

Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers

Inhoud algemene voorwaarden

Artikel 1. Waarvoor zijn deze voorwaarden?

Artikel 2. Onze overeenkomst

Artikel 3. Jouw aansluiting op het elektriciteits- en/of gasnet

Artikel 4. Zelf elektriciteit opwekken

Artikel 5. Wat wij doen bij een overeenkomst

Artikel 6. Wat wij doen bij een storing

Artikel 7. Wat als je je niet aan de voorwaarden houdt?

Artikel 8. Welke informatie hebben wij van je nodig?

Artikel 9. De elektriciteits- en gasmeter

Artikel 10. Onderzoek van de meter en metingen

Artikel 11. Onze tarieven voor elektriciteit en gas

Artikel 12. Betaling van elektriciteit en gas

Artikel 13. Niet eens met een jaarlijkse rekening of eindrekening?

Artikel 14. Hoe lang kunnen wij een betaling opeisen?

Artikel 15. Wanneer vragen wij een financiële zekerheid?

Artikel 16. Hoe gaan wij om met jouw persoonsgegevens?

Artikel 17. Heb je schade? **Artikel 18.** Heb je een klacht?

Artikel 19. Mogen wij deze voorwaarden en tarieven aanpassen?

Artikel 20. Wat gebeurt er als je verhuist?

Artikel 21. Hoelang duurt onze overeenkomst?

Artikel 22. Wat als de overeenkomst stopt?

Artikel 23. Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden?

Opgesteld door Energie-Nederland

Deze algemene voorwaarden zijn gemaakt door Energie-Nederland, de branchevereniging van energieleveranciers in Nederland. De Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis hebben meegedacht in de Commissie Zelfregulering van de Sociaal-Economische Raad (SER). Alle partijen zijn het eens over de inhoud, behalve over twee punten:

Artikel 17.4 (over schade)

Artikel 19.3 (over aanpassingen in leveringstarieven)

Waarom zijn deze voorwaarden belangrijk?

Je hebt een contract afgesloten voor de levering van elektriciteit en/of gas. Deze voorwaarden horen bij jouw energiecontract met Mega. Hierin staat wat je kunt verwachten, en welke regels gelden. Het is belangrijk dat je deze voorwaarden kent en begrijpt. Naast deze voorwaarden kunnen er ook specifieke productvoorwaarden gelden. Deze staan apart in de productvoorwaarden.

Artikel 1 - Waarvoor zijn deze voorwaarden?

1.1. Dit zijn de voorwaarden van Mega Energie B.V., handelend onder de naam 'Mega'. Hierin staan de afspraken waar jij en wij ons aan moeten houden als Mega je elektriciteit en/of gas levert. De voorwaarden gelden in de volgende situaties:

Als wij jou een aanbod doen voor de levering van elektriciteit en/of gas.

Als jij ons vraagt om elektriciteit en/of gas te leveren.

Als jij en wij een overeenkomst hebben gesloten.

1.2. Behalve deze voorwaarden, gelden ook de kwaliteitscriteria van Mega.

1.3. Voor het afsluiten van een overeenkomst, informeert Mega je over deze voorwaarden en hoe je ze kunt bekijken. Mega stuurt de voorwaarden en kwaliteitscriteria uiterlijk bij de bevestiging van de overeenkomst. Je vindt ze ook op mega.nl/voorwaarden.

1.4. Mega is op de hoogte van, en houdt zich aan, de Informatiecode Elektriciteit en Gas. Deze vind je op de website van de Autoriteit Consument en Markt (ACM).

1.5. Soms worden er aanvullende afspraken gemaakt. Deze zijn alleen geldig als:

Ze gemaakt mogen worden volgens wet of regelgeving.

Ze volgens deze voorwaarden zijn ontstaan.

Mega deze schriftelijk of digitaal vastlegt en jij aangeeft dat je ermee akkoord gaat.

Zijn er situaties waarover niets staat in deze voorwaarden? Dan maken we daar samen afspraken over die voor jou en ons redelijk zijn.

Artikel 2 - Onze overeenkomst

2.1. We hebben een overeenkomst als:

Je ons vraagt om elektriciteit en/of gas te leveren, en wij jouw aanvraag accepteren.

Wij je een aanbod doen voor elektriciteit en/of gas, en jij dit accepteert.

De overeenkomst wordt schriftelijk of digitaal vastgelegd. En wij sturen dit schriftelijk of digitaal naar jou toe.

