

Toelichting op de Algemene Leveringsvoorwaarden

22 juli 2026

Waarom deze toelichting? Deze toelichting legt in gewone taal uit wat de belangrijkste punten zijn uit onze Algemene Leveringsvoorwaarden. Bij elk onderwerp verwijzen we naar het artikel waarin dit precies geregeld is. Deze toelichting is bedoeld om u snel wegwijs te maken; de tekst van uw overeenkomst en de Algemene Leveringsvoorwaarden zelf blijven altijd leidend.

1. Waarvoor zijn deze voorwaarden?

Artikel 1 legt uit dat deze voorwaarden gelden zodra wij u een aanbieding doen, u ons vraagt te leveren, of wij samen een overeenkomst hebben. Ze horen bij uw energiecontract met AuraVolt.

2. Onze overeenkomst

Artikel 2 gaat over hoe onze overeenkomst tot stand komt en wanneer die geldig is. U heeft na onze bevestiging veertien kalenderdagen bedenktijd om zonder opgaaf van reden van de overeenkomst af te zien. Vraagt u ons om al binnen die periode te leveren? Dan betaalt u alleen voor wat u daadwerkelijk heeft afgenomen als u zich toch bedenkt. Dit artikel regelt ook wanneer wij een overeenkomst mogen weigeren of beëindigen, bijvoorbeeld bij een betalingsachterstand, en wat er gebeurt als AuraVolt wordt overgenomen door een ander bedrijf.

3. Uw aansluiting

Artikel 3 legt uit dat u alleen elektriciteit en/of gas van ons geleverd kunt krijgen als u een aansluit- en transportovereenkomst heeft met uw netbeheerder. De netbeheerkosten betaalt u aan ons; wij dragen deze vervolgens af aan de netbeheerder.

4. Wekt u zelf elektriciteit op?

Artikel 4 gaat over zonnepanelen en andere vormen van eigen opwek. Wekt u meer op dan u verbruikt? Dan ontvangt u hiervoor de afgesproken terugleververgoeding. Wekt u voor het eerst zelf energie op, dan meldt u dit ook bij uw netbeheerder.

5. Wat doen wij zodra we een overeenkomst hebben?

Artikel 5 regelt dat u ons toestemming geeft om de noodzakelijke stappen te zetten bij uw netbeheerder en oude leverancier, zodat de overstap of verhuizing goed verloopt.

6. Storing op het net

Artikel 6 maakt duidelijk dat het transport van energie de verantwoordelijkheid is van de netbeheerder, niet van AuraVolt. Bij een storing kunnen wij tijdelijk minder of geen energie leveren; hiervoor zijn wij niet aansprakelijk.

7. Houdt u zich niet aan de voorwaarden?

Artikel 7 beschrijft wat wij mogen doen als u bijvoorbeeld niet op tijd betaalt: wij mogen de levering opschorten of extra zekerheden vragen. Gebruikt u de energie alleen voor uw huishouden en loopt er een geschil bij de Geschillencommissie Energie? Dan gelden extra waarborgen voor u.

8. Welke informatie geeft u aan ons door?

Artikel 8 verplicht u om wijzigingen die van belang zijn — zoals een nieuw e-mailadres, ander rekeningnummer, of een kapotte meter — direct aan ons door te geven.

9. De meter

Artikel 9 legt uit dat de elektriciteits- en gasmeter eigendom zijn van de netbeheerder en dat wij uitgaan van de juistheid van de gemeten waarden.

10. Onderzoek van de meter

Artikel 10 regelt wat er gebeurt als u of wij twijfelen aan de werking van de meter. De netbeheerder onderzoekt de meter; blijkt deze niet goed te werken, dan volgt een herberekening over maximaal de afgelopen 24 maanden.

11. Onze leveringstarieven

Artikel 11 bepaalt dat wij u schriftelijk of digitaal informeren over de tarieven die gelden, inclusief overheidsheffingen en netbeheerkosten. U kunt deze tarieven altijd digitaal terugvinden.

12. Hoe u betaalt

Artikel 12 gaat over uw termijnbedragen en de jaarnota. Minimaal één keer per jaar ontvangt u van ons een jaarnota waarin we verrekenen wat u teveel of te weinig heeft betaald. Betaalt u te laat, dan informeren wij u eerst voordat wij rente of incassokosten in rekening brengen.

13. Niet eens met uw jaarnota?

Artikel 13 legt uit dat u binnen de betalingstermijn schriftelijk bezwaar kunt maken. Gebruikt u de energie alleen voor uw huishouden, dan hoeft u de nota dan nog niet te betalen totdat wij op uw bezwaar hebben gereageerd.

14. Verjaring

Artikel 14 regelt hoelang wij u nog een rekening mogen sturen: twee jaar bij huishoudelijk gebruik, vijf jaar bij ander gebruik.

15. Zekerheden

Artikel 15 geeft ons het recht om, bij twijfel over uw betalingsgedrag, een waarborgsom te vragen. Deze is nooit hoger dan het bedrag dat u naar verwachting in zes maanden betaalt, en u krijgt hem terug zodra de zekerheid niet meer nodig is.

16. Uw persoonlijke gegevens

Artikel 16 gaat over de gegevens die wij van u vastleggen om de overeenkomst uit te voeren, en hoe u een overzicht daarvan kunt opvragen.

17. Heeft u schade?

Artikel 17 legt uit wanneer AuraVolt aansprakelijk is voor schade die u lijdt doordat wij ons niet aan de overeenkomst houden, en welke grenzen daarbij gelden. Meld schade zo snel mogelijk, in ieder geval binnen twee maanden.

18. Heeft u een klacht?

Artikel 18 beschrijft de klachtenprocedure. Komt u er met ons niet uit, dan kunt u naar de Geschillencommissie Energie of naar de rechter. Ook via het Europese ODR-platform kunt u een geschil voorleggen.

19. Wijzigen van voorwaarden en tarieven

Artikel 19 regelt dat wij deze voorwaarden en onze tarieven mogen aanpassen. Dit laten we u minimaal tien kalenderdagen van tevoren weten, met daarbij uw recht om de overeenkomst op te zeggen.

20. Verhuizen

Artikel 20 legt uit wat u moet doen als u verhuist: meld dit twee weken van tevoren en geef de meterstanden van uw oude en nieuwe adres binnen vijf werkdagen door.

21. Hoe lang duurt de overeenkomst?

Artikel 21 gaat over de looptijd. U kunt kiezen voor een overeenkomst met of zonder vaste einddatum. Opzeggen kan met een termijn van dertig kalenderdagen; bij vroegtijdige opzegging van een overeenkomst met vaste einddatum kan een opzegvergoeding gelden.

22. Einde van de overeenkomst

Artikel 22 beschrijft wat er gebeurt als onze overeenkomst eindigt: u krijgt dan geen energie meer van ons geleverd, tenzij we andere afspraken maken.

23. Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden?

Artikel 23 tot slot vermeldt de ingangsdatum van deze voorwaarden: 22 juli 2026. U kunt de volledige tekst altijd bij ons opvragen of downloaden via onze website.

Bijlage: aanvullende voorwaarden voor zakelijke kleinverbruikers

Gebruikt u de energie voor uw bedrijf en heeft u een kleinverbruikersaansluiting? Dan gelden voor u een aantal aanvullende bepalingen, bijvoorbeeld over het toetsen van uw kredietwaardigheid en de

automatische verlenging van uw overeenkomst na de einddatum. Deze staan als bijlage bij de Algemene Leveringsvoorwaarden.