



## **Aanvullende Leveringsvoorwaarden Tibber**

### **Aanvullende Leveringsvoorwaarden bij het energiecontract van Tibber (voor elektriciteit)**

#### **Algemeen**

- Je gaat deze Leveringsovereenkomst aan met Tibber Netherlands B.V., hierna "Tibber" of 'Wij/Ons'.
- Doorhalingen en wijzigingen in deze Leveringsovereenkomst worden niet geaccepteerd en maken deze Leveringsovereenkomst ongeldig.
- Deze Leveringsovereenkomst is onder voorbehoud van kennelijke fouten. Wanneer en voor zover er sprake is van een kennelijke fout, is deze Leveringsovereenkomst ongeldig.
- Wij behouden ons het recht voor om offertes te allen tijde in te trekken of aan te passen.
- Je bent je bewust van je eigen verantwoordelijkheid om per de begindatum van deze Leveringsovereenkomst contractvrij te zijn. Eventuele opzegvergoeding(en) komen voor je eigen rekening.
- Je levert ons, indien noodzakelijk, de meterstanden van je aansluiting(en) aan bij de start Levering.
- De overheid kan de heffingen en btw op elektriciteit en gas wijzigen tijdens de looptijd van je Leveringsovereenkomst. Deze wijzigingen berekenen wij aan jou door. Verder mogen wij jouw tarieven wijzigen:
  - als de landelijke of regionale netbeheerder haar tarieven wijzigt (dit doen we middels jaarlijkse herijking);
  - als de marktprijzen voor energie-gerelateerde producten (zoals GvO's e.d. ) wijzigen (dit doen we middels jaarlijkse herijking);
  - als de bron die de groothandelsrijzen publiceert die van toepassing zijn op de afrekening niet meer (frequent genoeg), of niet adequaat genoeg publiceert, zullen wij een nieuwe prijsbron vaststellen.
  - vanwege een overheidsmaatregel.
- Over alle bovengenoemde tariefswijzigingen zullen wij je uitvoerig informeren. Je hebt te allen tijde het recht om deze overeenkomst te ontbinden, mocht je het niet eens zijn met zo'n wijziging. Je hebt het recht om in die situatie, zonder boete, over te stappen naar een andere leverancier.
- Op jouw Levering zijn de Algemene Voorwaarden (Energie-Nederland 2017) van toepassing, voor zover niet schriftelijk van deze Algemene Voorwaarden is afgeweken. Je ontvangt een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden bij deze Leveringsovereenkomst en je bent akkoord gegaan met de inhoud hiervan.
- Op deze Leveringsovereenkomst zijn onze kwaliteitscriteria van toepassing. Deze kwaliteitscriteria hieronder te vinden.

- Wij zullen namens jou een Aansluit- en Transportovereenkomst met de netbeheerder aangaan.
- Al onze schriftelijk correspondentie verloopt via e-mail of via de chat in onze website/app.

### **Gebruik Persoonsgegevens**

- Je hebt ons bij het aangaan van onze overeenkomst toestemming gegeven om je e-mailadres te gebruiken, voor de uitvoering van deze overeenkomst en onze marketingberichten. Voor marketingberichten kun je je altijd afmelden via de afmeldingslink onderaan onze e-mails.
- Tibber verwerkt jouw persoonsgegevens alleen voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de energieleveringsovereenkomst.
- Je hebt ons tevens toestemming gegeven tot het uitlezen van meterstanden uit het centraal landelijk portaal (P1) en (P4). Wanneer je deze toestemming intrekt, wordt je overeenkomst automatisch overgezet naar het Modelcontract.

### **Financiële afspraken**

- Wij hanteren een betaaltermijn van veertien dagen.
- Bij de keuze voor betaling middels een automatische incasso (SEPA doorlopende machtiging) geef je ons (NL69ZZZ800042450000) toestemming om doorlopende incasso-opdrachten te sturen naar je bank om een bedrag van je rekening af te schrijven en aan je bank om doorlopend een bedrag van je rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht van Tibber Netherlands B.V. Als je het niet eens bent met deze afschrijving kun je deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen acht weken na afschrijving contact op met je bank. Vraag je bank naar de voorwaarden.
- Het IBAN ten behoeve van het verwerken van (terug)betalingen luidt: FI4118203000061408, t.n.v. Tibber Netherlands B.V. Let op, de eerste letters zijn 'fi' in hoofdletters, niet 'FL'
- Voldoe je je rekeningen niet tijdig dan zijn wij gerechtigd buitengerechtelijke incassokosten bij jou in rekening te brengen conform het besluit buitengerechtelijke incassokosten waarbij het minimum bedrag 40 euro is.

