

1. Je betaling

- 1.1 Je betaalt iedere maand een termijnbedrag, behalve als we daarover met jou andere schriftelijke afspraken hebben gemaakt. 1 Keer per jaar krijg je een jaarnota. Daarop verrekenen we de kosten van je daadwerkelijke verbruik met de termijnbedragen die je hebt betaald. Op het moment van je jaarnota berekenen we een nieuw termijnbedrag. Voor dit nieuwe termijnbedrag schatten we je totale kosten voor het komende jaar zo goed mogelijk in. Verandert onze inschatting van je totale kosten gedurende het lopende jaar? Dan kunnen we besluiten om je termijnbedrag vaker dan 1 keer per jaar aan te passen. Je kan ons via onze digitale kanalen vragen om je termijnbedrag aan te passen.
- 1.2 Betaal je via automatische incasso? Dan schrijven we je maandelijks termijnbedrag automatisch af. We proberen deze afschrijving elke maand rond dezelfde datum te doen.
- 1.3 Als je met automatische incasso betaalt, zie je op je bankafschrift het Incassant ID waaraan je Oxxio kan herkennen: NL84 ZZZ5 2698 3270 000. Daarnaast heb je een persoonlijk mandaat ID. Dit is een uniek en persoonlijk nummer dat gekoppeld is aan de machtiging die je aan ons hebt gegeven. Dit nummer vind je op je bankafschrift en in onze berichten. Maak je gebruik van een whitelist bij je bank waarin is vastgelegd wie automatisch geld van je bankrekening af mag schrijven? Zorg dan dat wij op deze whitelist terechtkomen.
- 1.4 Als je verhuist, krijg je binnen 6 weken na je verhuisdatum een eindnota voor je oude adres van ons. Ook starten we de facturatie op je nieuwe adres.

2. Aanmanings- en incassokosten

- 2.1 Als een automatische incasso is mislukt of als je een nota niet op tijd betaalt, krijg je een 1^e betalingsherinnering. Hiervoor brengen we geen extra kosten in rekening. Betaal je niet binnen de betaaltermijn van deze 1^e herinne-

ring? Dan krijg je een aanmaning en brengen we wel extra kosten in rekening. Als je daarna nog steeds niet betaalt, krijg je een slotsommatie. Betaal je ook na deze slotsommatie niet? Dan dragen we de openstaande nota's over aan een incassobureau. Je leest hierover meer op onze website.

- 2.2 Als we een incassobureau inschakelen omdat je niet betaalt, kan het incassobureau extra kosten in rekening brengen. De totale buitengerechtelijke kosten die je voor een aanmaning, een (slot)sommatie en de kosten van een derde partij betaalt, zijn niet hoger dan volgens de wet per nota is toegestaan. De maximale incassokosten vind je op onze website. Als je het incassobureau ook niet betaalt, kunnen we de levering van stroom en/of gas stoppen. Je schuld moet je dan nog steeds betalen. Ook zijn we volgens de wet verplicht je gemeente hierover te informeren. Betaal je ook daarna je nota's niet? Dan dragen we je dossier over aan de gerechtsdeurwaarder. Ook hiervoor betaal je de (wettelijke) kosten.

3. Terugleveren

- 3.1 Als je zelf stroom opwekt (bijvoorbeeld via zonnepanelen), kun je deze stroom zelf gebruiken. De stroom die je niet gebruikt, lever je via je aansluiting aan ons terug. Dat heet 'terugleveren'. Terugleveren brengt kosten met zich mee. Om deze kosten te vergoeden betaal je terugleverkosten. In je contract zie je de terugleverkosten die we hebben afgesproken.
- 3.2 Zolang we dit volgens de wet verplicht zijn, trekken we alle stroom die je aan ons teruglevert af van de stroom die je van ons hebt afgenomen. Dat heet 'salderen'. Heb je een dubbele actieve meter? Dan trekken we de door jou teruggeleverde stroom eerst af van het normaalverbruik en daarna van het dalverbruik. Salderen gebeurt op jaarbasis, dus per jaarnota. Hierbij houden we rekening met de (verschillende) tariefperiode(n). Verandert de wettelijke regeling van salderen? Dan pas-

sen we onze wijze van salderen hierop aan. Houdt de wettelijke regeling van salderen op te bestaan? Dan stoppen we met salderen.

