

Voorwaardenoverzicht

Wil je stroom en/of gas van Oxxio? Dan sluit je daarvoor een overeenkomst met ons af. Bij die overeenkomst horen voorwaarden. Dat zijn de regels waaraan jij en wij ons moeten houden. De complete voorwaarden staan op Oxxio.nl. De belangrijkste regels waaraan jij en wij ons moeten houden, staan hieronder.

Hoe lang duurt je overeenkomst?

De duur van je overeenkomst spreken we vooraf af. Je kunt bij ons voor twee soorten overeenkomsten kiezen:

1. Een overeenkomst waarbij we vooraf afspreken hoe lang de overeenkomst duurt, bijvoorbeeld 3 jaar.
In de overeenkomst staat hoe lang deze duurt. In deze tijd veranderen de tarieven van stroom en/of gas voor jou niet. Tot 30 dagen voordat de overeenkomst afloopt, kun je ons laten weten dat je de overeenkomst beëindigt. Doe je dat niet? Dan krijg je ook daarna gewoon stroom en/of gas van ons geleverd. Je krijgt dan een nieuw tarief, dit tarief blijft 1 jaar gelijk. Ook gelden op dat moment onze nieuwe voorwaarden. Vanaf deze tijd mag je de overeenkomst ieder moment kosteloos beëindigen. Als je ons laat weten dat je de overeenkomst wilt beëindigen, doen we dat na 30 dagen.
2. Een overeenkomst die voor onbepaalde tijd duurt en die jij ieder moment mag beëindigen.
Bij deze overeenkomst mogen wij het tarief van stroom en/of gas ieder moment veranderen. Meestal doen we dat in januari en juli. Als je ons laat weten dat je de overeenkomst wilt beëindigen, doen we dat na 30 dagen.

Wat moet je weten als je een overeenkomst met Oxxio aangaat?

1. De overeenkomst

De overeenkomst kan alleen in het Nederlands worden afgesloten. Je overeenkomst is bijgevoegd bij de email die je twee dagen na je aanmelding ontvangt. Eventueel bijbehorende actievoorwaarden vind je ook in deze email en staan opgeslagen in het archief op Oxxio.nl/voorwaarden. Je overeenkomst slaan we ook op in Mijn Oxxio.

2. De overstap

Als je overstapt naar Oxxio zeggen we de overeenkomst met je vorige energieleverancier op. Dit doet Oxxio nadat je bedenktijd van 14 dagen is verstreken. Uitgaande van een opzegtermijn van 30 dagen betekent dit dat je overeenkomst met Oxxio zes weken na je aanmelding ingaat.

3. De tarieven

Bij het aangaan van een overeenkomst met een variabele looptijd kunnen de prijzen tussentijds wijzigen. Als de tarieven wijzigen informeren wij jou hierover per email, inclusief de voorwaarden. In deze voorwaarden staat vermeld dat je de keuze hebt hiermee akkoord te gaan of de overeenkomst met Oxxio kan opzeggen. Ook bij het aangaan van een overeenkomst met een vaste looptijd kunnen de tarieven na afloop van de overeenkomst wijzigen. In dit geval informeren wij je over de nieuwe tarieven, inclusief de bijbehorende voorwaarden. Je hebt dan de mogelijkheid de overeenkomst met Oxxio op te zeggen. In geval van opzeggen geldt altijd een opzegtermijn van 30 dagen.

4. Een opzegvergoeding

Als je de overeenkomst met je oude energieleverancier beëindigt vóór de einddatum van deze overeenkomst, dan kan je oude leverancier hier een opzegvergoeding (boete) voor in rekening brengen. De hoogte van de opzegvergoeding hangt af van de resterende looptijd van je overeenkomst. Oxxio vergoedt deze opzegvergoeding niet.

Wat geldt er voor het tarief dat je betaalt?

Voor het tarief dat je voor stroom betaalt:

- Het tarief geldt bij een maximale afname van 10.000 kWh.
- Het tarief geldt bij een aansluiting met een doorlaatwaarde van maximaal 3 x 80 Ampère.
- In de prijs zitten ook overheidsheffingen (energiebelasting en opslag duurzame energie) en btw.
Op je overeenkomst en jaarnota worden de overheidsheffingen apart genoemd.

