

# Productvoorwaarden

## Vattenfall Vooruit

Deze Voorwaarden horen bij het programma Vattenfall Vooruit (hierna: “Vooruit”). Een programma voor klanten van Vattenfall. Deelnemers van Vooruit ontvangen automatisch Punten die zij in Vooruit of in de Energiewinkel kunnen inwisselen voor gratis producten of diensten of korting daarop. De spelregels rondom dit programma lees je hieronder.

### 1. Definities

**Vattenfall:** Vattenfall Nederland en daarmee in één concern verbonden zuster-, dochter- of groepsmaatschappijen.

**Klant:** Een consument, kleinzakelijke klant of mkb-klant die met Vattenfall een overeenkomst voor de levering van elektriciteit en/of gas heeft afgesloten waarop de algemene voorwaarden voor levering van energie aan kleinverbruikers (versie 2017) van toepassing zijn.

**Vooruit:** Een programma waaraan Klanten van Vattenfall kunnen deelnemen. Deelnemers ontvangen automatisch punten in Vooruit die die ingewisseld kunnen worden voor gratis producten of diensten of korting daarop. Er zijn wisselende winacties waar een Deelnemer op kan inschrijven. Vooruit is terug te vinden in Mijn Vattenfall en de Energie-app.

**Exclusief:** het voorgaande loyaliteitsprogramma van Vattenfall. Exclusief gaat verder als Vooruit.

**Artikel:** Een in de Energiewinkel aangeboden product of dienst

**Deelnemer:** Een Klant van Vattenfall die zich heeft aangemeld voor het programma Vooruit of een voorloper van dit programma.

**Energiewinkel:** Online winkel ([vattenfall.nl/energiewinkel](https://vattenfall.nl/energiewinkel)) waarin de Deelnemer een bestelling kan doen en de gespaarde Vooruit-punten kan besteden, met mogelijke bijbetaling.

**Punten:** De Punten die een deelnemers automatisch ontvangt in Vooruit.

**Puntenoverzicht:** Het totaal aan Punten dat de Deelnemer heeft ontvangen minus de door hem ingewisselde Punten, vanaf zijn aanmelding voor Vooruit. Het Puntenoverzicht met bij- en afschrijvingen is te vinden in Vooruit.

**Voorwaarden:** Deze voorwaarden die zijn opgesteld voor Vooruit.

**Mijn Vattenfall:** Online omgeving die bereikbaar is via [mijnvattenfall.nl](https://mijnvattenfall.nl) en de Energie-app, waarmee de Klant onder meer zijn persoonlijke gegevens kan wijzigen, inzicht heeft in zijn verbruik en zijn facturen kan raadplegen.

**Blijven Loont:** een aanvulling op je contract voor stroom en gas of stroom en warmte, dat je met Vattenfall hebt gesloten en waarmee je een jaarlijks oplopende korting tot 25% krijgt op de variabele leveringskosten van stroom (per kWh). Op Blijven Loont zijn de Aanvullende voorwaarden Blijven Loont van toepassing.

**Korting voor vaste klanten:** een aanvulling op je contract voor stroom en gas of stroom, dat je met Vattenfall hebt gesloten en waarmee je drie jaar lang, jaarlijks een korting krijgt uitgekeerd. Op Korting voor vaste klanten zijn de Aanvullende voorwaarden Korting voor vaste klanten van toepassing.

**Niveau:** Vattenfall kent een waardering toe op basis van het aantal jaren dat een Deelnemer Klant is bij Vattenfall. Hoe langer de klantduur, hoe hoger het Niveau. Het Niveau wordt uitgedrukt in: Brons, Zilver, Goud, Platina. Het niveau is ook bepalend voor de winkans bij deelname aan winacties.

**Leegstandscontract:** Een tijdelijk energiecontract dat wordt aangeboden voor panden die (gedeeltelijk) leegstaan, zoals woningen of bedrijfsruimten tussen huurders of eigenaren in.

**Onbemeterde aansluiting:** Een aansluiting in een woning of bedrijfspand waarbij geen meetinrichting aanwezig is.

**Vooruit Snel Sparen:** Variant van het Vooruit programma waarin Deelnemer Punten ontvangt conform de tabel genoemd in artikel 4. Deelnemer komt in aanmerking voor deze variant als wordt voldaan aan de Voorwaarden voor deelname zoals benoemd onder artikel 3.

