

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) of een bevoegde rechter in Nederland. HVC is via de brancheorganisatie Vereniging Energie-Nederland aangesloten bij de Geschillencommissie Energie.