

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 is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 08:15 uur en 17:30 uur. Je kunt ons telefonisch bereiken via het telefoonnummer +31 88 13 440 00. Ook kan je ons bereiken via e-mailadres klantenservice@aviaweghorst.nl. Bezoekadres: Kanaalstraat 335, Enschede.

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

Jouw jaarnota

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

Je gaat verhuizen

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

Je bent klant van AVIA Energie of recent naar AVIA Energie overgestapt

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

Je beëindigt uw leveringsovereenkomst met AVIA Energie

Na beëindiging van jouw leveringsovereenkomst met AVIA Energie, ontvangt je binnen zes weken na verwerking hiervan een eindnota.

Een klacht melden

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening en heb je een klacht, meld ons dat dan per e-mail via klantenservice@aviaweghorst.nl.

Je ontvangt na binnenkomst van uw klacht meteen een ontvangstbevestiging met daarin de termijn die wij nodig hebben om jouw klacht te behandelen. Deze termijn ligt, afhankelijk van de complexiteit van jouw 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 vind je dat AVIA Energie jouw klacht niet goed heeft behandeld, dan kan je de externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissies Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vindt je meer informatie op <https://www.degeschillencommissie.nl>. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

Gedragscodes

AVIA Energie 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 vind je 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

Je kan de overeenkomst met AVIA Energie binnen veertien dagen na de datum van afsluiten kosteloos annuleren. Je hoeft hiervoor geen reden op te geven. Annuleren kan door het AVIA Energie Modelformulier voor ontbinding in te vullen en te ondertekenen. Stuur het formulier per post op naar AVIA Energie, Kanaalstraat 335, 7547 AT Enschede, of als ingescand document per e-mail aan klantenservice@aviaweghorst.nl.