**Vooruit Rustig Sparen:** Variant van het Vooruit programma waarin Deelnemer Punten ontvangt conform de tabel genoemd in artikel 5. Deelnemer komt in aanmerking voor deze variant wanneer op het moment dat Exclusief naar Vooruit overgaat en volgens de administratie van Vattenfall onder de artikel 5.1 benoemde voorwaarden voldeed.

## 2. Identiteit van Vattenfall

**Vattenfall Sales Nederland N.V. handelend onder de naam/namen:** Vattenfall

**Vestigings- & bezoekadres:**

Hoekenrode 8  
1102 BR Amsterdam

**Bereikbaarheid:** [www.vattenfall.nl/klantenservice/contact](http://www.vattenfall.nl/klantenservice/contact)

**Telefoonnummer Nederland:** 0900-0808 (lokaal tarief)

**E-mail:** [vattenfall@vattenfall.nl](mailto:vattenfall@vattenfall.nl)

**KvK-nummer:** 09105390

**Btw-identificatienummer Nederland:** NL8078.06.857.B01

## 3. Deelname

1. Deelname aan Vooruit is alléén mogelijk;
  - a. met een lopend contract met Vattenfall voor de levering van elektriciteit en/of gas;
  - b. op een leveringsadres met een woon- of verblijfsfunctie;
    - waarvoor geen Leegstandscontract is afgesloten en
    - waar geen Onbemeterde aansluiting aanwezig is.
2. Deelname aan Vooruit is niet mogelijk in combinatie met Blijven Loont-korting of Korting voor vaste klanten.
3. Deelnemer gaat door aanmelding voor Vooruit akkoord met deze Voorwaarden. Deze Voorwaarden zijn tevens [hier](#) op de website van Vattenfall te raadplegen.
4. Door aanmelding voor Vooruit is Deelnemer ermee akkoord dat Vattenfall zijn/haar persoonsgegevens gebruikt ten behoeve van Vooruit. In ons Privacy Statement kun je lezen hoe wij met je gegevens omgaan. Ons Privacy Statement in te vinden op [Privacy statement & voorwaarden | Vattenfall](#).
5. Deelnemer dient te beschikken over een Mijn Vattenfall account en zich met het e-mailadres dat gekoppeld is aan het Mijn Vattenfall account aan te melden voor Vooruit. Na aanmelding kan Deelnemer via Mijn Vattenfall of via de Energie-app naar de landingspagina van Vooruit en de Energiewinkel.
6. Aanmelding gaat per klantnummer. Heb je meerdere klantnummers bij Vattenfall dan dien je je per klantnummer aan te melden.
7. Deelnemer is te allen tijde ervoor verantwoordelijk dat Vattenfall beschikt over correcte, volledige en/of actuele persoonsgegevens, waaronder (maar niet beperkt tot) een geldig en bruikbaar e-mailadres.
8. Indien blijkt dat Deelnemer geen correcte, volledige en/of actuele persoonsgegevens aan Vattenfall ter beschikking heeft gesteld, kan Deelnemer worden uitgesloten van deelname aan Vooruit.

#### 4. Vooruit Snel Sparen

1. Deelnemers die voldoen aan de voorwaarden uit artikel 3.1 en geen Blijven Loont korting of Korting voor vaste klanten hebben zoals bedoeld in artikel 3.2 komen in aanmerking voor Snel Sparen,
2. Het Niveau is bepalend voor het aantal Punten dat een Deelnemer per maand spaart en de winkans. Voor Snel Sparen geldt onderstaande tabel:

##### Vooruit 'Snel Sparen'

Niveau	Klantduur	Punten per maand	Winkans
Brons	0-1 jaar	55	1x
Zilver	1-3 jaar	90	1x
Goud	3-5 jaar	100	2x
Platina	5+ jaar	110	3x

3. De voor het Niveau relevante klantduur wordt berekend aan de hand van de startdatum van de energielevering. Als de klantrelatie tussendoor beëindigd is geweest, geldt de ingangsdatum van het meest recente contract als begindatum voor het bepalen van het Niveau. De administratie van Vattenfall is leidend voor het bepalen van de klantduur.
4. Vattenfall behoudt zich het recht voor om de toekenning van het niveau, het aantal punten per maand en de winkans te wijzigen.