- 3.3 Blijkt na saldering dat je meer stroom hebt teruggeleverd dan we aan je hebben geleverd? Dan krijg je voor dit overschot aan teruglevering een terugleververgoeding van ons. In je contract zie je de terugleververgoeding die we hebben afgesproken.
- 3.4 Over de terugleververgoeding betaal je geen btw. Als je meer hebt teruggeleverd dan je bij ons hebt afgenomen, zie je voor stroom een negatief saldo op je jaarnota.
- 3.5 Vanaf het moment dat de wettelijke salderingsregeling eindigt, zullen we niet langer salderen. Vanaf dat moment betalen we de terugleververgoeding voor alle stroom die je teruglevert. De terugleverkosten blijf je betalen over alle stroom die je aan ons teruglevert.
- 3.6 Krijg je van ons stroom en lever je ook stroom aan ons terug? Dan is dat in 1 contract geregeld en bestaat dit uit de vaste combinatie van de levering en teruglevering van stroom. Als je de levering of teruglevering bij ons wil stoppen, stopt het hele contract. Behalve als we wat anders hebben afgesproken in je contract.

4. Opzegvergoeding bij beëindiging van contracten

Opzegvergoeding bij contracten voor bepaalde tijd met alleen levering

- 4.1 Wil je je leveringscontract voor bepaalde tijd opzeggen voor het einde van de vaste looptijd? Dan betaal je een opzegvergoeding per energieproduct dat je afneemt. We hebben namelijk al energie voor je ingekocht, die je niet meer afneemt. De hoogte van de opzegvergoeding berekenen we zoals is bepaald in de 'Energieregeling'. Dat is op basis van:
- je leveringstarief zoals afgesproken in je huidige contract (je 'contractprijs');
 - het leveringstarief van een soortgelijk energiecontract dat we aanbieden in de markt,
- bijvoorbeeld op onze website, op de dag dat je opzegt (het 'referentieproduct');
- De resterende hoeveelheid energie is het geschatte aantal kWh stroom en/of m³ gas, die je, zonder beëindiging van je contract, tot de einddatum van je contract nog had afgenomen. Als uitgangspunt nemen we het historische verbruik voor stroom (inclusief eventuele opwek) en/of gas op je adres. En de spreiding van dit historische verbruik, zoals opgenomen in het Centraal Aansluitingen Register (CAR) van de systeembeheerders.
 - Opzegvergoeding = (je contracttarief – het tarief van het referentieproduct) x de resterende hoeveelheid energie
 - Is het met jou afgesproken contracttarief lager of gelijk aan het tarief van het referentieproduct, dan is de opzegvergoeding altijd € 0.
- 4.2 Laat je ons weten dat je je contract wil opzeggen of geeft een andere energieleverancier aan dat je wil overstappen? Dan informeren we je per e-mail of brief over de hoogte van je opzegvergoeding. De hoogte van je opzegvergoeding staat telkens 2 maanden vast. Ligt je datum voor opzegging verder dan 2 maanden in de toekomst? Dan krijg je telkens na 2 maanden een bericht over de nieuwe hoogte van je opzegvergoeding. Het referentieproduct kan veranderd zijn tijdens deze 2 maanden. Daarom berekenen we je opzegvergoeding opnieuw. De hoogte van de opzegvergoeding die je als laatste krijgt, is de definitieve opzegvergoeding. Deze brengen we uiterlijk op je eindnota bij je in rekening.
- 4.3 Als de datum waarop je je contract opzegt wijzigt, zal de procedure zoals genoemd in 4.2 opnieuw in gang worden gezet.
- 4.4 Je kunt op ieder moment een indicatie van je opzegvergoeding opvragen. De definitieve opzegvergoeding kan dus verschillen van de indicatieve opzegvergoeding.
- 4.5 Beëindig je je contract voor bepaalde tijd binnen 6 maanden nadat we zijn gestart met het leveren van energie? En heb je uiterlijk

bij het 2^e termijnbedrag een welkomstbonus gekregen? Dan kunnen we een aanvullende opzegvergoeding bij je in rekening brengen die net zo hoog is als de welkomstbonus die je gekregen hebt.

