

Kwaliteitscriteria Dit mag je van ons verwachten

energiedirect.nl

We stemmen onze producten, diensten en service af op je wensen. Om deze reden heeft energiedirect.nl, naast de Algemene Leveringsvoorwaarden, een aantal kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet je precies wat je van ons mag verwachten.

Facturatie

- Je ontvangt van energiedirect.nl jaarlijks de jaarnota, ieder jaar in dezelfde maand. We mogen hier maximaal 8 weken van afwijken.
- Minimaal 1 keer per jaar ontvang je een (jaar)nota van energiedirect.nl. Je hebt dan een duidelijk overzicht van je jaarlijkse energieverbruik en de energiekosten.
- Je ontvangt van energiedirect.nl binnen 8 weken na je verhuisdatum een eindnota. Je dient dan wel 14 dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing aan ons te melden. Ook moet je binnen 5 dagen na de sleuteloverdracht de meterstanden doorgeven.
- We sturen binnen 8 weken na je verhuisdatum een e-mail met informatie over de hoogte van je maandelijkse voorschotbedrag. Je dient dan wel 14 dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing aan ons door te geven.
- Nadat je naar ons bent overgestapt, ontvang je informatie over de hoogte van je maandelijkse voorschotbedrag. We sturen je binnen 8 weken na de start van de energielevering door energiedirect.nl, een e-mail met je voorschotbedrag.
- Bij beëindiging van het contract met energiedirect.nl, ontvang je binnen 8 weken na de verwerking van deze beëindiging een eindnota.

Vragen, klachten en geschillen

Vragen en klachten kun je telefonisch en via internet aan ons voorleggen. Vermeld daarbij duidelijk je klantnummer. De klantenservice van energiedirect.nl is bereikbaar op het telefoonnummer 0900 3347328 (€ 0,10 per minuut). Via internet kun je voor vragen en klachten terecht op Mijn energiedirect.nl. Log in via www.energiedirect.nl.

Wanneer je ons per internet hebt benaderd, ontvang je direct per e-mail een ontvangstbevestiging. Hierin vertellen we je wat de verwerkingstijd is van je vraag of klacht.

Bent je van mening dat je klacht niet goed is opgelost, dan kun je de klacht altijd voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie voor Energie en Water. Energiedirect.nl is bij deze geschillencommissie aangesloten. Dit is een voorwaarde om je klacht in behandeling te laten nemen. Kijk voor meer informatie op www.geschillencommissie.nl