

Kwaliteitscriteria van Greenchoice

Greenchoice doet haar uiterste best om elke klant optimaal van dienst te zijn. Wij hebben graag dat u tevreden bent over onze producten en diensten. Toch blijft onze klantenservice mensenwerk waardoor er ondanks alle aandacht ook wel eens iets mis kan gaan. Uiteraard werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. De kwaliteit wordt in eerste instantie gewaarborgd in onze algemene voorwaarden. Ook heeft Greenchoice een aantal aanvullende kwaliteitscriteria opgesteld. Zodoende weet u precies wat u van ons mag verwachten.

Facturatie

Overstap

- Na de overstap van uw oude leverancier naar Greenchoice, ontvangt u binnen acht weken na de start van de energielevering door Greenchoice, informatie over de hoogte van uw maandelijkse voorschotbedrag. Uw voorschotbedrag wordt gebaseerd op de energietarieven conform de leveringsovereenkomst en het te verwachten verbruik op jaarbasis. Het maandelijkse voorschotbedrag wordt gebaseerd op uw historisch verbruik op jaarbasis aangeleverd door uw netbeheerder. Dit bedrag kunt u via onze website www.greenchoice.nl zonder opgaaf van reden maximaal 100% verhogen of maximaal 25% verlagen.

Tussentijdse (jaar-)afrekening

- Jaarlijks ontvangt u van Greenchoice in dezelfde periode de zogenaamde jaarnota, tenzij er sprake is van buitengewone omstandigheden. De jaarnota is één factuur waarop alle producten die u afneemt staan aangegeven. In de jaarnota worden de maandelijks bij u in rekening gebrachte voorschotbedragen verrekend met de totale kosten van uw energieverbruik. Ook brengen wij u middels deze nota op de hoogte van uw nieuwe voorschotbedrag voor het komende jaar.
- Om een correcte jaarnota voor u te verzorgen, zijn de meterstanden van stroom en/of gas essentieel. Indien Greenchoice niet tijdig over uw meterstanden kan beschikken, moeten we uw verbruik schatten. Hierdoor kan de jaarnota hoger of lager uitvallen. De correctie hiervoor vindt automatisch het volgende jaar plaats als u dan de meterstanden aanlevert.

Verhuizen

- Wanneer u gaat verhuizen, ontvangt u binnen acht weken na de verhuisdatum de zogenaamde eindnota van uw oude adres. Om een correcte eindnota voor u te verzorgen, is het van belang dat u binnen vijf dagen na uw sleuteloverdracht de eindmeterstanden doorgeeft. Mocht u op uw nieuwe adres opnieuw kiezen voor Greenchoice als uw leverancier, dan ontvangt u binnen acht weken na de verhuisdatum informatie de hoogte van uw nieuwe maandelijkse voorschotbedrag.

Beëindiging

- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst door een overstap van Greenchoice van een andere leverancier, ontvangt u binnen acht weken na verwerking van deze beëindiging een eindnota.

Vragen, problemen of geschillen

Uw vragen, problemen of klachten kunt u op verschillende manieren bij Greenchoice kenbaar maken. Mocht u contact opnemen met Greenchoice, dan verzoeken wij u om duidelijk uw

klantnummer en persoonlijke gegevens te vermelden. Zodoende kunnen wij nog sneller tot een oplossing komen.

Op onze website www.greenchoice.nl vindt u uitleg over uiteenlopende onderwerpen. Indien u geen antwoord kunt vinden op uw vragen kunt u contact op nemen met onze klantenservice.

De klantenservice van Greenchoice is tijdens kantooruren telefonisch te bereiken via de volgende nummers:

- 010-4782326 (lokaal tarief) voor consumenten
- 010-8500661 (lokaal tarief) voor zakelijke klanten

Tevens kunt u per mail uw vragen aan ons voorleggen. U kunt mailen naar vragen@greenchoice.nl. Ons streven is om binnen 5 werkdagen uw mails te beantwoorden.

Klachtenprocedure

Greenchoice vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening en producten. Helaas kunnen er toch klachten voortkomen. Wij proberen dan samen tot een oplossing te komen. Uw klachten kunt u schriftelijk doen toekomen op het adres Pieter de Hoochweg 111, 3024 BG Rotterdam t.a.v. klachtencoördinator. Tevens kunt u mailen naar klachtencoordinator@greenchoice.nl. Binnen 4 weken krijgt u hierover een schriftelijk antwoord.

Geschillen

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Energie en Water. De Geschillencommissie is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen zal doen betreffende de klacht. Voor meer informatie kunt u de website www.sgc.nl raadplegen.

Op de algemene voorwaarden zijn mede de kwaliteitcriteria voor de dienstverlening van Greenchoice van toepassing.