

## Kwaliteitscriteria Qwint Energie

*De medewerkers van Qwint Energie zetten zich in om u zo optimaal mogelijk te faciliteren in de levering van uw product(en). 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 de afdeling binnendienst van 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: [frontoffice@qwint.nl](mailto:frontoffice@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.
- Qwint hanteert verschillende gedragscodes. Op [www.qwint.nl/gedragscodes](http://www.qwint.nl/gedragscodes) kunt u hier meer informatie over terugvinden.
- 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 [frontoffice@qwint.nl](mailto:frontoffice@qwint.nl)