

Algemene Productvoorwaarden voor consumenten

20 mei 2024

Algemeen

Op de overeenkomst voor de levering van stroom en gas door DELTA Energie B.V. (hierna: DELTA) zijn naast deze productvoorwaarden de 'Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017' van toepassing. In geval van tegenstrijdigheden gaan deze productvoorwaarden voor. U heeft beide sets voorwaarden ontvangen bij het aanbod en bij de bevestiging van uw aanvraag. U kunt ze ook vinden op deltaenergie.nl/downloads.

Wanneer in deze productvoorwaarden wordt gesproken over 'de overeenkomst' bedoelen wij de overeenkomst voor de levering van stroom en gas via een stroomaansluiting met een aansluitwaarde van maximaal 3x80 Ampère respectievelijk een gasaansluiting met een doorlaatwaarde van maximaal 40 m³ (n) per uur, waarbij de stroom respectievelijk het gas dient te worden afgenomen (danwel teruggeleverd) voor huishoudelijk verbruik.

Start overeenkomst

De overeenkomst gaat in nadat wij uw aanmelding bevestigd hebben via de brief of e-mail. U vindt het moment waarop de levering start in deze bevestiging.

Annuleren

U kunt de overeenkomst met DELTA tot uiterlijk 14 kalenderdagen na ontvangst van de brief of e-mail met daarin de bevestiging van uw aanmelding kosteloos en zonder opgave van reden annuleren. Annuleren kan telefonisch via 0118 – 22 55 00, per e-mail via info@deltaenergie.nl of schriftelijk. Ons postadres is: DELTA Energie B.V., Postbus 5048, 4330 KA Middelburg. U kunt ook het annuleringsformulier gebruiken (deltaenergie.nl/downloads).

Start levering

In principe start de levering van stroom en/of gas op de door u gekozen datum. Bij een aansluiting die nog in aanleg is, start de leveringsperiode en daarmee de vaste prijsperiode op de aangevraagde startdatum en niet op het moment dat de aansluiting in bedrijf komt. Kiest u geen datum voor de start levering, dan start de levering automatisch na het verstrijken van de bedenktijd van wanneer u al klant bent bij DELTA, na afloop van de oude overeenkomst. Indien u er voor kiest om de levering al te laten starten tijdens de bedenktijd dan kan DELTA bij annulering het verbruik en de vaste kosten in rekening brengen.

Einde overeenkomst

Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de overeengekomen periode omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd tegen de dan geldende variabele leveringsprijs voor het betreffende product dat u afneemt, tenzij u de overeenkomst opzegt met inachtneming van de geldende opzegtermijn. Indien u een overeenkomst voor bepaalde tijd voortijdig opzegt, kan DELTA een opzegvergoeding in rekening brengen. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kunt u op ieder moment kosteloos opzeggen met inachtneming van de geldende opzegtermijn.

Overstappen

In veel gevallen stapt u over van een andere leverancier naar DELTA. DELTA regelt in dat geval de overstap van uw oude leverancier naar DELTA op de door u gewenste termijn na aanmelding en uiterlijk binnen 90 dagen. Mocht de overeenkomst voor bepaalde tijd met uw oude energieleverancier niet zijn afgelopen op het moment dat de levering door DELTA start dan ontvangt u mogelijk een factuur voor een opzegvergoeding van uw oude leverancier. Door uw oude leverancier in rekening gebrachte opzegvergoedingen, vervallen (actie) kortingen, teruggevoerde welkomstcadeaus of bonussen en teruggevoerde vergoedingen voor opzegvergoedingen vergoedt DELTA niet, tenzij anders vermeld bij het aanbod.

Opzeggen overeenkomst

Opzeggen kan door over te stappen naar een nieuwe energieleverancier of bij DELTA via telefoonnummer 0118 – 22 55 00, per e-mail via info@deltaenergie.nl of schriftelijk. Ons postadres is: DELTA Energie B.V., Postbus 5048, 4330 KA Middelburg. Wij stoppen de levering van stroom en/of gas op de datum die u of uw nieuwe leverancier aangeeft. Houd daarbij wel rekening met de geldende opzegtermijn.

Opzegvergoeding

Heeft u met ons voor de levering van stroom en/of gas een vaste leveringsperiode afgesproken (dus een contract voor bepaalde tijd) en beëindigt u de overeenkomst eerder dan afgesproken, dan kunnen wij u per product een opzegvergoeding in rekening brengen. Zodra uw opzegging ons heeft bereikt, laten wij u weten wat de opzegvergoeding is die u ons verschuldigd bent. Als de definitieve einddatum van uw overeenkomst afwijkt van de einddatum die in uw opzegging stond, kan de definitieve opzegvergoeding anders zijn dan wij u eerder hebben aangegeven.

De hoogte van de opzegvergoeding berekenen wij per product als volgt:

Wij schatten in hoeveel stroom of gas wij bij voortzetting van de overeenkomst nog aan u zouden hebben geleverd. De hoeveelheid stroom berekenen wij aan de hand van de meest recente bij ons bekende standaardjaarafname en standaardjaarvoeding (wij houden dus rekening met het te salderen volume uit zonnepanelen); de hoeveelheid gas berekenen wij aan de hand van het meest recente bij ons bekende standaardjaarverbruik. De genoemde hoeveelheden staan geregistreerd in het centraal aansluitingsregister (C-AR). Daarbij houden wij rekening met de verwachte spreiding van de hoeveelheid over de tijd.