Opzegvergoeding bij contracten voor bepaalde tijd met teruglevering

- 4.6 Zeg je je contract voor bepaalde tijd vóór het einde van de vaste looptijd op? En hebben we met je afgesproken dat je (ook) een opzegvergoeding voor teruglevering betaalt als je dit doet? Dan brengen we deze opzegvergoeding voor teruglevering bij je in rekening. Deze is niet hoger dan het directe economisch verlies dat we ervaren doordat je je contract opzegt. En niet hoger dan volgens de 'Energierегeling' is toegestaan. Deze opzegvergoeding brengen we uiterlijk op je eindnota bij je in rekening. Op onze website vind je meer informatie.

Geen opzegvergoeding bij contracten voor onbepaalde tijd

- 4.7 Heb je een contract voor onbepaalde tijd en alleen variabele tarieven? Dan brengen we geen opzegvergoeding bij je in rekening.

Overige gevallen

- 4.8 Als je overstapt naar een ander contract van ons of bij bijzondere omstandigheden kunnen we de opzegvergoeding verlagen of € 0 laten zijn.
- 4.9 Zeggen we je contract voor bepaalde tijd vóór de afgesproken einddatum op doordat je niet op tijd betaalt, fraudeert of misbruik maakt? Dan mogen we je ook een opzegvergoeding in rekening brengen. Dit staat in onze Algemene Voorwaarden 2026.

5. Je gegevens

- 5.1 Persoonsgegevens die we van je hebben gekregen, gebruiken we om je contract uit te voeren. We kunnen de persoonsgegevens

ook gebruiken om je te informeren over onze nieuwe producten en diensten. Meer informatie over welke persoonsgegevens we gebruiken en waarvoor, kan je vinden op onze website. Wil je geen informatie (meer) ontvangen over onze nieuwe producten en diensten? Geef dit dan aan ons door via een van onze digitale kanalen.

6. Verblijfsfunctie

- 6.2 Heeft het adres waarop we stroom leveren een verblijfsfunctie? Dan heb je op basis van de huidige wetgeving recht op een vermindering van de energiebelasting.
- 6.3 Vermindering energiebelasting is een korting die we namens de Belastingdienst verlenen, zolang je er volgens de regels recht op hebt. Dit doen we als je bij je aanmelding hebt aangegeven dat je leveringsadres een verblijfsfunctie heeft. We verwerken de vermindering dan automatisch in je maandelijkse termijnbedrag.
- 6.4 Verandert er iets waardoor je leveringsadres voortaan wel of niet meer een verblijfsfunctie heeft? Laat dit onze Klantenservice dan direct weten. We geven dit door aan de Belastingdienst, zodat je een naheffing voorkomt of eventueel te veel betaalde energiebelasting terugkrijgt. Dit kunnen we tot 5 jaar terug aan je terugbetalen, als de Belastingdienst dit heeft bevestigd.

7. Wettelijk verplichte bepalingen

- 7.1 We zijn verplicht stroom en/of gas te leveren aan elke huishoudelijke afnemer met een kleine aansluiting die ons aanbod aanvaardt. We houden ons aan verschillende gedragscodes. Op onze website vind je deze gedragscode(s) en onze voorwaarden.
- 7.2 We zijn niet verantwoordelijk voor stroom- en gasstoringen. Hiervoor is je systeembeheerder verantwoordelijk. Heb je een storing? Bel dan naar het Nationaal Storingsnummer 0800 - 9009 (gratis).
- 7.3 We archiveren energiecontracten zoveel mogelijk digitaal. Je sluit je energiecontract met ons af in de Nederlandse taal. Bij ver-

sies van dit Voorwaardenoverzicht, andere voorwaarden en tarieven, energiecontracten en andere klantcommunicatie van ons in een andere taal dan het Nederlands, gaat de Nederlandse tekst voor.

