



Part of EP NL

Kwaliteitscriteria

Voor kleinverbruikers

PZEM Energy Company B.V.

Bijlage C

Bij PZEM staat de tevredenheid van onze klanten centraal. Wij streven ernaar om onze klanten de service te bieden die zij verdienen. Als onderdeel hiervan heeft PZEM specifieke kwaliteitscriteria vastgesteld voor kleinverbruikers, zodat zij duidelijk weten wat zij kunnen verwachten in verschillende situaties. Deze criteria vullen de geldende 'Algemene Leveringsvoorwaarden voor elektriciteit en gas voor kleinverbruikers' aan (hierna 'Algemene Voorwaarden'). Het is daarom van belang om ook onze Algemene Voorwaarden goed door te nemen.

Jaarrekening, eindnota's & overstap

Jaarrekening

- Jaarlijks ontvangt u, steeds in dezelfde maand, van PZEM de jaarrekening. PZEM mag hier maximaal zes weken van afwijken.
- In deze jaarrekening vindt u een duidelijk overzicht van uw jaarlijks energieverbruik en energieleveringskosten. Ook kunt u een eventuele verrekening van de totale kosten van uw energieverbruik met de maandelijks bij u in rekening gebrachte termijnbedragen terugvinden in de jaarrekening.
- Wanneer PZEM niet op tijd beschikt over uw meterstanden, dan schatten wij uw verbruik. Hierdoor kan de jaarrekening hoger of lager uitvallen. Dit kan gecorrigeerd worden, wanneer PZEM de beschikking krijgt over de correcte meterstanden.

Eindnota's

- Indien u gaat verhuizen, dan ontvangt u binnen acht weken na uw verhuisdatum een eindnota voor uw oude adres. U dient dan wel 10 werkdagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan PZEM door te geven.
- Het is ook belangrijk dat u 5 werkdagen na de sleuteloverdracht de eindmeterstanden aan PZEM doorgeeft. Dit is belangrijk voor het opstellen van de eindnota voor uw oude adres.

Overstap

- Na uw overstap naar PZEM, ontvangt u binnen acht weken na de start van de energielevering door PZEM, informatie over uw termijnbedrag. Dit bedrag is gebaseerd op de energietarieven en het verwachte jaarlijkse verbruik.
- Bij (tussentijdse) beëindiging van de leveringsovereenkomst met PZEM, ontvangt u binnen zes weken na beëindiging een eindafrekening.

Vragen, klachten en geschillen

PZEM streeft ernaar om haar klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Ondanks dit streven, kan het voorkomen dat u een vraag of klacht heeft. Vragen en klachten kunt u, per e-mail of schriftelijk voorleggen aan PZEM. Vragen of klachten zal PZEM naar haar beste mogelijkheden proberen op te lossen.

Contact

Bel of mail ons via de gegevens hieronder:

T: 088 – 1346022

M: zakelijk@pzem.nl

Klachten kunt u ook schriftelijk richten aan:

PZEM Energy Company BV

Afdeling: Zakelijk

Poelendaelesingel 10

4335J A Middelburg

Binnen 10 werkdagen ontvangt u een bevestiging van ontvangst van uw klacht van PZEM, samen met een voorstel om het probleem op te lossen. Als u vindt dat het voorgestelde oplossing niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u ervoor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie voor Energie, waar PZEM als leverancier bij is aangesloten. Deze commissie zal een bindende uitspraak doen over het geschil. U kunt meer informatie vinden op www.geschillencommissie.nl.

Website PZEM

Voor meer informatie over o.a. onze producten en diensten kunt u terecht op de website van PZEM (www.pzem.nl). Hier kunt u tevens terugvinden dat PZEM is aangesloten bij Energie Nederland en de Gedragscodes naleeft, die Energie Nederland in samenwerking energieleveranciers heeft opgesteld.