

## Kwaliteitscriteria (versie 2017)

Clean Energy streeft er naar om u als klant zo goed mogelijk van dienst te zijn. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt naast onze algemene voorwaarden geborgd door deze kwaliteitscriteria.

### Facturatie

#### Maandelijks voorschot

U betaalt aan ons maandelijks een voorschotbedrag. Op uw persoonlijke pagina via [www.cleanenergy.nl/mijnCE/](http://www.cleanenergy.nl/mijnCE/) kunt u uw voorschotbedrag met maximaal 100% verhogen of met maximaal 10% verlagen. Wilt u uw voorschotbedrag verder verhogen of verlagen? Dan kunt u met ons hierover contact opnemen op één van de onder 'Vragen en klachten' aangegeven mogelijkheden.

#### Jaarnota

U ontvangt jaarlijks een afrekening. In deze jaarafrekening verrekenen wij uw werkelijke verbruik met de door ons ontvangen maandelijkse voorschotbedragen. Hiervoor dienen wij tijdig over uw meterstanden te beschikken. Mochten we de meterstanden niet tijdig tot onze beschikking hebben, dan schatten wij uw verbruik. Hierdoor kan de jaarrekening hoger of lager uitvallen. Wij corrigeren deze meterstanden het volgende jaar, als u de meterstanden heeft aangeleverd.

#### Eindnota

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst door een overstap naar een andere leverancier, ontvangt u van ons binnen 6 weken na verwerking hiervan een eindrekening.

#### Verhuizen

Bij verhuizing ontvangt u binnen 6 weken na de verhuisdatum de eindafrekening van uw oude adres. Daarnaast ontvangt u binnen 8 weken na de verhuisdatum informatie over het nieuwe maandelijkse voorschotbedrag op uw nieuwe adres. Daarvoor is het belangrijk dat u ons twee weken voordat u verhuist informeert over uw nieuwe adres en dat u ons binnen 5 werkdagen nadat u bent verhuisd de meterstanden van uw oude en nieuwe adres doorgeeft.

### Vragen en klachten

Voor vragen, klachten of andere zaken kunt u ons op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur bereiken op het telefoonnummer 085-0645990. Daarnaast kunt u ons per e-mail bereiken via [service@cleanenergy.nl](mailto:service@cleanenergy.nl) of via het contactformulier op onze website. Wilt u ons liever een brief sturen? Dan kan dat uiteraard ook. Ons adres is Transportweg 2, 9601 MB in Hoogezand.

Binnen 10 werkdagen na uw telefoontje of na ontvangst van uw mail of brief sturen wij u een inhoudelijke reactie.

Indien het niet mogelijk is om u binnen 10 werkdagen van een inhoudelijke reactie te voorzien, dan stellen wij u hiervan op de hoogte. Tevens zullen wij dan aangeven wanneer u wel een inhoudelijke reactie kan verwachten.

Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan De Geschillencommissie Energie (voor consumenten) en De Geschillencommissie Energie Zakelijk (voor zakelijke kleinverbruikers). De Geschillencommissie is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen zal doen over uw klacht. Clean Energy is bij deze geschillencommissie aangesloten. Meer informatie vindt u op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## Gedragscodes

Clean Energy houdt zich aan de Gedragscode Consument en Energieleverancier 2015 en de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012. Deze gedragscodes kunt u vinden op onze website via [www.cleanenergy.nl/downloads/](http://www.cleanenergy.nl/downloads/).