

## De kwaliteitscriteria van CEN b.v., handelend onder de naam WoonEnergie, hierna: WoonEnergie.

WoonEnergie vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan u continu te verbeteren. Om dit te ondersteunen hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u precies wat u van ons mag verwachten.

### Over afrekeningen en betalingen

- Als u overstapt naar WoonEnergie informeren wij u binnen één week na de ingangsdatum van levering over de hoogte van uw maandelijks termijnbedrag.
- U betaalt per maand een termijnbedrag gebaseerd op het verwachte verbruik op jaarbasis. Dit bedrag kunt u via onze website [www.woonenergie.nl](http://www.woonenergie.nl), als u dat wilt, zonder opgave van reden maximaal 200% verhogen of maximaal 40% verlagen.
- U ontvangt één keer per jaar een overzichtelijke jaarnota. Op uw jaarnota verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik. Op uw jaarnota informeren we u ook over de hoogte van uw nieuwe maandelijks termijnbedrag.
- U ontvangt de jaarnota van WoonEnergie ieder jaar in dezelfde periode. Wanneer sprake is van bijzondere omstandigheden kunnen we hier van afwijken.
- Bij verhuizing ontvangt u binnen zes weken na uw verhuisdatum de eindnota van de energielevering van uw oude adres. Daarvoor vragen we u uiterlijk vier weken voor de sleuteloverdracht uw verhuizing bij WoonEnergie aan te melden en binnen vijf dagen na uw sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven. We bevestigen binnen twee weken uw verhuizing en informeren u dan ook over de hoogte van uw nieuwe maandelijks termijnbedrag.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met WoonEnergie ontvangt u binnen zes weken na de beëindiging van de energielevering de eindnota.

### Over vragen, problemen of klachten

Wij doen ons best om ervoor te zorgen dat u voor de volle honderd procent tevreden bent. Toch kan er altijd iets misgaan. Dit willen wij dan graag samen met u oplossen. Vragen, problemen of klachten kunt u telefonisch, schriftelijk of via internet aan ons voorleggen. Vermeldt u daarbij alstublieft uw klantnummer en persoonlijke gegevens.

### Klantenservice

Heeft u vragen? Op [www.woonenergie.nl](http://www.woonenergie.nl) vindt u uitleg over uiteenlopende onderwerpen. Neem contact op met onze Klantenservice als u op onze website geen antwoord op uw vraag vindt. Dat kan via [www.woonenergie.nl](http://www.woonenergie.nl) of telefonisch – op werkdagen van 8.30 tot 18.00 uur – via 0800 - 1466 (gratis). Binnen uiterlijk vijf werkdagen beantwoorden wij uw vraag / verzoek of doen wij u een voorstel voor de oplossing van uw klacht.

### Meld uw klacht schriftelijk

Bent u niet tevreden over de oplossing van uw klacht? Meld ons dat via het contactformulier op de website of per brief. Uw brief stuurt u naar ons postadres: WoonEnergie Klantenservice, Postbus 111, 3000 AC Rotterdam. U krijgt hierover binnen vier weken schriftelijk bericht.

### Geschillencommissies voor Consumentenzaken

Vindt u dat WoonEnergie uw klacht niet goed heeft behandeld, dan kunt u een externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissies vindt u meer informatie op [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl). Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

1 juni 2013