

Kwaliteitscriteria

(Bijlage D)

Kwaliteitscriteria als bedoeld in artikel 2, lid 2 van de Algemene Voorwaarden voor levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers.

1. Contactgegevens

Voor vragen, opmerkingen, klachten of andere zaken kun je terecht bij onze klantenservice. Per e-mail via vraag@Qurrent.nl of per telefoon, ons nummer is 088 777 1200. De openingstijden van de klantenservice zijn: maandag tot en met donderdag van 8:30 tot 19:00 uur, vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur en zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur.

2. Overstap naar Qurrent

We informeren je over het termijnbedrag in je contract. Je termijnbedrag is gebaseerd op je standaard jaarverbruik zoals vastgesteld door je netbeheerder op basis van het gemiddelde historische verbruik op je adres.

3. Maandbedrag, jaarnota en eindnota

- 3.1. Je kunt het termijnbedrag maximaal 100% verhogen of 10% verlagen via de persoonlijke pagina (Mijn Energie) op www.qurrent.nl.
- 3.2. Minimaal éénmaal per jaar ontvang je een jaarnota. Hierop verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met het totale energieverbruik. Je ontvangt de jaarnota binnen 8 weken na het voltooien van je (eerste) leveringsjaar. Mocht je vaker dan 1 keer per 12 maanden een nota willen ontvangen dan kun Qurrent hierom vragen.
- 3.3. Na beëindiging van je leveringsovereenkomst met Qurrent ontvang je binnen 6 weken nadat de levering is beëindigd een eindnota.

4. Betalingsvoorwaarden

- 4.1. De betalingsvoorwaarden verbonden aan het leveren van energie zijn naar keuze:
 - betaling middels periodieke automatische incasso. Hiervoor dien je Qurrent te machtigen en voldoende saldo op je betaalrekening aan te houden.
Of,
 - betaling op factuur door overschrijving per bank. Per factuur wordt er €1,80 in rekening gebracht. De betalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum.

- 4.2.** Een betalingsherinnering is kosteloos. In het geval Qurrent vervolgens bij het uitblijven van betaling een aanmaning stuurt worden er tenminste €40,- incassokosten in rekening gebracht, dit bedrag is wettelijk vastgesteld. Blijf je na de aanmaning in gebreke dan wordt de vordering uit handen gegeven aan onze incassopartner. Dit brengt extra kosten met zich mee.

5. Verhuizing

- 5.1.** Bij verhuizing ontvang je binnen 6 weken nadat de levering op je oude adres beëindigd is een eindnota voor het oude adres. Het is belangrijk dat je uiterlijk 10 werkdagen voor de sleuteloverdracht de verhuizing aan ons doorgeeft en binnen vijf dagen na de sleuteloverdracht de meterstanden aan ons doorgeeft.
- 5.2.** Zodra je verhuizing verwerkt is, ontvang je voor je nieuwe adres een nieuw contract waarop je termijnbedrag voor dit adres staat vermeld. Je termijnbedrag is gebaseerd op het standaard jaarverbruik zoals vastgesteld door je netbeheerder op basis van het gemiddelde historische verbruik op je nieuwe adres.

6. Klachten

- 6.1.** Vragen of klachten kun je per brief, telefoon of e-mail aan ons kenbaar maken. Het daarbij te gebruiken e-mailadres is klacht@qurrent.nl. Vermeld bij de vraag of klacht altijd je persoonlijke gegevens en je klantnummer. Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de vraag of klacht sturen wij je per email een ontvangstbevestiging, mits je emailadres bij ons bekend is.
- 6.2.** Binnen 10 werkdagen ontvang je onze inhoudelijke reactie.

Indien het niet mogelijk is om de vraag of klacht binnen 10 werkdagen af te handelen, stellen wij je hiervan op de hoogte. Daarbij geven we aan welke stappen we ondernemen om de vraag of klacht alsnog naar behoren af te handelen en wat daarvan de geschatte doorlooptijd is.

- 6.3.** Mocht de klacht door ons niet naar tevredenheid zijn opgelost dan kun je tegen de door ons voorgestelde afhandeling bezwaar maken. Je bezwaar dien je binnen 1 maand nadat je kennis hebt kunnen nemen van de door ons voorgestelde afhandeling aan ons toe te zenden. Binnen 10 werkdagen ontvang je onze inhoudelijke reactie op je bezwaar.

- 6.4.** Indien je bezwaar niet naar tevredenheid is opgelost kunt je je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Energie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoon: 070 3105310 (ma t/m vr van 9.00 tot 17.00 uur), fax: 070 3658814, www.degeschillencommissie.nl. Let erop dat een eventueel geschil uiterlijk tot 12 maanden nadat je je klacht aan ons hebt voorgelegd bij de Geschillencommissie aanhangig kan worden gemaakt.