



# *Aanvullende voorwaarden en Kwaliteitscriteria*



# Aanvullende voorwaarden en Kwaliteitscriteria

## Termijnbedrag

Ligt de startdatum van levering op de 1<sup>e</sup> van de maand, dan wordt het eerste termijnbedrag rond de 1<sup>e</sup> dag van levering geïncasseerd. Het termijnbedrag voor de volgende maand zal rond de 25<sup>e</sup> kalenderdag van diezelfde maand worden afgeschreven. Ligt de startdatum op de 15<sup>e</sup> van de maand? Dan wordt het termijnbedrag voor de eerste maand rond de 25<sup>e</sup> geïncasseerd. U betaalt standaard per automatische incasso. Ook is het mogelijk om per factuur te betalen. Hieraan zijn geen kosten verbonden. U kunt uw betaalwijze wijzigen via Mijn Huismerkenergie, of door contact met ons op te nemen via 088 - 105 11 22 of [info@huismerkenergie.nl](mailto:info@huismerkenergie.nl).

Als op de vervaldatum van de factuur geen volledige betaling is ontvangen, ontvangt u een kosteloze herinnering. U kunt de factuur alsnog binnen 14 dagen voldoen, zonder dat er extra kosten in rekening worden gebracht. Als op de vervaldatum van de herinnering geen volledige betaling is ontvangen, dan ontvangt u een aanmaning waarvoor wij u € 15,- administratiekosten in rekening kunnen brengen. Als op de vervaldatum van de aanmaning geen volledige betaling is ontvangen, dan ontvangt u een ingebrekestelling. Voor een ingebrekestelling kunnen incassokosten in rekening gebracht worden van 15% van het factuurbedrag, met een minimum van € 40,- per vordering (incl. btw). Ook wordt een betalingsregeling en de mogelijkheid tot Schuldhulpverlening aangeboden. Als op de vervaldatum van de ingebrekestelling geen volledige betaling is ontvangen, worden gerechtelijke incassomaatregelen genomen. De kosten hiervan worden apart bij u in rekening gebracht. Tevens zullen wij dan overgaan tot beëindiging van uw leveringsovereenkomst.

## Jaarnota

Na 12 maanden ontvangt u een jaarnota, met vermelding van al uw producten. Op de jaarnota verrekenen we de bij u in rekening gebrachte en betaalde termijnbedragen met de werkelijke kosten van uw energieverbruik. Op de jaarnota vindt u ook het nieuwe termijnbedrag voor het komende jaar. Voor het opmaken van een correcte jaarnota, vragen wij u aan het einde van uw contractjaar om de meest actuele meterstanden. Ontvangen wij deze niet op tijd, dan worden de meterstanden geschat en kan de jaarafrekening hoger of lager uitvallen. Indien u naar aanleiding van een schatting van uw meterstanden een correctie wenst kunt u dit bij ons aanvragen. De verwerkingstijd voor het corrigeren van uw geschatte meterstanden is 8 weken. Indien u een slimme meter heeft, lezen wij de standen automatisch voor u uit.

## Verhuizen

Wanneer u gaat verhuizen, verhuist Huismerk Energie N.V. met u mee. Wij ontvangen graag uiterlijk binnen 5 dagen na de sleuteloverdracht de meterstanden van het oude en het nieuwe adres. U ontvangt binnen 6 weken de eindafrekening van uw oude adres. Tevens ontvangt u binnen enkele dagen een voorstel voor een nieuw termijnbedrag.

## Beëindiging

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst ontvangt u binnen 6 weken na verwerking van deze beëindiging een

eindafrekening. Als u uw contract zelf beëindigt, dient u uzelf aan te melden bij een nieuwe leverancier. Als u uw contract voortijdig beëindigt, is Huismerk Energie N.V. gemachtigd een opzegvergoeding in rekening te brengen.

## Uw vragen, klachten of geschillen

Uw vragen, klachten of geschillen kunt u op verschillende manieren aan Huismerk Energie N.V. kenbaar maken.

- Telefoon: Wij zijn direct bereikbaar op werkdagen van 08:30–17:00 uur op: 088 – 105 11 22 (lokaal tarief).
- Mail: U kunt altijd mailen naar [info@huismerkenergie.nl](mailto:info@huismerkenergie.nl). Ons streven is om binnen 1 werkdag uw mail te beantwoorden.
- Post: Stuur uw vraag schriftelijk naar Huismerk Energie N.V., Postbus 125, 6500 AC, Nijmegen.
- Website: Op onze website [huismerkenergie.nl](http://huismerkenergie.nl) vindt u bij Service & Contact uitleg over uiteenlopende onderwerpen. Als u geen antwoord kunt vinden op uw vragen kunt u ook altijd contact met ons opnemen middels het contactformulier op de website of het achterlaten van een terugbelverzoek. Ook kunt u uw vraag met ons delen via social media, zoals Twitter en Facebook.

## Klachtenprocedure

Huismerk Energie N.V. vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze service en producten. Maar onze klantenservice blijft mensenwerk, waardoor er ondanks alle aandacht ook wel eens iets mis kan gaan. Heeft u een klacht, dan proberen we samen tot een oplossing te komen. Wij streven ernaar uw klacht direct aan de telefoon op te lossen. Indien dit niet mogelijk is, ontvangt u binnen 5 werkdagen alsnog een oplossing. Tevens houden wij u op de hoogte van de vorderingen. Indien u de klacht per post verstuurt, krijgt u binnen 2 weken een schriftelijk antwoord (per mail of per post). Als u zich niet kunt vinden in de door Huismerk Energie N.V. geboden oplossing, kunt u dit kenbaar maken aan de klantenservice. Het dossier zal opnieuw beoordeeld worden en wij bieden u binnen maximaal 7 werkdagen een alternatieve oplossing aan.

## Geschillen

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u dit melden bij de 'Geschillencommissie Energie' en 'Geschillencommissie Energie Zakelijk'. De Geschillencommissie is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen zal doen betreffende de klacht. Meer informatie vindt u op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## Gedragcodes

Huismerk Energie N.V. is aangesloten bij Energie Nederland en heeft de gedragscode 'Consument en energieleverancier 2015' en 'Gedragcode Leveranciers Slimme Meter 2012' ondertekend en leeft deze richtlijnen na. Hierin staat beschreven waar Huismerk Energie N.V. aan moet voldoen bij werving, onderhouden klantcontact, het aangaan, voortzetten en beëindigen van leveringsovereenkomsten en privacy rondom uw slimme meter. U vindt de gedragscodes op onze website: [huismerkenergie.nl/voorwaarden](http://huismerkenergie.nl/voorwaarden). •