

ENERGIE



Kwaliteitscriteria

Energie VanOns wordt geleverd door Energie VanOns Energie Diensten.
Energie VanOns Energie Diensten is een handelsnaam van EnergyZero.

Bijlage B2

1 dec 2021

Contact opnemen

De klantenservice van Energie VanOns is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 uur en 17:00 uur. Je kunt ons telefonisch bereiken via het telefoonnummer 085 016 01 11. Ook kan je ons bereiken via e-mail info@energievanons.org. Bezoekadres: Meent 93 E, 3011JG te Rotterdam.

Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan jou waar mogelijk nog verder te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Algemene voorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet je wat je van ons mag verwachten. Onderstaande kwaliteitscriteria hebben specifiek betrekking op consumenten en zakelijke kleinverbruikers en treden per 01-12-2021 in werking.

Jouw jaarnota

- Je ontvangt van Energie VanOns minimaal één keer per jaar per product (elektriciteit en/of gas) een overzichtelijke jaarnota. Deze jaarnota wordt gemaakt op basis van jouw meteropname. Ons streven is dit elk jaar in dezelfde periode te doen.
- Op jouw jaarnota verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik.

Je gaat verhuizen

- Je ontvangt van Energie VanOns binnen acht weken na uw verhuisdatum een eindnota voor jouw oude adres. Je dient dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan Energie VanOns door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- Ook ontvangt je van Energie VanOns binnen acht weken na jouw verhuisdatum een voorschotnota voor jouw nieuwe adres. Je moet dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan Energie VanOns doorgeven.

Je bent klant van Energie VanOns of recent naar Energie VanOns overgestapt

- Na de overstap naar Energie VanOns voor de levering van elektriciteit en/of gas, ontvangt je binnen acht weken een voorschotnota na de start van de levering door Energie VanOns. Daarna ontvangt je deze maandelijks van ons zolang jouw leveringsovereenkomst duurt.

- Je kunt schriftelijk (dat mag dus ook per e-mail) een verzoek indienen voor aanpassing van het termijnbedrag.

Je beëindigt uw leveringsovereenkomst met Energie VanOns

- Na beëindiging van jouw leveringsovereenkomst met Energie VanOns, ontvangt je binnen zes weken na verwerking hiervan een eindnota.

Een klacht melden

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening en heb je een klacht, meld ons dat dan per e-mail via klachten@energyzero.nl.

Je ontvangt na binnenkomst van uw klacht meteen een ontvangstbevestiging met daarin de termijn die wij nodig hebben om jouw klacht te behandelen. Deze termijn ligt, afhankelijk van de complexiteit van jouw klacht, tussen minimaal 2 weken en maximaal 4 weken.

Geschillencommissie

Wij hopen natuurlijk dat we er gezamenlijk uitkomen. Mocht het echter zo zijn dat dit niet het geval is en/of vindt je dat Energie VanOns jouw klacht niet goed heeft behandeld, dan kan je de externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissies Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vindt je meer informatie op www.degeschillencommissie.nl. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

Gedragscodes

Energie VanOns vindt het belangrijk dat afspraken zijn over zaken als de slimme meter en de manier waarop wij communiceren tijdens de werving, het aangaan, de voortzetting en de beëindiging van leveringsovereenkomsten met klanten daarom hebben wij de onderstaande gedragscodes ondertekend.

De tekst van de gedragscode vind je op de website van Energie-Nederland.

- Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012 van Energie-Nederland

<http://energie-nederland.nl/app/uploads/2017/01/Gedragscode-Leveranciers-Slimme-Meters-2012.pdf>

- Gedragscode Consument en Energieleverancier 2015 van Energie-Nederland

<https://www.energie-nederland.nl/app/uploads/2021/12/Aanvullende-verklaring-energieleveranciers-bij-Gedragscode-Consument-en-Energieleverancier-.pdf>

Wettelijke bedenktijd

Je kan de overeenkomst met Energie VanOns binnen 14 dagen na de datum van afsluiten kosteloos annuleren. Je hoeft hiervoor geen reden op te geven. Annuleren kan door het Energie VanOns modelformulier voor ontbinding in te vullen en te ondertekenen. Stuur het formulier per post op naar Energie VanOns Energie Diensten, Meent 93 E, 3011JG te Rotterdam, of als ingescand document per e-mail aan info@energievanons.org.