2.2. Na het ontvangen van de overeenkomst, start de 14 dagen bedenktijd. Binnen deze periode mag je de overeenkomst ongedaan maken zonder reden.

2.3. Tijdens deze bedenktijd neemt Mega nog geen contact op met je oude energieleverancier, we melden je nog niet aan bij de netbeheerder. Wil je wel direct elektriciteit en/of gas geleverd krijgen? Dan kan je dit schriftelijk of digitaal aanvragen. Dan regelen wij direct je overstap.

2.4. Kies je ervoor om binnen de bedenktijd van 14 dagen jouw overeenkomst te stoppen? En heb je op jouw verzoek al elektriciteit en/of gas geleverd gekregen?

Dan betaal je alleen voor de verbruikte energie, totdat je zelf bent overstapt naar een andere energieleverancier.

2.5. In de overeenkomst staat wanneer de levering van elektriciteit en/of gas start. Als deze datum niet haalbaar is, dan laten we je dit op tijd weten.

2.6. Mega mag in principe een overeenkomst niet weigeren. Wel mag Mega je betalingsgedrag controleren en om financiële zekerheid vragen. Hierover meer in artikel 15. Totdat we daadwerkelijk energie en/of elektriciteit leveren, kunnen we besluiten om je geen overeenkomst aan te bieden.

2.7. Mega mag een overeenkomst weigeren of stopzetten als:

Je ons niet de gevraagde informatie geeft.

Je een openstaande rekening niet betaalt.

Je niet de gevraagde zekerheid geeft.

Je houdt je niet aan de voorwaarden van Mega, de wet of overheidsregels, waardoor de levering van elektriciteit en/of gas onredelijk wordt.

2.8. Mega brengt je schriftelijk of digitaal op de hoogte, als een overeenkomst wordt beëindigd. Of als Mega geen overeenkomst met je aangaat. De reden hiervoor vermeldt Mega erbij.

2.9. Sluit je de overeenkomst samen met iemand anders af? Dan zijn jullie beiden verantwoordelijk voor het betalen. Kan, of hoeft een van jullie niet meer te betalen? Dan moet de ander de hele rekening voldoen.

2.10. De rechten en plichten uit deze overeenkomst kun je niet zomaar aan iemand anders overdragen. Dit kan alleen met schriftelijke toestemming van Mega, waarbij mogelijk nieuwe afspraken worden gemaakt. Wij bevestigen dit dan schriftelijk of digitaal.

2.11. Mega mag de overeenkomst in twee situaties overdragen aan een ander bedrijf: (i) indien Mega wordt overgenomen door een ander bedrijf en (ii) indien wij deze overeenkomst overdragen aan een ander bedrijf, maar wij wel ervoor verantwoordelijk blijven dat dit bedrijf de overeenkomst nakomt. Met jouw overeenkomst geef je hier nu al toestemming voor. De gemaakte afspraken in jouw overeenkomst blijven geldig, ook in het geval van een fusie met een ander bedrijf of een splitsing van ons bedrijf. Mega laat je dit schriftelijk of digitaal weten. Zijn er andere situaties dan in dit artikel beschreven? In dat geval mag je de overeenkomst binnen dertig dagen nadat je hierover van ons bericht heb gekregen de overeenkomst zonder bijkomende kosten beëindigen volgens de afspraken die wij hebben afgemaakt.

2.12. Als de overheid onze leveringsvergunning intrekt, stopt deze overeenkomst automatisch. De overheid zorgt dan voor een andere energieleverancier.

2.13. Deze overeenkomst is geschreven in het Nederlands en valt onder het Nederlands recht.

Artikel 3 - Aansluiting op het elektriciteits- en gasnet

3.1. Je kunt alleen elektriciteit en/of gas van Mega ontvangen als je een aansluiting hebt op het elektriciteitsnet en/of gasnet. Bijvoorbeeld in je woning, kantoor of garagebox.

3.2. Voor de levering van elektriciteit en/of gas van Mega is een aansluit- en transportovereenkomst met de netbeheerder nodig. Als daarvoor iets met de netbeheerder geregeld moet worden, dan regelt Mega dit. Je hoeft hier niets voor te doen.

3.3. Je betaalt netbeheerkosten aan Mega. En Mega draagt deze vervolgens weer af aan de netbeheerder.

3.4. Besluit de netbeheerder jouw aansluiting te stoppen? Dan mag Mega de levering van elektriciteit en/of gas stoppen en de overeenkomst beëindigen of opschorten.

