

Kwaliteitscriteria Hezelaer

‘Omdat u wilt weten waar u aan toe bent’

Versie 042018



Uw waardering voor Hezelaer Energy B.V. (hierna: Hezelaer) is voor ons essentieel en daarom besteden we veel aandacht aan punten die onze klantvriendelijkheid verbeteren. Onderstaande kwaliteitscriteria treden vanaf 1 april 2018 in werking en beschrijven onze dienstverlening die u ten minste van ons mag verwachten. We streven ernaar om onze dienstverlening steeds verder te verbeteren en uw verwachtingen zelfs te overtreffen.

Betaling

Jaarlijks ontvangt u steeds in dezelfde maand van ons een periodieke afrekening (jaarnota). U ontvangt deze afrekening in die betreffende maand, dan wel binnen een termijn van acht weken daaropvolgend.

U ontvangt van ons binnen zes weken na uw verhuisdatum een eindafrekening voor uw oude adres. U dient dan wel veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.

U ontvangt van ons binnen acht weken na uw verhuisdatum een termijnfactuur voor uw nieuwe adres. U dient dan wel binnen veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons door te geven.

Na de overstap naar Hezelaer voor de levering van energie, ontvangt u binnen acht weken een termijnfactuur na de start van de energielevering door Hezelaer.

Na beëindiging van uw leveringscontract met Hezelaer, ontvangt u binnen zes weken na verwerking hiervan een eindafrekening.

Klachtafhandeling

U kunt uw klachten telefonisch, schriftelijk of via internet voorleggen aan ons. Vermeld bij uw klacht altijd uw persoonlijke gegevens en uw klantnummer.

Telefoonnummer: 076-3030720 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten)

Hezelaer Energy B.V.
Ulvenhoutselaan 12
4835 MC Breda
www.hezelaer.nl

U ontvangt binnen twee werkdagen na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging van ons.

Uw klacht wordt binnen tien werkdagen (post) of binnen twee werkdagen (e-mail) na ontvangst inhoudelijk afgehandeld.

Binnen deze periode ontvangt u een oplossing en bieden wij onze excuses aan, als blijkt dat uw klacht terecht is.

In sommige gevallen kan de achtergrond van uw klacht erg complex zijn en kan de hiervoor genoemde termijn niet gehaald worden. Zodra bekend is dat de afhandeling langer gaat duren dan tien werkdagen, krijgt u daarvan tijdig bericht en wordt daarbij de termijn aangegeven waarbinnen u antwoord krijgt. Wij verplichten ons binnen deze termijn uw klacht af te handelen, door het aanbieden van een oplossing en excuses als blijkt dat uw klacht terecht is.

Bent u van mening dat Hezelaer uw klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan: Geschillencommissie Energie. Hezelaer is bij deze Geschillencommissies aangesloten. Dit is een voorwaarde om uw klacht in behandeling te laten bij bovenstaande Geschillencommissies.

Kijk voor meer informatie op <https://www.degeschillencommissie.nl/>