

## Kwaliteitscriteria easyEnergy versie 1.0

De Kwaliteitscriteria easyEnergy, versie 1.0 treden in werking op 3 maart 2017.

Wij willen graag dat je tevreden bent over onze producten, diensten en service. Daarom werken wij voortdurend aan verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. easyEnergy heeft, naast de Algemene Leveringsvoorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet je precies wat je van ons mag verwachten.

### JOUW REKENINGEN EN BETALINGEN

- ▶ Minimaal één keer per maand – en binnen 42 dagen na afloop van de verbruiksperiode - ontvang je een maandafrekening van easyEnergy. Je hebt dan een duidelijk overzicht van jouw maandelijks energieverbruik en de energieleveringskosten. Op deze gespecificeerde nota vind je het overzicht van de aan jou in rekening gebrachte kosten, verrekend met het aan jou in rekening gebrachte voorschotbedrag.
- ▶ Je ontvangt voorafgaand aan de start van de energielevering door easyEnergy informatie over de hoogte van jouw voorschotbedrag.
- ▶ easyEnergy biedt je de mogelijkheid om jouw rekeningen middels automatische incasso te betalen of zelf over te maken (via iDEAL) na een betaalverzoek (AcceptEmail).
- ▶ Verhuizing: Je ontvangt van EasyEnergy binnen zes weken na jouw verhuisdatum een eindafrekening voor de te verlaten aansluiting. Je dient verhuizing uiterlijk veertien dagen vóór de sleuteloverdracht aan easyEnergy te melden en binnen vijf dagen ná jouw sleuteloverdracht de meterstanden door te geven van de te verlaten en de nieuw te betrekken aansluiting om de verhuizing soepel te laten verlopen. Indien je verhuist naar een plek waar geen slimme meter aanwezig is, terwijl je hiervoor gebruikt maakte van een leveringsovereenkomst voor een slimme meter product, zal je tegen verhuistarief worden afgerekend totdat er op je nieuwe adres een slimme meter is geïnstalleerd. Je bent dan zelf verantwoordelijk een slimme meter bij de netbeheerder aan te vragen
- ▶ Opzegging: Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met easyEnergy ontvang je binnen zes weken na verwerking van deze beëindiging een eindafrekening. Een positief saldo zal vervolgens binnen 30 dagen aan je worden uitgekeerd.

## JOUW VRAGEN, KLACHTEN EN GESCHILLEN

- ▶ Wij streven er naar dat je voor de volle 100% tevreden bent over easyEnergy. Maar mocht er iets mis zijn dan willen wij graag samen met je tot een oplossing komen. Vragen en klachten kan je via chat, telefonisch, schriftelijk of e-mail voorleggen aan easyEnergy. easyEnergy streeft ernaar om alle klantvragen zoveel mogelijk in het eerste contact met de klant te beantwoorden.

## KLANTENSERVICE

- ▶ Via de chatfunctie kun je nu direct al je vragen rondom je product aan ons stellen. De chatfunctie vind je snel op [www.easyenergy.com](http://www.easyenergy.com), zo krijg je gemakkelijk antwoord op jouw vragen.
- ▶ Ook per e-mail aan [klantenservice@nl.easyenergy.com](mailto:klantenservice@nl.easyenergy.com) kan je jouw vragen stellen. Vragen via e-mail worden zo spoedig mogelijk in behandeling genomen en een antwoord op jouw vraag volgt binnen 2 werkdagen.
- ▶ Als je geen gebruik maakt van e-mail kun je schrijven naar easyEnergy, Petrus Regoutplein 1 E01, 6211 XX, Maastricht
- ▶ De klantenservice van easyEnergy belt je graag terug op een tijdstip dat jou schikt. Je kan op de website [www.easyenergy.com](http://www.easyenergy.com) jouw telefoonnummer achterlaten en aangeven dat je teruggebeld wenst te worden. Je wordt dan binnen het door jou gekozen tijdsbestek door ons teruggebeld (lokaal tarief).
- ▶ Het is mogelijk om ons tijdens kantooruren te bellen op telefoonnummer 070- 7011786
- ▶ Vermeld wel bij jouw vragen of suggesties duidelijk jouw klantnummer en persoonlijke gegevens. Op die manier kunnen wij de service leveren die je van ons mag verwachten.

## KLACHTENTRAJECT

Een klacht omschrijft easyEnergy als: “een uiting van ontevredenheid door een (potentiële) klant”.

Voor klachten is er het e-mailadres [klachtenEE@nl.easyenergy.com](mailto:klachtenEE@nl.easyenergy.com)

- ▶ In het geval van storingen kun je altijd het nationaal storingsnummer bellen (0800-9009).
- ▶ Je ontvangt altijd binnen twee werkdagen na ontvangst van jouw klacht een bevestiging, per e-mail of per post. Je ontvangt van easyEnergy een inhoudelijke reactie en/of een voorstel voor een oplossing binnen 10 werkdagen na ontvangst van jouw klacht.
- ▶ Ben je van mening dat jouw klacht niet correct is behandeld, dan kan je jouw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie van easyEnergy. De Klachtencommissie van easyEnergy beoordeelt de klacht en de gevolgde procedure opnieuw en toetst of easyEnergy jouw klacht correct heeft behandeld. Je ontvangt binnen 4 weken schriftelijk

bericht.

- ▶ Ben je van mening dat de Klachtencommissie van easyEnergy jouw klacht niet correct heeft behandeld dan kan je de hulp inroepen van een externe, onafhankelijke geschillencommissie. Voor consumenten is dat de Geschillencommissie voor Energie en Water

Kijk voor meer informatie op [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl) (ook bereikbaar via 070-3105310).