

Kwaliteitscriteria Allure Energie (bijlage B2)

Allure Energie wil u optimaal en zo persoonlijk mogelijk van dienst zijn. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze service en producten. De kwaliteit van onze producten en diensten worden gewaarborgd in onze algemene voorwaarden. Naast deze algemene voorwaarden heeft Allure Energie een aantal kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet u precies wat u van ons mag verwachten.

Facturatie

Overstap

Zodra de definitieve overstapdatum bekend is, ontvangt u van ons de welkomstbrief met daarin onder anderen de startdatum van levering en de hoogte van het termijnbedrag.

Termijnbedrag

Het termijnbedrag is berekend op basis van het historisch verbruik van uw aansluiting en uw persoonlijke wensen. Dit bedrag is inclusief alle kosten. Het leveringstarief, de vaste leveringskosten, de netbeheerkosten, de overheidsheffingen, de vermindering energiebelasting en de btw zijn opgenomen in uw termijnbedrag. Dit bedrag kunt u zonder opgaaf van redenen met maximaal 10% verlagen en onbeperkt verhogen.

Betaling

Uw 1e factuur wordt berekend op basis van het aantal resterende dagen na de switchdatum tot het einde van de maand en wordt uiterlijk 5 werkdagen na de switchdatum gefactureerd. Het termijnbedrag voor de volgende maand zal vervolgens iedere maand rond de 15e aan u gefactureerd worden.

Jaar nota

Jaarlijks ontvangt u steeds in dezelfde maand van Allure Energie een jaarafrekening. De jaarafrekening is één factuur waarop alle producten die u afneemt staan vermeld. In de jaarafrekening verrekenen wij de bij u in rekening gebrachte termijnbedragen met de werkelijke kosten van uw energieverbruik. Op de jaarafrekening vindt u ook het nieuwe termijnbedrag voor het komende jaar. Om de jaarafrekening op te maken op basis van het werkelijk verbruik, vragen wij u uw meterstanden door te geven. Als u de meterstanden niet doorgeeft wordt een schatting van de meterstanden gemaakt. De geschatte meterstanden kunnen afwijken van de werkelijke meterstanden en hebben invloed op uw afrekeningen. Wij mogen u de afrekening maximaal acht weken later toezenden in geval van bijzondere omstandigheden (zoals verhuizing naar een andere regio, of uitblijven van de meetgegevens).

Verhuizen

U ontvangt van ons binnen acht weken na uw verhuisdatum een tussentijdse afrekening, op voorwaarde dat u veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons meldt en binnen vijf dagen na uw sleuteloverdracht de meterstanden doorgeeft.

Beëindiging leveringsovereenkomst

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst ontvangt u binnen zes weken na uw afmelding een eind nota. Als u uw leveringsovereenkomst voortijdig beëindigt, is Allure Energie gemachtigd u een opzegvergoeding in rekening te brengen. De hoogte van de opzegvergoeding stemt overeen met de Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders 2011 van de NMa Energiekamer.

Vragen, klachten en geschillen

Uw vragen en klachten kunt u op verschillende manieren aan Allure Energie kenbaar maken. Op onze website www.allure-energie.nl vindt u uitleg over uiteenlopende onderwerpen. Onder Veel gestelde vragen vindt u antwoorden op veel van uw vragen.

Via telefoon

Een vraag, verzoek of probleem kan telefonisch worden gemeld aan de klantenservice via 085-902 29 30 (lokaal tarief). De klantenservice is bereikbaar op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur

Via e-mail

U kunt uw vragen stellen per e-mail aan klantenservice@allure-energie.nl of via het contactformulier op onze website. Ons streven is om binnen vijf werkdagen uw e-mail te beantwoorden.

Klachtenprocedure

Onze klantenservice blijft mensenwerk, waardoor ondanks alle aandacht ook wel eens iets mis kan gaan. Wij proberen echter samen met u tot een oplossing te komen. Mocht u zich niet vinden in de aangeboden oplossing of een klacht hebben, verzoeken wij u vriendelijk uw klacht per e-mail (klantenservice@allure-energie.nl) of per post versturen. Hierdoor stelt u Allure Energie in staat haar service te verbeteren. Uw klacht kunt u sturen naar Allure Energie Klantenservice ter attentie van Klachtencoördinator, Gedempte Zuiderdiep 24, 9711 HG Groningen. Binnen drie werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging. Wij doen ons best om binnen twaalf werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht te geven.

Geschillen

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie Energie en Water. De Geschillencommissie is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen doet betreffende de klacht. Voor meer informatie zie www.degeschillencommissie.nl. Op de algemene voorwaarden zijn mede de kwaliteitscriteria van Allure Energie van toepassing.