

## Kwaliteitscriteria Innova Energie voor kleinverbruikers

Bij Innova Energie bent u geen nummer maar staat u centraal in onze bedrijfsvoering. Het is daarom van belang dat u tevreden bent over onze producten en diensten. Om u tevreden te houden, werken wij voortdurend aan het optimaliseren van onze kwaliteit en dienstverlening. Daarom hebben wij voor u kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u precies wat u van ons kan verwachten.

### Afrekeningen en betalingen

- Wanneer u overstapt naar Innova Energie brengen wij u binnen een week na de ingangsdatum van levering op de hoogte van uw maandelijkse termijnbedrag.
- Wij bepalen uw termijnbedrag op basis van het historisch jaarverbruik op uw leveringsadres. U kunt dit termijnbedrag per e-mail of telefonisch via onze klantenservice aanpassen.
- Ieder jaar ontvangt u van Innova Energie in dezelfde maand de jaarafrekening per product (elektriciteit en gas). Innova Energie zal in hoge uitzondering maximaal acht weken hiervan afwijken.
- U ontvangt minimaal een keer per jaar een (jaar)afrekening. Hierbij heeft een duidelijk overzicht van het energieverbruik van al uw aansluitingen, energieleveringskosten en kortingen.
- Bij een verhuizing ontvangt u maximaal acht weken na uw verhuisdatum de eindafrekening van de energielevering. Daarvoor vragen we u minimaal vier weken voor de sleuteloverdracht uw verhuizing bij Innova Energie te melden en binnen vijf dagen na uw sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven. We bevestigen binnen twee weken de verhuizing.
- Wanneer er gekozen wordt om het leveringscontract te beëindigen met Innova Energie, dan ontvangt u de eindafrekening binnen acht weken na beëindiging van de energielevering.

### Vragen, opmerkingen en klachten

Tevredenheid bij al onze klanten vinden wij als Innova Energie ontzettend belangrijk. U staat centraal in onze bedrijfsvoering. Natuurlijk kan het voorkomen dat er iets mis gaat. Hierbij is communicatie de sleutel om samen tot een goede oplossing te komen.

- Vragen of klachten kunt u telefonisch, per e-mail en/of schriftelijk voorleggen aan Innova Energie.
- U kunt, zonder wachtrijen, telefonisch terecht bij onze klantenservice. Onze klantenservice is te bereiken van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 op het telefoonnummer 070 - 301 66 10 (uw gebruikelijke belkosten).
- Vragen of klachten kunt u per e-mail versturen naar het volgende e-mailadres: [klantenservice@innovaenergie.nl](mailto:klantenservice@innovaenergie.nl).
- U kunt schriftelijk uw vraag of klacht richten naar:  
Innova Energie B.V.  
t.a.v. afdeling Klachtenbehandeling  
Oude Middenweg 75  
2491 AC Den Haag
- U heeft te allen tijde, voor vragen, opmerkingen of klachten, een persoonlijk contactpersoon.
- Innova Energie wil zo snel mogelijk op uw klacht reageren en deze oplossen. Wij reageren met een ontvangstbevestiging van de klacht binnen 2 werkdagen. We streven ernaar om uw klacht binnen 2 weken opgelost te hebben.

## Geschillen

Bent u niet tevreden over de wijze waarop Innova Energie uw klacht heeft afgehandeld, dan kunt u een externe onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. Wij zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Energie en de Geschillencommissie Energie Zakelijk. De Geschillencommissie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. U kunt meer informatie krijgen via:

- de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)
- het telefoonnummer: 070 - 310 53 10 (uw gebruikelijke belkosten)