

Kwaliteitscriteria

Behorend bij de modelovereenkomst voor bepaalde tijd met vaste tarieven voor (terug)levering van elektriciteit en gas voor eindafnemers met een kleine aansluiting

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 eindafnemers met een kleine aansluiting, zodat zij duidelijk weten wat zij kunnen verwachten in verschillende situaties. Deze criteria vullen de geldende 'Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026' en 'Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan micro-ondernemingen 2026' aan (hierna gezamenlijk 'Algemene Voorwaarden'). Het is daarom van belang om ook onze Algemene Voorwaarden goed door te nemen. Deze zijn te vinden in Bijlage 1.B.1a en Bijlage 1.B.1b.

Jaarafrekening, eindafrekening & overstappen van leverancier

Jaarafrekening

- Jaarlijks ontvangt u, steeds in dezelfde maand, van EP NL energy de jaarafrekening. EP NL energy mag hier maximaal zes weken van afwijken.
- In deze jaarafrekening vindt u een duidelijk overzicht van uw jaarlijks energieverbruik en energieleveringskosten. Ook kunt u de verrekening van de totale kosten van uw energieverbruik met de maandelijks bij u in rekening gebrachte voorschotbedragen terugvinden in de jaarafrekening.
- Wanneer EP NL energy niet op tijd beschikt over uw meterstanden, dan schatten wij uw verbruik. Hierdoor kan de jaarafrekening hoger of lager uitvallen. Dit kan gecorrigeerd worden, wanneer EP NL energy de beschikking krijgt over de correcte meterstanden.

Eindafrekening

- Indien u gaat verhuizen, ontvangt u binnen zes weken na uw verhuisdatum een eindafrekening voor uw oude adres. U dient dan wel 10 werkdagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan EP NL energy door te geven. Tevens dient dat u 5 werkdagen na de sleuteloverdracht de eindmeterstanden aan EP NL energy door te geven, zodat wij de eindafrekening voor uw oude adres op kunnen stellen.

Overstappen van leverancier

- Na uw overstap naar EP NL energy, ontvangt u binnen zes weken na de start van de energielevering door EP NL energy, informatie over uw voorschotbedrag per maand. 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 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 beste mogelijkheden proberen op te lossen.

Contact

Bel of mail ons via de onderstaande contactgegevens:

T: +31 (0)88 – 1346088

M: zakelijk@epnl.nl

Klachten kunt u ook schriftelijk richten aan:

EP Commodities B.V.

Afdeling Zakelijk

Poelendaelesingel 10

4335 JA 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 de 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.

Website EP NL

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