### **Uitnodigingsprogramma**

Als je een energiecontract bij Tibber hebt en iemand uitnodigt om ook een energiecontract bij Tibber af te sluiten, dan kun je een tegoed ontvangen in de vorm van een korting die je kunt besteden in de Tibber Store ("tegoed"). Het tegoed is 24 maanden na uitgifte geldig, dat is wanneer is bevestigd dat de door jou uitgenodigde persoon een energiecontract bij ons heeft afgesloten en zolang jij een actief energiecontract bij ons hebt. Het tegoed kan niet worden gecombineerd met andersoortige aanbiedingen, kortingen of iets dergelijks.

Voor de persoon die uitnodigt: het tegoed kan alleen worden ontvangen voor de eerste uitnodiging van een nieuwe energiekant. Er wordt geen tegoed uitgekeerd voor herhaalde uitnodigingen van dezelfde persoon.

Voor de persoon die wordt uitgenodigd: als je wordt uitgenodigd om een energiekant te worden (dat wil zeggen een energiecontract bij ons afsluiten via de uitnodiging van een ander), heb je recht op één (1) dergelijk tegoed. Om een nieuw tegoed te ontvangen als uitgenodigde klant, kun je geen energiecontract bij ons hebben gehad binnen 24 maanden na de datum van de uitnodiging.

De door jou uitgenodigde klant moet een natuurlijk persoon zijn. Het is niet toegestaan om klanten uit te nodigen via openbare reclame of door onduidelijk te maken dat jij als privépersoon de afzender van de uitnodiging bent. Ook is het niet toegestaan om het tegoed te misbruiken door frauduleus en opzettelijk het tegoed te verkrijgen en te gebruiken dat afkomstig is van uitnodigingen van klanten die nooit klant van Tibber kunnen worden of hier nooit voor kiezen, inclusief maar niet beperkt tot het uitoefenen van het herroepingsrecht. Dit is van toepassing ongeacht of Tibber de tijd heeft gehad om je het tegoed en informatie hierover te sturen. Tibber behoudt zich het recht voor om een uitgegeven tegoed te annuleren, of om een terugbetaling te vragen voor een gebruikt tegoed, in het geval van ongeoorloofde werving.

Als je je energiecontract met ons beëindigt en je hebt nog een openstaand tegoed op het moment van de beëindiging, dan wordt je tegoed weer beschikbaar gesteld als je een nieuw energiecontract bij ons afsluit binnen de oorspronkelijke geldigheidsduur van het tegoed. Eventuele belastingen op het tegoed zijn voor de rekening van de klant. Het tegoed is persoonlijk en kan niet worden overdragen aan een andere Tibber-klant.

### **Tarieven Algemeen**

- Wanneer bij start van de Leveringsperiode de slimme meter van je aansluiting (nog) niet actief is, vindt verrekening plaats op basis van een standaard gebruikersprofiel en op basis van de modelcontracttarieven. Pas na plaatsing van de slimme meter betaal je per de 1e van de volgende maand je afgesproken dynamische contractprijs
- Het dynamischeprijzentarief geldt alleen als Tibber je verbruiksgegevens en meetgegevens heeft ontvangen van de meetverantwoordelijke of netbeheerder. Mocht er onverhoopt een situatie ontstaan waarbij het niet mogelijk is, of is geweest, om je gedetailleerde verbruiksgegevens gedurende een bepaalde tijd te ontvangen van de meetverantwoordelijke of netbeheerder, dan hanteren wij alternatieve verbruiksgegevens voor deze periode. Deze alternatieve verbruiksgegevens worden gebaseerd op de door ons geschatte afname op basis van jouw profiel.
- Je hebt de mogelijkheid om gedurende de leveringsperiode je dynamischeprijzentarief om te zetten naar een modelcontracttarief.

