



Productvoorwaarden Vast Elektriciteit en/of Gas Kleinverbruik

VanHelder® - Productvoorwaarden 2023

Deze Productvoorwaarden Vast gelden vanaf juni 2023 voor de levering van elektriciteit en/of gas.

Welkom bij
VanHelder®
de
energiemaatschappij
die je energie geeft!

Inhoud

Artikel 1. Begripsomschrijvingen	3
Artikel 2. Productvoorwaarden.....	3
Artikel 3. Vast	4
Artikel 4. Leveringsovereenkomst	4
Artikel 5. Tarieven en totstandkoming	4
Artikel 6. Teruglevering en tarieven	5
Artikel 7. Betaling en facturering	6
Artikel 8. Afspraken bij de Leverings-overeenkomst.....	6
Artikel 9. Herkomst elektriciteit.....	6
Artikel 10. Wijzigingen	6
Artikel 11 Wijzigen Productvoorwaarden	6
Artikel 12. Persoonsgegevens	7
Artikel 13. Gedragscodes.....	7
Artikel 14. Opzeggen.....	7
Artikel 15. Toepasselijk recht en geschillen	7
Artikel 16. Slotbepalingen	7

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 natuurlijke 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 beschikken 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 zakelijke kleinverbruikers.

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.

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 Vaste Prijzen aan Kleinverbruikers.

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

Vastrecht: Het vastrecht is een vast bedrag per maand dat VanHelder® in rekening brengt voor onderhoud en de instandhouding van de elektriciteits- en/of gasaansluiting.

Vast Tarief: Bij een vast tarief staan de tarieven voor de levering van gas en stroom vast gedurende de looptijd van de Leveringsovereenkomst.

Zakelijk kleinverbruiker: de natuurlijke 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 beschikken 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.
- 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** Voorzover 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. Vast

Deze Productvoorwaarden Vast zijn opgesteld voor het product “Vast” waarbij VanHelder® elektriciteit en/ of gas aan de Afnemer levert tegen een vooraf vastgesteld tarief voor een bepaalde tijd exclusief eventuele kosten voor inkoop, zoals – maar niet beperkt tot – Vastrecht of belastingen en toeslagen, zoals – maar niet noodzakelijkerwijs beperkt tot – belasting toegevoegde waarde (BTW) en energiebelasting (EB).

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 voor huishoudelijke of kleinzakelijke doeleinden.
- 4.3** De periode voor Levering gaat in vanaf de eerste dag waarop we starten met leveren van stroom en/of gas. Als stroom en gas een verschillende startdatum hebben, dan start de leveringsperiode op 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 einddatum van de op dat moment geldende leveringsovereenkomst niet valt vóór de vermelde uiterlijke ingangsdatum of op grond van het feit dat de Netbeheerder in enkele gebieden in Nederland andere normaal- en daluren hanteert dan aangegeven. In die gevallen 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

- 5.1** De Afnemer betaalt vaste tarieven voor elektriciteit per kilowattuur (kWh). De Afnemer betaalt voor gas per kubieke meter (m³).
- 5.2** De Afnemer is gehouden per product per maand ook Vastrecht te betalen.
- 5.3** Het Vaste Tarief geldt alleen voor het tarief per kWh of m³. Vaste Tarieven voor elektriciteit en/of gas die VanHelder® hanteert, komen doorgaans tot stand op de ICE/ENDEX (European Energy Derivatives Exchange), maar Vaste Tarieven voor elektriciteit en/of gas die VanHelder® hanteert, kunnen ook op een andere wijze tot stand komen.
- 5.4** Indien VanHelder® zich geconfronteerd zag met een situatie waarbij het niet mogelijk was voor haar om verbruiksgegevens van de Afnemer gedurende een bepaalde tijd in te zien en/of te ontvangen van de Netbeheerder, dan hanteert VanHelder® alternatieve verbruiksgegevens voor voornoemde periode. De alternatieve verbruiksgegevens worden gebaseerd op het door VanHelder® of de Netbeheerder geschatte verbruik en/of het standaardjaarverbruik en/of periodieke profiel fracties die NEDU van tijd tot tijd publiceert.
- 5.5** VanHelder® maakt onderscheid tussen Vaste Tarieven voor piekuren (ofwel normaal) en Vaste Tarieven voor daluren, tenzij de Meetinrichting van de Afnemer een dergelijk onderscheid onmogelijk maakt. Piekuren zijn op werkdagen tussen 07:00 uur en 23:00 uur. Daluren zijn alle overige dagen en tijden.
- 5.6** Indien en voor zover het leveringsadres bestemd is om te wonen, te werken of een andere verblijfsfunctie heeft, kan de Afnemer voor de Levering van elektriciteit in aanmerking komen voor een vermindering op energiebelasting, hetgeen VanHelder® zal verrekenen bij de jaarnota. De Afnemer is zich ervan bewust dat het bedrag ook nihil kan zijn indien in het geheel geen sprake is van een verblijfsfunctie, de Afnemer geen verbruik heeft gehad of deze vergoeding door enige wet- of regelgeving wordt afgeschaft.
- 5.7** 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.
- 5.8** De Afnemer is een Leveringsovereenkomst voor Vaste Tarieven aangegaan, hetgeen betekent dat VanHelder® de Afnemer zal afrekenen op basis van het werkelijke verbruik. De Afnemer kan een specificatie van de afrekeningen opvragen bij VanHelder® en/of inzien in het digitale portaal.

