



We richten al onze energie op jou. We willen je duidelijk informeren en adviseren.

### **Je staat centraal**

Om je goed te kunnen begrijpen is het belangrijk dat we naar je luisteren. Ons doen en laten draait om deze belofte. Dit onderscheidt ons van onze concurrenten. We gaan zorgvuldig om met de feedback die we van onze klanten krijgen. Zo worden we dankzij jou elke dag een beetje beter.

### **Je houdt ons scherp**

We staan open voor je mening en ervaringen. Positief of negatief, ze houden ons scherp. Je bent de motor voor verandering in diensten en producten. We nodigen regelmatig klanten uit om met ons mee te denken, zowel online als offline.

### **Je wordt goed geïnformeerd**

We geven je inzicht in hoe dingen werken. Dit doen we met duidelijke taal, zonder onnodig vakjargon en wollig taalgebruik en zonder kleine lettertjes.

### **Je stapt over zonder gedoe**

- We leveren via hetzelfde netwerk, waarlangs je nu energie ontvangt. Er zijn geen aanpassingen in en om je huis nodig.
- We vragen je zelf de meterstanden door te geven, zodat je een juiste eindnota ontvangt van je vorige leverancier.
- We zorgen dat je bij je overstap niet door ons toedoen zonder stroom of gas komt te zitten.

### **Kies je eigen contactgang**

- Je krijgt snel een betrokken, ervaren medewerker aan de telefoon. Onze medewerkers worden allround opgeleid door ervaren trainers en coaches.
- Je kunt ons ook een e-mail sturen. We streven ernaar je vraag binnen 3 werkdagen te beantwoorden.
- Je hebt de beschikking over een online serviceteam. Dit is een team van virtuele medewerkers, die 24 uur per dag antwoord geven op ruim allerlei verschillende klantvragen.

### **Stel zelf je product samen**

- Je kiest zelf of je een contract wilt met variabele of vaste tarieven.
- Je kiest zelf voor welke periode je het contract afsluit.
- Je bepaalt zelf of je groene of grijze stroom afneemt. Wil je dit wijzigen, dan maken we dit voor je in orde.

### **Je hebt controle over je energiezaken**

- Je kunt je tarieven eerlijk vergelijken via de website.
- We helpen je met informatie en online hulpmiddelen om je energiekosten te verlagen.
- Er zijn zaken die elke energieleverancier verplicht is te doen. Deze wettelijk vastgestelde afspraken vind je hieronder.

### **Ontvangst van de nota's**

- Elk jaar in dezelfde periode ontvang je een (jaar)nota van Hezelaer Energy. We mogen hier maximaal 8 weken van afwijken. Je hebt dan een duidelijk overzicht van je jaarlijkse energieverbruik en de energiekosten.
- Je ontvangt van Hezelaer Energy binnen 8 weken na je verhuisdatum een eindnota. Je dient dan wel 14 dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing aan ons te melden. Ook moet je binnen 5 dagen na de sleuteloverdracht de meterstanden doorgeven.
- We sturen binnen 8 weken na je verhuisdatum een e-mail met informatie over de hoogte van je maandelijkse voorschotbedrag. Meestal geven we het voorschotbedrag zelfs al binnen een week aan je door. Je dient dan wel 14 dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing aan ons door te geven.



- Nadat je naar ons bent overgestapt, ontvang je informatie over de hoogte van je maandelijksse voorschotbedrag. We sturen je binnen 8 weken na de start van de energielevering door Hezelaer Energy, een e-mail met je voorschotbedrag. Meestal geven we het voorschotbedrag zelfs al binnen een week aan je door.
- Bij beëindiging van het contract met Hezelaer Energy, ontvang je binnen 8 weken na de verwerking van deze beëindiging een eindnota.

### **Vragen, klachten en geschillen**

- Vragen en klachten kun je telefonisch en via internet aan ons voorleggen. Vermeld daarbij duidelijk je klantnummer.
- De klantenservice van hezelaer.nl is bereikbaar op het telefoonnummer 076 8891834 (lokaal tarief).
- Wanneer je ons per 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 en Water. Hezelaer Energy is bij deze geschillencommissie aangesloten.
- Kijk voor meer informatie op: [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl).