

## **Kwaliteitscriteria Greenchoice**

Greenchoice doet haar uiterste best om elke klant optimaal van dienst te zijn. Wij willen graag dat u tevreden bent over onze producten en diensten. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt in eerste instantie gewaarborgd in onze algemene leveringsvoorwaarden. Daarnaast heeft Greenchoice aanvullende kwaliteitscriteria opgesteld. Zo 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 baseren wij op de energietarieven van uw leveringsovereenkomst en het te verwachten verbruik op jaarbasis dat wij krijgen van uw netbeheerder.

- Via mijn dossier: <http://dossier.greenchoice.nl> kunt u uw voorschotbedrag met maximaal 100% verhogen en met maximaal 25% verlagen. Wilt u uw voorschotbedrag verder verhogen of verlagen dan kunt ons bellen.
- U ontvangt van Greenchoice jaarlijks in dezelfde periode uw jaarrekening. Tenzij er sprake is van buitengewone omstandigheden. In deze jaarrekening verrekenen wij de maandelijks bij u in rekening gebrachte voorschotbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik.
- Als Greenchoice niet op tijd over uw meterstanden beschikt, dan schatten wij uw verbruik. Hierdoor kan de jaarrekening hoger of lager uitvallen. Wij corrigeren deze meterstanden het volgende jaar, als u de meterstanden heeft aangeleverd.
- Bij een verhuizing ontvangt u binnen zes weken na de verhuisdatum de eindrekening van uw oude adres. Om een correcte eindrekening voor u op te stellen, is het belangrijk om binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de eindmeterstanden aan ons door te geven.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst door een overstap van Greenchoice naar een andere leverancier, ontvangt u van ons binnen zes weken na verwerking een eindrekening.

### **Vragen, problemen of geschillen**

Heeft u vragen, problemen of klachten? Dan kunt u ons tijdens kantooruren tegen een lokaal tarief bellen op het volgende nummer:

### **Klantenservice**

010-4782326 voor consumenten  
010-8500661 voor zakelijke klanten

Of u kunt een e-mail sturen, onder vermelding van het klantnummer of postcode en huisnummer, naar [vragen@greenchoice.nl](mailto:vragen@greenchoice.nl). Wilt u meer informatie over besparen, groene energie of zelf opwekken? Op onze website [www.greenchoice.nl](http://www.greenchoice.nl) vindt u uitleg over uiteenlopende onderwerpen.

Heeft u geen internet? Dan kunt u ons natuurlijk ook gewoon een brief sturen. Ons adres is: Pieter de Hoochweg 108, 3024BH Rotterdam ter attentie van Greenchoice.

### **Klachtenprocedure**

Klantenservice blijft mensenwerk waardoor er ondanks alle aandacht ook weleens iets mis kan gaan. Wij werken voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening en proberen bij een klacht samen tot een oplossing te komen.

U kunt uw klacht doorgeven door een e-mail te sturen naar [klachten@greenchoice.nl](mailto:klachten@greenchoice.nl) of u kunt een brief sturen naar ons postadres, Kruisplein 15, 3014 DB Rotterdam ter attentie van klachtencoördinator. Binnen 5 werkdagen ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht.

We willen uw klacht graag zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen acht weken, voor u oplossen.

### **Geschillen**

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Energie. De geschillencommissie is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen zal doen over uw klacht. Meer informatie vindt u op de website [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl). Greenchoice is bij deze geschillencommissie aangesloten. Dit is een voorwaarde om uw klacht in behandeling te nemen.

(Volledigheidshalve dienen wij u ook te wijzen op de mogelijkheid om uw klacht in te dienen via het [ODR-platform](#) (online dispute resolution) van de Europese Commissie. Gezien het feit dat Greenchoice al is aangesloten bij de Geschillencommissie Energie zal een klacht die u via het ODR-platform indient, worden doorverwezen naar deze Geschillencommissie. Het is voor u dus eenvoudiger om uw klacht direct bij de Geschillencommissie Energie zelf aanhangig te maken.)