



Duurzaam. Gasloos. Toekomstbestendig.

Kwaliteitscriteria

HVE Energie wordt geleverd door HVE Energie Diensten. HVE Energie Diensten is een handelsnaam van EnergyZero.

Bijlage B2

1 november 2018

Contact opnemen

Het kantoor van HVE Energie Diensten 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 **055 204 8930**. Ook kan je ons bereiken via e-mail hveenergie@energyzero.nl. Het bezoekadres is Meent 93 E, 3011JG 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 HVE Energie Diensten 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 HVE Energie Diensten 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 HVE Energie Diensten door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- Ook ontvangt je van HVE Energie Diensten 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 HVE Energie Diensten doorgeven.

Je bent klant van HVE Energie Diensten of recent naar HVE Energie Diensten overgestapt

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

- Na beëindiging van jouw leveringsovereenkomst met HVE Energie Diensten, 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.

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 HVE Energie Diensten 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. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer **055 204 8930**.

Gedragscodes

HVE Energie Diensten 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 HVE Energie Diensten binnen 14 dagen na de datum van afsluiten kosteloos annuleren. Je hoeft hiervoor geen reden op te geven. Annuleren kan door het HVE Energie Diensten modelformulier voor ontbinding in te vullen en te ondertekenen. Stuur het formulier per post op naar HVE Energie Diensten, Meent 93 E, 3011JG Rotterdam, of als ingescand document per e-mail aan hveenergie@energyzero.nl.