### **Tarieven Elektriciteit**

- Wij leveren uitsluitend groene elektriciteit. Je krijgt elektriciteit die wordt opgewekt uit duurzame Europese of Nederlandse bronnen. Wij kopen hiervoor Garanties van Oorsprong (GvO's) in en registreren deze bij CertiQ.
- Je uurprijs elektriciteit exclusief btw is gebaseerd op:  
De per uur variërende marktprijs; EPEX Day Ahead in €/kWh waarbij er dus geen onderscheid meer gemaakt wordt tussen verbruik tijdens normaal- en/of daluren; en  
De inkoopvergoeding in €/kWh. Dit is een vergoeding in €/kWh die wij betalen voor de inkoop van energie-gerelateerde producten (zoals onbalans, GvO's e.d.) en afhandeling van elektriciteit op de energiebeurs.  
Het leveringstarief wordt vermeerderd met energiebelasting, btw en eventueel andere van overheidswege opgelegde toeslagen. Door de overheid bepaalde verhogingen of verlagingen van energiebelasting, btw en eventuele toekomstige heffingen worden bij jou in rekening gebracht.

- Voor elektriciteit ontvang je jaarlijks een vermindering op energiebelasting. Dit tarief wordt jaarlijks door de belastingdienst bepaald. Dit kan ook € 0,00 zijn als er geen sprake is van een verblijfsfunctie. Dit verrekenen wij op je jaarnota.

### Teruglevering

- Als je beschikt over eigen opwekcapaciteit, meld je dit voorafgaand aan de totstandkoming van de Leveringsovereenkomst aan ons. Ook wanneer je gedurende je contractperiode eigen opwek gaat installeren op het leveringsadres, dan horen wij dat graag vooraf.
- Wanneer je zelf energie opwekt en eventueel een deel daarvan teruglevert, wordt voor de kleinverbruikaansluiting de salderingsregeling toegepast.
- Voor alle elektriciteit die je meer opwekt dan verbruikt, geldt een terugleververgoeding die gelijk is aan de EPEX Day Ahead gewogen gemiddelde uurprijs.

### Beëindiging/Opzeggen contract

- Dit contract kun je beëindigen door opzegging bij Tibber Netherlands B.V. of via je nieuwe leverancier. Opzegging is kosteloos.
- Je kunt je energiecontract op ieder moment opzeggen, zonder boete of opzegvergoeding.
- Wanneer je de opzegging niet via je nieuwe leverancier laat doen, maar zelf wenst op te zeggen, dan kun je dit schriftelijk aan ons doorgeven door te mailen naar [hello@tibber.com](mailto:hello@tibber.com) of via de chatfunctie in de Tibber-app.

### Aanvullende Leveringsvoorwaarden bij het energiecontract van Tibber (voor gas)

#### Algemeen

- Tibber wordt geleverd door Tibber Gas Energie Diensten.
- Tibber Gas Energie Diensten is een handelsnaam van EnergyZero.

#### Aanvullende begrippenlijst

- **Aansluiting** De fysieke installatie en netwerk met bijbehorende meetinrichting geregistreerd bij de Netbeheerder met een capaciteit die gedefinieerd is als kleinverbruik door de Netbeheerder

**Afnemer** De particulier of zakelijke gebruiker met een Aansluiting, die zich met juiste contactgegevens, als klant

- heeft aangemeld bij Leverancier
- **Consument** Natuurlijke personen die niet handelen voor doeleinden van beroep of bedrijf
- **Dag** Een tijdseenheid van 24 uur aanvangend op 06:00 uur en eindigend op 05:59.59 uur
- **Dagmarkt gastarief** Leveringstarief dat iedere Dag wordt vastgesteld op basis van de actuele EEX | TTF dagprijs in € / m<sup>3</sup>, na conversie van het aantal verbruikte m<sup>3</sup> gas in de werkelijkegeleverde energiewaarde. Dit leveringstarief wordt gepubliceerd op de website van Leverancier ([tibber.com](http://tibber.com)) vermeerderd met een Inkoopkosten per m<sup>3</sup> zoalsovereengekomen op de overeenkomst tussen Tibber Gas Energie Diensten en de Klant

