

# Kwaliteitscriteria

Voor kleinverbruikers

EP Commodities B.V.

Bij EP Commodities B.V. geregistreerd onder de handelsnaam EP NL energy en hierna te noemen 'EP NL energy' staat de tevredenheid van onze klanten centraal. Wij streven ernaar om onze klanten de service te bieden die zij verdienen. Als onderdeel hiervan heeft EP NL energy 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 EP NL energy de jaarrekening. EP NL energy 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 EP NL energy 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 EP NL energy de beschikking krijgt over de correct 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 EP NL energy door te geven.
- Het is ook belangrijk dat u 5 werkdagen na de sleuteloverdracht de eindmeterstanden aan EP NL energy doorgeeft. Dit is belangrijk voor het opstellen van de eindnota voor uw oude adres.

### Overstap

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

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

EP NL energy 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 EP NL energy. Vragen of klachten zal EP NL energy naar haar beste mogelijkheden proberen op te lossen.

### **Contact**

Bel of mail ons via de gegevens hieronder:

T: 088 – 1346022

M: [zakelijk@epnl.nl](mailto:zakelijk@epnl.nl)

Klachten kunt u ook schriftelijk richten aan:

#### **EP Commodities B.V.**

Afdeling: Zakelijk

Poelendaelesingel 10

4335J A Middelburg

Binnen 10 werkdagen ontvangt u een bevestiging van ontvangst van uw klacht van EP NL energy, 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 EP NL energy als leverancier bij is aangesloten. Deze commissie zal een bindende uitspraak doen over het geschil. U kunt meer informatie vinden op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

### **Website EP NL**

Voor meer informatie over o.a. onze producten en diensten kunt u terecht op de website van EP NL ([www.epnl.nl](http://www.epnl.nl)). Hier kunt u tevens terugvinden dat EP NL energy is aangesloten bij Energie Nederland en de Gedragcodes naleeft, die Energie Nederland in samenwerking energieleveranciers heeft opgesteld.