#### 5. Vooruit Rustig Sparen

1. Voor Rustig Sparen komt in aanmerking een Deelnemer die op het moment van de wijziging van Vattenfall Exclusief naar Vooruit volgens de administratie van Vattenfall deelnam aan Vattenfall Exclusief in combinatie met:
  - a. Blijven Loont of Korting voor vaste klanten of;
  - b. een contract voor de levering van warmte, tapwater en/of koude, of;
  - c. een Leegstand contract of
  - d. een locatie zonder woon- of verblijfsfunctie, of;
  - e. een Onbemeterde aansluiting
2. Indien een Deelnemer met Blijven Loont of Korting voor vaste klanten wilt overstappen van Rustig Sparen naar Snel Sparen, dan komt Blijven Loont of de Korting voor vaste klanten te vervallen. Het is dan niet meer mogelijk om opnieuw Blijven Loont of Korting voor vaste klanten aan te vragen.
3. Het Niveau is bepalend voor het aantal Punten dat een Deelnemer per maand spaart en de winkans. Voor Rustig Sparen geldt onderstaande tabel:

##### Vooruit 'Rustig Sparen'

Niveau*	Klantduur	Punten per maand	Winkans
Brons	0-1 jaar	10	1x
Zilver	1-5 jaar	15	1x
Goud	5-10 jaar	20	2x
Platina	10+ jaar	25	3x

4. De voor het Niveau relevante klantduur wordt berekend aan de hand van de startdatum van de energielevering. Als de klantrelatie tussendoor beëindigd is geweest, geldt de ingangsdatum van het meest recente contract als begindatum voor het bepalen van het Niveau. De administratie van Vattenfall is leidend voor het bepalen van de klantduur.
5. Vattenfall behoudt zich het recht voor om de toekenning van het niveau, het aantal punten per maand en de winkans te wijzigen.

## 6. Punten

1. Na aanmelding voor Vooruit kent Vattenfall maandelijks Punten toe aan Deelnemer. De nieuwe Punten worden elke eerste dag van de maand bijgeschreven in het Puntenoverzicht indien Deelnemer op dat moment nog steeds Klant van Vattenfall is.
2. De punten worden toegekend per leveringsadres met een lopend contract. Er worden geen punten toegekend aan een leveringsadres zonder woon- of verblijfsfunctie, met een Leegstandscontract of waar een Onbemeterde aansluiting aanwezig is.
3. Indien er onder een klantnummer leveringsadressen zijn, die alleen in aanmerking komen voor Rustig Sparen, maar onder hetzelfde klantnummer ook leveringsadressen zijn die in aanmerking komen voor Snel sparen, dan worden voor alle adressen onder dat klantnummer de Punten toegekend volgens de tabel van Snel Sparen
4. Punten zijn niet in een geldelijke waarde uit te drukken en zijn op geen enkele wijze inwisselbaar voor contant of giraal geld, noch kunnen Punten gebruikt worden ter voldoening van vorderingen van Vattenfall.

## 7. Puntenoverzicht - besteding en geldigheid

1. Deelnemer kan het Puntenoverzicht inzien door in te loggen in Mijn Vattenfall of via de Energie-app.
2. Deelnemer kan de Punten inwisselen voor Artikelen in de Energiewinkel of voor (kortingen op) producten en diensten in Vooruit.
3. Vattenfall bepaalt of een Artikel tegen inwisseling van Punten besteld kan worden, een combinatie van Punten en bijbetaling van een bedrag in euro's of enkel tegen betaling van een bedrag in euro's.
4. Vattenfall kan een maximum stellen aan het aantal Punten dat Deelnemer kan inwisselen voor de aankoop van Artikelen in het assortiment in de Energiewinkel of voor (kortingen op) producten en diensten in Vooruit.
5. Vattenfall behoudt zich het recht voor om het assortiment in de Energiewinkel en/of Vooruit, het aantal in te wisselen Punten voor de aangeboden Artikelen, producten en diensten en de hoogte van het bij te betalen bedrag te allen tijde te wijzigen.
6. De Punten kunnen alleen worden gebruikt door de Deelnemer en zijn niet overdraagbaar.
7. De registratie door Vattenfall van het Puntenoverzicht is leidend.
8. Door een bestelling te plaatsen in de Energiewinkel en/of Vooruit gaat Deelnemer akkoord met de Leveringsvoorwaarden Energiewinkel en eventuele productvoorwaarden bij het bestelde product of de bestelde dienst.
9. Bij het bestellen van (korting op) producten of diensten kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn.
10. Punten zijn tot maximaal 5 jaar na uitgiftedatum geldig.
11. Indien Deelnemer structureel, na herhaaldelijk te zijn aangemaand, zijn rekeningen bij Vattenfall niet betaalt, is Vattenfall gerechtigd de toegang tot Vooruit te ontzeggen totdat aantoonbaar alle opeisbare vorderingen van Vattenfall op Deelnemer door Deelnemer zijn voldaan.