**Eerste leveringsdatum** De eerste Dag waarop de Levering daadwerkelijk aanvangt

- **Inkoopkosten** Dit is een vergoeding in € / m<sup>3</sup> die Tibber Gas Energie Diensten betaalt voor de inkoop en afhandeling van Gas op de energiebeurs.
- **Klant Afnemer**
- **Leverancier** Tibber Gas Energie Diensten. Dit is een handelsnaam van EnergyZero
- **Levering** Het verzorgen van de gaslevering op de aanwezige Aansluiting van de Afnemer

**Leveringsovereenkomst** De overeenkomst tussen de Klant en Tibber Gas Energie Diensten betreffende de Levering met inbegrip van alle eventuele raamovereenkomsten, aanvullingen, bijlagen of andere Schriftelijk

- vastgelegde afspraken tussen de Klant en Tibber Gas Energie Diensten
- **Meetverantwoordelijke** Degene die in het kader van de Gaswet verantwoordelijk is voor het vaststellen van de omvang van de levering.
- **Profiel** Het door de Netbeheerder vastgestelde verbruiksprofiel van de Aansluiting
- **Regio** Het vastgestelde geografische gebied op basis van de verzorgingsgebieden van deregionale netbeheerders
- **Slimme meter** Een goedgekeurde Meetrichting welke per Dag Verbruiksgegevens kan meten, die door de Meetverantwoordelijke worden doorgegeven aan de Leverancier
- **Verbruik** De vastgestelde omvang van de levering, na conversie van het aantal verbruikte m<sup>3</sup> gas in de werkelijk geleverde energiewaarde

**Zakelijke Kleinverbruiker** Natuurlijke personen die handelen voor doeleinden van beroep of bedrijf en

- rechtspersonen die een aansluiting hebben met een doorlaatwaarde(aansluitcapaciteit) van ten hoogste 3×80 ampère en/of een totale capaciteit van ten hoogste 40 m<sup>3</sup> / h gas.

### **Digitale communicatie**

Wij spreken af dat onze communicatie uitsluitend digitaal verloopt. Tibber Gas Energie Diensten verstuurt geen papieren post. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het compleet en volledig aanleveren van jouw actuele gegevens, waarmee wij jou goed kunnen bereiken, waaronder je e-mailadres en je telefoonnummer. Als deze gegevens niet kloppen kan dat voor Tibber Gas Energie Diensten een reden zijn om de Leveringsovereenkomst te beëindigen.

### **Gegevensbescherming**

Tibber Gas Energie Diensten verwerkt jouw (persoons)gegevens in het kader van het accepteren van de aanvraag, het uitvoeren van de Leveringsovereenkomst, het leveren van onderhoud, het beheren van de klantrelatie (zoals het gericht uitvoeren van marketingactiviteiten door Tibber Gas Energie Diensten), de invordering van verschuldigde betalingen, fraudebestrijding (onder meer via raadpleging van het Contract Einde Register) en het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Tibber Gas Energie Diensten is verplicht zich te houden aan de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters, welke is goedgekeurd door het Autoriteit Persoonsgegevens. Als je bezwaar hebt tegen het verstrekken van adresgegevens aan derden of het ontvangen van aanbiedingen van Tibber Gas Energie Diensten, dan kan je dit aan Tibber Gas Energie Diensten melden via [tibber-gas@tibber.com](mailto:tibber-gas@tibber.com). Voor meer

informatie over de manier waarop wij omgaan met je persoonsgegevens verwijzen we je graag naar ons privacybeleid.

### **Machtiging tot opvragen verbruiksgegevens**

Je geeft aan jouw netbeheerder toestemming om voor de inkoop van uw energie door jouw leverancier je meterstanden per kwartier dagelijks op te halen om jouw verbruik te berekenen. Dit verbruik wordt geanonimiseerd verstrekt aan de programmaverantwoordelijke van jouw leverancier. Je individuele meterstanden per kwartier en bijbehorende verbruik worden maximaal twee maanden bewaard. Ook geef je toestemming aan jouw netbeheerder om jouw kwartierverbruiken en meterstanden per de eerste van de maand geanonimiseerd te verwerken in een maandrapportage en om deze maandrapportage te verstrekken aan alle marktpartijen. Jouw meterstanden per de eerste van de maand worden voor maximaal vijf jaar opgeslagen in een register en gebruikt voor herberekening van jouw standaard jaarverbruik.

