

# Nuon Stroom

## Productvoorwaarden

---

### 1. Nuon Stroom

De stroom van Nuon Stroom is gemaakt met gewone energiebronnen, zoals kolen en aardgas. De verhouding wordt weergegeven in het stroometiket. Zie ook punt 16.

### 2. Zijn we akkoord met uw aanvraag?

Als wij akkoord zijn met uw aanvraag, sturen we u een bevestiging. Er komt dan een contract tot stand tussen u en N.V. Nuon Sales Nederland (Nuon), Hoekenrode 8, 1102 BR Amsterdam. Dit contract geldt vanaf twee dagen nadat wij deze bevestiging aan u hebben verstuurd.

### 3. Wilt u dit contract niet?

Mocht u zich bedenken, dan heeft u na ontvangst van de contractbevestiging 14 kalenderdagen de tijd om deze overeenkomst te annuleren. U kunt dit doen door ons te bellen op nummer 088 363 79 90. Dit nummer is bereikbaar op werkdagen van 8.00 – 18.00 uur (u betaalt hiervoor niets extra's, alleen uw eigen belkosten). U kunt ons ook het annuleringsformulier terugsturen o.v.v. 'ontbinding overeenkomst' naar postbus 40021 (1UA7227), 6803 HA Arnhem.

### 4. Hoe lang geldt het contract?

Het contract geldt voor onbepaalde tijd of voor de periode die u met ons afspreekt. Als u met ons een bepaalde periode heeft afgesproken, dan kunt u deze periode terugvinden in de door ons gestuurde bevestiging. Daarna verlengen we het contract voor onbepaalde tijd. U betaalt dan de variabele prijs (zie punt 7) die op dat moment geldt voor Nuon Stroom.

### 5. Wilt u het nieuwe contract direct in laten gaan?

Voordat wij uw huidige contract opzeggen, wachten we altijd totdat de bedenktijd voorbij is. Wilt u dit niet? Laat het ons weten. Dan laten wij het nieuwe contract direct ingaan. Dit kan wel voor extra kosten zorgen.

### 6. Wilt u het contract stoppen?

Wilt u het contract stoppen? Neem dan contact op met ons via onderstaande link. Uw nieuwe energieleverancier mag dit ook doen. We stoppen uw contract 30 dagen nadat we uw bericht hebben gekregen. Wilt u het contract stoppen voordat de periode die u met ons heeft afgesproken voorbij is? Dan betaalt u daarvoor kosten. Na die periode of indien u een contract voor onbepaalde tijd heeft, kunt u het contract kosteloos stoppen. Voor meer informatie over het opzeggen van uw contract gaat u naar [www.nuon.nl/contractstoppen](http://www.nuon.nl/contractstoppen)

#### Opzegvergoeding consumenten

Resterende looptijd van de overeenkomst	Opzegvergoeding per stroom of gas product
Onbepaalde tijd	geen
Korter dan 1,5 jaar	€ 50,-
Minimaal 1,5 jaar, korter dan 2 jaar	€ 75,-
Minimaal 2 jaar, korter dan 2,5 jaar	€ 100,-
Minimaal 2,5 jaar	€ 125,-

### 7. Wat betaalt u voor Nuon Stroom?

U betaalt het volgende voor Nuon Stroom:

- Leveringskosten:
  - Vaste leveringskosten: kosten ongeacht de hoogte van uw verbruik (voorheen vastrecht).
  - Variabele leveringskosten: kosten voor de door u verbruikte eenheden (kWh) vermenigvuldigd met de met u overeengekomen prijs.
- Overheidsheffingen:
  - Energiebelasting: een heffing op elektriciteit (stroom) en aardgas ingevoerd om verbruikers te stimuleren zuinig en bewust met energie om te gaan.
  - Opslag Duurzame Energie: een opslag op elektriciteit (stroom) en gas ingevoerd om de uitgaven ter stimulering van duurzame energie te dekken.
- De btw.

De voor u geldende bovenstaande prijzen voor de levering van stroom en gas kunt u vinden door in te loggen in Mijn Nuon via [www.mijnnuon.nl](http://www.mijnnuon.nl). Het Algemene Tarievenblad kunt u vinden op [www.nuon.nl](http://www.nuon.nl). Ook kunt u met ons bellen op nummer 0900 08 08, u betaalt hiervoor niets extra's, alleen uw eigen belkosten.

#### 8. Wat betaalt u nog meer?

Naast deze kosten betaalt u ook kosten voor het gebruik van het elektriciteitsnet van uw netbeheerder (netbeheerkosten). Nuon draagt deze kosten voor u af aan uw netbeheerder. De tarieven van uw netbeheerder kunt u terugvinden op de website van uw netbeheerder.