8. Wijziging van tarieven

- 8.1 Onze tarieven moeten volgens artikel 2.5 van de Energiewet redelijk en transparant zijn. De Autoriteit Consument en Markt houdt hier toezicht op.
- 8.2 Vaste tarieven mogen we alleen aanpassen als en voor zover dat met jou in je contract is afgesproken.
- 8.3 Variabele tarieven mogen we aanpassen. We mogen dat alleen doen op basis van 1 of meer van de geldige redenen die worden genoemd in de Algemene Voorwaarden 2026 die op je contract van toepassing zijn. We doen dit maximaal eens in de 3 maanden, tenzij we in je contract wat anders hebben afgesproken. Als we de variabele tarieven aanpassen, dan doen we dat op de manier die is vastgelegd in de Algemene Voorwaarden 2026.
- 8.4 Als je een contract voor onbepaalde tijd hebt, kunnen we de terugleverkosten en/of de terugleververgoeding aanpassen. Dit is vastgelegd in artikel 18 van de Algemene Voorwaarden 2026. We kunnen dit maximaal eens in de 3 maanden doen, tenzij we in je contract wat anders hebben afgesproken. Als we de terugleverkosten of terugleververgoeding wijzigen, mag je je contract per direct kosteloos opzeggen. Behalve als we deze aanpassing vooraf duidelijk met je hebben afgesproken, bijvoorbeeld in je contract. Je kunt hierover meer lezen in de Algemene Voorwaarden 2026 en op onze website.
- 8.5 Heb je een contract voor stroom en/of gas met dynamische tarieven? Dan leggen we in je contract uit hoe de tarieven die je betaalt per kWh stroom of m3 gas de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen. Naast de prijzen voor stroom en/of gas die de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen, betaal je ons de andere met je afgesproken vergoedingen en kosten. Deze vergoedingen

en kosten mogen we aanpassen, behalve als we met jou een vaste looptijd hebben afgesproken. We mogen dat alleen doen op basis van 1 of meer van de geldige redenen genoemd in de Algemene Voorwaarden 2026. We doen dit maximaal eens in de 3 maanden, tenzij we in je contract wat anders hebben afgesproken. Als we deze vergoedingen en/of kosten aanpassen, dan doen we dat op de manier zoals vastgelegd in de Algemene Voorwaarden 2026.

9. Wijziging van voorwaarden

- 9.1 We mogen dit Voorwaardenoverzicht alleen aanpassen in overeenstemming met artikel 17 van de Algemene Voorwaarden 2026 die ook op je contract van toepassing zijn.
- 9.2 Als je een contract voor onbepaalde tijd hebt, kan een aanpassing van dit Voorwaardenoverzicht ook een aanpassing in de kostenstructuur van je contract betekenen. In dat geval mag je je contract per direct, kosteloos opzeggen.

10. Klachtafhandeling

- 10.1 Je kunt eventuele klachten via onze website aan ons voorleggen. Vermeld bij je klacht altijd je persoonlijke gegevens en je klantnummer.
- 10.2 Op onze website kan je zien hoe je ons kan bereiken.
- 10.3 Binnen 2 werkdagen nadat we je klacht hebben ontvangen, krijg je een ontvangstbevestiging van ons.
- 10.4 Binnen 10 werkdagen nadat we je klacht hebben ontvangen, handelen we je klacht inhoudelijk af. Binnen deze periode bieden we je een oplossing als blijkt dat je klacht terecht is.
- 10.5 In sommige gevallen is (de achtergrond) van een klacht erg ingewikkeld waardoor we de klacht niet binnen 10 werkdagen kunnen afhandelen. Als dat zo is, dan krijg je daarover bericht. Ook geven we dan aan binnen welke periode je antwoord krijgt. We verplichten ons om de klacht binnen deze periode af te handelen. En, een oplossing aan te bieden als blijkt dat de klacht terecht is.

- 10.6 Vind je dat we je klacht niet goed hebben opgelost? Dan kun je, als huishoudelijke afnemer, je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Energie. We zijn bij deze Geschillencommissie aangesloten. Je moet je klacht eerst schriftelijk aan ons melden. Daarna kun je je klacht pas voorleggen aan de Geschillencommissie. Doe je dat niet op deze manier, dan kan het zijn dat de Geschillencommissie je klacht niet in behandeling neemt. Kijk voor meer informatie op www.geschillencommissie.nl.

11. Slotbepalingen

- 11.1 Als dit Voorwaardenoverzicht in strijd is met de andere voorwaarden die voor je contract gelden, dan gaan de contractuele voorwaarden vóór het Voorwaardenoverzicht, en gaat het Voorwaardenoverzicht vóór de Algemene Voorwaarden 2026.
- 11.2 Mocht een rechter vaststellen dat een bepaling uit dit Voorwaardenoverzicht nietig of niet bindend is, dan blijven de andere bepalingen uit dit Voorwaardenoverzicht wel geldig.
- 11.3 Waar in deze voorwaarden dan wel overige voorwaarden die van toepassing zijn op je contract wordt gesproken van “contract”, wordt daaronder eveneens verstaan latere afspraken, waaronder tariefwijzigingen.
- 11.4 We verwijzen naar dit document met: ‘Voorwaardenoverzicht 2026’.