

Kwaliteitscriteria Greenchoice (bijlage B2)

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. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt in eerste instantie gewaarborgd in onze algemene voorwaarden. Ook heeft Greenchoice aanvullende kwaliteitscriteria opgesteld. Zodoende weet u precies wat u van ons mag verwachten.

Facturatie

- Na uw overstap naar Greenchoice, ontvangt u binnen acht weken na de start van levering informatie over de hoogte van uw maandelijks voorschotbedrag. Dit voorschotbedrag wordt gebaseerd op de energietarieven conform de leveringsovereenkomst en het te verwachten verbruik op jaarbasis.
- Uw voorschotbedrag kunt u zonder opgave van reden maximaal 100% verhogen en maximaal 25% verlagen. Dit kunt u eenvoudig doen via <http://dossier.greenchoice.nl>.
- U ontvangt van Greenchoice jaarlijks in dezelfde periode uw jaarnota. Dit tenzij er sprake is van buitengewone omstandigheden. In deze jaarnota worden de maandelijks bij u in rekening gebrachte voorschotbedragen verrekend met de totale kosten van uw energieverbruik.
- Indien Greenchoice niet tijdig over uw meterstanden voor de opmaak van de jaarnota beschikt, 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.
- Bij een verhuizing ontvangt u binnen acht weken na de verhuisdatum de eindnota van uw oude adres. Om een correcte eindnota voor u op te stellen, is het zaak om binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de eindmeterstanden door te geven.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst door een overstap van Greenchoice naar een andere leverancier, ontvangt u binnen acht weken na verwerking een eindnota.

Vragen, problemen of geschillen

Uw vragen, problemen of klachten kunt u op verschillende manieren aan ons kenbaar maken:

Klantenservice

- Onze klantenservice is tijdens kantooruren telefonisch te bereiken via de volgende telefoonnummers:
 - 010-4782326 (lokaal tarief) voor consumenten
 - 010-8500661 (lokaal tarief) voor zakelijke klanten
- Op onze website www.greenchoice.nl vindt u uitleg over uiteenlopende onderwerpen.
- U kunt uw vraag (onder vermelding van het klantnummer of postcode en huisnummer) mailen naar vragen@greenchoice.nl. Indien u geen gebruik maakt van internet, dan kunt u uw vraag zenden naar Pieter de Hoochweg 108, 3024BH Rotterdam t.a.v. Greenchoice.

Klachtenprocedure

Klantenservice blijft mensenwerk waardoor er ondanks alle aandacht ook wel iets mis kan gaan. Ofschoon wij voortdurend werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening, kunnen er toch klachten voortkomen. Wij proberen dan samen met u tot een oplossing te komen. Uw klachten kunt u schriftelijk doen toekomen op het adres Pieter de Hooghweg 108, 3024 BH Rotterdam t.a.v. klachtencoördinator. Tevens kunt u een e-mail sturen naar klachten@greenchoice.nl. Binnen 5 werkdagen ontvangt u van Greenchoice een inhoudelijke reactie op uw klacht. Wij streven er vervolgens naar uw klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 weken, en naar volle tevredenheid op te lossen.

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. Greenchoice is bij deze geschillencommissie aangesloten. Dit is een voorwaarde om uw klacht in behandeling te nemen.

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