

Kwaliteitscriteria

AVIA Energie wordt geleverd door AVIA Energie Diensten
AVIA Energie Diensten is een handelsnaam van EnergyZero B.V.

Bijlage B2

Versie: 07/2023

Datum inwerkingtreding: 1 juli 2023

Contact opnemen

De klantenservice van AVIA Energie Diensten is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 uur en 17:00 uur. U kunt ons telefonisch bereiken via het telefoonnummer +31 20 8951825. Ook kunt u ons bereiken via e-mailadres energie@avia.nl. Bezoekadres: Birkstraat 108, 3768 HL Soest.

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan u waar mogelijk nog verder te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, Kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u wat u van ons mag verwachten. Onderstaande Kwaliteitscriteria hebben specifiek betrekking op consumenten en zakelijke kleinverbruikers en treden per 07/2023 in werking.

Uw jaarnota

- U ontvangt van AVIA Energie Diensten minimaal één keer per jaar per product (elektriciteit en/of gas) een overzichtelijke jaarnota. Deze jaarnota wordt gemaakt op basis van uw meteropname. Ons streven is dit elk jaar in dezelfde periode te doen.
- Op uw jaarnota verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik.

U gaat verhuizen

- U ontvangt van AVIA Energie Diensten binnen acht weken na uw verhuisdatum een eindnota voor uw oude adres. U dient dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan AVIA Energie Diensten door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- Ook ontvangt u van AVIA Energie Diensten binnen acht weken na uw verhuisdatum een voorschotnota voor uw nieuwe adres. U moet dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan AVIA Energie Diensten doorgeven.

U bent klant van AVIA Energie Diensten of recent naar AVIA Energie Diensten overgestapt

- Na de overstap naar AVIA Energie Diensten voor de levering van elektriciteit en/of gas, ontvangt u binnen acht weken een voorschotnota na de start van de levering door AVIA Energie Diensten. Daarna ontvangt u deze maandelijks van ons zolang uw leveringsovereenkomst duurt.
- U kunt schriftelijk (dat mag dus ook per e-mail) een verzoek indienen voor aanpassing van het termijnbedrag.

U beëindigt uw leveringsovereenkomst met AVIA Energie Diensten

Na beëindiging van uw leveringsovereenkomst met AVIA Energie Diensten, ontvangt u binnen zes weken na verwerking hiervan een eindnota.

Een klacht melden

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening en heeft u een klacht, meld ons dat dan per e-mail via energie@avia.nl

U ontvangt na binnenkomst van uw klacht meteen een ontvangstbevestiging met daarin de termijn die wij nodig hebben om uw klacht te behandelen. Deze termijn ligt, afhankelijk van de complexiteit van uw klacht, tussen minimaal twee weken en maximaal vier weken.

Geschillencommissie

Wij hopen natuurlijk dat we er gezamenlijk uitkomen. Mocht het echter zo zijn dat dit niet het geval is en/of vindt u dat AVIA Energie Diensten uw klacht niet goed heeft behandeld, dan kan u de externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissie Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vindt u meer informatie op <https://www.degeschillencommissie.nl>. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

Gedragscodes

AVIA Energie Diensten vindt het belangrijk dat er afspraken zijn over zaken als de slimme meter en de manier waarop wij communiceren tijdens de werving, het aangaan, de voortzetting en de beëindiging van leveringsovereenkomsten met klanten daarom hebben wij de onderstaande gedragscodes ondertekend.

De tekst van de gedragscode vindt u op de website van Energie-Nederland.

- Gedragscode slimme meter | Energie-Nederland
<https://www.energie-nederland.nl/positionpaper/gedragscode-slimme-meter/>
- Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020 | Energie-Nederland
<https://www.energie-nederland.nl/app/uploads/2020/10/Gedragscode-Consument-en-Energieleverancier-2020.pdf>
- 20210924 Aanbod en vergelijken leveringsovereenkomsten met dynamische prijzen - v4
<https://www.energie-nederland.nl/app/uploads/2021/12/Aanvullende-verklaring-energieleveranciers-bij-Gedragscode-Consument-en-Energieleverancier-.pdf>

Wettelijke bedenktijd

U kan de overeenkomst met AVIA Energie Diensten binnen veertien dagen na het afsluiten kosteloos annuleren. U hoeft hiervoor geen reden op te geven. Annuleren kan door het AVIA Energie Diensten Modelformulier voor ontbinding in te vullen en te ondertekenen. Stuur het formulier per post op naar AVIA Energie Diensten, Birkstraat 108, 3768 HL Soest, of als ingescand document per e-mail aan energie@avia.nl.