## 8. Beëindiging van Deelname aan Vooruit

1. Wanneer Deelnemer of Vattenfall de klantrelatie beëindigt om welke reden dan ook, dan wel een aangevraagd contract wordt geannuleerd, zal de deelname aan Vooruit ook eindigen en vervalt het Puntenoverzicht. Deelnemer heeft, behoudens de gevallen genoemd in dit artikel, dan geen recht meer op zijn Punten.
2. Deelnemer heeft gedurende de voor zijn leveringsovereenkomst geldende opzegtermijn gelegenheid om de Punten te besteden in Vooruit en/of de Energiewinkel.
3. Vattenfall is gerechtigd de deelname aan Vooruit door Deelnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen in geval van fraude, bedrog, het verschaffen van onjuiste of onvolledige informatie, het handelen door Deelnemer in strijd met deze Voorwaarden of enig ander handelen door Deelnemer waardoor Vattenfall schade wordt berokkend, onder voorbehoud van alle overige rechten van Vattenfall.
4. Deelnemer mag zelf ten alle tijden deelname aan het programma beëindigen. Hiervoor kan Deelnemer contact opnemen met de Klantenservice van Vattenfall.
5. Indien Deelnemer niet meer voldoet aan de onder artikel 3 genoemde voorwaarden, wordt deelname aan Vooruit automatisch beëindigd.

## **9. Wijzigingen en beëindiging**

1. Vattenfall behoudt zich het recht voor om deze Voorwaarden te allen tijde te wijzigen. Vattenfall zal Deelnemer tijdig via e-mail informeren over wijzigingen in de Voorwaarden.
2. Wijziging van de Voorwaarden door Vattenfall conform artikel 9.1 heeft geen invloed op de al vóór de wijziging door Deelnemer opgebouwde Punten.
3. Vattenfall behoudt zich het recht voor het programma Vooruit te beëindigen. Hierbij zal het voor Deelnemer mogelijk zijn om gedurende een nader te bepalen periode de resterende Punten in te wisselen. Vattenfall zal de Deelnemer hierover tijdig informeren.

## **10. Aansprakelijkheid**

4. Vattenfall is niet aansprakelijk ingeval van technische storingen, zoals het niet beschikbaar zijn van Vooruit en/of de Energiewinkel.
5. Vattenfall is nimmer gehouden tot betaling van enigerlei schadevergoeding aan Deelnemer of anderen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de kant van Vattenfall.
6. Vattenfall is nimmer aansprakelijk voor gevolg- of bedrijfsschade, indirecte schade en winst- of omzetsderving.

## **11. Overige bepalingen**

1. Indien één of meer van de bepalingen van de Voorwaarden of van de procedureregels in strijd zijn met enig toepasselijk rechtsvoorschrift, zal de betreffende bepaling komen te vervallen en zal deze worden vervangen door een door Vattenfall vast te stellen nieuwe rechtens toelaatbare bepaling, zo veel als mogelijk met inachtneming van de strekking van de desbetreffende bepaling.
2. Bij afname door Deelnemer van producten en/of diensten van Vattenfall gelden de op deze producten en/of diensten van toepassing zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Vattenfall
3. Bij vragen of klachten over Vooruit kunt u contact opnemen met de klantenservice van Vattenfall. U kunt ons bereiken via [www.vattenfall.nl/klantenservice/contact](http://www.vattenfall.nl/klantenservice/contact), telefoonnummer Nederland: 0900-0808 (lokaal tarief) en [vattenfall@vattenfall.nl](mailto:vattenfall@vattenfall.nl).
4. Deze Voorwaarden worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.