Artikel 4 - Zelf elektriciteit opwekken

4.1. Wek je zelf elektriciteit op, bijvoorbeeld met zonnepanelen? Dan verrekent Mega de teruggeleverde elektriciteit met je verbruik.

4.2. Lever je meer elektriciteit terug, dan dat je hebt verbruikt? Dan krijg je van Mega de afgesproken terugleververgoeding.

4.3. Als je voor het eerst elektriciteit op gaat wekken, moet je dit melden bij je netbeheerder. Dit kan via energieleveren.nl.

Artikel 5 Wat doet Mega als we een overeenkomst met jou hebben?

5.1 Mega wil jou op de afgesproken startdatum elektriciteit en/of gas leveren. Om dit op tijd te doen, geef je Mega toestemming voor het volgende: Mega mag de overeenkomst met je oude energieleverancier stopzetten.

Ga je verhuizen? Dan melden we je aan bij de netbeheerder voor een nieuwe aansluit- en transportovereenkomst op het nieuwe adres, en zeggen we de oude overeenkomst op.

5.2. Als jouw toestemming nodig is volgens de wet, en we gegevens nodig hebben om elektriciteit en/of gas te leveren, geef je Mega toestemming om de volgende gegevens op te vragen bij de netbeheerder:

- De gemiddelde hoeveelheid elektriciteit en/of gas die in de afgelopen jaren op jouw adres is verbruikt en de bijbehorende meterstanden.

- Gegevens over je overeenkomst met je oude energieleverancier, zoals de datum waarop de overeenkomst eindigt, de opzegtermijn en de naam van je oude energieleverancier.
- Gegevens over het type aansluiting en je meter.
- Je geeft toestemming om gegevens over jouw overeenkomst met Mega door te geven aan de netbeheerder.

Artikel 6 Wat doet Mega bij een storing op het elektriciteits- of gasnet?

Het transport van elektriciteit en/of gas is de verantwoordelijkheid van de netbeheerder. Als er een storing is kan het zijn dat Mega minder of geen elektriciteit en/of gas kan leveren. En dat je minder of geen elektriciteit kunt terugleveren. Dit heeft geen invloed op de geldigheid van onze overeenkomst. Als je schade hebt door de storing, is Mega daarvoor niet aansprakelijk. Je kunt dan het beste contact opnemen met de netbeheerder.

Artikel 7 Wat doet Mega als je je niet aan de voorwaarden houdt?

7.1. Wanneer je de voorwaarden schendt, bijvoorbeeld door een rekening niet te betalen, dan mag Mega de levering van elektriciteit en/of gas stopzetten. Mega mag ook extra voorwaarden stellen, zoals het vragen om zekerheden. Lees artikel 15 voor meer informatie. In zo'n geval kan Mega de overeenkomst ook beëindigen. Als dit het geval is, laat Mega dit vooraf weten, schriftelijk of digitaal. Dit is volgens de regels in de wet en Mega doet dit alleen als je niet aan de overeenkomst voldoet, en de beëindiging daarom gerechtvaardigd is.

7.2. Mega doet dit niet als:

- Je de elektriciteit en/of gas alleen voor je huishouden gebruikt.

En,

- Jij en Mega het niet eens zijn en je binnen 10 dagen na het bericht daarover van Mega de Geschillencommissie Energie vraagt om een beslissing te nemen over ons verschil van mening.

7.3 Is de levering van elektriciteit en/of gas stopgezet? Dan hervat Mega de levering zodra je je weer aan de voorwaarden houdt. Mogelijk met extra voorwaarden voor het opheffen van de maatregelen. Eventuele kosten en schade moet je aan Mega voldoen.

7.4 Als Mega geen elektriciteit en/of gas levert, omdat je je niet aan de voorwaarden houdt, en je hebt schade, dan is Mega daarvoor niet aansprakelijk.

Artikel 8 Welke informatie geef je aan ons?

8.1. Geef Mega de informatie die nodig is om jouw elektriciteit en/of gas te leveren en de kosten hiervoor in rekening te brengen.

8.2. Verandert er iets in je situatie? Of gebeurt er iets belangrijks voor de levering van elektriciteit en/of gas? Geef dit dan direct aan Mega door. Voorbeelden voor het doorgeven van informatie:

- Je wilt een naam veranderen, of een e-mailadres aanpassen.
- Je wilt de rekening naar een ander adres sturen.
- Je wilt het rekeningnummer (IBAN) aanpassen.
- Je elektriciteits- of gasmeter is kapot, of de verzegeling is verbroken.
- Je verwacht veel meer of minder elektriciteit en/of gas te gebruiken.
- Je gaat zelf elektriciteit opwekken, bijvoorbeeld met zonnepanelen.

