

**VAN[®]
HELDER**

Productvoorwaarden Dynamisch

**Elektriciteit en/of Gas Kleinverbruik
en Zakelijk Kleinverbruik**



VanHelder[®]
Haven 11
3441 AS Woerden

020-2050485
verkoop@vanhelder.nl
www.vanhelder.nl

Triodos bank: NL23 TRIO 0777856786
KvK: 56971397
BTW: NL8523.84.427.B01

Inhoud

| | |
|--|---|
| Artikel 1. Begripsomschrijvingen | 2 |
| Artikel 2. Productvoorwaarden | 3 |
| Artikel 3. VanHelder® Dynamisch | 3 |
| Artikel 4. Leveringsovereenkomst | 3 |
| Artikel 5. Tarieven en totstandkoming van tarieven | 3 |
| Artikel 6. Teruglevering en tarieven | 5 |
| Artikel 7. Betaling en facturering | 5 |
| Artikel 8. Herkomst elektriciteit | 5 |
| Artikel 9. Wijzigingen | 6 |
| Artikel 10. Wijzigen Productvoorwaarden | 6 |
| Artikel 11. Persoonsgegevens | 6 |
| Artikel 12. Gedragscodes | 6 |
| Artikel 13. Opzeggen | 6 |
| Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillen | 7 |
| Artikel 15. Contactgegevens VanHelder® | 7 |
| Artikel 16. Slotbepalingen | 7 |

VanHelder® - Productvoorwaarden 2023

Deze Productvoorwaarden Dynamisch gelden vanaf 1 december 2023 voor de Levering van elektriciteit en/of gas.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

De begrippen die in de Leveringsovereenkomst, de Algemene Voorwaarden en deze Productvoorwaarden met een hoofdletter zijn geschreven, zijn gedefinieerd. Begrippen die het enkelvoud aangeven zullen het meervoud omvatten en omgekeerd. In deze Productvoorwaarden wordt verstaan onder:

Afnemer: de natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf respectievelijk de natuurlijk persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, de eenmanszaak, de personenvennootschap, de rechtspersoon, de stichting, de vereniging, het kerkgenootschap of het overheidsorgaan waarmee VanHelder® een Leveringsovereenkomst heeft gesloten en die beschikt over een aansluiting voor elektriciteit met een totale maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3*80A en/of een aansluiting voor gas met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40 m³(n) per uur.

Algemene Voorwaarden: de Algemene Voorwaarden 2023 voor de Levering van elektriciteit en/of gas aan Kleinverbruikers respectievelijk de Algemene Voorwaarden 2023 voor de Levering van elektriciteit en/of gas aan Zakelijk Kleinverbruikers.

Dynamisch: een flexibel product voor elektriciteit en gas. Met dit product wordt uw Levering van elektriciteit en gas afgerekend middels het Dynamische Tarief en de Teruglevering van elektriciteit middels het Dynamische Teruglevertarief.

Dynamische Tarief: Het tarief voor elektriciteit is opgebouwd uit de EPEX uurprijs vermenigvuldigd met het uurverbruik (EUR/kWh) plus een vaste opslag (EUR/MWh of EUR/kWh). Het tarief voor gas is opgebouwd uit de TTF dagprijs vermenigvuldigd met het dagverbruik (EUR/m³) plus een vaste opslag (EUR/m³).

Dynamische Teruglevertarief: het teruglevertarief voor elektriciteit bestaat uit de EPEX uurprijs vermenigvuldigd met de Teruglevering in een uur (EUR/kWh) verminderd met een vaste afslag (EUR/MWh of EUR/kWh).

European Power Exchange ("EPEX"): EPEX SPOT (European Power Exchange Spot Market) is een (intraday) energiebeurs voor de korte termijnhandel in elektriciteit. Elektriciteitsproducenten kunnen op deze beurs hun overschotten of tekorten verhandelen. Elektriciteitsleveranciers kunnen op deze beurs de door hen benodigde elektriciteit inkopen. De EPEX laat de tarieven per uur zien. VanHelder® publiceert

de EPEX-tarieven op <https://vanhelder.nl/zakelijke-energie/actuele-beursprijzen>.

