

## **kwaliteitscriteria.**

Bij HVC werken wij hard om onze klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wij vinden het daarom belangrijk dat u goed geïnformeerd bent over onze service. Onderstaand hebben wij kort samengevat hoe wij factureren en waar u terecht kan met vragen, klachten en geschillen.

### **Facturatie**

#### **Termijnbedrag**

Het termijnbedrag is het bedrag dat u als voorschot betaalt voor het energieverbruik van het komende jaar. U ontvangt binnen 8 weken na begin van de energielevering van HVC een nieuw termijnbedrag. Het termijnbedrag baseren wij op uw energietarief en een van onderstaande situaties:

- Het verwachte verbruik op jaarbasis dat u aan ons heeft doorgegeven. Of;
- Het verwachte verbruik op jaarbasis van uw woning dat wij ontvangen van uw netbeheerder. Of;
- Het geschatte verbruik op jaarbasis gebaseerd op gegevens van het NIBUD.

#### **Jaarnota**

Elke twaalf maanden na de startdatum van de energielevering ontvangt u een jaarnota van HVC.

#### **Eindnota**

Binnen uiterlijk 6 weken na de einddatum van de energielevering zullen wij een eindnota maken.

#### **Verhuizen**

Minimaal twee weken voordat u verhuist krijgen wij graag het nieuwe adres van u door. Binnen 8 weken ontvangt u dan een aangepast termijnbedrag op dit adres. Het termijnbedrag is een aanbod op maat en baseren wij op:

- Het verbruik op jaarbasis van uw oude woning. Of;
- Het verwachte verbruik op jaarbasis van uw nieuwe woning dat wij ontvangen van uw netbeheerder. Of;
- Het geschatte verbruik op jaarbasis gebaseerd op gegevens van het NIBUD.

#### **Klantenservice**

HVC is op werkdagen bereikbaar van 8:30 tot 17:00 uur via telefoonnummer 0800-0700 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten) of via e-mail klantenservice@hvcenergie.nl.

Ons postadres is:

HVC  
Postbus 9199  
1800 GD Alkmaar

## **kwaliteitscriteria.**

### **vervolg**

#### **Klachten en geschillen**

Tevredenheid van onze klanten is voor ons het allerbelangrijkst. Helaas kan er toch iets mis gaan waardoor u een klacht heeft. U kan uw klacht dan doorgeven via klantenservice@hvcenergie.nl of een brief sturen naar HVC, postbus 9199, 1800 GD Alkmaar. Vervolgens krijgt u

- Binnen 1 werkdag bevestiging van ontvangst van de klacht.
- Binnen 10 werkdagen ontvangt u een antwoord op uw klacht. Mochten wij meer tijd nodig hebben om uw klacht goed te beantwoorden, dan geven wij u wekelijks een update over de voortgang.

Mocht u vervolgens nog niet tevreden zijn dan kunt u de klacht voorleggen bij de Geschillencommissie Energie ([www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)) of een bevoegde rechter in Nederland. HVC is via de brancheorganisatie Vereniging Energie-Nederland aangesloten bij de Geschillencommissie Energie.

#### **Compensatieregeling Warmte**

De Warmtewet schrijft voor dat warmteleveranciers een storingscompensatieregeling hanteren als de levering van warmte aan verbruikers aan wie zij warmte leveren ernstig verstoord is. Deze regeling is nader uitgewerkt in de Warmteregeling. Is er sprake van een ernstige storing, dit zijn storingen die langer duren dan 8 uur en leiden tot onderbreking in de levering van warmte, dan heeft u mogelijk recht op een compensatie. Meer informatie over de compensatieregeling leest u in de Compensatieregeling Warmte, welke u vindt op onze website.