Als het nodig is, geven we deze veranderingen ook door aan de netbeheerder.

8.3. Voor deze overeenkomst geldt ook het bepaalde in artikel 54 van de Elektriciteitswet en artikel 22 van de Gaswet. Daar staat:

- Stap je over naar een nieuwe energieleverancier? Dan geef je de meterstanden door aan de nieuwe leverancier.
- Ga je verhuizen? Dan geef je de meterstanden van je oude én je nieuwe adres aan Mega door.

Artikel 9 De elektriciteits- en gasmeter

9.1. De meters zijn eigendom van de netbeheerder en worden door Mega gebruikt om de hoeveelheid elektriciteit en/of gas die je geleverd krijgt, te meten.

9.2. Mega gaat ervan uit dat de metingen op deze meters correct zijn.

9.3. Je mag niets doen met deze meters, waardoor niet goed te meten is hoeveel elektriciteit en/of gas je van Mega geleverd krijgt.

9.4. Mega mag de gegevens van jouw elektriciteits- en/of gasmeter gebruiken en verwerken voor het uitvoeren van deze overeenkomst.

9.5. Op verzoek van Mega geef je de standen van de meters door, binnen de door Mega vastgestelde termijn.

9.6. Gegevens per kwartier, uur of dag mag Mega alleen gebruiken als je ons hiervoor toestemming hebt gegeven.

9.7. Als Mega de meetgegevens niet op tijd krijgt, of als er iets mis gaat bij het opnemen of verwerken van de gegevens. Dan mag Mega zelf een schatting doen van de hoeveelheid elektriciteit en/of gas die is geleverd.

Krijgt Mega alsnog de juiste meetgegevens? Dan vergelijken we dit met de schatting en brengen we dat in rekening.

Artikel 10 Onderzoek van de elektriciteits- en/of gasmeter

10.1. Twijfelt Mega of de elektriciteits- en/of gasmeter goed werkt, en of de meting juist is? Dan kan Mega, of jij de netbeheerder vragen om de meter te onderzoeken. Mega informeert je over het onderzoek en de kosten.

- Als Mega de meter laat onderzoeken, zijn de kosten voor Mega.
- Als jij de meter wilt laten onderzoeken, zijn de kosten voor jou.
- Als de meter niet goed blijkt te werken, krijg je deze kosten terug.

10.2. Blijkt uit onderzoek dat de meter niet goed werkt? Dan bepaalt de netbeheerder hoeveel elektriciteit en/of gas je geleverd hebt gekregen.

10.3. Werkt de meter langer dan 2 jaar niet goed? Dan rekent Mega terug over de afgelopen 24 maanden.

10.4. Blijkt uit onderzoek dat er geen duidelijke gegevens zijn om een goede schatting van de hoeveelheid geleverde elektriciteit en/of gas te maken, dan mag Mega een schatting doen. Bij zo'n schatting wordt gekeken naar meetgegevens uit het verleden, als deze bekend zijn.

10.5. Blijkt dat jij, of iemand anders, fraude heeft gepleegd met de elektriciteits- en/of gasmeter? Dan maakt Mega een herberekening voor de hele periode van de ontdekte fraude.

Artikel 11 Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas

11.1. De afgesproken leveringstarieven, inclusief belastingen, stuurt Mega je schriftelijk of digitaal op. Deze tarieven vind je terug in het tarievenblad. Ook de kosten van de netbeheerder staan op dit tarievenblad.

11.2. De afgesproken leveringstarieven zijn altijd digitaal beschikbaar. Je kunt ze opvragen bij Mega of inzien in je myMega-omgeving en in de myMega app.

11.3. De voorschotbedragen die Mega in rekening brengt, worden berekend met de afgesproken leveringstarieven. Dit wordt berekend volgens het bij Mega bekende verbruik. Ook de netbeheerkosten worden in het voorschotbedrag meegerekend.

Artikel 12 Je betaalt voor elektriciteit en/of gas

12.1. Je betaalt Mega voor de elektriciteit en/of gas die je geleverd krijgt. Ook betaal je voor de kosten van de netbeheerder.

12.2. Mega mag je vragen om in termijnen te betalen, dit is het voorschotbedrag. Mega bepaalt wat het bedrag is en spreekt met je af wanneer je deze moet betalen. In de myMega app zie je wat dit bedrag is, en kun je ons verzoeken om het aan te passen.

