

## KWALITEITSCRITERIA GREENCHOICE

Greenchoice doet haar uiterste best om elke klant optimaal van dienst te zijn. Wij willen graag dat u tevreden bent over onze producten en diensten. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt in eerste instantie gewaarborgd in onze algemene leveringsvoorwaarden. Daarnaast heeft Greenchoice aanvullende kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u precies wat u van ons mag verwachten. De kwaliteitscriteria gelden voor kleinverbruikers met een leveringscontract voor de levering van energie met Greenchoice B.V. of met Greenchoice Zakelijk N.V.

### FACTURATIE

Na uw overstap naar Greenchoice, ontvangt u binnen acht weken na de start van levering informatie over de hoogte van uw maandelijks termijnbedrag. Dit termijnbedrag baseren wij op de energietarieven van uw leveringsovereenkomst en het te verwachten verbruik op jaarbasis dat wij krijgen van uw netbeheerder.

- U ontvangt van Greenchoice jaarlijks in dezelfde periode uw jaarafrekening. Tenzij er sprake is van buitengewone omstandigheden. In deze jaarafrekening verrekenen wij de maandelijks bij u in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik.
- Als Greenchoice niet op tijd over uw meterstanden beschikt, dan schatten wij uw verbruik. Hierdoor kan de jaarafrekening hoger of lager uitvallen. Wij corrigeren deze meterstanden het volgende jaar, als u de meterstanden heeft aangeleverd.
- Bij een verhuizing ontvangt u binnen zes weken na de verhuisdatum de eindafrekening van uw oude adres. Om een correcte eindafrekening voor u op te stellen, is het belangrijk om binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de eindmeterstanden aan ons door te geven.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst door een overstap van Greenchoice naar een andere leverancier, ontvangt u van ons binnen zes weken na verwerking een eindafrekening.

### VRAGEN

Heeft u vragen? Op <https://www.greenchoice.nl/klantenservice/> vindt u het antwoord op veelgestelde vragen.

Als u contact wilt opnemen met Greenchoice kunt u ons bellen tegen lokaal tarief of een e-mail sturen. Hieronder staan onze contactgegevens:

Consumenten	Zakelijke klanten
010-478 23 26 Openingstijden: werkdagen van 8:30 uur tot en met 17:00 uur en op zaterdag van 9:00 tot en met 17:00 uur.	010-850 06 61 Openingstijden: Op werkdagen van 9:00 uur tot en met 13:00 uur.
<a href="mailto:vragen@greenchoice.nl">vragen@greenchoice.nl</a>	<a href="mailto:servicezakelijk@greenchoice.nl">servicezakelijk@greenchoice.nl</a> (klantenservice) <a href="mailto:zakelijk@greenchoice.nl">zakelijk@greenchoice.nl</a> (contracten/tarieven)

U kunt ons natuurlijk ook een brief sturen. Ons adres is: Kruisplein 15, 3014 DB Rotterdam ter attentie van Greenchoice.



## KLACHTEN

Klantenservice blijft mensenwerk waardoor er ondanks alle aandacht ook weleens iets mis kan gaan. Wij werken voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening en proberen bij een klacht samen tot een oplossing te komen. U kunt uw klacht doorgeven door een e-mail te sturen naar [klachten@greenchoice.nl](mailto:klachten@greenchoice.nl) voor consumenten of naar [klachtenb2b@greenchoice.nl](mailto:klachtenb2b@greenchoice.nl) voor zakelijke klanten. Of u kunt een brief sturen naar ons postadres, Kruisplein 15, 3014 DB Rotterdam ter attentie van klachtencoördinator. Binnen 5 werkdagen ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht. We willen uw klacht graag zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen acht weken, voor u oplossen.

## GESCHILLEN

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Energie of bij de Geschillencommissie Energie Prijsplafond (voor klachten die specifiek over het prijsplafond gaan).

De Geschillencommissie is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen zal doen over uw klacht. Meer informatie vindt u op de website [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl). Greenchoice is bij deze geschillencommissies aangesloten. Dit is een voorwaarde om uw klacht in behandeling te nemen.

*(Volledigheidshalve dienen wij u ook te wijzen op de mogelijkheid om uw klacht in te dienen via het ODRplatform (online dispute resolution) van de Europese Commissie. Gezien het feit dat Greenchoice al is aangesloten bij de Geschillencommissie Energie en de Geschillencommissie Energie Prijsplafond zal een klacht die u via het ODR-platform indient, worden doorverwezen naar de Geschillencommissie. Het is voor u dus eenvoudiger om uw klacht direct bij de Geschillencommissie Energie of bij de Geschillencommissie Energie Prijsplafond zelf aanhangig te maken.)*

