

Voorwaarden Terugswitch Service 7-06-2022

Hoe werkt het?

1. Let op! Ben je onterecht overgestapt, maar zit je nog binnen de 14 dagen bedenktijd? Maak dan geen gebruik van deze service, maar annuleer zelf je contract bij je nieuwe leverancier. In dit geval kun je namelijk altijd kosteloos van je contract af, wanneer je op tijd ervan afziet.
2. Om consumenten die op een ontorechte wijze van energieleverancier zijn overgestapt te ondersteunen, heeft **om** | nieuwe energie de Terugswitch Service in het leven geroepen. De service is bedoeld voor hen die twijfels hebben over de geldigheid van hun overstap en het contact richting hun leverancier graag via **om** | nieuwe energie willen laten verlopen.
3. Zakelijke gebruikers van energie kunnen ook gebruik maken van de service, maar zij kennen niet dezelfde bescherming die consumenten hebben. In hun geval is het kunnen terugswitchen naar de oude leverancier afhankelijk van het feit of de energie wel of niet privé wordt gebruikt.
4. De Terugswitch Service zelf is geheel gratis. Mocht een leverancier de overstap niet willen terugdraaien, maar vinden wij dat er wel een gegronde reden is om dat te doen dan kunnen we in gezamenlijk overleg met de aanvrager van onze service besluiten om de zaak neer te leggen bij de Geschillencommissie Energie. In dat geval zijn bijkomende kosten voor rekening van de aanvrager. Indien je (deels) in het gelijk wordt gesteld, krijg je je geld (deels) terug.
5. De Terugswitch Service is door iedereen te gebruiken. Het maakt daarbij niet uit bij welke energieleverancier men klant is.
6. Met de Terugswitch Service wordt getracht om de overstap naar een andere energieleverancier te annuleren of terug te draaien.
7. Door een volledig ingevuld machtigingsformulier te sturen naar **om** | nieuwe energie, wordt deze laatste gemachtigd om uit naam van de klant contact op te nemen met zijn/haar nieuwe energieleverancier en de overstap te annuleren of terug te draaien.
8. Op basis van de informatie die via het serviceformulier wordt opgestuurd, onderzoekt **om** | nieuwe energie of de overstap geannuleerd of teruggedraaid kan worden. In specifieke gevallen kan het zo zijn dat **om** | nieuwe energie contact opneemt om een volledig beeld te verkrijgen van hetgeen gebeurd is.
9. In de volgende gevallen kan men gebruik maken van de Terugswitch Service:
 - a. Er is geen (getekend) contract.
 - b. Er is tijdens het afsluiten van het contract sprake geweest van agressieve verkoop en/of misleiding.
10. Deelnemers ontvangen van **om** | nieuwe energie een update met betrekking tot hun zaak en het wel of niet goedkeuren van de annulering/terugswitch.
11. Wanneer de overstap wordt geannuleerd of teruggedraaid, zal men worden teruggeswitcht naar de oude leverancier onder dezelfde voorwaarden en tarieven die men daar heeft afgesloten.
 - a. Is de levering bij de nieuwe energieleverancier nog niet gestart? Je zult dan niks merken en gewoon doorgeleverd krijgen van je oude leverancier.

- b. Is de levering bij je nieuwe energieleverancier wel al gestart? Dan zal je oude leverancier de meterstanden waar je nieuwe leverancier mee gestart is overnemen. Eventueel betaalde kosten aan je nieuwe leverancier zullen worden terugbetaald. Je oude leverancier zal het verbruik dan bij je in rekening brengen volgens de tarieven die je daar had afgesloten.
 - i. Voorbeeld: Je bent 3 maanden onterecht klant geweest bij je nieuwe energieleverancier. Je ontvangt dan de kosten die je gedurende 3 maanden aan deze betaald hebt terug. Je oude leverancier zal deze 3 maanden vervolgens bij je in rekening brengen.
12. Houd er rekening mee dat je bij een succesvolle switch de tarieven krijgt volgens het contract dat je met je oude leverancier had afgesloten. Deze kunnen lager of hoger zijn dan de tarieven bij je nieuwe leverancier.
13. Waar nodig en gewenst zal **om** | nieuwe energie contact zoeken met andere instanties, zoals de ACM, Energie-Nederland of de Geschillencommissie Energie.

Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de Terugswitch Service verder te noemen service.
2. De service wordt georganiseerd door Coöperatieve Duurzame Energie Unie U.A., gevestigd aan de Paasheuvelweg 34A, verder te noemen **om** | nieuwe energie.
3. **om** | nieuwe energie is te allen tijde gerechtigd de voorwaarden te wijzigen. Een herziene versie van de voorwaarden wordt zo snel mogelijk op de website geplaatst onder vermelding van de datum van wijziging.
4. **om** | nieuwe energie behoudt zich het recht voor te allen tijde zonder opgave van redenen de service stop te (laten) zetten dan wel de vorm van de service of de service zelf te wijzigen. In deze gevallen kan geen aanspraak gemaakt worden op enige (schade) vergoeding.
5. **om** | nieuwe energie mag zonder opgave van reden aanvragen uitsluiten zonder dat **om** | nieuwe energie daardoor op enigerlei wijze tot vergoeding van schade gehouden is jegens de aanvragers.
6. Vragen met betrekking tot deze service kunnen worden gesteld aan de klantenservice van **om** | nieuwe energie op telefoonnummer: 0222-760 044, bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.
7. Klachten over deze service kunnen per mail worden ingediend bij **om** | nieuwe energie via: info@samenom.nl.
8. Het aanvragen van de service staat open voor alle personen van 18 jaar en ouder.
9. Op deze service is het Nederlands recht van toepassing.
10. Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens. Voor meer informatie over hoe wij met gegevens omgaan, kunt u terecht op https://www.samenom.nl/voorwaarden-documenten/Privacy_statement_v1.1-web.pdf.