12.3. Minimaal één keer per jaar ontvang je een jaarlijkse rekening. Hierop staan alle kosten die je verschuldigd bent en alle betaalde voorschotbedragen. Mega berekent of je iets terugkrijgt, of dat je moet bijbetalen. Heb je zelf meer elektriciteit opgewekt dan je hebt verbruikt, dan houden wij daar rekening mee. Een eindrekening ontvang je als je de overeenkomst met Mega hebt stopgezet of als je verhuist naar een ander adres. Een tegoed op de eindrekening of jaarrekening kan gebruikt worden voor het verrekenen van eventuele openstaande vorderingen. In de kwaliteitscriteria staat omschreven wat de voorwaarden hiervoor zijn.

12.4. Krijg je geld terug van Mega, én ben je Mega nog een bedrag verschuldigd? Dan mag je deze bedragen alleen met elkaar verrekenen als je hier vooraf schriftelijk of digitaal toestemming voor hebt gekregen van Mega. Het is belangrijk dat je je aan de wettelijke regels hierover houdt. Openstaande voorschotbedragen kun je niet verrekenen.

12.5. Je kunt Mega alleen betalen via de aangeboden betaalmethoden. Je krijgt een ruime keuze uit verschillende manieren om te betalen. Het kan zijn dat de betaalmethode die je kiest, aanvullende voorwaarden heeft of extra kosten met zich meebrengt.

12.6. Mega geeft aan op welke datum je uiterlijk moet betalen, en op welk rekeningnummer (IBAN). Betaal je te laat? Mega laat je dit schriftelijk of digitaal weten. Je krijgt 14 dagen de tijd om alsnog te betalen, zonder extra kosten. Als je na die 14 dagen nog niet hebt betaald, worden rente en incassokosten in rekening gebracht. Het maximumbedrag voor incassokosten is wettelijk vastgesteld. De hoogte hiervan vind je terug op [mega.nl/](https://www.mega.nl/) voorwaarden. Neem je elektriciteit en/of gas af van Mega voor iets anders dan je huishouden? Dan mag Mega direct de incassokosten rekenen als je de rekening niet op tijd hebt betaald.

12.7. Vraag je binnen 14 dagen schriftelijk of digitaal een betalingsregeling, met uitleg waarom, bij Mega aan? Dan neemt Mega een beslissing en laat je weten wat deze is, en waarom.

- Bij akkoord op een betalingsregeling moet je je aan de gemaakte afspraken houden. Doe je dat niet? Dan betaal je alsnog de rente en incassokosten. Als je niet betaalt, vervalt je betalingsregeling en ben je in verzuim.
- Bij geen akkoord op een betalingsregeling moet je de rekening gewoon betalen. Betaal je te laat? Dan betaal je rente en incassokosten.

Naast termijnen van de betalingsregeling moet je ook de andere openstaande rekeningen betalen. Daar kan geen nieuwe betalingsregeling voor gemaakt worden.

Artikel 13: Niet eens met een jaarrekening of eindrekening?

13.1. Ben je het niet eens met de jaarrekening of eindrekening die je van Mega krijgt? Stuur dan schriftelijk of digitaal een bezwaarschrift op. Leg hierin uit waarom je het niet eens bent met de rekening. Gebruik je de elektriciteit en/of het gas voor alleen je huishouden, en stuur je jouw bezwaar binnen de betaaltermijn op? Dan hoeft je de rekening nog niet te betalen, totdat Mega een beslissing heeft genomen.

13.2. Krijgt Mega jouw bezwaarschrift te laat of gebruik je de elektriciteit en/of het gas voor iets anders dan je huishouden? Dan is je bezwaar niet geldig en moet je de rekening gewoon betalen.

Artikel 14: Verjaring van vorderingen

14.1. Heeft Mega een rechtsvordering op jou voor de betaling van de geleverde elektriciteit en/of gas? Dan verjaart deze na twee jaar als je de elektriciteit en/of het gas alleen voor jouw huishouden gebruikt. Gebruik je de elektriciteit en/of het gas niet alleen voor je huishouden? Dan verjaart de rechtsvordering na vijf jaar.

14.2 Heeft Mega een rechtsvordering op jou voor netbeheerkosten? Dan verjaart deze na twee jaar.

14.3. Iedere keer als Mega je bericht over een openstaande rekening die je nog moet betalen, hebben we opnieuw twee jaar de tijd om ervoor te zorgen dat je betaalt.