GVO: GVO staat voor Garantie van Oorsprong. Het is een digitaal certificaat en bewijst dat energie op een hernieuwbare manier is opgewekt. Met een GVO kan VanHelder® aan de Afnemer aantonen dat de geleverde energie uit hernieuwbare bron afkomstig is.

Kleinverbruiker: de natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, zijnde consument en niet zijnde een Zakelijk Kleinverbruiker als bedoeld in artikel 2 Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders, die beschikt over een aansluiting voor elektriciteit met een totale maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3*80A en/of een aansluiting voor gas met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40 m³(n) per uur.

Levering: de beschikbaarstelling op het net van de tussen VanHelder® en de Afnemer overeengekomen hoeveelheid elektriciteit en/of gas.

Leveringsovereenkomst: de Leveringsovereenkomst voor de Levering van elektriciteit en/of gas, waarin de afspraken tussen VanHelder® en de Afnemer betreffende de Levering zijn vastgelegd.

Meetinrichting: de apparatuur bestemd voor het vaststellen van de omvang van de Levering, van de voor de afrekening door VanHelder® benodigde gegevens en voor de controle van het verbruik.

NEDU: Vereniging Nederlandse Energie Data Uitwisseling of haar rechtsopvolger.

Netbeheerder: degene die op grond van de artikelen 10, 13 of 14 van de Elektriciteitswet 1998 en/of op grond van de artikelen 2, 5 of 6 van de Gaswet is aangewezen voor het beheer van één of meer netten.

Productvoorwaarden: de onderhavige Productvoorwaarden voor de Levering van elektriciteit en/of gas tegen Dynamische Tarief en Dynamische Teruglevertarief aan Kleinverbruikers en Zakelijk Kleinverbruikers.

Teruglevering: Het invoeden van een hoeveelheid elektriciteit op het elektriciteitsnet. Dit komt voor indien de Afnemer zelf elektriciteit opwekt en de zelf opgewekte elektriciteit niet direct zelf kan gebruiken. Op zo'n moment levert de Afnemer deze elektriciteit via de aansluiting terug op het openbare net.

Title Transfer Facility ("TTF"): de TTF is een virtuele energiebeurs in Nederland waar (aard)gas wordt

verhandeld binnen het gastransportnet van Gasunie Transport Services (GTS). De TTF geeft dagtarieven weer, die van 06.00 uur tot 06.00 uur de volgende dag gelden. VanHelder® publiceert de TTF-tarieven op <https://vanhelder.nl/zakelijke-energie/actuele-beursprijzen>.

VanHelder®: VanHelder B.V., handelend onder de naam VanHelder®, gevestigd te Woerden. Zie www.vanhelder.nl.

Variabele Inkoopvergoeding: de Variabele Inkoopvergoeding betreft de door VanHelder® gemaakte kosten voor de inkoop en Levering van elektriciteit en gas. Indien van toepassing zal de Variabele Inkoopvergoeding vermeld zijn op de Leveringsovereenkomst.

Vastrecht: een vast bedrag per maand per aansluiting dat VanHelder® in rekening brengt voor het bedienen van de elektriciteits- en/of gasaansluiting.

Zakelijk Kleinverbruiker: de natuurlijk persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf niet zijnde een consument als bedoeld in artikel 2 Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders, de eenmanszaak, de personenvennootschap, de rechtspersoon, de stichting, de vereniging, het kerkgenootschap of het overheidsorgaan waarmee VanHelder® een Leveringsovereenkomst heeft gesloten en die beschikt over een aansluiting voor elektriciteit met een totale maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3*80A en/of een aansluiting voor gas met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40 m³(n) per uur.

Artikel 2. Productvoorwaarden

- 2.1 Deze Productvoorwaarden zijn van toepassing op alle Leveringsovereenkomsten die zijn gesloten met Afnemers, waarbij de Afnemer heeft gekozen voor het product Dynamisch.
- 2.2 In deze Productvoorwaarden staan de voorwaarden en condities waaraan de Afnemer en VanHelder® zich moeten houden.
- 2.3 Deze Productvoorwaarden vormen samen met de Algemene Voorwaarden integraal onderdeel van de door de Afnemer met VanHelder® gesloten Leveringsovereenkomst.
- 2.4 Doorhalingen en wijzigingen in deze Productvoorwaarden worden niet geaccepteerd.
- 2.5 Voor zover enige bepaling (of onderdeel daarvan) van deze Productvoorwaarden niet rechtsgeldig mocht zijn, laat dat de geldigheid van de overige bepalingen (of onderdelen daarvan) onverlet. De Afnemer en VanHelder® zullen in geval van ongeldigheid een wederzijds acceptabele alternatieve bepaling

overeenkomen, die (zoveel als rechtens mogelijk is) overeenkomt met de strekking van de ongeldige bepaling.