### **Meetrichting en uitlezen**

Tenzij tevoren anders is overeengekomen, draag je zelf voor jouw eigen rekening en risico zorg voor het aanvragen van, en het geven van medewerking aan, de plaatsing door Netbeheerder van een Slimme Meter op iedere Aansluiting ten behoeve waarvan jouw Levering geschiedt. Tibber Gas Energie Diensten zal, enkel in het geval dat, en zolang als, jij jouw ondubbelzinnige toestemming aan hebt verleend voor het dagelijks uitlezen van meterstanden van de Slimme Meter die is geplaatst op jouw Aansluiting, de tarieven als bedoeld onder het kopje 'Leveringstarief' rekenen.

Levering van gas

Je Leveringsovereenkomsten zal op basis van het leveranciersmodel aanvangen. Tibber Gas Energie Diensten brengt namens jouw Regionale Netbeheerder de kosten van netbeheer en aanverwante diensten aan jou in rekening. Ook geeft jij Tibber Gas Energie Diensten toestemming alle andere benodigde werkzaamheden te verrichten voor de geselecteerde producten die van belang zijn voor het goed laten verlopen van het switchen, gas contractering en gaslevering en de facturering. Tibber Gas Energie Diensten is gerechtigd de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit deze overeenkomst over te dragen aan derden. Als houder van de overeenkomst verleen je hieraan bij voorbaat toestemming.

Tibber Gas Energie Diensten gaat op basis van de gegevens zoals deze zijn opgenomen in de Leveringsovereenkomst, de switch realiseren. Leverancier gaat ervan uit dat dit zonder boetes, in verband met vroegtijdige ontbinding gebeurt. Tibber Gas Energie Diensten is niet aansprakelijke te stellen voor een te betalen opzegvergoeding aan je voorgaande leverancier. Tibber Gas Energie Diensten gaat bij berekeningen van de voorschotfactuur, jaarafrekening en eindafrekening uit van de gegevens zoals aan haar verstrekt door jouw Netbeheerder. Tibber Gas Energie Diensten draagt hierbij zorg voor de communicatie en validatie van de meterstanden van de Klant aan de Netbeheerder.

### **Aansluitwaarde en Profiel**

Tibber Gas Energie Diensten houdt de aansluitwaarde en profiel voor jouw elektriciteitsaansluiting aan zoals dat aan haar wordt doorgegeven door de Netbeheerder. Wij zullen bij een wijziging en / of afwijking van bovenstaande gegevens de daarbij

behorende tarieven toepassen. Eventuele aanpassingen aan de aansluitwaarde kunnen alleen worden doorgevoerd door de Netbeheerder.

### **Looptijd van de overeenkomst**

Je Leveringsovereenkomst gaat pas in op het moment dat de Netbeheerder de switch (overdracht van klant EAN-code) heeft uitgevoerd en de te beleveren EAN-code op de leveranciers EAN-code van Tibber Gas Energie Diensten staat geregistreerd. Jouw Leveringsovereenkomst is voor onbepaalde tijd. Tibber Gas Energie Diensten hanteert een opzegtermijn van dertig dagen.

Als je jouw Leveringsovereenkomst met een vaste looptijd opzegt, dan kan EnergyZero een opzegvergoeding in rekening brengen. Deze opzegvergoeding bedraagt vijftien procent van de resterende (verwachte) waarde van de Leveringsovereenkomst, tenzij er sprake is van een woonfunctie met hoofdzakelijk privégebruik. In dat geval zijn de opzegvergoedingen voor consumenten conform Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders van toepassing.

Jouw Leveringsovereenkomst is onder voorbehoud van kennelijke fouten. Wanneer ervoor zover er sprake is van een kennelijke fout, is de Leveringsovereenkomst ongeldig. De bijlage(n) die je van ons ontvangt, waaronder o.a. de Aansluit- en Transportovereenkomst, maken onlosmakelijk deel uit van jouw Leveringsovereenkomst.

