



# KWALITEITSCRITERIA

## TERMIJNBEDRAG

Ligt de startdatum van levering op de 1<sup>e</sup> van de maand, dan wordt het eerste termijnbedrag rond de 1<sup>e</sup> dag van levering geïncasseerd. Het termijnbedrag voor de volgende maand zal rond de 24<sup>e</sup> kalenderdag van diezelfde maand worden afgeschreven. Ligt de startdatum op de 15<sup>e</sup> van de maand? Dan wordt het termijnbedrag voor de eerste maand rond de 24<sup>e</sup> geïncasseerd. U betaalt standaard per automatische incasso. Wilt u betalen middels een factuur, dan dient u dit zelf door te geven aan een van onze medewerkers. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.

Als op de vervaldatum van de factuur geen volledige betaling is ontvangen, ontvangt u een kosteloze herinnering. U kunt de factuur alsnog binnen 14 dagen voldoen, zonder dat er extra kosten in rekening worden gebracht. Als op de vervaldatum van de herinnering geen volledige betaling is ontvangen, dan ontvangt u een aanmaning waarvoor wij u € 15,- administratiekosten in rekening kunnen brengen. Als op de vervaldatum van de aanmaning geen volledige betaling is ontvangen, dan ontvangt u een ingebrekestelling. Voor een ingebrekestelling kunnen incassokosten in rekening gebracht worden van 15% van het factuurbedrag, met een minimum van € 40,- per vordering (incl. btw). Ook wordt een betalingsregeling geboden en de mogelijkheid tot Schuldhulpverlening. Als op de vervaldatum van de ingebrekestelling geen volledige betaling is ontvangen, worden gerechtelijke incassomaatregelen genomen. De kosten hiervan worden apart bij u in rekening gebracht. Tevens zullen wij dan overgaan tot beëindiging van uw leveringsovereenkomst.

## JAARNOTA

Aan het eind van elk contractjaar ontvangt u een jaarnota, met vermelding van al uw producten. Op de jaarnota verrekenen we de bij u in rekening gebrachte en betaalde termijnbedragen met de werkelijke kosten van uw energieverbruik. Op de jaarnota vindt u ook het nieuwe termijnbedrag voor het komende jaar. Voor het opmaken van een correcte jaarnota, vragen wij u aan het einde van uw contractjaar om de meest actuele meterstanden. Ontvangen wij deze niet op tijd, dan worden de meterstanden geschat en kan de jaarafrekening hoger of lager uitvallen. Indien u naar aanleiding van een schatting van uw meterstanden een correctie wenst kunt u dit bij ons aan vragen. De verwerkingstijd voor het corrigeren van uw geschatte meterstanden is 8 weken. Indien u een slimme meter heeft, lezen wij de standen automatisch voor u uit.

## VERHUIZEN

Wanneer u gaat verhuizen, verhuist De Groene Stroomfabriek met u mee. Wij ontvangen graag uiterlijk binnen 5 dagen na de sleuteloverdracht de meterstanden van het oude en het nieuwe adres. U ontvangt binnen 8 weken de eindafrekening van uw oude adres. Tevens ontvangt u binnen 3 weken een voorstel voor een nieuw termijnbedrag.

## BEËINDIGING

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst ontvangt u binnen 6 weken na verwerking van deze beëindiging een eindafrekening. Als u uw contract zelf beëindigt, dan moet u uzelf aanmelden bij een nieuwe leverancier. Als u uw contract voortijdig beëindigt, is De Groene Stroomfabriek N.V. gemachtigd een opzegvergoeding in rekening te brengen.

## UW VRAGEN, KLACHTEN OF GESCHILLEN

Uw vragen, klachten of geschillen kunt u op verschillende manieren aan De Groene Stroomfabriek N.V. kenbaar maken.

- Telefoon: Wij zijn direct bereikbaar op werkdagen van 08:30–17:00 uur op: 088 – 105 11 33 (lokaal tarief).
- Mail: U kunt altijd mailen naar [info@degroenestroomfabriek.nl](mailto:info@degroenestroomfabriek.nl). Ons streven is om binnen 1 werkdag uw mail te beantwoorden.
- Post: Stuur uw vraag schriftelijk naar De Groene Stroomfabriek N.V., Kerkenbos 1057b, 6546 BB in Nijmegen
- Website: Op onze website [degroenestroomfabriek.nl](http://degroenestroomfabriek.nl) kunt u altijd contact met ons opnemen middels het contactformulier bij Service & Contact.

## KLACHTENPROCEDURE

De Groene Stroomfabriek N.V. vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze service en producten. Maar onze klantenservice blijft mensenwerk, waardoor er ondanks alle aandacht ook wel eens iets mis kan gaan. Heeft u een klacht, dan proberen we samen tot een oplossing te komen. Wij streven ernaar uw klacht direct aan de telefoon op te lossen. Indien dit niet mogelijk is, ontvangt u binnen 5 werkdagen alsnog een oplossing. Tevens houden wij u op de hoogte van de vorderingen. Indien u de klacht per post verstuurt, krijgt u binnen 2 weken een schriftelijk antwoord (per mail of per post). Als u zich niet kunt vinden in de door De Groene Stroomfabriek N.V. geboden oplossing, kunt u dit kenbaar maken aan de klantenservice. Het dossier zal opnieuw beoordeeld worden en binnen maximaal 7 werkdagen zal een alternatieve oplossing aangeboden worden.

## GESCHILLEN

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u dit melden bij de 'Geschillencommissie Energie' en 'Geschillencommissie Energie Zakelijk'. De Geschillencommissie is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen zal doen betreffende de klacht. Meer informatie vindt u op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## VRAGEN?

† 088 - 105 11 33

e [info@degroenestroomfabriek.nl](mailto:info@degroenestroomfabriek.nl)

w [www.degroenestroomfabriek.nl](http://www.degroenestroomfabriek.nl)