Voor de prijs die je voor gas betaalt:

- Het tarief geldt bij een maximale afname van maximaal 5.000 m³.
- Het tarief geldt bij een aansluiting met een doorlaatwaarde van maximaal 40 m³ per uur.
- In de prijs zitten ook overheidsheffingen (energiebelasting en opslag duurzame energie) en btw en een regiotoeslag gas.
Op je overeenkomst en jaarnota worden de overheidsheffingen apart genoemd.

Wat betekenen kWh en m³?

In de overeenkomst staat dat je voor stroom een tarief betaalt per kWh. Voor elke kWh stroom die je verbruikt, betaal je ons dit tarief. In de overeenkomst staat ook dat je voor gas een tarief betaalt per m³. Voor elke m³ gas die je verbruikt, betaal je ons dit tarief.

Waarom betaal je vaste leveringskosten?

Dit is een vast bedrag dat je ons betaalt. De hoogte van het bedrag hangt niet af van de hoeveelheid stroom of gas die je geleverd krijgt.

Wat is opslag duurzame energie?

De overheid wil het opwekken van duurzame energie stimuleren. Daarom heeft de overheid de heffing 'opslag duurzame energie' ingevoerd. Dit bedrag gebruikt de overheid om opwekking van duurzame energie te stimuleren.

Wat is de vermindering energielasting?

In de totale energiekosten die je betaalt, zit ook energielasting. Van de energielasting die je betaalt, mogen we een door de overheid vastgesteld bedrag (inclusief btw) aftrekken. In de regel wordt dit bedrag jaarlijks opnieuw vastgesteld. Dit noemt de overheid de 'vermindering energielasting'. De vermindering energielasting mogen we alleen toepassen als je de stroom gebruikt voor een leveringsadres met een verblijfsfunctie.

Wat zijn netbeheerkosten?

Je krijgt van ons stroom en/of gas geleverd. Maar het is je netbeheerder die de stroom en het gas via stroom- en gasleidingen van de energiecentrales naar je woning brengt. Deze leidingen noemen ze het 'netwerk'. Voor gebruik van het netwerk betaal je netbeheerkosten. De hoogte van je netbeheerkosten hangt af van het soort aansluiting dat je hebt. We gaan ervan uit dat je een stroomaansluiting hebt van maximaal 3 x 25 Ampère en voor gas een aansluiting met een maximale doorlaatwaarde van 40m³ per uur. Dit zijn de standaardaansluitingen voor consumenten. Heb je een andere stroom- of gas aansluiting, kijk dan op de website van je netbeheerder voor de bijbehorende netbeheerkosten. Je netbeheerder bepaalt hoe hoog je netbeheerkosten zijn. Hij mag deze ieder jaar veranderen. Je betaalt de netbeheerkosten aan ons en wij betalen dat bedrag weer aan je netbeheerder. De hoogte van de netbeheerkosten staat op je jaarnota.

Zijn er overige kosten?

Betaal je anders dan via automatische incasso? Dan betaal je hiervoor € 2,50 administratiekosten per maand. Heb je met Oxxio een leveringsovereenkomst met vaste prijsafspraken, gesloten vóór 1 januari 2018? Dan betaal je tijdens de vaste prijsperiode voor betaling per automatische incasso het daarvoor afgesproken bedrag van € 0,50 per maand.

Lever je terug uit zonnepanelen?