### **Leveringstarief**

Dagprijs Gas EEX | TTF leveringstarief exclusief btw en is gebaseerd op:

- De per dag variërende beursprijs; EEX | TTF in € / m<sup>3</sup>;
- De Inkoopkosten in € / m<sup>3</sup>. Dit is een vergoeding in €/m<sup>3</sup> die Tibber Gas Energie Diensten betaalt voor de inkoop en afhandeling van Gas op de energiebeurs en het afstemmen van de levering van gas op het werkelijke afname profiel.
- De Regiotoeslag in € / m<sup>3</sup> is een regioafhankelijke vergoeding voor het transport van het gas over het landelijke net. Je betaalt geen extra vergoeding aan Tibber Gas Energie Diensten voor opslagen transport van piek-gas levering. Mocht er onverhoopt een situatie ontstaan waarbij het niet mogelijk is of is geweest om jouw gedetailleerde Verbruiksgegevens gedurende een bepaalde periode te ontvangen van de Meetverantwoordelijke of Netbeheerder, dan berekent Tibber Gas Energie Diensten het totaal verbruik over deze periode zodra meetdata (weer) beschikbaar is. Het totaal berekende verbruik wordt vervolgens door Tibber Gas Energie Diensten op basis van jouw profielcode verdeeld over de periode waarvoor geen verbruiksgegevens beschikbaar waren en tegen de historische uurtarieven afgerekend. Wanneer er gedurende maximaal twaalf maanden geen verbruiksdata is ontvangen, bijvoorbeeld omdat je geen slimme meter hebt dan houden wij het recht voor om de dynamische prijzen overeenkomst om te zetten naar een vaste prijzen overeenkomst. Het leveringstarief van Tibber Gas Energie Diensten wordt vermeerderd met Energiebelasting, BTW en eventueel andere van overheidswege opgelegde toeslagen. Door de overheid bepaalde verhogingen of verlagingen van Energiebelasting, BTW en eventuele toekomstige heffingen worden bij jou in rekening gebracht.

### **Facturatie / Automatische incasso – Voorschotten en betalingen**

Tibber Gas Energie Diensten stelt jouw eerste maandfactuur voor levering ongeveer twee weken voor aanvang levering op. Zodra levering is gestart, ontvang je iedere maand rond de 23e de volgende maandfactuur. In je maandelijkse voorschotfacturen zijn de netwerkkosten van de Regionale Netbeheerder inbegrepen. Tibber Gas Energie Diensten zal dus altijd minimaal de netwerkkosten door factureren. Jouw maandbedrag wordt, indien je ons een machtiging hebt gegeven vooreen automatische incasso, maandelijks rond de 1e van de factuurmaand van jouw rekening afgeschreven. Heb je geen automatisch incassomachtiging afgegeven dan ontvang je van ons een factuur via het e-mailadres dat bij Tibber Gas Energie Diensten bekend is.

Wij hebben afgesproken dat je maandelijks een voorschot op je jaarlijkse verbruiksnota verschuldigd bent aan Tibber Gas Energie Diensten. Eenmaal per jaar verrekent Tibber Gas Energie Diensten de in rekening gebrachte voorschotten met de kosten van jouw werkelijke energieverbruik door middel van het opmaken van een jaarrekening. Tibber Gas Energie Diensten geeft maandelijks inzicht in betaalde voorschotnota's en jouw werkelijke energieverbruik en -kosten. Indien blijkt dat jouw maandelijkse maandbedrag niet in lijn is met je werkelijke verbruik dan biedt Tibber Gas Energie Diensten jou de mogelijkheid, via een vrijblijvend betalingsverzoek, een extra storting te doen of je maandbedrag op eigen initiatief aan te passen. Op deze manier voorkom je vervelende verrassingen ten tijde van de jaarrekening die Tibber Gas Energie Diensten je jaarlijks stuurt. De mogelijkheid tot extra storting of de aanpassing van het maandbedrag zijn vrijblijvend. Je wordt hiertoe dus nooit verplicht. Tibber Gas Energie Diensten behoudt het recht om je maandbedrag (op basis van de jaarrekening) eenmaal per jaar structureel aan te passen.