- 2.6 De Afnemer is zich bewust van zijn eigen verantwoordelijkheid om per de begindatum van de afgesloten Leveringsovereenkomst contractvrij te zijn. Eventuele opzegvergoeding(en) komen voor zijn eigen rekening.

Artikel 3. VanHelder® Dynamisch

Deze Productvoorwaarden Dynamisch zijn opgesteld voor het product "Dynamisch" voor de Levering van elektriciteit en gas aan Kleinverbruikers en Zakelijk Kleinverbruikers.

Artikel 4. Leveringsovereenkomst

- 4.1 VanHelder® en de Afnemer zijn een Leveringsovereenkomst per product en per leveringsadres overeengekomen, zoals vermeld en gedetailleerd in de Leveringsovereenkomst.
- 4.2 De Afnemer kan alleen gebruikmaken van voornoemde Leveringsovereenkomst als de elektriciteit en het gas uitsluitend gebruikt worden voor huishoudelijke of kleinzakelijke doeleinden.
- 4.3 De periode voor Levering gaat in vanaf de eerste dag waarop VanHelder® start met het leveren van elektriciteit en/of gas. Als elektriciteit en gas een verschillende startdatum hebben, dan geldt als start van de leveringsperiode het moment dat het eerste product geleverd wordt.
- 4.4 De Afnemer machtigt VanHelder® al datgene te doen dat nodig is om per eerst mogelijke datum de Levering van elektriciteit en/of gas naar het (de) vermelde leveringsadres(sen) te doen ingaan.
- 4.5 VanHelder® behoudt zich het recht voor de Leveringsovereenkomst te ontbinden indien de door VanHelder® beoogde startdatum van de Levering valt op een moment dat een tussen de Afnemer en een andere energieleverancier van kracht zijnde Leveringsovereenkomst nog niet beëindigd is. In dat geval stelt VanHelder® de Afnemer persoonlijk op de hoogte en zal VanHelder® – indien mogelijk – de Afnemer een nieuw aanbod doen toekomen.

Artikel 5. Tarieven en totstandkoming van tarieven

- 5.1 De Afnemer is aan VanHelder® voor de beleving van elektriciteit en gas verschuldigd het Dynamische Tarief, eventuele Inkoopvergoeding, het Vastrecht, energiebelasting, btw en eventueel andere van tijd tot tijd geldende en van overheidswege opgelegde heffingen en toeslagen. Dit geldt ook voor alle toekomstige

milieubelastingen/maatregelen die door de overheid worden opgelegd m.b.t. elektriciteit en gas afname (emissierechten/ETS2 en bijmengverplichting).

