



## **Kwaliteitscriteria**

INretail Energie is een handelsnaam van INretail Services B.V. en Intermedio Group B.V.

Bijlage B2

Versie: 01/2017

Datum inwerkingtreding 1 juni 2017

## **Contact opnemen**

De klantenservice van INretail Energie is bereikbaar van maandag tot en met zondag tussen 08:00 uur en 20:00 uur. Je kunt ons telefonisch bereiken via het telefoonnummer 085 01 61 811. Ook kan je ons bereiken via e-mailadres energie@inretail.nl. Bezoekadres: Broekweg 5 , 3956NE Leersum.

Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan jou waar mogelijk nog verder te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, Kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet je wat je van ons mag verwachten. Onderstaande Kwaliteitscriteria hebben specifiek betrekking op consumenten en zakelijke kleinverbruikers en treden per 01/2017 in werking.

## **Jouw jaarnota**

- Je ontvangt van INretail Energie minimaal één keer per jaar per product (elektriciteit en/of gas) een overzichtelijke jaarnota. Deze jaarnota wordt gemaakt op basis van jouw meteropname. Ons streven is dit jaar in dezelfde periode te doen.
- Op jouw jaarnota verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik.

## **Je gaat verhuizen**

- Je ontvangt van INretail Energie binnen acht weken na uw verhuisdatum een eindnota voor jouw oude adres. Je dient dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan INretail Energie door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- Ook ontvangt je van INretail Energie binnen acht weken na jouw verhuisdatum een voorschotnota voor jouw nieuwe adres. Je moet dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan INretail Energie doorgeven.

## **Je bent klant van INretail Energie of recent naar INretail Energie overgestapt**

- Na de overstap naar INretail Energie voor de levering van elektriciteit en/of gas, ontvangt je binnen acht weken een voorschotnota na de start van de levering door INretail Energie. Daarna ontvangt je deze maandelijks van ons zolang jouw leveringsovereenkomst duurt.
- Je kunt schriftelijk (dat mag dus ook per e-mail) een verzoek indienen voor aanpassing van het termijnbedrag.

## **Je beëindigt uw leveringsovereenkomst met INretail Energie**

- Na beëindiging van jouw leveringsovereenkomst met INretail Energie, ontvangt je binnen zes weken na verwerking hiervan een eindnota.

## Een klacht melden

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening en heb je een klacht, meld ons dat dan per e-mail via [energie@inretail.nl](mailto:energie@inretail.nl).

Je ontvangt na binnenkomst van uw klacht meteen een ontvangstbevestiging met daarin de termijn die wij nodig hebben om jouw klacht te behandelen. Deze termijn ligt, afhankelijk van de complexiteit van jouw klacht, tussen minimaal twee weken en maximaal vier weken.

## Geschillencommissie

Wij hopen natuurlijk dat we er gezamenlijk uitkomen. Mocht het echter zo zijn dat dit niet het geval is en/of vindt je dat INretail Energie jouw klacht niet goed heeft behandeld, dan kan je de externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissies Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vindt je meer informatie op <https://www.degeschillencommissie.nl>. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

## Gedragscodes

INretail Energie vindt het belangrijk dat afspraken zijn over zaken als de slimme meter en de manier waarop wij communiceren tijdens de werving, het aangaan, de voortzetting en de beëindiging van leveringsovereenkomsten met klanten daarom hebben wij de onderstaande gedragscodes ondertekend.

De tekst van de gedragscode vind je op de website van Energie-Nederland.

- Gedragscode slimme meter | Energie-Nederland

<https://www.energie-nederland.nl/positionpaper/gedragscode-slimme-meter/>

- Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020 | Energie-Nederland <https://www.energie-nederland.nl/app/uploads/2020/10/Gedragscode-Consument-en-Energieleverancier-2020.pdf>
- 20210924 Aanbod en vergelijken leveringsovereenkomsten met dynamische prijzen - v4 <https://www.energie-nederland.nl/app/uploads/2021/12/Aanvullende-verklaring-energieleveranciers-bij-Gedragscode-Consument-en-Energieleverancier-.pdf>

## Bedenktermijn

Je kan de overeenkomst met INretail Energie binnen zeven dagen na de datum van afsluiten kosteloos annuleren. Je hoeft hiervoor geen reden op te geven. Annuleren kan door het INretail Energie Modelformulier voor ontbinding in te vullen en te ondertekenen. Stuur het formulier per post op naar INretail Energie, Broekweg 5, 3956NE Leersum, of als ingescand document per e-mail aan [energie@inretail.nl](mailto:energie@inretail.nl).