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 kosten en er wordt geen jaarnota opgemaakt.
- b. Op basis van een vast voorschotbedrag per maand met jaarlijks een jaarnota waarin het vaste maandelijks voorschotbedrag wordt verrekend met de werkelijke kosten berekend op basis van het werkelijke verbruik.

Indien de Afnemer geen keuze heeft gemaakt, dan geldt het bepaalde onder 5.9, onder b, hierboven.

5.10 VanHelder® behoudt zich het recht voor om de Vaste Tarieven, inkoopvergoedingen, opslagen, percentages en/of Vastrecht aan te passen op basis van actuele marktomstandigheden, zoals ook bepaald is in Algemene Voorwaarden.

5.11 Het Vaste Tarief en de overige in rekening te brengen of door te berekenen kosten, wijzigen – naast de situaties als bedoeld in de Algemene Voorwaarden – in elk geval indien:

- a. de Afnemer ten tijde van het sluiten van de Leveringsovereenkomst met VanHelder® nog geen zonnepanelen had en de Afnemer na het sluiten van de Leveringsovereenkomst energie gaat terugleveren, indien en voorzover de Afnemer zonnepanelen installeert of laat installeren én de Afnemer zich aanmeldt op www.energieleveren.nl;
- b. het verbruiksprofiel, waarmee een nauwkeurige inschatting gemaakt kan worden van het verbruik van de Afnemer (ook wel het NEDU-profiel), van de Afnemer verandert;
- c. de landelijke of regionale Netbeheerder een tariefswijziging doorvoert;
- d. de Meetinrichting, de installatie en/of het leveringsadres van de Afnemer wijzigt (en in die regio andere voor de Levering geldende tarieven gelden) waardoor VanHelder® hogere tarieven in rekening dient te brengen; en/of
- e. belastingtarieven wijzigen.

5.12 VanHelder® informeert de Afnemer zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de Vaste Tarieven. VanHelder® draagt zorg voor een gemakkelijke toegang tot dergelijke tarieveninformatie, zoals op de website van VanHelder® en in het digitale portaal van de Afnemer.

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 reeds bij het sluiten van de Leveringsovereenkomst elektriciteit terug kan leveren, omdat de Afnemer daadwerkelijk elektriciteit teruglevert en zich reeds heeft aangemeld op www.energieleveren.nl, dan zullen de Afnemer en VanHelder® de teruglevertarieven hebben afgesproken en neergelegd in de Leveringsovereenkomst.

6.3 Indien de Afnemer ten tijde van het sluiten van de Leveringsovereenkomst met VanHelder® nog niet daadwerkelijk elektriciteit teruglevert en/of zich nog niet heeft aangemeld op www.energieleveren.nl, dan geldt dat het NEDU-profiel, als bedoeld in artikel 5.11 onder a en onder b, van de Afnemer verandert. In dat geval heeft VanHelder® de discretionaire bevoegdheid om: (i) zoals in artikel 5.11 bepaald, de Vaste Tarieven te wijzigen; of (ii) met onmiddellijke ingang de Leveringsovereenkomst zonder opzegvergoeding op te zeggen.

6.4 Ingeval VanHelder® de Vaste Tarieven wijzigt, zoals bedoeld onder artikel 6.3 onder (i), dan zal VanHelder® de Vaste Tarieven uit de Leveringsovereenkomst aanpassen naar actuele Vaste Tarieven voor een vergelijkbare Leveringsovereenkomst. Indien de Afnemer niet akkoord gaat met de nieuwe voorgestelde Leveringsovereenkomst, dan heeft VanHelder® de discretionaire bevoegdheid de Leveringsovereenkomst met onmiddellijke ingang en zonder opzegvergoeding op te zeggen.