- 5.2** VanHelder® en de Afnemer komen in de Leveringsovereenkomst de hoogte van de opslag en de hoogte van de afslag overeen. De hoogte wordt uitgedrukt in een vaste opslag en/of afslag voor elektriciteit (EUR/MWh of EUR/kWh). De hoogte van de opslag voor gas wordt ook uitgedrukt middels een vaste opslag. (EUR/m³)
- 5.3** VanHelder® en de Afnemer komen indien van toepassing in de Leveringsovereenkomst de hoogte van de Variabele Inkoopvergoeding overeen. De hoogte wordt uitgedrukt in een vaste Variabele Inkoopvergoeding voor elektriciteit (EUR/MWh of EUR/kWh). De hoogte van de Variabele Inkoopvergoeding voor gas wordt ook uitgedrukt middels een vaste opslag. (EUR/m³)
- 5.4** VanHelder® en de Afnemer komen in de Leveringsovereenkomst de hoogte van het Vastrecht overeen. De hoogte wordt uitgedrukt in een vast bedrag per maand per aansluiting.
- 5.5** VanHelder® leest de verbruiksgegevens van de hoeveelheid geleverde elektriciteit en gas van de Afnemer af uit de slimme meter van de Afnemer. Die verbruiksgegevens gebruikt VanHelder® om de aan de Afnemer in rekening te brengen Dynamische Tarieven te berekenen. VanHelder® zal de Afnemer:
- voor elektriciteit per uur afrekenen op basis van de EPEX uur prijzen; en
 - voor gas per dag afrekenen op basis van de TTF dagprijzen.
- 5.6** De Afnemer dient in het bezit te zijn van een slimme meter. Indien dit een elektriciteitsmeter betreft dan moet deze ook voorzien zijn van een dubbel telwerk. Indien VanHelder® geen gegevens uit de slimme meter van de Afnemer kan verkrijgen, omdat – bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot – de Afnemer geen slimme meter heeft of een niet functionerende slimme meter heeft. In dat geval zal de Afnemer worden overgezet op het product Variabel, waarvoor de Productvoorwaarden Variabel Elektriciteit en/of Gas Kleinverbruik en Zakelijk Kleinverbruik gelden.
- 5.7** Indien de Afnemer in aanmerking komt voor een vermindering energiebelasting, dan zal VanHelder® dat in mindering brengen op het door de Afnemer te betalen maandelijkse factuurbedrag. Bovendien zal VanHelder® de vermindering energiebelasting specificeren op de jaarnota.
- 5.8** Indien het leveringsadres van verblijfsfunctie naar niet-verblijfsfunctie verandert, dient de Afnemer VanHelder® daarvan zulks zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen,

schriftelijk op de hoogte te stellen op vraag@vanhelder.nl. Indien op een later moment blijkt dat de opgave van de Afnemer onjuist is, kan VanHelder® hiervoor een fiscale naheffing ontvangen, die aan de Afnemer zal worden doorberekend.

- 5.9** De Afnemer zal een keuze maken over de wijze waarop de Afnemer door VanHelder® gefactureerd wordt:
- a. Op basis van werkelijk verbruik per maand. De Afnemer heeft hierdoor maandelijks variërende factuurbedragen en er wordt geen jaarnota opgemaakt, tenzij door toepasselijke wet- of regelgeving anders wordt bepaald, waarbij wel de energiebelasting bij einde jaar wordt verrekend en, indien een eenmalige waarborg door de Afnemer is gedaan, zal deze waarborg bij het beëindigen van de Levering worden verrekend. De klant dient voor deze facturatiemethode in het bezit te zijn van een functionerende slimme meter.
 - b. Op basis van een door VanHelder® bepaald redelijk voorschotbedrag per maand berekend op basis van 1/12^e van het standaardjaarverbruik met jaarlijks een jaarnota waarin het vaste maandelijkse voorschotbedrag wordt verrekend met de werkelijke kosten. Het standaardjaarverbruik is een schatting van het gemiddelde energieverbruik van de Afnemer door de Netbeheerder. Het voorschotbedrag kan aangepast worden door eventuele prijswijzigingen, prijswijzigingen van de Netbeheerder, aanpassing van het standaard jaarverbruik (SJV) door uw Netbeheerder of wijzigingen van de energiebelasting door de belastingdienst.

Indien de Afnemer geen keuze heeft gemaakt, dan geldt het bepaalde in dit artikel, onder b.

- 5.10** VanHelder® heeft de discretionaire bevoegdheid om het voorschotbedrag, zoals beschreven onder artikel 5.9 sub b van deze Productvoorwaarden, te verhogen wanneer zij daartoe aanleiding ziet zonder de klant hiervan op de hoogte te stellen.
- 5.11** VanHelder® heeft de discretionaire bevoegdheid om de opslag, afslag en de Variabele Inkoopvergoeding éézijdig te wijzigen op basis van actuele marktomstandigheden. Indien VanHelder® tot een dergelijke wijziging overgaat, informeert VanHelder® de Afnemer hierover uiterlijk één (1) maand voorafgaand aan die wijzigingen. De Afnemer heeft in een voorkomend geval het recht de Leveringsovereenkomst op te zeggen.

