

Kwaliteitscriteria Vrijopnaam

Vrijopnaam wil jou optimaal en zo persoonlijk mogelijk van dienst zijn. Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over onze service en producten. De kwaliteit van onze producten en diensten worden gewaarborgd in onze algemene voorwaarden. Onze kwaliteitscriteria geven duidelijk aan wat je van ons kan verwachten.

Facturatie

Overstap

Na je aanmelding op de website ontvang je direct een bevestiging daarvan via e-mail. Binnen twee werkdagen ontvang je van ons een tweede e-mail met daarin de startdatum van levering en de hoogte van het termijnbedrag.

Termijnbedrag

Het termijnbedrag is berekend op basis van het historisch verbruik van jouw aansluiting. Dit bedrag is inclusief alle kosten. De (vaste en variabele) leveringskosten, netbeheerkosten, overheidsheffingen, de vermindering energiebelasting en de btw zijn opgenomen in jouw termijnbedrag.

Het termijnbedrag wordt geschat op basis van het verbruik in de afgelopen periode en de verwachte prijzen. Als je verwacht dat jouw verbruik de komende periode aanmerkelijk zal wijzigen, dan raden wij aan het termijnbedrag te laten aanpassen.

Incasso

Ligt de startdatum van levering op of voor de vijfde dag van de maand? Dan wordt het eerste termijnbedrag rond de 26^e van de voorgaande maand geïncasseerd. Ligt de startdatum later dan de vijfde dag van de maand? Dan wordt het termijnbedrag per de 26^e van de startmaand in rekening gebracht.

Automatische incasso

Betalen per automatische incasso brengt geen extra kosten met zich mee. Wil je maandelijks zelf het termijnbedrag overmaken, dan kost dit € 3,00 (inclusief btw) per maand.

Jaarnota

Aan het einde van het contractjaar maakt Vrijopnaam de jaarnota op. De jaarnota is één factuur waarop alle producten die je afneemt staan vermeld. In de jaarnota verrekenen wij de bij jou in rekening gebrachte termijnbedragen met de werkelijke kosten van je energieverbruik. Op de jaarnota vind je ook het nieuwe termijnbedrag voor het komende jaar.

Om de jaarnota op te maken op basis van het werkelijk verbruik, vragen wij je jouw meterstanden door te geven. Met je gebruikersnaam kun je inloggen op je persoonlijke pagina (Vrijopnaam-app

of 'Mijn Vrijopnaam'-omgeving) waarop je de actuele meterstanden doorgeeft. Heb je een slimme meter en heb je toestemming gegeven om de meterstanden op te halen, dan hoef je de meterstanden niet handmatig door te geven.

Jouw doorgegeven meterstanden zijn belangrijk voor de juiste facturatie. Als je de meterstanden niet doorgeeft wordt een schatting van de meterstanden gemaakt. De geschatte meterstanden kunnen afwijken van de werkelijke meterstanden. Dit heeft invloed op jouw afrekeningen.

Verhuizen

Wanneer je gaat verhuizen, ontvangen wij graag binnen vijf werkdagen na de sleuteloverdracht de meterstanden van het oude adres. Je ontvangt binnen zes weken de eindnota van je oude adres.

Beëindiging leveringsovereenkomst

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst ontvang je binnen zes weken na je afmelding een eindnota.

Vragen, klachten en geschillen

Je vragen en klachten kun je op verschillende manieren aan Vrijopnaam kenbaar maken.

- » Website: Op onze website www.vrijopnaam.nl vind je uitleg over uiteenlopende onderwerpen. Onder 'Slimme vragen' vind je de antwoorden op veel gestelde vragen.
- » E-mail: je kunt je vragen stellen per e-mail via klantteam@vrijopnaam.nl. Ons streven is om binnen drie werkdagen je e-mail te beantwoorden.
- » Telefoon: je kunt contact opnemen met onze klantenservice via 085-30 32 652. Wij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur.

Klachtenprocedure

Onze klantenservice blijft mensenwerk, waardoor ondanks alle aandacht ook wel eens iets mis kan gaan. Heb je een klacht, dan proberen wij samen tot een oplossing te komen. Onze insteek is jouw klacht direct aan de telefoon op te lossen. Indien dit niet mogelijk is, ontvang je een bevestiging van je klacht per e-mail en onze inhoudelijke reactie op de klacht binnen vijftien werkdagen. Je kunt je klacht ook per e-mail of per post versturen. Om jouw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van je de volgende zaken in je schrijven op te nemen:

- » Je klantnummer;
- » De datum waarop je het schrijven verstuurt;
- » Een heldere beschrijving van jouw klacht;
- » Eventueel voorgaande correspondentie en relevantie kopieën van documenten die je klacht verduidelijken.

Hoe meer relevante informatie je verstrekt, hoe beter wij in staat zijn de klacht te beoordelen. Je kunt je klacht sturen naar klacht@vrijopnaam.nl of per post naar 'Vrijopnaam klantteam' ter attentie

van Klachtencoördinator, Ericssonstraat 2, 5121ML, Rijen. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van je klacht ontvang je een ontvangstbevestiging per e-mail. Wij doen ons best om binnen vijftien werkdagen een inhoudelijke reactie op je klacht te geven.

Geschillen

Wij doen er alles aan om je klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat je het niet eens bent met de afwikkeling. Je hebt dan de mogelijkheid je te wenden tot de Geschillencommissie Energie. 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.