



Contact opnemen

Het kantoor van Hezelaer Energy (HE) is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 08:30 uur en 17:00 uur. U kunt ons telefonisch bereiken via het lokale nummer 076-3030720.

Bezoekadressen

Ulvenhoutselaan 12 4835 MC Breda
Torenallee 20 - Striijp S 5617 BC Eindhoven

Ook kunt u een e-mail sturen aan service@hezelaer.nl. Wij streven ernaar u binnen 2 werkdagen te voorzien van een reactie.

Nieuwe klant

Zodra u uw interesse in Hezelaer Energy als uw leverancier kenbaar heeft gemaakt, nemen wij direct contact met u op. We bespreken graag persoonlijk met u wat de best passende contractvormen voor u zijn. Als uw keuze gemaakt is, stellen wij een contract voor u op waarin de volgende onderwerpen aan bod komen:

- Uw naam en contactgegevens
- De looptijd en tarieven
- De betalingsvoorwaarden
- Het leveringsadres en verwacht verbruik
- Een verwijzing naar onze Algemene Voorwaarden

Bij wederzijdse acceptatie van het contract, en na retourneren van het contract aan Hezelaer Energy, verwelkomen wij u als klant. Hiervoor ontvangt u een welkomstbrief of bevestigingse-mail. Hierin worden de onderwerpen uit het contract nog eens bevestigd zodat alles voor u duidelijk is.

Meterstanden

Bij het starten van de levering vragen wij u om de meterstanden digitaal op een in te vullen en aan Hezelaer Energy te verzenden.

Facturen

Hezelaer Energy factureert maandelijks op basis van een voorschot. Hezelaer Energy factureert rondom het jaarafrekenmoment op basis van de meterstanden het werkelijke volume en de condities van uw contract, waarbij de voorschotten in mindering worden gebracht.

Klachtenprocedure

Klachten kunt u indienen via de contactgegevens vermeld in deze kwaliteitscriteria. Wanneer er een klacht wordt ingediend bij Hezelaer Energy nemen wij deze in behandeling. Wij streven ernaar de klacht binnen 2 werkdagen te behandelen.

Indien u van mening bent dat de door ons geboden oplossing niet toereikend is, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie waar Hezelaer Energy bij aangesloten is. De website van de Geschillencommissie is www.degeschillencommissie.nl.