#### 9. Wanneer gelden deze prijzen?

De prijzen gelden als u een elektriciteitsaansluiting heeft voor maximaal 3x80 ampère.

#### 10. De prijzen kunnen veranderen.

De prijzen bij punt 7 van Nuon Stroom zijn variabel en kunnen dus hoger of lager worden. Veranderen deze prijzen op de energiemarkt in de periode dat u een contract heeft? Dan kunnen ook uw prijzen veranderen. Meestal past Nuon de prijzen twee keer per jaar aan.

#### 11. Gaat u verhuizen?

Wanneer u verhuist neemt u uw contract gewoon en eenvoudig mee. Ga hiervoor naar [www.nuon.nl/contractverhuizen](http://www.nuon.nl/contractverhuizen) of bel met 0900 08 08 om uw adreswijziging door te geven. Ook kunt u eenvoudig tijdelijk twee adressen op 1 contract zetten voor als u bijvoorbeeld gaat verbouwen. Een energiecontract is namelijk niet gebonden aan het adres maar aan de persoon die het heeft afgesloten. Wanneer u uw contract opzegt kan het zijn dat u een opzegvergoeding betaalt. Meer informatie hierover staat bij het kopje "Wilt u het contract stoppen".

#### 12. Welke voorwaarden gelden voor uw contract?

Op het contract van Nuon Stroom zijn van toepassing: de 'Algemene Voorwaarden 2013 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers' en deze Productvoorwaarden, zoals deze op enig moment zullen luiden en indien hiervan niet uitdrukkelijk is afgeweken. Indien de Productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden strijdig zijn, gaan de Productvoorwaarden voor. Alle voorwaarden staan op [www.nuon.nl](http://www.nuon.nl).

#### 13. Wat doen we met uw persoonlijke gegevens?

Nuon vraagt bij de aanvraag van een dienst of product om uw persoonsgegevens. Uw gegevens gebruiken wij voor:

- het accepteren van uw aanvraag
- het uitvoeren van de overeenkomst
- risicobeheer
- analyses en marketingdoeleinden

Stelt u geen prijs op informatie over producten en diensten van de Nuon Groep? Dan kunt u dit kenbaar maken aan N.V. Nuon Sales Nederland via internet [www.nuon.nl/privacy](http://www.nuon.nl/privacy) of telefonisch (0900 08 08).

#### 14. Gedragscodes

Wij houden ons aan diverse gedragscodes. Waaronder de gedragscode Consument en Energieleverancier. Welke dit verder zijn, kunt u vinden op onze website bij: [www.nuon.nl/gedragscodes](http://www.nuon.nl/gedragscodes). Daar staat ook hoe u de gedragscodes kunt bekijken.

#### 15. Komt u met uw klacht niet verder?

Heeft u een klacht en kan onze klantenservice u niet verder helpen? Leg dan uw klacht voor aan ons managementteam Klantenservice. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw brief, nemen wij contact met u op. Managementteam Klantenservice, Klachtbehandeling, PAC 1RA 1261, Postbus 41920, Amsterdam. Mocht u er niet uitkomen met ons dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Energie.

#### 16. Stroometiket

Het stroometiket laat zien met welke energiebronnen de stroom van dit product in 2014 is opgewekt. Ook laat het stroometiket zien hoe Nuon dit doet voor de gehele Nuon Groep. U ziet wat het aandeel is van elke energiebron die gebruikt is. Het stroometiket geeft inzicht in de milieugevolgen van het gebruik van deze energiebronnen. Het stroometiket kan pas na een jaar worden opgesteld, omdat dan de precieze verhouding bepaald kan worden. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) bepaalt de regels voor het opstellen van het stroometiket. Jaarlijks laat Nuon het stroometiket controleren door onze accountant.

Energiebronnen	Kolen	Aardgas	Nuclear	Overig	Duurzaam	Wind Nederland	Waterkracht Nederland	Biomassa	Milieu-gevolgen	CO <sub>2</sub> -uitstoot (g/kWh)	Radioactief afval (g/kWh)
Grijze stroom	25,5%	54,5%	4,9%	15,2%	0%				Grijze stroom	471	0,00015
Nuon Groep	21,8%	46,7%	4,2%	13,0%	14,2%	3,6%	10,5%	0,1%	Nuon Groep	404,1	0,00013

Op [www.nuon.nl/stroometiket](http://www.nuon.nl/stroometiket) kunt u zien met welke energiebronnen de stroom van onze andere producten zijn opgewekt.