

Kwaliteitscriteria All in power (Bijlage B2)

Versie: 12 januari 2021

Inleiding

Wij willen graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Daarom werken wij voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstenverlening. Onderstaande kwaliteitscriteria treden in werking op 20 juli 2020 en beschrijven wat u van ons kunt verwachten.

Facturatie

- Minimaal één keer per jaar ontvangt u van ons een (jaar)afrekening. Op deze nota vindt u een overzicht van de aan u in rekening gebrachte kosten verrekend met de aan u in rekening gebrachte voorschotbedragen.
- Bij beëindiging van uw contract krijgt u een eindafrekening, binnen 6 weken na afloop van de leveringsperiode. Het saldo wordt binnen dezelfde termijn verrekend.
- U ontvangt voorafgaand aan de leveringsperiode informatie over de hoogte van uw voorschotbedrag.
- All in power berekent het voorschotbedrag zo exact mogelijk voor u. Dit doen we met behulp van historische verbruiksgegevens van uw aansluiting en standaard profielen, berekend tegen de huidige tarieven.
- We bieden de volgende betaalmethoden:
 - Automatische incasso
 - Zelf overmaken op factuur
- Bij een verhuizing geldt:
 - U moet veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing doorgeven.
 - U moet binnen vijf dagen na verhuizing de eindmeterstanden doorgeven.
 - U ontvangt vervolgens binnen 6 weken na de verhuisdatum de eindafrekening van uw oude adres.

Gedragscodes

Wij vinden het belangrijk dat we duidelijke afspraken met u maken over zaken als de slimme meter en de manier waarop wij communiceren tijdens de werving, het aangaan, de voortzetting en de beëindiging van leveringsovereenkomsten met klanten daarom hebben wij de onderstaande gedragscodes ondertekend.

- Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012 van Energie-Nederland
- Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020 van Energie-Nederland

De gedragscode kunt u raadplegen en downloaden op allinpower.nl/voorwaarden.

Voor vragen en klachten

Wij zijn pas tevreden als u dat ook bent. Als er iets niet in orde is kunt u altijd bij ons terecht waarna we samen een oplossing vinden. Vragen en klachten kunt u telefonisch, per briefpost of per e-mail voorleggen aan ons.

Klantenservice

U kunt uw vragen en klachten voorleggen aan ons via:

Briefpost (zorg voor een voldoende gefrankeerde enveloppe):

All in power BV
T.a.v. Klantenservice
Orpheusstraat 8
6846 XC Arnhem

Telefonische klantenservice:

Bel de klantenservice op 026 - 2022 136

E-mail:

klantenservice@allinpower.nl

Klachtenprocedure

Vermeld bij uw klacht uw klantnummer en persoonlijke gegevens. Binnen 2 weken ontvangt u een antwoord van ons met hierin een zo goed mogelijke oplossing voor uw klacht.

Bent u van mening dat wij uw klacht niet correct opgelost hebben? Dan kunt u de hulp invoeren van de onafhankelijke Geschillencommissie voor Energie als particulier of Geschillencommissie Energie en water als kleinzakelijke klant. Wij zijn aangesloten bij deze geschillencommissies. Dit is een voorwaarde om uw klacht in behandeling te nemen. Voor meer informatie hierover zie www.geschillencommissie.nl of bel via 070 310 5310.