

Kwaliteitscriteria Energy 4 All voor kleinverbruikers

Bij Energy 4 All bent u geen nummer maar staat u centraal in onze bedrijfsvoering. Het is daarom van belang dat u tevreden bent over onze producten en diensten. Om u tevreden te houden, werken wij voortdurend aan het optimaliseren van onze kwaliteit en dienstverlening. Daarom hebben wij voor u kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u precies wat u van ons kan verwachten.

Afrekeningen en betalingen

- Wanneer u overstapt naar Energy 4 All brengen wij u binnen een week na de ingangsdatum van levering op de hoogte van uw maandelijkse termijnbedrag.
- Wij bepalen uw termijnbedrag op basis van het historisch jaarverbruik op uw leveringsadres. U kunt dit termijnbedrag per e-mail of telefonisch via onze klantenservice aanpassen.
- Ieder jaar ontvangt u van Energy 4 All in dezelfde maand de jaarafrekening per product (elektriciteit en gas). Energy 4 All zal in hoge uitzondering maximaal acht weken hiervan afwijken.
- U ontvangt minimaal een keer per jaar een (jaar)afrekening. Hierbij heeft een duidelijk overzicht van het energieverbruik van al uw aansluitingen, energieleveringskosten en kortingen.
- Bij een verhuizing ontvangt u maximaal acht weken na uw verhuisdatum de eindafrekening van de energielevering. Daarvoor vragen we u minimaal vier weken voor de sleuteloverdracht uw verhuizing bij Energy 4 All te melden en binnen vijf dagen na uw sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven. We bevestigen binnen twee weken de verhuizing.
- Wanneer er gekozen wordt om het leveringscontract te beëindigen met Energy 4 All, dan ontvangt u de eindafrekening binnen acht weken na beëindiging van de energielevering.

Vragen, opmerkingen en klachten

Tevredenheid bij al onze klanten vinden wij als Energy 4 All ontzettend belangrijk. U staat centraal in onze bedrijfsvoering. Natuurlijk kan het voorkomen dat er iets mis gaat. Hierbij is communicatie de sleutel om samen tot een goede oplossing te komen.

- Vragen of klachten kunt u telefonisch, per e-mail en/of schriftelijk voorleggen aan Energy 4 All.
- U kunt, zonder wachtrijen, telefonisch terecht bij onze klantenservice. Onze klantenservice is te bereiken van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 op het telefoonnummer 088 - 012 48 26 (uw gebruikelijke belkosten).
- Vragen of klachten kunt u per e-mail versturen naar het volgende e-mailadres:
klantenservice@energy-4-all.nl.
- U kunt schriftelijk uw vraag of klacht richten naar:
Energy 4 All
t.a.v. afdeling Klachtenbehandeling
Oude Middenweg 85
2491 AC Den Haag
- U heeft te allen tijde, voor vragen, opmerkingen of klachten, een persoonlijk contactpersoon.
- Energy 4 All wil zo snel mogelijk op uw klacht reageren en deze oplossen. Wij reageren met een ontvangstbevestiging van de klacht binnen 2 werkdagen. We streven ernaar om uw klacht binnen 2 weken opgelost te hebben.

Geschillen

Bent u niet tevreden over de wijze waarop Energy 4 All uw klacht heeft afgehandeld, dan kunt u een externe onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. Wij zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Energie en de Geschillencommissie Energie Zakelijk. De Geschillencommissie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. U kunt meer informatie krijgen via:

- de website www.degeschillencommissie.nl
- het telefoonnummer: 070 - 310 53 10 (uw gebruikelijke belkosten)