

## **FENOR Kwaliteitscriteria (bijlage B 2)**

Wij willen graag dat u tevreden bent over onze diensten en service. Daarom werken wij voortdurend aan verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij verwachten ook van u dat u ons tijdig informeert bij tekortkomingen, opdat wij uw zaken op kunnen lossen naar tevredenheid.

### Uw rekeningen en betalingen

- Uw termijnbedrag is gebaseerd op het verwachte jaarverbruik energie en omvat de kosten voor levering, netbeheer, energiebelasting, opslag duurzame energie en BTW.
- Minimaal één keer per jaar ontvangt u een (jaar)nota van FENOR. Deze wordt verzonden naar de bij FENOR bekende e-mail adres of per postadres.
- Via Mijn FENOR zijn al uw termijnbedragen, eindnota's en/ of jaarnota's zichtbaar.
- U ontvangt de jaarnota ieder jaar in dezelfde maand, bijvoorbeeld wanneer u op 1 januari 2018 klant bent geworden ontvangt u omstreeks 1 januari 2019 de jaarnota. Wij mogen hier maximaal 8 weken van afwijken.
- FENOR biedt u de mogelijkheid om uw nota's en termijnbedragen middels automatische incasso te betalen of zelf over te maken.

### Verhuizen

- U ontvangt van FENOR binnen zes weken na uw verhuisdatum een eindnota van uw vorige locatie.
- U dient de verhuizing uiterlijk veertien dagen vóór de sleuteloeverdracht aan FENOR te melden en binnen vijf dagen ná uw sleuteloeverdracht de meterstanden door te geven van uw vorige locatie en de nieuwe locatie, dit om uw verhuizing soepel te laten verlopen.
- U dient ook uw nieuwe adres waar de eindnota naar toegezonden moet worden aan te geven (of email adres).

### Beëindiging van het leveringscontract

Indien u het leveringscontract beëindigt of een overstap maakt naar een andere leverancier, dan ontvangt u van FENOR binnen zes weken na verwerking van deze beëindiging een eindnota.

### Vragen, klachten en geschillen

Als u vragen, problemen of een geschil heeft, dan verzoeken wij u in contact met ons te treden per telefoon, e-mail of per brief om samen met u tot een oplossing te komen. U kunt ook per e-mail aan [klantenservice@fenor.nl](mailto:klantenservice@fenor.nl) uw vragen stellen. Vragen worden zo spoedig mogelijk in behandeling genomen en binnen 2 werkdagen beantwoord.

Wanneer u geen gebruik maakt van e-mail kunt u het schrijven versturen naar:

FENOR B.V.  
T.a.v. Coördinator Klachten  
Postbus 325  
8440 AH Heerenveen

Vermeld in uw correspondentie altijd uw klantnummer en persoonlijke gegevens, zodat wij u sneller en gerichter kunnen helpen.

### Gedragscode

FENOR is aangesloten bij de Gedragscode Consument en Energie. Via het kopje "Algemene Voorwaarden" op [www.FENOR.nl](http://www.FENOR.nl), kunt u de link aanklikken, welke u verwijst naar Energie-Nederland website waar de gedragscode te lezen is.

### Geschillen

Mocht u ondanks alle inspanningen van ons niet tevreden zijn met de antwoorden en uitkomsten, dan kunt u uw geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Energie en Water. De geschillencommissie is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen zal doen. Voor meer informatie kunt u de website [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl) raadplegen.