14.4. Heeft Mega een te lage rekening gestuurd? Dan mag Mega dit alsnog corrigeren. Voor alleen huishoudelijk gebruik van de elektriciteit en/of het gas heeft Mega twee jaar de tijd om alsnog het verschil in rekening te brengen. Voor andere doeleinden is dit vijf jaar. Deze periode begint op het moment dat de rekening betaald had moeten zijn.

14.5. Heeft Mega een rechtsvordering op jou voor het betalen van netbeheerkosten? Dan moet Mega binnen twee jaar van het ontstaan van deze vordering, deze kosten bij jou in rekening brengen. Als Mega dit niet doet, hoeft je deze kosten niet meer te betalen.

14.6. Heb je teveel energiebelasting betaald? Na vijf jaar verjaart de vordering op Mega tot terugbetaling.

Artikel 15: Zekerheden vragen

15.1. Mega mag je vragen om zekerheden, zoals een waarborgsom. Of bijvoorbeeld een bankgarantie. Dit mag Mega alleen doen als uit onderzoek van jouw betalingsgedrag blijkt dat het nodig is, of als je eerder een betalingsachterstand hebt gehad bij Mega. Zo zorgt Mega ervoor dat je betaalt voor de elektriciteit en/of het gas dat je geleverd krijgt.

15.2. Mega mag vragen om de waarborgsom vooraf te betalen. De waarborgsom is maximaal gelijk aan het bedrag dat Mega denkt dat je per zes maanden aan elektriciteit en/of gas betaalt. De hoogte van het bedrag is redelijk voor je situatie.

15.3. Vindt Mega dat de zekerheid niet meer nodig is? Dan betaalt Mega de waarborgsom aan je terug. Als je de overeenkomst met Mega stopt krijg je ook je waarborgsom terug. Het bedrag wordt binnen zes weken na het versturen van de laatste rekening overgemaakt. Moet je nog iets betalen op dat moment? Dan verrekent Mega dit bedrag met de waarborgsom.

15.4. Over de waarborgsom ontvang je de helft van de gewone wettelijke rente. Deze rente krijg je zodra Mega de waarborgsom aan je terugbetaalt.

Artikel 16: Wat doet Mega met jouw persoonlijke gegevens?

16.1. Bij de aanvraag of het aangaan van een leveringsovereenkomst vraagt Mega om persoonlijke gegevens. Deze gegevens leggen wij vast en worden gebruikt om de overeenkomst uit te voeren.

16.2. Wil je weten welke persoonlijke gegevens Mega van jou bewaart? Stuur dan een kopie van je paspoort of identiteitskaart naar Mega. Let op: maak je bsn-nummer en foto onherkenbaar voordat je deze verstuurt. Mega stuurt je dan een overzicht van jouw gegevens tegen betaling van de kosten. Die kosten zijn niet meer dan vastgelegd in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet bescherming persoonsgegevens.

16.3. Wil je dat Mega jouw persoonlijke gegevens verandert? Laat het ons weten en leg uit waarom. Je krijgt schriftelijk of digitaal antwoord op je verzoek.

Artikel 17: Heb je schade?

17.1. Als Mega zich niet aan de overeenkomst heeft gehouden, en dit komt door Mega of door iemand die voor Mega werkt, en je hebt daardoor directe schade, dan betaalt Mega deze schade.

17.2. Mega betaalt geen schade aan spullen die je voor je bedrijf of beroep gebruikt, schade door bedrijfsstilstand, schade doordat je je beroep niet kunt uitvoeren of schade door winstderving. Tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

17.3. Meld schade direct bij Mega. En in ieder geval binnen twee maanden nadat je schade hebt gekregen. Als je de schade na twee maanden meldt, betaalt Mega niets. Tenzij je kunt aantonen dat je de schade niet eerder kon melden.

17.4. Als Mega verplicht is om de schade te vergoeden, is dit maximaal € 2.000.000,- per gebeurtenis. Ook als de daadwerkelijke schade hoger is. Dit bedrag verdelen wij naar evenredigheid over iedereen die schade heeft door dezelfde gebeurtenis. Als je de elektriciteit en/of het gas niet alleen voor huishoudelijke doeleinden gebruikt, is de schadevergoeding maximaal € 1.400,-. Behalve voor schade aan personen.

17.5. Deze regeling geldt ook voor derden die Mega inschakelt voor het uitvoeren van de overeenkomst, en voor mensen waarvoor Mega of die derde verantwoordelijk is.