5.12 Indien de EPEX en/of de TTF haar activiteiten met betrekking tot de handel, dan wel het (adequaat) publiceren van de handelsprijzen staakt of vanwege enige andere reden de handel (sprijzen) niet beschikbaar is/zijn, dan zal VanHelder® haar Dynamische Tarief en Dynamische Teruglevertarief baseren op de tarieven die VanHelder® zelf betaalt voor de inkoop van elektriciteit en gas.

5.13 VanHelder® informeert de Afnemer zo veel als redelijkerwijs mogelijk over het Dynamische Tarief en Dynamische Teruglevertarief. VanHelder® draagt zorg voor een gemakkelijke toegang tot dergelijke tarieveninformatie, zoals op de website van VanHelder® en mogelijk in het digitale portaal waartoe de Afnemer toegang heeft.

Artikel 6. Teruglevering en tarieven

6.1 Indien de Afnemer zelf elektriciteit opwekt – door middel van, bijvoorbeeld, zonnepanelen – dan kan de Afnemer die zelf opgewekte elektriciteit direct gebruiken. De elektriciteit die de Afnemer niet gebruikt, levert hij via de aansluiting terug aan het openbare net (Teruglevering).

6.2 Indien de Afnemer duurzame elektriciteit invoed op het net (Teruglevering), zal VanHelder® de aan het net onttrokken elektriciteit (Levering) en ingevoede elektriciteit (Teruglevering) factureren zoals beschreven in artikel 31c van de Elektricitetswet 1998. Dit houdt in dat VanHelder® de aan het net onttrokken hoeveelheid elektriciteit (Levering) maal het Dynamische Tarief, verminderd met de aan het net ingevoede hoeveelheid elektriciteit (Teruglevering) maal het Dynamische Teruglevertarief. Indien de Afnemer in hetzelfde uur zowel een hoeveelheid elektriciteit invoed op het net (Teruglevering) als een hoeveelheid elektriciteit onttrekt van het net (Levering) dan ontvangt de Afnemer dezelfde EPEX uurprijs voor zowel de Levering als voor de Teruglevering.

6.3 In afwijking van artikel 6.2 van deze Productvoorwaarden geldt dat VanHelder® ten behoeve van de berekening van de energiebelasting en eventueel andere van tijd tot tijd geldende en van overheidswege opgelegde heffingen en toeslagen, de hoeveelheid van de door de Afnemer op het net ingevoede elektriciteit (Teruglevering) jaarlijks zal verminderen met de hoeveelheid door de Afnemer aan het net onttrokken elektriciteit (Levering). De Afnemer zal dus enkel energiebelasting en eventueel andere van tijd tot tijd geldende en van overheidswege opgelegde heffingen en toeslagen over het eventuele positieve saldo in een jaar van de

hoeveelheid aan het net onttrokken elektriciteit (Levering) min de door de Afnemer aan het net ingevoede hoeveelheid elektriciteit (Teruglevering) gefactureerd krijgen.

6.4 De Afnemer zal VanHelder® zo snel mogelijk, doch niet later dan veertien (14) dagen, op de hoogte stellen van een eventuele wijziging in de situatie omtrent Teruglevering, zoals – maar niet noodzakelijkerwijs beperkt tot – de installatie van (extra) zonnepanelen.

Artikel 7. Betaling en facturering

7.1 VanHelder® hanteert een betalingstermijn van veertien (14) dagen na dagtekening van de factuur. Bij automatische incasso vindt afschrijving plaats op de overeengekomen incassodatum. Indien deze dag in het weekend of op een feestdag valt, dan valt de incassodatum op de eerstvolgende werkdag daarna.

7.2 Indien de Afnemer in de Leveringsovereenkomst overeenkomt dat de Afnemer afgerekend wil worden op automatisch incasso, dan machtigt de Afnemer VanHelder® bij het aangaan van de Leveringsovereenkomst en het aanvaarden van de Algemene Voorwaarden en deze Productvoorwaarden om betaling van de facturen middels doorlopende automatische incasso te incasseren (incasso-ID: NL71ZZZ569713970000).

7.3 De Afnemer dient zorg te dragen voor betaling van de eerste voorschotfactuur, dan wel eventuele waarborg alvorens VanHelder® zal aanvangen met de Levering van elektriciteit en/of gas.

