

Kwaliteitscriteria (Bijlage B2)

Klanten zijn onmisbaar voor Noord Energie en wij geloven in lokale betrokkenheid. Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over onze service en producten. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening en de klantvriendelijkheid.

Facturatie

Voor de levering van stroom en gas betaal je maandelijks een voorschot, het termijnbedrag. Je dient ervoor te zorgen dat het termijnbedrag in lijn is met jouw energieverbruik. Als dit naar mening van Noord Energie niet zo is, dan is Noord Energie gerechtigd om het termijnbedrag voor je aan te passen.

Eens per jaar ontvang je een jaarnota: een duidelijk en compleet overzicht van alle kosten voor de aan jou geleverde producten en diensten. Het kan zijn dat je termijnbedrag nul of negatief is. In dat geval betalen we dit bedrag niet iedere maand uit, maar incasseren we een termijnbedrag van € 10 per maand. Het verschil wordt dan verrekend op je jaarnota. Indien je verhuist of overstapt naar een andere energieleverancier, ontvangt je, nadat de meterstanden bij Noord Energie binnen zijn, een eindnota. Zowel de jaarnota als de eindnota ontvang je zo snel mogelijk, uiterlijk binnen zes weken nadat de meterstanden zijn opgenomen.

Betaling

Betaling van de facturen kan plaatsvinden via automatische incasso of handmatige overboeking. Indien je gekozen hebt voor automatische incasso zal het termijnbedrag iedere maand rond de 15e aan je gefactureerd worden. Indien je gekozen hebt voor betaling door handmatige overboeking, brengt Noord Energie voor de verwerking daarvan € 0,25 per overboeking in rekening. De betaaltermijn bij handmatige overboeking is steeds 14 dagen na de factuurdatum.

Vragen, verzoeken en/of klachten.

Mocht je naar aanleiding van onze dienstverlening vragen, verzoeken en/of klachten hebben, neem dan contact op met ons op via e-mail, telefoon of post. Wij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar van 10:00 tot 17:00 uur op 085-0606644 en via e-mail op service@noordenergie.nl. Je brief kun je sturen naar Noord Energie B.V., Herenwal 40, 8441BA Heerenveen. Wij streven ernaar je vraag of verzoek via e-mail, telefoon of post binnen 2 werkdagen te beantwoorden.

Eventuele klachten vragen vaak om een (meer) inhoudelijke reactie, daarom hebben wij meer tijd nodig om daarop te reageren. Op eventuele klachten reageren wij in ieder geval binnen 10 werkdagen. Mochten wij zowel in het geval van een vraag of verzoek als in het geval van een klacht niet binnen de aangegeven termijn kunnen reageren, dan laten wij je dit altijd weten.