### **Conversie**

Als op enige bepaling van de 'Leveringsovereenkomst' en / of 'Algemene Voorwaarden voor de levering van elektriciteit en / of gas aan kleinverbruikaansluitingen' geen beroep kan worden gedaan vanwege het onredelijk bezwarende karakter daarvan of op grond van de redelijkheid en billijkheid, dan komen wij overeen de nietige of vernietigbare bepaling te vervangen door een bepaling die wat betreft inhoud en strekking zoveel mogelijk overeenstemt met de nietige vernietigbare bepaling. De nietigheid of vernietigbaarheid van één of meer bepalingen leidt niet tot nietigheid of vernietigbaarheid van de overige bepalingen van de 'Leveringsovereenkomst', de 'Leveringsvoorwaarden dynamische dagprijs gas' en / of de 'Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteiten / of gas aan kleinverbruikaansluitingen'.

### **Kwaliteitscriteria**

Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan jou waar mogelijk nog verder te verbeteren. Om dit te ondersteunen hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet je wat je van ons mag verwachten. Onderstaande kwaliteitscriteria hebben specifiek betrekking op consumenten en treden per 11 maart 2021 in werking.

#### **Jouw jaarafrekening**

- Je ontvangt van Tibber minimaal één keer per jaar per product (electriciteit en/of gas) een overzichtelijke jaarafrekening. Deze jaarafrekening wordt gemaakt op basis van jouw meteropname. Ons streven is dit elk jaar in dezelfde periode te doen.



- Op jouw jaarafrekening verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van je energieverbruik. Heb je te veel betaald? Dan storten wij het verschil binnen 6 weken terug op jouw rekening of trekken wij het bedrag af van jouw termijnbedrag voor de volgende maand. Heb je te weinig betaald, dan krijg je van ons een extra rekening voor het bedrag dat je nog moet betalen.

#### Je gaat verhuizen

- Je ontvangt van Tibber binnen 8 weken na je verhuisdatum een eindnota voor jouw oude adres. Je dient dan wel minimaal 14 dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan Tibber door te geven en binnen 5 dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- Ook ontvang je van Tibber binnen 6 weken na jouw verhuisdatum een voorschotfactuur voor jouw nieuwe adres. Je moet dan wel minimaal 14 dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan Tibber doorgeven.

#### Je bent klant van Tibber of recent naar Tibber overgestapt

- Na de overstap naar Tibber voor de levering van elektriciteit en/of gas, ontvang je binnen 8 weken een (voorschot)factuur na de start van de levering door Tibber. Daarna ontvang je deze maandelijks van ons zolang jouw leveringsovereenkomst duurt.
- Je kunt schriftelijk of via e-mail een verzoek indienen voor aanpassing van je termijnbedrag.

#### Je beëindigt je leveringsovereenkomst met Tibber

- Na beëindiging van jouw leveringsovereenkomst met Tibber, ontvang je uiterlijk binnen 6 weken na verwerking hiervan een eindnota.

### **Een klacht melden**

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening en heb je een klacht, meld ons dat dan per e-mail via [klachten@tibber.com](mailto:klachten@tibber.com). Je ontvangt na binnenkomst van je klacht meteen een ontvangstbevestiging met daarin de termijn die wij nodig hebben om jouw klacht te behandelen. Deze termijn ligt, afhankelijk van de complexiteit van jouw klacht, tussen minimaal 2 weken en maximaal 4 weken.

### **Geschillencommissie**

Wij hopen natuurlijk dat we er gezamenlijk uitkomen. Mocht het echter zo zijn dat dit niet het geval is en/of je vindt dat Tibber jouw klacht niet goed heeft behandeld, dan kan je de externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissie Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vind je meer informatie op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

### **Gedragscodes**

Tibber vindt het belangrijk dat er afspraken zijn over zaken als de slimme meter en de manier waarop wij communiceren tijdens de werving, het aangaan, de voortzetting en de beëindiging van leveringsovereenkomsten met klanten. Daarom hebben wij onderstaande gedragscodes ondertekend.

- Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012 van Energie-Nederland
- Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020 van Energie-Nederland

De tekst van de gedragscodes vind je op de website van Energie-Nederland.

**Vragen?**

Je kunt ons bereiken via de chatfunctie in de app/op de website en via [hello@tibber.com](mailto:hello@tibber.com).