

## Kwaliteitscriteria Qwint Energie

*De medewerkers van Qwint Energie zullen zich maximaal inzetten om aan uw wensen te voldoen. Naast de Algemene Voorwaarden en een toelichting op deze Algemene Voorwaarden, heeft Qwint Energie een aantal kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet u precies wat u van ons mag verwachten.*

### Uw rekeningen en betalingen

- Meterstanden kunt u doorgeven via een meterstandenformulier of via een e-mail naar [meterstanden@qwint.nl](mailto:meterstanden@qwint.nl) onder vermelding van uw klantnummer.
- Minimaal één keer per jaar ontvangt u een (jaar)afrekening van Qwint Energie. U dient hiervoor uw meterstanden door te geven aan Qwint Energie. Wanneer u geen meterstanden instuurt, zal de afrekening worden gebaseerd op geschatte standen. Indien u dit wenst, kunt u meerdere malen een afrekening ontvangen. U dient dan zelf de meterstanden aan ons door te geven.
- Na uw overstap ontvangt u binnen acht weken na de start van de energielevering informatie over de hoogte van uw maandelijkse voorschotbedrag.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met Qwint Energie ontvangt u binnen acht weken na verwerken van deze beëindiging een eindafrekening.

### Uw vragen, klachten en geschillen

- Vragen en klachten kunt u telefonisch, schriftelijk en via e-mail voorleggen aan Qwint Energie. Vermeld uw klantnummer en persoonlijke gegevens, zodat Qwint Energie uw vraag of klacht spoedig kan afhandelen.
- Telefonisch is het ServiceCenter Qwint Energie bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur via 074 250 06 08.
- Schriftelijk kunt uw correspondentie richten aan Qwint Energie; Postbus 856; 7550 AW Hengelo.
- Via internet kunt u terecht op: [www.qwint.nl](http://www.qwint.nl) en via ons e-mailadres: [info@qwint.nl](mailto:info@qwint.nl)
- Binnen 10 werkdagen na ontvangst, neemt Qwint Energie contact met u op.
- En binnen 20 werkdagen na ontvangst, bieden we een oplossing voor uw klacht.
- Bent u niet tevreden over de klachtenafhandeling dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie waar Qwint Energie bij is aangesloten. Dit is een voorwaarde om uw klacht in behandeling te laten bij de Geschillencommissies.
  - o Voor consumenten: Geschillencommissie voor Energie en Water
  - o Voor zakelijke klanten: Geschillencommissie Energie
- U kunt de Geschillencommissie bereiken via:
  - o Postbus 90600
  - o 2509 LP Den Haag
  - o Telefoon: 070 310 53 10
  - o [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)
- Uiteraard staan wij open voor verbeteringen van onze service aan onze relaties. Heeft u een idee of denkt u dat wij onze service kunnen verbeteren? Mail uw idee of oplossing naar [info@qwint.nl](mailto:info@qwint.nl)