De resulterende hoeveelheid stroom of gas vermenigvuldigen wij met het verschil tussen de met u afgesproken vaste prijs en de prijs van het zogenaamde referentieproduct. De prijs van het referentieproduct, dat is de prijs die wij rekenen voor nieuwe overeenkomsten voor een vergelijkbaar product op het moment dat wij uw opzegging of de mededeling dat u overstapt van uw nieuwe leverancier ontvangen. Over het berekende bedrag voor de opzegvergoeding zijn wij verplicht btw te heffen.

De prijs van het referentieproduct vindt u op deltaenergie.nl/opzegvergoeding. Als de met u afgesproken vaste prijs lager is dan de prijs van het referentieproduct, is de opzegvergoeding € 0,-. Een indicatie van de hoogte van de opzegvergoeding kunt u terugvinden in MijnDELTA of opvragen bij onze klantenservice.

Er zal geen opzegvergoeding in rekening worden gebracht door DELTA, indien er sprake is van voortijdige beëindiging ten gevolge van:

- Annulering tijdens de 14 kalenderdagen bedenktijd
- Overlijden
- Verhuizing naar een woning zonder elektriciteits- of gasaansluiting, voor zover relevant voor de opzegging van het betreffende product, naar een verzorgingshuis of naar het buitenland.

Betaling

U kunt de maandelijkse termijnbedragen en eventuele bijbetalingen naar aanleiding van de jaar- of eindnota bij DELTA betalen via automatische incasso of door deze zelf over te maken. Bij automatische incasso vindt de afschrijving omstreeks de 28ste dag van de betreffende maand plaats. Als u kiest voor zelf overmaken dient u de nota voor de vervaldatum te betalen. Als uw maandelijkse termijnbedrag lager is dan € 10,- of wanneer er sprake is van een negatief voorschot (u krijgt geld terug) maakt DELTA geen maandelijkse nota aan. Dit betekent dat de afrekening volledig via de jaar- of eindnota plaatsvindt, ook als er sprake is van een netto teruglevering voor stroom.

Administratiekosten

Ontvangt u de nota's per post en maakt u de maandelijkse termijnbedragen zelf over, dan

brengen wij bij uw maandelijkse termijnbedrag administratiekosten in rekening. De kosten hiervan vindt u in de prijzenfolder en op deltaenergie.nl/betalen. De administratiekosten worden op de jaar- of eindnota verrekend. Kiest u voor betaling via iDEAL of automatische incasso dan brengen wij geen kosten in rekening.

Duurzaam opgewekte stroom of gas of CO₂-gecompenseerd gas

Samenstelling

Wat de samenstelling van uw product is vindt u in de brief of e-mail met daarin de bevestiging van uw aanmelding. Indien we hebben afgesproken dat we aan u geheel of gedeeltelijk duurzaam opgewekte stroom of gas uit hernieuwbare bronnen leveren, of geheel of gedeeltelijk CO₂-gecompenseerd gas, dan is dat gecertificeerd door middel van respectievelijk garanties van oorsprong, "Certified Emission Reductions" (CERs) en "Verified emission reductions" (VERs) of CO₂-certificaten (afhankelijk van wat we met u daarover zijn overeengekomen).

Overmacht

Indien wij geheel of gedeeltelijk niet kunnen voldoen aan onze verplichting om duurzame stroom of gas uit hernieuwbare bronnen of CO₂-gecompenseerd gas te leveren, door omstandigheden die niet te wijten zijn aan onze schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in verkeer geldende opvattingen voor onze rekening komen, dan zullen wij u hierover informeren en heeft u de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden. In deze situatie zal DELTA het aandeel duurzame stroom of gas uit hernieuwbare bronnen of CO₂-gecompenseerd gas voor alle lopende overeenkomsten voor hetzelfde product evenredig procentueel verminderen en indien en voor zover mogelijk aanvullen met andersoortige (al dan niet duurzame) stroom of gas of CO₂-gecompenseerd gas.

Stroometiket

In het stroometiket is weergegeven hoe de stroom in het voorgaande kalenderjaar is opgewekt, en wat de verwachting van DELTA is voor de toekomst. U ontvangt het stroometiket achteraf bij uw jaarnota. Bij uw jaarnota informeert DELTA u ook over de samenstelling van het geleverde gas in het voorgaande kalenderjaar. Meer informatie is te vinden op deltaenergie.nl/samenstelling.

Prijzen

Of u een overeenkomst met vaste of variabele leveringsprijs hebt afgesloten, vindt u in de brief of e-mail met daarin de bevestiging van uw aanmelding.

