

Kwaliteitscriteria.

Omdat energiedirect.nl en jij online werken houden we samen de kosten laag. Dat zorgt ervoor dat onze tarieven vanaf 2002 bij de goedkoopste in de markt horen. We hebben het vertrouwen van onze klanten gewonnen doordat we kwaliteit leveren en onze beloftes nakomen.

In onze Algemene Voorwaarden wordt de kwaliteit van onze producten en diensten gewaarborgd. We hebben daarnaast extra kwaliteitscriteria opgesteld. Wanneer je klant bij ons bent, dan mag je de volgende zaken van ons verwachten:

Nota en betalen

Jaarnota

- Minimaal één keer per jaar ontvang je een (jaar)nota van energiedirect.nl via Mijn energiedirect.nl. We geven je een duidelijk overzicht van je jaarlijkse energieverbruik en de energiekosten.
- Je ontvangt je jaarnota ieder jaar in dezelfde maand. We mogen hier maximaal 8 weken van afwijken.

Verhuizen

- Je ontvangt van energiedirect.nl binnen 6 weken na je verhuisdatum een eindnota via Mijn energiedirect.nl. Hiervoor is het wel nodig dat je maximaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing aan ons meldt en binnen vijf dagen na je sleuteloverdracht je meterstanden doorgeeft.
- Je ontvangt van energiedirect.nl binnen 8 weken na je verhuisdatum via mijn.energie.nl informatie over de hoogte van je maandelijks voorschotbedrag. Ook hiervoor is het nodig dat je maximaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing aan ons doorgeeft.

Termijnbedrag

- Na je overstap naar energiedirect.nl ontvang je binnen 8 weken na de start van energielevering door ons informatie over de hoogte van je termijnbedrag.
- Je hebt de mogelijkheid om zonder opgaaf van reden je termijnbedrag zelf te wijzigen in Mijn energiedirect.nl. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

Eindnota

- Bij beëindiging van je contract met energiedirect.nl, ontvang je binnen 6 weken na verwerking van deze beëindiging je eindnota via Mijn energiedirect.nl.

Meterstanden

- Je hebt graag grip op je energiekosten en een correcte nota. Daarom ontvang je van ons een e-mail waarin we je vragen de meterstanden door te geven in mijn.energie.nl. Dit doen we op drie momenten: wanneer je je bij ons aanmeldt, wanneer we je jaarnota opmaken (telkens na 12 maanden) en wanneer je verhuist. Wanneer we niet tijdig over je meterstanden beschikken, dan maken we een inschatting van je verbruik, op basis van eerder verbruik op je adres. Hierdoor kan de jaarnota hoger of lager uitvallen. We corrigeren dit op de jaarnota die volgt nadat je je meterstanden hebt aangeleverd.

Verlengen

Bij ons vind je op elk moment een aantrekkelijk bod op maat. Ook als je al een tijdje klant bij ons bent. Wil je graag hulp bij het vergelijken van de verschillende tarieven en contractsvormen? Neem dan even contact met ons op via 0900-3347328 (€ 0,70 per gesprek, plus je gebruikelijke belkosten).

Vragen en klachten

We kunnen de kosten laag houden, doordat je je energiezaken zo veel mogelijk zelf online regelt. We verwijzen je daarom eerst naar onze website en je persoonlijke omgeving Mijn energiedirect.nl. Kom je er niet uit? Geen probleem, we zijn bereikbaar via Facebook, Twitter, e-mail en telefoon.

Website Log in op Mijn energiedirect.nl of kijk bij de veelgestelde vragen op www.energie.nl.

Facebook www.facebook.com/energie.nl

Twitter www.twitter.com/energie.nl

Telefoon 0900-3347328 (€ 0,70 per gesprek, plus je gebruikelijke belkosten)

E-mail Klantenservice@energie.nl

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

Ben je van mening dat je klacht niet goed is opgelost, dan kun je de klacht altijd voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie voor Energie. Energiedirect.nl is bij deze geschillencommissie aangesloten. Kijk voor meer informatie op www.geschillencommissie.nl.