

Kwaliteitscriteria

Gedragscodes

RealGreen Energy Services is een handelsnaam van ServiceHouse B.V. ServiceHouse B.V. is vergunninghoudend energieleverancier en is aangesloten bij de gedragscodes "Consument en Energieleverancier" en de "Slimme Meters". Dit betekent voor u dat:

- Wij onze uiterste best doen om u goed voor te lichten.
- Wij klanten op een goede en eerlijke manier benaderen.
- Wij een wisseling van leverancier voor u op een zo goed mogelijke manier afwikkelen.
- Wij verantwoord om gaan met meetgegevens van uw slimme meter.

Facturen & Betalen

- U ontvangt van RealGreen Energy Services minimaal één keer per jaar een duidelijk overzicht van uw totale kosten en daadwerkelijke verbruik – de jaarafrekening. Deze afrekening wordt u elk jaar in dezelfde maand toegestuurd. Hiervan mogen wij maximaal acht weken afwijken.
- Iedere maand betaalt u een termijnbedrag. Dit termijnbedrag is gebaseerd op het meest recente bekende jaarverbruik. U kunt uw termijnbedrag zelf aanpassen wanneer uw energieverbruik wijzigt.
- Indien u ons hiervoor machtigt, betaalt u bij RealGreen Energy Services door middel van een maandelijks automatische incasso.
- U kunt ook betalen per factuur. De kosten hiervoor bedragen € 1,35 per factuur.
- Bij RealGreen Energy Services is de eerste herinnering altijd kosteloos. Bij het uitblijven van een betaling sturen wij u een aanmaning en dragen we de vordering uiteindelijk over aan onze incassopartner. Deze stappen brengen wel kosten met zich mee.

Overstappen & Verhuizen

- Als u overstapt naar RealGreen Energy Services ontvangt u binnen acht weken informatie over de hoogte van uw termijnbedrag.
- Na beëindiging van uw contract met RealGreen Energy Services ontvangt u binnen zes weken een eindafrekening.
- Binnen acht weken na uw verhuizing ontvangt u informatie over de hoogte van uw nieuwe maandelijks termijnbedrag.

- Uiterlijk zes weken na uw verhuisdatum ontvangt u van RealGreen Energy Services een eindafrekening. Hiervoor dient u ons veertien dagen voor uw verhuisdatum te hebben geïnformeerd, en binnen vijf dagen na de sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven.
- Voor een correcte facturatie van uw energieverbruik, vragen wij u om uw meterstanden tijdig aan ons door te geven. Als we niet over uw meterstanden beschikken, maken we een inschatting van uw verbruik. Hierdoor kan uw jaarafrekening anders uitvallen dan verwacht.

Vragen & Klachten

- Wij zetten ons in om ervoor te zorgen dat u 100% tevreden bent. Mochten we daar niet in slagen, dan zoeken we graag samen met u naar een oplossing. U kunt ons hiervoor bereiken via telefoon, mail of post.
- De klantenservice is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur op 088-5454278.
- Per email kunt u ons bereiken op support@realgreen-energy.nl.
- Uw schriftelijke vragen en klachten stuurt u naar RealGreen Energy Klantenservice, Postbus 2225, 3800 CE Amersfoort.
- Uw vragen tracht RealGreen Energy altijd binnen twee werkdagen te beantwoorden.
- Als u een klacht heeft ingediend, dan sturen wij u binnen twee dagen een ontvangstbevestiging.
- Binnen tien werkdagen na ontvangst van uw klacht doet RealGreen Energy u een voorstel voor een oplossing.
- Indien het niet mogelijk is uw klacht binnen tien werkdagen te beantwoorden, informeren wij u hierover. Daarbij laten we u weten welke stappen wij ondernemen om uw klacht alsnog af te handelen, en hoe lang we daarvoor nodig hebben.
- Als wij uw klacht niet naar tevredenheid hebben opgelost, kunt u dat aan ons laten weten. De bezwaarperiode is één maand na ontvangst van de door ons voorgestelde oplossing. Wij zullen u dan binnen tien werkdagen een nieuw voorstel doen.
- Wanneer u vindt dat wij uw klacht niet goed hebben behandeld, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie voor Energie en Water. Meer informatie hierover vindt u op www.degeschillencommissie.nl.
- Voor onafhankelijke en betrouwbare informatie over uw rechten m.b.t. uw leveringsovereenkomst kunt u ook terecht op www.consuwijzer.nl.