17.6. Is er een storing waarvoor de netbeheerder verantwoordelijk is? En kan Mega daardoor haar verplichting niet nakomen? Dan betaalt Mega de schade niet, zoals is beschreven in artikel 6.

Artikel 18: Heb je een klacht?

18.1. Heb je een klacht over Mega? Of over het bedrag dat je betaalt voor netbeheerkosten? In de kwaliteitscriteria staat hoe je een klacht indient, en hoe snel de klacht wordt behandeld. De klacht verstuur je schriftelijk of digitaal.

18.2. Ben je het niet eens met de manier waarop Mega jouw klacht heeft opgelost? Dan heb je twaalf maanden de tijd om je klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Energie (degeschillencommissie.nl). Of je gaat naar de rechter.

18.3. Ben je het oneens met het feit dat Mega geen betalingsregeling met je wil treffen. Maar ben je het wel eens met het bedrag dat je moet betalen, én is Mega van plan om de levering van elektriciteit en/of gas te stoppen? Meld dit dan binnen tien kalenderdagen bij de Geschillencommissie Energie.

18.4. Om je klacht te laten behandelen door de Geschillencommissie Energie, moet je klachtengeld betalen. Als je gelijk blijkt te hebben, en Mega dat klachtengeld aan je dient te vergoeden, betaalt Mega dit terug.

18.5. Mega kan ook naar de Geschillencommissie Energie of de rechter gaan.

Als Mega naar de Geschillencommissie Energie gaat, krijg je daar schriftelijk of digitaal bericht over. Mega vraagt daarin of je het ermee eens bent dat onze discussie daar wordt opgelost. Ook vragen we jou om je klacht bij de Geschillencommissie Energie in te dienen. Ben je het hier niet mee eens, of reageer je niet binnen vijf weken? Dan kan Mega alsnog naar de rechter gaan.

18.6. We moeten ons allebei aan de beslissing van de Geschillencommissie Energie houden, zoals je kunt lezen in hun reglement.

18.7. Je kunt een geschil ook voorleggen via het Europese Online Dispute Resolution platform, het ODR. Dit kan op <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Artikel 19: Mag Mega deze voorwaarden en de leveringstarieven veranderen?

19.1. Mega mag deze voorwaarden altijd aanpassen.

19.2. Als de voorwaarden worden aangepast, laat Mega dit minimaal tien kalenderdagen van tevoren weten. Dat gebeurt schriftelijk of digitaal. Ook geeft Mega aan dat je de overeenkomst mag stopzetten, maar de voorwaarden blijven gelden.

19.3. Mega mag de leveringstarieven aanpassen tijdens de overeenkomst, als dat nodig is. Dit gebeurt als er veranderingen zijn in de markt, of door nieuwe regels van de overheid. Denk aan stijgende energieprijzen, veranderende inkoopkosten of aanpassingen in onze algemene kosten. Ook bij uitzonderlijke omstandigheden kan Mega leveringstarieven veranderen. Als dit gebeurt, wordt je schriftelijk of digitaal hiervan op de hoogte gebracht met een reden voor de aanpassing.

19.4. Veranderen de leveringstarieven? Dan brengt Mega je schriftelijk of digitaal op de hoogte. Je krijgt tijdig voor de verandering bericht hierover. In dit bericht staat ook dat je de overeenkomst zonder vaste einddatum mag stopzetten, zolang je aan de voorwaarden voldoet. Dit geldt niet voor aanpassingen door overheidsheffingen of belastingen.

19.5. Je kunt met Mega afspreken dat de leveringstarieven tijdens je overeenkomst niet veranderen. Dit geldt niet voor aanpassingen door overheidsheffingen of belastingen.

19.6. Het kan ook zijn dat de netbeheerder zijn tarieven verandert. De regels hiervoor staan in de algemene voorwaarden van de netbeheerder.

Artikel 20: Wat gebeurt er als je verhuist?

20.1. Ga je verhuizen? Geef je nieuwe adres door aan Mega. Dit kan schriftelijk, digitaal of telefonisch. De overeenkomst verhuist met je mee, naar het nieuwe adres.

20.2. Wat moet je doen als je gaat verhuizen?

- Informeer Mega over je nieuwe adres, doe dit twee weken voor je verhuist.
- Stuur binnen vijf werkdagen na je verhuizing de meterstanden door van je oude adres. Dit kan schriftelijk of digitaal. Bij voorkeur met jouw handtekening en die van de nieuwe bewoner er op.
- Stuur binnen vijf werkdagen na de verhuizing de meterstanden van je nieuwe adres door. Dit kan schriftelijk of digitaal. Bij voorkeur met jouw handtekening en die van de vorige bewoner er op.

