

## Modelcontract Prikenergie.nl

### PrikEnergie Kwaliteitscriteria (bijlage B2)

PrikEnergie streeft naast het leveren van een duurzaam product naar een duurzame relatie. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Om deze reden heeft PrikEnergie naast de Algemene Leveringsvoorwaarden, een aantal kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet u precies wat u van ons mag verwachten.

#### FACTURATIE

Nadat uw overstap naar PrikEnergie gerealiseerd is ontvangt u binnen één week een bevestigingsbrief met daarin o.a. de hoogte van uw maandelijks voorschotbedrag. Dit voorschotbedrag wordt gebaseerd op de energietarieven conform de leveringsovereenkomst en het te verwachten verbruik op jaarbasis.

Uw voorschotbedrag kunt u zonder opgave van reden maximaal 100% verhogen en maximaal 25% verlagen.

Jaarlijks ontvangt u steeds in dezelfde maand van PrikEnergie een jaarafrekening. Dit tenzij er sprake is van buitengewone omstandigheden, maar altijd dan wel binnen een termijn van acht weken daaropvolgend. In deze jaarafrekening worden de maandelijks bij u in rekening gebrachte voorschotbedragen verrekend met de totale kosten van uw energieverbruik.

Indien PrikEnergie niet tijdig over uw meterstanden voor de opmaak van de jaarafrekening beschikt, moeten we uw verbruik schatten. Hierdoor kan de jaarrekening hoger of lager uitvallen. De correctie hiervoor vindt automatisch het volgende jaar plaats als u dan de meterstanden aanlevert.

U ontvangt van PrikEnergie binnen zes weken na uw verhuisdatum (= datum sleuteloverdracht) een eindafrekening voor uw oude adres. Om een correcte eindafrekening voor u op te stellen, is het zaak om binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de eindmeterstanden door te geven.

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst door een overstap van PrikEnergie naar een andere leverancier, ontvangt u binnen zes weken na verwerking hiervan een eindafrekening.

Indien u niet tijdig voorschotbedragen of de bijbetaling van uw jaarafrekening voldoet zal PrikEnergie kosten in rekening brengen. De incassoprocedure en kosten kunt u vinden op [www.Prikenergie.nl](http://www.Prikenergie.nl). Hier treft u ook de procedure aan voor het aanvragen van een betalingsregeling.

#### GEDRAGSCODES

PrikEnergie is aangesloten bij de gedragscodes 'Leveranciers Slimme meters 2012' en 'Consument en Energieleverancier 2015' van Energie-Nederland. Door ondertekening van beide codes heeft PrikEnergie de plicht zorg te dragen voor een correcte uitvoer van deze codes. U vindt de codes op de site van Energie-Nederland, [www.energie-nederland.nl](http://www.energie-nederland.nl).

## VRAGEN, KLACHTEN OF GESCHILLEN

PrikEnergie streeft ernaar de klant zo snel en efficiënt mogelijk een oplossing te kunnen bieden. Op onze website [www.Prikenergie.nl](http://www.Prikenergie.nl) vindt u uitleg over de meest voorkomende vragen en uiteenlopende onderwerpen. Mocht u toch vragen, problemen of klachten hebben dan kunt u deze op de volgende manieren aan ons kenbaar maken:

### *Via Telefoon*

Een vraag, verzoek, of klacht kan telefonisch worden gemeld aan de klantenservice. De klantenservice is van maandag t/m vrijdag van 9:00 uur tot 17:00 uur bereikbaar via het telefoonnummer 088-9007703 (lokaal tarief). Indien wij u op deze manier niet direct kunnen helpen ontvangt u van ons per email de toezegging dat er uiterlijk binnen 2 werkdagen alsnog een reactie volgt.

### *Via e-mail*

De klantenservice is ook bereikbaar via [info@Prikenergie.nl](mailto:info@Prikenergie.nl). Via dit e-mail adres is het mogelijk een vraag, verzoek of klacht kenbaar te maken. Na de melding ontvangt u direct een ontvangstbevestiging en de toezegging dat uiterlijk binnen 2 werkdagen een reactie volgt.

### *Via schriftelijke melding*

De klantenservice kan uiteraard ook worden aangeschreven met een vraag, klacht, verzoek of probleem. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van ondergenoemd adres:

PrikEnergie,  
Afd. klantenservice  
Europark 8  
4904SX Oosterhout

Na uw schriftelijke melding ontvangt u van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging en de toezegging dat uiterlijk binnen 2 werkdagen een reactie volgt.

Daarnaast zullen wij, in het geval dat wij van u een e-mail of schriftelijke melding ontvangen, u tevens proberen telefonisch te bereiken om de zaak z.s.m. naar alle redelijkheid en tevredenheid op te lossen. Indien wij onverhoopt uw klacht niet binnen 10 dagen kunnen behandelen wordt u daarover tijdig door ons geïnformeerd.

2/2

## KLACHTENPROCEDURE

Mocht onverhoopt blijken dat u zich niet kan vinden in de aangeboden oplossing of een klacht heeft, dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken aan de klachtencoördinator van PrikEnergie.

U kunt uw klacht op de volgende wijze kenbaar maken:

Via email: [info@Prikenergie.nl](mailto:info@Prikenergie.nl)

Schriftelijk:

PrikEnergie  
T.a.v. klachtencoördinator  
Europark 8  
4904SX Oosterhout

## ONAFHANKELIJKE GESCHILLENBESLECHTING

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost dan kunt u met uw klacht terecht bij de Geschillencommissie Energie. Dit is de onafhankelijke instantie voor geschillen tussen (zakelijke) kleinverbruikers en hun energieleverancier waar PrikEnergie bij is aangesloten. Deze commissie doet een voor beide partijen bindende uitspraak, waaraan PrikEnergie zich zal houden. De procedure om een klacht aanhangig te maken bij de Geschillencommissie Energie kunt u terugvinden op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) of op [www.Prikenergie.nl](http://www.Prikenergie.nl).

Op de Algemene Leveringsvoorwaarden zijn mede de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van PrikEnergie van toepassing.