

Kwaliteitscriteria

Terzake Energie vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan u continu te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. De levering van elektriciteit en/of gas vindt plaats onder de leveringsvergunning van Kikker Energie B.V., geregistreerd bij de KVK onder nummer 71246681, gevestigd te tt. Vasumweg 122 1033SH Amsterdam. Zo weet u wat u van ons mag verwachten.

Over nota's en betalingen

1. Als u overstapt naar Terzake Energie informeren wij u per e-mail vóór uw eerste afschrijving over de hoogte van uw termijnbedrag.
2. U betaalt per maand een termijnbedrag gebaseerd op het verwachte verbruik op jaarbasis.
3. U kunt per e-mail of per telefoon een verzoek indienen voor aanpassing van dit bedrag. U kunt dit ook doen via Mijn Terzake Energie indien de afwijking niet groter is dan 10%.
4. U ontvangt in principe één keer per jaar per product (stroom en gas) een overzichtelijke jaarnota. Op uw jaarnota verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik.
5. Op basis van uw meteropname wordt uw jaarnota gemaakt. Binnen vier weken na ontvangst van uw meterstanden wordt uw jaarnota gemaakt. Het streven is dit elk jaar in dezelfde periode te doen.
6. Bij verhuizing ontvangt u binnen acht weken na uw verhuisdatum de eindnota van de energielevering van uw oude adres. Daarvoor vragen we u uiterlijk vier weken voor de sleuteloverdracht uw verhuizing bij Terzake Energie aan te melden en binnen vijf dagen na uw sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven. We bevestigen binnen twee weken uw verhuizing.
7. Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met Terzake Energie ontvangt u binnen acht weken na de beëindiging van de energielevering de eindnota.

Klantteam

Heeft u vragen of is er iets onduidelijk? Neemt u dan contact op met ons Klantteam. Dat kan per e-mail via Klantenservice@terzake-energie.nl, per telefoon op werkdagen van 8.00 tot 17.00 via 0570 731 029 of plaats een terugbelverzoek op onze website www.terzake-energie.nl/. Ons streven is om de telefoon binnen 15 seconden op te nemen en wij nemen na een e-mail of terugbelverzoek de eerstvolgende werkdag contact met u op.

Een klacht melden

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening en heeft u een klacht, meld ons dat dan per e-mail of brief. Binnen uiterlijk twee weken beantwoorden wij uw klacht of doen wij u een voorstel voor de oplossing. U kunt uw brief sturen naar ons postadres:

Terzake Energie 1183AT 7- 110 Amstelveen

U krijgt een vast contactpersoon die uw klacht en de gevolgde procedure opnieuw beoordeelt en controleert of uw klacht correct is behandeld. U krijgt hierover op regelmatige basis bericht met betrekking tot de status. Ons streven is om binnen vier weken tot een oplossing te komen.

Geschillencommissie Energie

Vindt u dat Terzake Energie uw klacht niet goed heeft behandeld, dan kunt u een externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissies Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vindt u meer informatie op www.degeschillencommissie.nl. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10. U kunt ook naar de burgerlijke rechterstappen.