7.4 Indien de Afnemer niet voor startdatum van de Leveringsovereenkomst de eventuele waarborg - die in de Leveringsovereenkomst overeengekomen is - heeft betaald dan heeft VanHelder® de discretionaire bevoegdheid om met onmiddellijke ingang de Leveringsovereenkomst zonder opzevergoeding op te zeggen.

Artikel 8. Herkomst elektriciteit

8.1 VanHelder® levert verschillende typen (duurzame) elektriciteit en/of gas. De herkomst van de door VanHelder® aan de Afnemer geleverde elektriciteit is jaarlijks (achteraf) terug te zien in het 'stroometiket' dat VanHelder® op verzoek van de Afnemer aan de Afnemer zal verstrekken. De Afnemer kan het 'stroometiket' eveneens terugvinden op de website van VanHelder®.

8.2 In het geval de Afnemer in de Leveringsovereenkomst gekozen heeft voor een verduurzaming/vergroening van energie, dan zal VanHelder® hiervoor de GVO's

afboeken bij CertiQ of verstrekken aan de Afnemer wanneer nodig.

Artikel 9. Wijzigingen

- 9.1** Van enige wijzigingen in naam, adres, e-mailadres, tegenrekening, zonnepanelen of andere voor de Levering van belang zijnde wijzigingen, brengt de Afnemer VanHelder® zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien (10) dagen, schriftelijk op de hoogte of zal de Afnemer verwerken in het digitale portaal.
- 9.2** Wijzigingen in de (persoons)gegevens van de Afnemer kunnen voor VanHelder® aanleiding zijn om aanvullende informatie of documentatie op te vragen. De Afnemer is steeds verplicht mee te werken aan verzoeken van VanHelder® om (persoons)gegevens (nogmaals) te verstrekken of bij te werken.
- 9.3** Zolang VanHelder® geen wijzigingen doorvoert of VanHelder® geen wijzigingsverzoek ontvangt, mag VanHelder® ervan uitgaan dat de bij VanHelder® bekende gegevens juist en volledig zijn. VanHelder® is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat VanHelder® zich baseert op door de Afnemer verstrekte gegevens die gewijzigd of niet juist blijken te zijn maar van welke wijziging of onjuistheid VanHelder® niet in kennis is gesteld zoals bepaald in dit artikel.

Artikel 10. Wijzigen Productvoorwaarden

- 10.1** VanHelder® is gerechtigd deze Productvoorwaarden eenzijdig te wijzigen. VanHelder® maakt wijzigingen van deze Productvoorwaarden aan Zakelijke Kleinverbruikers ten minste tien (10) dagen vóór inwerkingtreding bekend en aan Kleinverbruikers ten minste één (1) maand vóór inwerkingtreding bekend. Bedoelde wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum en binden de Afnemer vanaf die datum. Onder het wijzigen van de Productvoorwaarden wordt mede begrepen het aanpassen, toevoegen of verwijderen van clausules van deze Productvoorwaarden.
- 10.2** VanHelder® kan op aanvraag van de Afnemer meer duidelijkheid verschaffen over de reden van de wijziging als bedoeld in artikel 10.1.
- 10.3** VanHelder® maakt de in artikel 10.1 bedoelde wijzigingen bekend door middel van het versturen van een brief of e-mail, alsmede door middel van een algemene kennisgeving op de website van VanHelder®.
- 10.4** Als er op grond van wet- en regelgeving nadere eisen gesteld worden aan deze Productvoorwaarden, die VanHelder® dwingen tot directe aanpassing van deze Productvoorwaarden, zal een dergelijke wijziging automatisch en direct deel uitmaken van deze Productvoorwaarden.

- 10.5** In het geval de Afnemer een Kleinverbruiker is en de Kleinverbruiker niet akkoord gaat met de door VanHelder® aangekondigde wijziging, dan geldt dat de Kleinverbruiker het recht heeft om de Leveringsovereenkomst – zonder opzegvergoeding – op te zeggen. De Kleinverbruiker dient VanHelder® daarvan uiterlijk binnen één (1) maand na de bekendmaking schriftelijk in kennis te stellen.
- 10.6** Indien de Leveringsovereenkomst tussen VanHelder® en de Afnemer eindigt, blijven deze Productvoorwaarden ter afwikkeling van de Leveringsovereenkomst van toepassing.

