

KWALITEITSNIVEAUS.

Bij Energiedirect regel je al je energiezaken helemaal zelf. Zelf geregeld, goed geregeld! Zo houden we de kosten laag. Energiedirect heeft naast de Algemene Leveringsvoorwaarden en Productvoorwaarden een aantal kwaliteitsniveaus opgesteld zodat je precies weet wat je van ons mag verwachten.

1 Jaarrekening.

Minimaal één keer per jaar ontvang je een (jaar)rekening van Energiedirect. We geven je een duidelijk overzicht van je jaarlijkse energieverbruik en de kosten.

Je ontvangt je jaarrekening elk jaar in dezelfde maand. We mogen hier maximaal 8 weken van afwijken.

2 Verhuizen.

Je ontvangt van Energiedirect binnen 6 weken na je verhuisdatum een eindrekening. Dan moet je wel maximaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing aan ons doorgeven en binnen vijf dagen na je sleuteloverdracht je meterstanden doorgeven.

Je ontvangt van ons binnen 8 weken na je verhuisdatum informatie over de hoogte van het termijnbedrag van je nieuwe adres. Ook hiervoor geldt dat je maximaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing aan ons doorgeeft.

3 Termijnbedrag.

Na je overstap naar Energiedirect ontvang je, binnen 8 weken na de start van de energielevering door ons, informatie over de hoogte van je termijnbedrag.

Je mag altijd je termijnbedrag zelf aanpassen in Mijn Energiedirect. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

4 Eindrekening.

Als je je contract met Energiedirect beëindigt, ontvang je binnen 6 weken na verwerking van deze beëindiging je eindrekening.

5 Meterstanden.

Als we je meterstanden niet kunnen uitlezen, ontvang je een e-mail waarin we je vragen de meterstanden door te geven in Mijn Energiedirect. Dit doen we op drie momenten: wanneer je je bij ons aanmeldt, wanneer we je jaarrekening opmaken (telkens na 12 maanden) en wanneer je verhuist. Hebben we je meterstanden niet op tijd? Dan maken we een inschatting van je verbruik, op basis van eerder verbruik op je adres. Hierdoor kan de jaarrekening hoger of lager uitvallen. We corrigeren dit op de jaarrekening die volgt nadat je je meterstanden hebt aangeleverd.

6 Wat als we onze afspraken niet nakomen?

We vinden het belangrijk om onze afspraken na te komen. Komen we onze afspraken toch niet na? Dan heb je recht op een passende vergoeding of een terugbetalingsregeling. Bijvoorbeeld als jouw jaar- of eindrekening niet klopt. Maar ook als je je jaar- of eindrekening later ontvangt dan we beloofd hebben. Hieronder lees je hoe je dit bij ons kunt melden.

7 Vragen en klachten.

Bij ons regel je alles online. Gegevens wijzigen, je contract bekijken of je verbruik checken? Dat is zo gepiept in onze Regelseef app of in Mijn Energiedirect. De keuze is aan jou. Wel zo handig!

Kom je er niet uit? Geen probleem, wij helpen je supersnel via de chat. Stel je vraag aan onze chatbot. Dat is snel, simpel en je krijgt meteen antwoord. Liever chatten met een medewerker? Dat

kan ook. Onze chatbot verbindt je door op werkdagen van 8.00 tot 20.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Laat het ons weten als je niet tevreden bent over onze service. Blijf er niet mee zitten en geef je klacht aan ons door in de chat.

We doen er alles aan om samen tot een goede oplossing te komen. Ben je het niet eens met de oplossing en wil je onafhankelijk advies? Dan kun je een klacht indienen bij De Geschillencommissie. Kijk voor meer informatie op www.degeschillencommissie.nl.

8 Gedragscodes.

In samenwerking met Energie-Nederland hebben de energieleveranciers de Gedragscode Consument en Energieleverancier opgesteld. Hierin staat beschreven waaraan Energiedirect moet voldoen bij werving, het onderhouden van klantcontacten en het aangaan, voortzetten en beëindigen van leveringsovereenkomsten. Om onze diensten goed uit te kunnen voeren, gebruiken we meetgegevens van op afstand uitleesbare meters (Slimme Meters). In aanvulling op de Wet Bescherming Persoonsgegevens hebben leveranciers en de meetbedrijven in de Nederlandse energiebranche, de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters opgesteld over het gebruik, het vastleggen, het uitwisselen en het bewaren van gegevens die we op afstand uitlezen. Deze gedragscode kun je lezen en downloaden op www.energiedirect.nl/algemene-voorwaarden.