20.3. Wat doet Mega als je verhuist?

- Je ontvangt schriftelijk of digitaal bericht zodra we de levering op je oude adres hebben gestopt. Je overeenkomst blijft actief voor je nieuwe woning.
- Verwacht Mega dat je op je nieuwe adres veel meer of minder elektriciteit en/of gas verbruikt? Dan past Mega de overeenkomst aan. Als je het hier niet mee eens bent, kun je de overeenkomst opzeggen volgens de geldende voorwaarden.
- Mega meldt je aan bij de netbeheerder voor een nieuwe aansluit- en transportovereenkomst op je nieuwe adres. De bestaande overeenkomst met de netbeheerder op je oude adres zeggen we voor je op.

20.4. Heb je op je nieuwe adres nog geen aansluiting op het elektriciteits- en/of het gasnet? Dan kan je nog geen elektriciteit en/of gas geleverd krijgen. Mega start met het leveren van elektriciteit en/of gas zodra de netbeheerder de juiste aansluiting heeft geplaatst.

20.5. Heb je tijdelijk twee adressen? Dan levert Mega tijdelijk elektriciteit en/of gas op beide adressen. Tenzij het redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat Mega op je oude gas nog elektriciteit en/of gas levert tegen de afgesproken voorwaarden. Wil je op een gegeven moment alleen op je nieuwe adres elektriciteit en/of gas van Mega geleverd krijgen? Dan moet je de overeenkomst op je oude adres stopzetten. Doe je dat niet, dan blijf je Mega betalen voor de levering van elektriciteit en/of gas op je oude adres totdat de rekening rechtsgeldig is opgezegd.

Artikel 21: Hoe lang duurt mijn overeenkomst met Mega?

21.1. Je kunt een overeenkomst met vaste einddatum of zonder vaste einddatum aangaan bij Mega.

21.2. Wil je de overeenkomst opzeggen? Dit kan schriftelijk, digitaal of telefonisch. De opzegtermijn is dertig kalenderdagen. We kunnen ook afspreken dat je opzegtermijn korter is.

21.3. Heb je een overeenkomst met een vaste einddatum en stop je deze vóór de afgesproken einddatum? Dan kan het zijn dat je aan Mega een opzegvergoeding moet betalen. Deze opzegvergoeding hoef je niet te betalen als Mega de kwaliteitscriteria heeft aangepast, zonder dat het moest van de overheid.

21.4. Heb je een overeenkomst zonder vaste einddatum? Als je deze wilt opzeggen, dan hoef je geen opzegvergoeding te betalen aan Mega.

21.5. Heb je een overeenkomst met een vaste einddatum én gebruik je de elektriciteit en/of het gas alleen voor je huishouden? Dan kan Mega je een nieuw aanbod doen, vlak voor je overeenkomst stopt. In dit aanbod staat de duur van de nieuwe overeenkomst, de voorwaarde voor het stopzetten en de geldende tarieven. Mega legt ook uit wat er gebeurt als je het nieuwe aanbod niet accepteert.

21.6. Wanneer je overeenkomst met vaste einddatum stopt en je bent niet overgestapt naar een andere energieleverancier overgestapt, dan zet Mega jouw overeenkomst automatisch om naar een overeenkomst zonder vaste einddatum met tarieven die horen bij een overeenkomst zonder einddatum. Artikel 19 is hierop van toepassing.

Artikel 22: Wat gebeurt er als onze overeenkomst eindigt?

22.1. Eindigt de overeenkomst met Mega? Dan stopt Mega met het leveren van elektriciteit en/of gas. We kunnen hier andere afspraken over maken.

22.2. Heb je op het moment dat je overeenkomst stopt, nog geen nieuwe energieleverancier? Dan moet de netbeheerder je aansluiting op het elektriciteits- en/of het gasnet afsluiten, en/of het transport onderbreken.

Artikel 23: Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden?

23.1. Deze algemene voorwaarden gelden vanaf 1 juli 2025. De oude voorwaarden zijn vanaf deze datum niet meer van kracht.

23.2. De officiële naam van deze voorwaarden is: 'algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2025'.

Wil je deze voorwaarden ontvangen? Je kunt ze schriftelijk of digitaal aanvragen. Of kijk op mega.nl/voorwaarden, je kunt de voorwaarden hier downloaden en printen.