6.5 VanHelder® spreekt met haar Afnemers separate Vaste Tarieven voor de Levering en terugleveringstarieven af. Het is VanHelder® toegestaan te salderen, indien de Afnemer zelf elektriciteit opwekt en dientengevolge elektriciteit teruglevert aan het net. VanHelder® rekent per maand de voor de rekening van de Afnemer komende Vaste Tarieven voor Levering en terugleveringsopbrengsten uit door middel van meterstanden. VanHelder® maakt dus elke maand een balans op, hetgeen resulteert in voor de Afnemer komende kosten en/of opbrengsten. Voor de berekening van de energiebelasting (EB) saldeert VanHelder het totale volume, dat wil zeggen dat VanHelder® eerst het volume (kWh) dat de Afnemer heeft teruggeleverd, aftrekt van het volume (kWh) dat VanHelder® aan de Afnemer geleverd heeft. VanHelder® zal de Afnemer informeren of de Afnemer een bedrag dient bij te betalen of van VanHelder® zal ontvangen.

6.6 De Afnemer mag bij VanHelder® het volume salderen tot maximaal het eigen gebruik. Levert de Afnemer meer terug dan het verbruik, dan zal VanHelder® dat overschot niet salderen.

- 6.7** De Afnemer zal VanHelder® zo snel mogelijk, doch niet later dan tien (10) werkdagen, op de hoogte stellen van een eventuele wijziging in de situatie omtrent teruglevering, zoals – maar niet noodzakelijkerwijs beperkt tot – de omstandigheid dat de Afnemer zonnepanelen installeert of extra zonnepanelen aan de huidige installatie laat monteren/toevoegen.

Artikel 7. Betaling en facturering

- 7.1** VanHelder® hanteert een betalingstermijn van zeven (7) dagen. 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 of ervoor.
- 7.2** De Afnemer machtigt 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 die door VanHelder® wordt verzonden voorafgaand aan de start van de Levering alvorens VanHelder® zal aanvangen met de Levering van elektriciteit en/of gas.

Artikel 8. Afspraken bij de Leveringsovereenkomst

- Op de Leveringsovereenkomst zijn van toepassing:
- Algemene Voorwaarden; en
 - deze Productvoorwaarden.

Artikel 9. Herkomst elektriciteit

- 9.1** 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®.
- 9.2** 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.

Artikel 10. Wijzigingen

- 10.1** 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.

- 10.2** 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.
- 10.3** 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 10.

Artikel 11 Wijzigen Productvoorwaarden

- 11.1** 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.
- 11.2** VanHelder® maakt de in artikel 11.1 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®.
- 11.3** 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.
- 11.4** In het geval de Afnemer een Kleinverbruiker 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.
- 11.5** Indien de Leveringsovereenkomst tussen VanHelder® en de Afnemer eindigt, blijven deze Productvoorwaarden ter afwikkeling van de Leveringsovereenkomst van toepassing.

Artikel 12. Persoonsgegevens

- 12.1** 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.
- 12.2** VanHelder® verwerkt en gebruikt deze voor onder meer – maar niet beperkt tot – de volgende doeleinden:
- beoordeling en acceptatie 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.
- 12.3** 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 13. 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.

Artikel 14. 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 opzegvergoeding en opzegvoorwaarden.

Artikel 15. Toepasselijk recht en geschillen

- 15.1** Op deze Productvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Op de Leveringsovereenkomst en op de Algemene Voorwaarden is eveneens Nederlands recht van toepassing.
- 15.2** Eventuele uit de Leveringsovereenkomst voortvloeiende geschillen tussen Partijen, dan wel uit deze Algemene Voorwaarden voortvloeiende geschillen, dan wel uit de Productvoorwaarden 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.

- 15.3** Slechts indien en voorzover de Afnemer een Kleinverbruiker is, gelden artikelen 15.4 tot en met 15.6.
- 15.4** In afwijking van het gestelde in artikel 15.2 geldt dat, indien de Afnemer een klacht heeft over de totstandkoming of 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 aan VanHelder® voorlegt. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend.
- 15.5** 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.
- 15.6** 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 16. Slotbepalingen

- 16.1** Deze Productvoorwaarden treden in werking op 1 juni 2023.
- 16.2** Deze Productvoorwaarden kunnen worden aangehaald als: *“Productvoorwaarden Vast Elektriciteit en/of Gas Kleinverbruik”*.
- 16.3** Deze Productvoorwaarden liggen bij VanHelder® ter inzage, kunnen worden ingezien op de website van VanHelder® en worden op aanvraag kosteloos per e-mail toegezonden.