



Kwaliteitscriteria (Bijlage B2)

Klanten zijn onmisbaar voor Kikker Energie en wij geloven in lokale betrokkenheid. Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over onze service en producten. Daarom werken wij samen met onze wederverkopers voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening en de klantvriendelijkheid. Deze kwaliteitscriteria gelden ook voor onze wederverkopers.

Facturatie

Voor de levering van stroom en gas betaal je maandelijks een voorschot, het termijnbedrag. Je dient ervoor te zorgen dat het termijnbedrag in lijn is met jouw energieverbruik. Als dit naar mening van Kikker Energie niet zo is, dan is Kikker Energie gerechtigd om het termijnbedrag voor je aan te passen.

Eens per jaar ontvang je een jaarnota: een duidelijk en compleet overzicht van alle kosten voor de aan jou geleverde producten en diensten. Het kan zijn dat je termijnbedrag nul of negatief is. In dat geval betalen we dit bedrag niet iedere maand uit, incasseren we een termijnbedrag van € 10 per maand. Het verschil wordt dan verrekend op je jaarnota. Indien je verhuist of overstapt naar een andere energieleverancier, ontvangt je, nadat de meterstanden bij Kikker Energie binnen zijn, een eindnota. Zowel de jaarnota als de eindnota ontvang je zo snel mogelijk, uiterlijk binnen zes weken nadat de meterstanden zijn opgenomen.

Betaling

Betaling van de facturen kan plaatsvinden via automatische incasso of handmatige overboeking. Indien je gekozen hebt voor automatische incasso zal het termijnbedrag iedere maand rond de 15e aan je gefactureerd worden. Indien je gekozen hebt voor betaling door handmatige overboeking, brengt Kikker Energie voor de verwerking daarvan € 0,25 per overboeking in rekening. De betaaltermijn bij handmatige overboeking is steeds 14 dagen na de factuurdatum.

Vragen, verzoeken en/of klachten

Mocht je naar aanleiding van onze dienstverlening vragen, verzoeken en/of klachten hebben, neem dan contact met Dynamiq Energy Services of ons op via e-mail, telefoon of post.

Dynamiq Energy Services is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 09:00 tot 17:00 uur op 0853332086 en via e-mail op klantenservice@dynamiq.nl. Je brief kun je sturen naar Dynamiq Energy Services, Tolnasingel 12.

Wij streven ernaar je vraag of verzoek via e-mail, telefoon of post binnen 2 werkdagen te beantwoorden. Eventuele klachten vragen vaak om een (meer) inhoudelijke reactie, daarom hebben wij meer tijd nodig om daarop te reageren. Op eventuele klachten reageren wij in ieder geval binnen 10 werkdagen. Mochten wij zowel in het geval van een vraag of verzoek als in het geval van een klacht niet binnen de aangegeven termijn kunnen reageren, dan laten wij je dit altijd weten.



Geschillen

Indien je ontevreden bent met de wijze waarop Dynamiq Energy Services je klacht heeft behandeld, kun je een externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. Dynamiq Energy Services is via de overkoepelende organisatie Energie Nederland aangesloten bij De Geschillencommissie Energie. De Geschillencommissie Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissies vind je meer informatie op <https://www.degeschillencommissie.nl/>. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070-3105310.

Gedragscodes

Kikker Energie is aangesloten bij een tweetal gedragscodes, namelijk de Gedragscode Consument en Energieleverancier 2015 en de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012. Via de website <https://www.energie-nederland.nl/> kunt u beide gedragscodes inzien en downloaden.