Artikel 11. Persoonsgegevens

- 11.1** De persoonsgegevens die door de Afnemer bij de aanvaarding van de Leveringsovereenkomst of eventueel later aan VanHelder® worden verstrekt, worden door VanHelder® verwerkt met inachtneming van wet- en regelgeving en relevante gedragscodes ter bescherming van persoonsgegevens.
- 11.2** VanHelder® verwerkt en gebruikt deze persoonsgegevens voor onder meer – maar niet beperkt tot – de volgende doeleinden:
- beoordeling en aanvaarding van de Leveringsovereenkomst;
 - aangaan, administreren, uitvoeren en beheren van de Levering;
 - marketingactiviteiten;
 - voldoen aan verplichtingen uit wet- en regelgeving, gedragscode, verdrag of (gerechtelijk) bevel; en
 - verbetering van de dienstverlening.
- 11.3** Meer informatie over de wijze waarop VanHelder® omgaat met persoonsgegevens is beschreven in haar Privacy verklaring. De Privacy verklaring is te vinden op <https://VanHelder.nl/betrouwbare-kwaliteit/privacy-verklaring>.

Artikel 12. Gedragscodes

De Afnemer krijgt elektriciteit en/of gas geleverd, zoals dat van VanHelder® mag worden verwacht. VanHelder® zal zich onder meer houden aan (indien van toepassing):

- de Gedragscode Consument en Energieleverancier; en
- de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters.

Deze gedragscodes zijn terug te vinden op de website van VanHelder®.

Artikel 13. Opzeggen

De Leveringsovereenkomst en de daarop van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden en deze Productvoorwaarden kunnen door de Afnemer worden opgezegd met inachtneming

van de in de Algemene Voorwaarden bepaalde opzegvoorwaarden.

Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillen

- 14.1** Op deze Productvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Op de Leveringsovereenkomst en op de Algemene Voorwaarden is eveneens Nederlands recht van toepassing.
- 14.2** Eventuele uit de Leveringsovereenkomst voortvloeiende geschillen tussen Partijen, dan wel uit deze Productvoorwaarden voortvloeiende geschillen, dan wel uit de Algemene Voorwaarden voortvloeiende geschillen, dan wel uit nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden, worden uitsluitend beslecht door de rechtbank te Rotterdam.
- 14.3** Slechts indien en voor zover de Afnemer een Kleinverbruiker is, gelden artikelen 14.4 tot en met 14.6.
- 14.4** In afwijking van het gestelde in artikel 14.2 geldt dat, indien de Afnemer een klacht heeft over (de inhoud en uitvoering van) deze Productvoorwaarden, de Leveringsovereenkomst, de Algemene Voorwaarden of over de tarieven die VanHelder® voor de Netbeheerder factureert (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), de Afnemer deze klacht in eerste instantie schriftelijk aan VanHelder® dient voor te leggen.
- 14.5** Indien een klacht niet naar tevredenheid van VanHelder® en/of de Afnemer is opgelost dan kan het geschil binnen twaalf (12) maanden nadat de klacht is ingediend, zowel door de Afnemer als door VanHelder® worden voorgelegd aan de Geschillencommissie óf aan de rechtbank te Rotterdam.
- 14.6** Indien de Afnemer ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, dan is VanHelder® aan die keuze gebonden, tenzij VanHelder® op dat moment reeds het geschil heeft voorgelegd aan de rechtbank te Rotterdam.

Artikel 15. Contactgegevens VanHelder®

Email: vraag@vanhelder.nl
Bellen: 020 2050 485
Bezoek: Haven 11, 3441 AS Woerden (op afspraak)

Artikel 16. Slotbepalingen

- 13.1** Deze Productvoorwaarden treden in werking op 1 december 2023.
- 13.2** Deze Productvoorwaarden kunnen worden aangehaald als: *“Productvoorwaarden Dynamisch elektriciteit en/of gas kleinverbruik”*.

- 13.3** Deze Productvoorwaarden liggen bij VanHelder® ter inzage, kunnen worden ingezien op de website van VanHelder® en worden op aanvraag kosteloos per e-mail toegezonden.