



E-BASCUUL

Kwaliteitscriteria

E-Bascuul doet haar uiterste best om elke klant optimaal van dienst te zijn. Wij willen graag dat u tevreden bent over onze producten en diensten. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt in eerste instantie gewaarborgd in onze algemene leveringsvoorwaarden. Daarnaast heeft E-Bascuul aanvullende kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u precies wat u van ons mag verwachten.

Facturatie

Aan de hand van de door u verstrekte gegevens ontvangt u de maandelijkse termijnbedrag. Het termijnbedrag baseren wij op de energietarieven van uw leveringsovereenkomst en het te verwachten verbruik op jaarbasis dat wij krijgen van uw netbeheerder.

- U kunt uw termijnbedrag met maximaal 100% verhogen en met maximaal 25% verlagen. Wilt u uw termijnbedrag verder verhogen of verlagen neem dan contact met ons op.
- U ontvangt van E-Bascuul jaarlijks in dezelfde periode uw jaarrekening. Tenzij er sprake is van buitengewone omstandigheden. In deze jaarrekening verrekenen wij de maandelijks bij u in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik.
- Als E-Bascuul niet op tijd over uw meterstanden beschikt, dan schatten wij uw verbruik. Hierdoor kan de jaarrekening hoger of lager uitvallen. Wij corrigeren deze meterstanden het volgende jaar, als u de meterstanden heeft aangeleverd.
- Bij een verhuizing ontvangt u binnen zes weken na de verhuisdatum de eindrekening van uw oude adres. Om een correcte eindrekening voor u op te stellen, is het belangrijk om binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de eindmeterstanden aan ons door te geven.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst door een overstap van E-Bascuul naar een andere leverancier, ontvangt u van ons binnen zes weken na verwerking een eindrekening.



Vragen, problemen of geschillen

- Heeft u vragen, problemen of klachten? Dan kunt u onze klantenservice tijdens kantooruren tegen een lokaal tarief bellen. U vindt ons telefoonnummer op de website.
- Of u kunt een e-mail sturen, onder vermelding van het klantnummer of postcode en huisnummer, naar info@e-bascuul.nl
- Heeft u geen internet? Dan kunt u ons natuurlijk ook gewoon een brief sturen. Ons adres is: E-Bascuul, Kochstraat 5, 6216 ER Maastricht

Klachtenprocedure

Klantenservice blijft mensenwerk waardoor er ondanks alle aandacht ook weleens iets mis kan gaan. Wij werken voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening en proberen bij een klacht samen tot een oplossing te komen. U kunt uw klacht doorgeven door een e-mail te sturen naar info@e-bascuul.nl of u kunt een brief sturen naar ons postadres, E-Bascuul, Kochstraat 5, 6216 ER Maastricht ter attentie van klachtencoördinator. Binnen 5 werkdagen ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht. We willen uw klacht graag zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen acht weken, voor u oplossen.

Geschillen

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u het geschil aanhangig maken bij:

- De Geschillencommissie Energie, dit is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen zal doen over uw klacht. Meer informatie vindt u op de website www.sgc.nl. E-Bascuul is bij deze geschillencommissie aangesloten.
- Het ODR-platform (online dispute resolution) van de Europese Commissie.