Alle stroom die je aan ons teruglevert, bijvoorbeeld via zonnepanelen, trekken we af van de stroom die je bij ons verbruikt hebt. Dat heet 'saldere'. Heb je een dubbele meter, dan trekken we de door jou teruggeleverde stroom eerst af van je normaalverbruik en daarna van je dalverbruik. Als je een slimme meter hebt, dan geldt dat het overschot op de meter (telwerk) die meer opwekking heeft, eerst op de andere meter (telwerk) wordt gesaldeerd. Je tarief voor teruglevering is altijd gelijk aan je all-in leveringstarief, zoals dat op je overeenkomst staat. Het all-in tarief bestaat uit: tarief per kWh, overheidsheffingen (opslag duurzame energie, energielasting) en btw. Als je meer teruglevert dan je verbruikt, noemen we dat 'een overschot aan teruglevering'. De terugleververgoeding die je hiervoor krijgt is het teruglevertarief (dit is gelijk aan het kale enkeltarief). Dit houdt in dat hierover dus geen energielasting, opslag duurzame energie en btw wordt vergoed. Op je jaarnota kun je dit allemaal terugzien. Heb je een overschot aan teruglevering? Dan zie je een negatief saldo op je jaarnota en krijg je geld van ons terug.

Hoe berekenen wij de tarieven en voordeelbedragen op onze website?

De tarieven van stroom en gas zijn inclusief btw. De tarieven van gas zijn inclusief regiotoeslag gas. De totale kosten voor stroom en gas zijn altijd inclusief netbeheerkosten, overheidsheffingen (energielasting en opslag duurzame energie) en btw. We maken een schatting van jouw kosten per jaar op basis van het jaarverbruik dat je hebt doorgegeven of op basis van de door jou ingevulde gegevens. Je daadwerkelijke kosten berekenen we met de hoeveelheid stroom en gas die je echt hebt verbruikt. Je daadwerkelijke kosten kunnen dus hoger of lager zijn.

Waarom is het slim je gegevens met ons te delen?

Alleen met je persoonlijke gegevens kunnen we ervoor zorgen dat de berekening aansluit op jouw persoonlijke situatie. En ons aanbod dus ook! Hiervoor hebben wij je laatst bekende jaarverbruik nodig. Deze vind je op je laatste jaarnota. Als ons aanbod gebaseerd is op dit laatst bekende jaarverbruik, kunnen wij je de beste inschatting geven van de te verwachten kosten. Daarnaast hebben we ook je postcode nodig om de regio afhankelijke kosten te kunnen bepalen. Tot slot is het handig als je aangeeft of je voor een enkel of een normaal- en daltarief kiest. Geef je jouw persoonlijke gegevens liever niet door? Dan kunnen we je een aanbod doen o.b.v. een inschatting. Deze inschatting maken we met behulp van enkele belangrijke kenmerken van jouw woonsituatie, zoals het type en het bouwjaar van je woning en je gezinssamenstelling. Je te verwachten kosten zijn exacter o.b.v. je persoonlijke verbruiksgegevens, dan wanneer dit door Oxxio wordt berekend o.b.v. een inschatting. Goed om te weten: het in ons aanbod toegepaste verbruik wordt altijd vermeld.

Algemene voorwaarden

Als je stroom en/of gas van Oxxio geleverd krijgt, heb je daarvoor een overeenkomst met ons. Bij die overeenkomst horen de Algemene Voorwaarden 2017 voor de levering van stroom en gas aan kleinverbruikers. Dat zijn de regels waaraan jij en wij ons moeten houden.

Wat is een waarborgsom?

Om meer zekerheid te krijgen rondom betalingen mag Oxxio een kredietwaardigheidscontrole uitvoeren bij nieuwe klanten. Bij een negatieve uitslag vragen we een waarborgsom. Ook kan Oxxio een waarborgsom vragen aan bestaande klanten als het betalingsgedrag daartoe aanleiding geeft. De hoogte van de waarborgsom is maximaal € 400, althans het bedrag dat je vermoedelijk betaalt voor zes maanden stroom en/of gas en de hoogte daarvan is tevens redelijk voor jouw situatie. Als je een waarborgsom moet betalen, sturen we je een e-mail.

Vanaf wanneer levert Oxxio mij energie?

Meestal start Oxxio de energielevering binnen 6 weken nadat je je hebt aangemeld. En uiterlijk binnen 3 maanden. De startdatum levering vind je op je leveringsovereenkomst die je twee dagen na je aanmelding per email ontvangt.

Hoe wordt de energie van Oxxio opgewekt?

Sinds 2016 wordt de groene stroom van Oxxio opgewekt uit Europese wind.

