



# Kwaliteitscriteria

## Bijlage B2

1 februari 2018

## Contact opnemen

Het kantoor van EZ is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 uur en 17:00 uur. U kunt ons telefonisch bereiken via het lokale nummer 010 – 30 74 890. Ook kan je ons bereiken via e-mail [support@energyzero.nl](mailto:support@energyzero.nl). Bezoekadres: Stationsplein 45 (A4.204 Groothandelsgebouw) 3013AK 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 31-01-2018 in werking.

## Jouw jaarnota

- Je ontvangt van EnergyZero 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 EnergyZero 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 EnergyZero door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- Ook ontvangt je van EnergyZero 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 EnergyZero doorgeven.

## Je bent klant van EnergyZero of recent naar EnergyZero overgestapt

- Na de overstap naar EnergyZero voor de levering van elektriciteit en/of gas, ontvangt je binnen acht weken een voorschotnota na de start van de levering door EnergyZero. 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 EnergyZero

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

## Een klacht melden

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening en heeft u een klacht, meld ons dat dan per e-mail via [klachten@energyzero.nl](mailto: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 EnergyZero 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](http://www.degeschillencommissie.nl). Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

## Gedragscodes

EnergyZero 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 u 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  
<http://energie-nederland.nl/app/uploads/2016/10/Gedragscode-Consument-en-Energieleverancier-2015-1.pdf>

## Wettelijke bedenktijd

Je kan de overeenkomst met EnergyZero binnen 14 dagen na de datum van afsluiten kosteloos annuleren. Je hoeft hiervoor geen reden op te geven. Annuleren kan door het EnergyZero modelformulier voor ontbinding in te vullen en te ondertekenen. Stuur het formulier per post op naar EnergyZero BV, Stationsplein 45 A4.204, 3013AK Rotterdam, of als ingescand document per e-mail aan [support@energyzero.nl](mailto:support@energyzero.nl).