Vaste leveringsprijzen

Bij een overeenkomst met een vaste leveringsprijs verandert de vaste leveringsprijs niet gedurende de looptijd van de overeenkomst. De vaste leveringsprijs omvat de leveringsprijs per leveringsseenheid stroom (kWh) en gas (m³), de terugleververgoeding (kWh), de vaste leveringskosten en de vaste terugleverkosten. Alle overige onderdelen van de prijs waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, de energiebelasting, de netbeheerkosten en de btw kunnen wel veranderen tijdens de looptijd wanneer de overheid of de netbeheerder dit wijzigt.

Variabele leveringsprijzen

Bij een overeenkomst met een variabele leveringsprijs kunnen de leveringsprijs per leveringsseenheid stroom (kWh) en gas (m³), de terugleververgoeding (kWh), de vaste leveringskosten en de vaste terugleverkosten wijzigen. Datzelfde geldt voor de overige onderdelen van de prijs waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, de energiebelasting, de netbeheerkosten en de btw.

Salderen en terugleververgoeding

Als u zelf stroom opwekt, bijvoorbeeld met zonnepanelen, dan kunt u deze stroom direct gebruiken. De stroom die u niet direct gebruikt levert u via uw aansluiting terug aan het elektriciteitsnet. Dit heet teruglevering. Op uw jaarnota worden de afgenomen hoeveelheid stroom en de teruggeleverde hoeveelheid stroom volgens de wettelijke regeling met elkaar gesaldereerd. Wanneer u na saldering meer stroom heeft teruggeleverd dan u heeft afgenomen, dan ontvangt u over het verschil een terugleververgoeding (kWh). Deze vergoeding is exclusief energiebelasting en btw. Bij een contract met een variabele leveringsprijs, kan DELTA uw terugleververgoeding aanpassen tijdens de looptijd van de overeenkomst. Voor de terugleververgoeding geldt hetzelfde prijswijzigingsbeding in de 'Algemene voorwaarden voor de levering van stroom en gas aan kleinverbruikers 2017' als voor het leveringstarief.

Vaste terugleverkosten

Als u stroom teruglevert aan het net, of gedurende de looptijd van uw overeenkomst stroom gaat terugleveren aan het net, dan brengen wij hiervoor vaste terugleverkosten in rekening op uw jaar- of eindnota. De hoogte van dit bedrag is afhankelijk van de hoeveelheid stroom die wordt teruggeleverd in de periode waar uw jaar- of eindnota betrekking op heeft. Op basis hiervan wordt de hoeveelheid teruggeleverde stroom in een terugleverschaal ingedeeld. Bij elke terugleverschaal hoort een vast bedrag. Op deltaenergie.nl/terugleverkosten vindt u alle informatie hierover en een tabel met de terugleverschalen en de bijbehorende vaste terugleverkosten. Bij een overeenkomst met variabele prijzen kan DELTA de terugleverschalen en de hoogte van de vaste terugleverkosten aanpassen tijdens de looptijd van de overeenkomst. Voor de wijziging van deze componenten geldt hetzelfde prijswijzigingsbeding in de 'Algemene voorwaarden voor de levering van stroom en gas aan kleinverbruikers 2017' als voor het leveringstarief.

Gasprofiel

Bij een overeenkomst voor de levering van gas bepaalt uw netbeheerder ieder jaar – op basis van de gasmetercapaciteit en het verbruik – het gasprofiel (G1- of G2-profiel) dat voor u van toepassing is. DELTA baseert zich op dit gegeven in het aansluitingsregister om de juiste prijs aan u toe te kennen. Gasprofiel 1 is bij een jaarverbruik tot 5.000 m³ of een G4/G6-aansluiting. Bij een hoger verbruik of een grotere aansluiting geldt Gasprofiel 2. Meer informatie is te vinden op deltaenergie.nl/gasprofiel.

Correctiefactor gas

Voor de jaar- of eindnota wordt het verschil tussen de eind- en beginstand op uw gasmeter met een correctiefactor omgerekend naar een verbruik van standaardkwaliteit. Dit herleidt verbruik houdt rekening met de calorische waarde van gas, en met druk- en hoogteverschillen en de temperatuur in uw gasmeter waardoor het volume van gas kan variëren. Meer informatie is te vinden op deltaenergie.nl/correctiefactorgas.

Privacy

Wilt u weten hoe DELTA omgaat met uw persoonsgegevens, bekijk dan de privacyverklaring op deltaenergie.nl/privacyverklaring.

Wijziging en vindplaats van de productvoorwaarden

Deze productvoorwaarden zijn gepubliceerd op de website van DELTA Energie B.V. (deltaenergie.nl/downloads). DELTA is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in deze productvoorwaarden, bijvoorbeeld vanwege wijzigingen in de toepasselijke wet- en regelgeving, wijzigingen in het beleid of de werkwijze van DELTA, om een verduidelijking aan te brengen of vanwege onvoorziene omstandigheden. U zult persoonlijk geïnformeerd worden over aanpassingen in deze voorwaarden minimaal dertig dagen voordat de gewijzigde voorwaarden in werking treden. Wanneer de wijziging van deze productvoorwaarden tot gevolg heeft dat aan u als consument een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft u de bevoegdheid de overeenkomst op te zeggen per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden. Na de wijziging komen de oude productvoorwaarden te vervallen.