Wanneer mag je de overeenkomst met ons annuleren?

Je mag de overeenkomst met ons annuleren binnen 14 kalenderdagen, nadat je je overeenkomst hebt ontvangen. Bel ons dan op 088 - 89 55 999 (je betaalt je normale belkosten). Je kunt hem ook beëindigen met het 'Modelformulier voor ontbinding/herroeping' op Oxxio.nl/voorwaarden. Heb je ons verzocht om al in je bedenktijd te starten met de energielevering? Dan moet je wel al onze kosten betalen omdat we op jouw verzoek direct zijn gaan leveren.

Hoe kun je de overeenkomst daarna beëindigen?

De overeenkomst geldt totdat jij hem opzegt. Opzeggen doe je op dezelfde manier als waarop je de overeenkomst met ons gesloten hebt: mondeling of online (via Oxxio.nl/opzeggen). Daarna beëindigen wij de overeenkomst binnen 30 dagen. Let op, wil je opzeggen al vóórdat onze overeenkomst is afgelopen? Dan moet je ons een bedrag (opzegvergoeding) per product (stroom en gas) betalen. Je overeenkomst loopt nog:

- minder dan 18 maanden? Dan betaal je € 50 per product.
- tussen de 18 en 24 maanden? Dan betaal je € 75 per product.
- tussen de 24 en 30 maanden? Dan betaal je € 100 per product.
- meer 30 maanden? Dan betaal je € 125 per product.

Hoe betaal je ons?

Bij Oxxio betaal je via automatische incasso. Bij je aanmelding heb je ons toestemming gegeven om alle bedragen die je ons moet betalen automatisch van je bankrekening af te schrijven.

Wat doen we met je persoonlijke gegevens?

Heb je contact met ons? Of ben je klant van ons? Dan bewaren we je persoonlijke gegevens. We gebruiken je persoonlijke gegevens om:

- je aanmelding te beoordelen,
- onze overeenkomst goed uit te kunnen voeren,
- onze dienstverlening aan jou te verbeteren en
- om je informatie te geven over andere producten en diensten van Oxxio.

Wil je geen informatie over andere producten en diensten van Oxxio? Geef dit dan aan ons door via Mijn Oxxio.

Meer info? Kijk op Oxxio.nl/privacy.

Gedragscodes

Samen met andere energieleveranciers en de overheid hebben we regels gemaakt over wat we wel en niet doen. Deze regels staan in de geldende Gedragscode Consument en Energieleverancier en in de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters.

Je vindt ze op Oxxio.nl/voorwaarden.

Heb je vragen of klachten?

Heb je vragen of klachten? Bel ons dan op 088 - 89 55 999 (je betaalt je normale belkosten). Ben je niet tevreden over hoe wij je klacht behandelen? Dan kun je naar de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. Kijk voor meer informatie op Degeschillencommissie.nl of bel naar 070 - 3105310. De Geschillencommissie neemt over jouw klacht dan een beslissing waar we ons allebei aan moeten houden.

Wijzigingen

Wij mogen deze voorwaarden en de tarieven die daarin staan wijzigen. Dat mogen wij, als dat volgens een bestaande dan wel nieuwe wet moet. Of als dat volgens een besluit van de overheid kan dan wel moet. De wijzigingen gelden ook voor bestaande klanten. Bij een eventuele wijziging word je hier tijdig persoonlijk door Oxxio over geïnformeerd. Wijzigingen van de voorwaarden en tarieven uit dit Voorwaardenoverzicht worden tenminste 10 kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekend gemaakt op Oxxio.nl. Wij verwijzen naar dit overzicht met 'Voorwaardenoverzicht'.

Slotbepalingen

Dit Voorwaardenoverzicht geldt vanaf 1 januari 2018. Op deze datum vervalt de vorige versie van het Voorwaardenoverzicht. Bepaalt een rechter dat een bepaling uit dit Voorwaardenoverzicht nietig of niet bindend is? Dan blijven de andere bepalingen uit dit Voorwaardenoverzicht wel geldig.

Versie 1 januari 2018.