

## Kwaliteitscriteria

### Gedragscodes

Noord Energie is een handelsnaam van ServiceHouse B.V. ServiceHouse B.V. is vergunninghoudend energieleverancier en is aangesloten bij de gedragscodes "Consument en Energieleverancier" en de "Slimme Meters". Dit betekent voor jou dat:

- Wij onze uiterste best doen om je goed voor te lichten.
- Wij klanten op een goede en eerlijke manier benaderen.
- Wij een wisseling van leverancier voor jou op een zo goed mogelijke manier afwikkelen.
- Wij verantwoord om gaan met meetgegevens van je slimme meter.

### Facturen & Betalen

- Je ontvangt van Noord Energie minimaal één keer per paar jaar een duidelijk overzicht van jouw totale kosten en daadwerkelijke verbruik – de jaarafrekening. Deze afrekening wordt je elk jaar in dezelfde maand toegestuurd. Hiervan mogen wij maximaal acht weken afwijken.
- Iedere maand betaal je een termijnbedrag. Dit termijnbedrag is gebaseerd op het meest recente bekende jaarverbruik. Je kunt je termijnbedrag zelf aanpassen wanneer jouw energieverbruik wijzigt.
- Indien je ons hiervoor machtigt, betaalt je bij Noord Energie door middel van een maandelijks automatische incasso.
- Bij Noord Energie is de eerste herinnering altijd kosteloos. Bij het uitblijven van een betaling sturen wij je een aanmaning en dragen we de vordering uiteindelijk over aan onze incassopartner. Deze stappen brengen wel kosten met zich mee.

### Overstappen & Verhuizen

- Als je overstapt naar Noord Energie ontvang je binnen acht weken informatie over de hoogte van je termijnbedrag.
- Na beëindiging van je contract met Noord Energie ontvang je binnen zes weken een eindafrekening.
- Binnen acht weken na je verhuizing ontvang je informatie over de hoogte van het nieuwe maandelijks termijnbedrag.

- Uiterlijk zes weken na je verhuisdatum ontvang je van Noord Energie een eindafrekening. Hiervoor dien je ons veertien dagen voor de verhuisdatum te hebben geïnformeerd, en binnen vijf dagen na de sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven.
- Voor een correcte facturatie van je energieverbruik, vragen wij je om de meterstanden tijdig aan ons door te geven. Als we niet over de meterstanden beschikken, maken we een inschatting van het verbruik. Hierdoor kan je jaarafrekening anders uitvallen dan verwacht.

### Vragen & Klachten

- Wij zetten ons in om ervoor te zorgen dat je honderd procent tevreden bent. Mochten we daar niet in slagen, dan zoeken we graag samen met jou naar een oplossing. Je kunt ons hiervoor bereiken via telefoon, internet of post.
- Onze klantenservice is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur op 085 – 060 66 44.
- Per email kun je ons bereiken op [service@noordenergie.nl](mailto:service@noordenergie.nl).
- Je schriftelijke vragen en klachten stuur je naar Noord Energie, Herenwal 40 - 8441BA - Heerenveen.
- Als je een klacht hebt ingediend, dan sturen wij je binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging.
- Binnen tien werkdagen na ontvangst van je klacht doet Noord Energie een voorstel voor een oplossing.
- Indien het niet mogelijk is de klacht binnen tien werkdagen te beantwoorden, informeren wij je hierover. Daarbij laten we je weten welke stappen wij ondernemen om de klacht alsnog af te handelen, en hoe lang we daarvoor nodig hebben.
- Als wij de klacht niet naar tevredenheid hebben opgelost, kun je dat aan ons laten weten. De bezwaarperiode is één maand na ontvangst van de door ons voorgestelde oplossing. Wij zullen je dan binnen tien werkdagen een nieuw voorstel doen.
- Wanneer je vindt dat wij de klacht niet goed hebben behandeld, dan kun je je wenden tot de Geschillencommissie voor Energie en Water. Meer informatie hierover vind je op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
- Voor onafhankelijke en betrouwbare informatie over jouw rechten m.b.t. je leveringsovereenkomst kun je ook terecht op [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl).