

Kwaliteitscriteria

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 overige voorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet je wat je van ons mag verwachten. Onderstaande kwaliteitscriteria hebben specifiek betrekking op consumenten en zakelijke kleinverbruikers.

1 Jouw jaarnota

- 1.1 Je ontvangt van NextEnergy minimaal één keer per jaar een overzichtelijke jaarnota. Deze jaarnota wordt gemaakt op basis van jouw meteropname. Ons streven is dit elk jaar in dezelfde periode te doen.
- 1.2 Op jouw jaarnota verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van jouw energieverbruik. Heb je te veel betaald? Dan storten wij het verschil binnen 6 weken terug op jouw rekening of trekken wij het bedrag af van jouw termijnbedrag voor de volgende maand. Heb je te weinig betaald? Dan staat het te betalen bedrag weergegeven op de door ons gestuurde jaarnota.

2 Je gaat verhuizen

- 2.1 Je ontvangt van NextEnergy binnen 6 weken na je verhuisdatum een eindnota voor jouw oude adres. Je dient dan wel minimaal 14 dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan NextEnergy door te geven en binnen 5 dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven als je geen slimme meter hebt.
- 2.2 Ook ontvang je van NextEnergy binnen 6 weken na jouw verhuisdatum een termijnnota voor jouw nieuwe adres. Je moet dan wel minimaal 14 dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan NextEnergy doorgeven.

3 Je bent recent klant geworden

- 3.1 Na de overstap naar NextEnergy en voor de start levering van stroom en/of gas, ontvang een termijnnota door NextEnergy. De eerste termijnnota ontvang je ongeveer 2 weken voor start van de levering, of eerder als deze kort op de aanmelding volgt. Daarna ontvang je maandelijks een termijnnota van ons zolang jouw leveringsovereenkomst duurt.
- 3.2 Je kunt een verzoek voor het aanpassen van je termijnbedrag indienen via een schriftelijke brief, telefonisch, per e-mail, of direct via de app.

4 Je beëindigt jouw leveringsovereenkomst

- 4.1 Na beëindiging van jouw leveringsovereenkomst met NextEnergy, ontvang je uiterlijk binnen 6 weken na verwerking hiervan een eindnota.

5 Een klacht melden

- 5.1 Ben je niet tevreden over onze dienstverlening en heb je een klacht, meld ons dat dan per post of e-mail via vragen@nextenergy.nl. Je ontvangt na binnenkomst van je 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.

6 Geschillencommissie

- 6.1 Wij hopen natuurlijk dat we er gezamenlijk uitkomen. Mocht het echter zo zijn dat dit niet het geval is en/of vind je dat NextEnergy jouw klacht niet goed heeft behandeld, dan kan je de externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissie Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vind je meer informatie op <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/energie>. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 310 53 10.

7 Gedragscodes

- 7.1 NextEnergy vindt het belangrijk dat er 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 gedragscodes ondertekend. De teksten van de gedragscodes vind je op de website van Energie-Nederland. Zie voor meer informatie: <https://www.energie-nederland.nl/leden/gedragscode>

8 Vragen?

- 8.1 Neem gerust contact op via vrAGEN@nextenergy.nl of 030 203 5800. We helpen je graag!