

### **Kwaliteitscriteria Elektriciteit & Gas v3.2.12**

De tevredenheid van u als klant is voor ons van essentieel belang en daarom besteden we veel aandacht aan punten die onze kwaliteit en klantvriendelijkheid verbeteren. We hanteren onderstaande kwaliteitscriteria en beschrijven onze dienstverlening die u tenminste van ons mag verwachten. Het is ons streven om onze dienstverlening doorlopend te optimaliseren.

### **Betaling**

- Minimaal één keer per twaalf verbruiksmaanden ontvangt u een periodieke afrekening van SEFE Energy. U heeft dan een duidelijk overzicht van uw energieverbruik en de energiekosten. U ontvangt deze periodieke afrekening binnen een termijn van acht weken volgend op twaalf nog niet afgerekende verbruiksmaanden.
- U ontvangt van ons binnen acht weken na uw verhuisdatum een eindafrekening voor uw oude adres. U dient dan wel veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- U ontvangt van ons binnen acht weken na uw verhuisdatum informatie over de hoogte van het termijnbedrag voor uw nieuwe adres. U dient dan wel binnen veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons door te geven.
- Na de overstap van uw vorige leverancier naar SEFE Energy voor de levering van energie, ontvangt u binnen acht weken na de start van de energielevering door SEFE Energy een factuur voor een termijnbedrag.
- Na beëindiging van uw leveringsovereenkomst met SEFE Energy, ontvangt u binnen acht weken na verwerking van deze beëindiging een eindafrekening.

### **Vragen, klachten en geschillen**

Vragen en klachten kunt u telefonisch, schriftelijk en via e-mail voorleggen aan SEFE Energy. Vermeld daarbij duidelijk uw bedrijfsgegevens en klantnummer.

U kunt ons per telefoon bereiken op: 0800 – 429 77 67.

U kunt ons via internet bereiken op: [www.sefe-energy.nl](http://www.sefe-energy.nl) en [klantenservice@sefe-energy.nl](mailto:klantenservice@sefe-energy.nl).

Uw schriftelijke vragen en klachten kunt u richten aan:

SEFE Energy  
Postbus 30144  
3001 DC Rotterdam

Binnen tien dagen na ontvangst van uw klacht, stuurt SEFE Energy u een ontvangstbevestiging. Binnen vier weken na ontvangst van uw klacht, ontvangt u van SEFE Energy een oplossing voor uw klacht. Bent u van mening dat uw klacht niet goed is opgelost, dan kunt u de klacht altijd voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie Energie Zakelijk. SEFE Energy is bij deze geschillencommissie aangesloten.

Kijk voor meer informatie op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)