

## Kwaliteitscriteria VanHelder®

Als klant van VanHelder mag u er op rekenen dat wij altijd voor u klaar staan en u snel en een duidelijk antwoord krijgt per telefoon of e-mail. Wij zullen altijd zo spoedig mogelijk afrekeningen en wijzigingen in het contract verwerken en u op de hoogte houden van de voortgang.

VanHelder heeft ten aanzien van het sturen van facturen naar de klant een beleid vastgesteld, waarin is opgenomen wat u van ons kunt verwachten. Mochten wij onze service niet waarmaken en heeft u een klacht of opmerking hierover, dan kunt u conform ons klachtenbeleid dit bij ons indienen. Hieronder treft u het facturatie- en klachtenbeleid van VanHelder aan.

### 1. Facturatiebeleid

Dit beleid omschrijft de regels en afspraken rondom de facturatie die VanHelder maakt met haar klanten.

#### 1.1 Betalingen

VanHelder prefereert het gebruik van automatische incasso bij haar klanten. Daarnaast kan de klant kiezen voor betaling middels overschrijving op rekening. Indien de klant gebruik maakt van betalen op rekening in plaats van automatische incasso, is deze hiervoor administratiekosten ter hoogte van € 2,36 (inclusief btw) per factuur verschuldigd. Rond de 20<sup>ste</sup> van de maand verstuurt VanHelder de factuur per e-mail. Voor nieuwe klanten geldt een mogelijke afwijking bij de eerste factuur.

Jaarlijks ontvangt u steeds in dezelfde maand van VanHelder een jaarnota. U ontvangt de jaarafrekening in die betreffende maand, dan wel binnen een termijn van 6 weken daaropvolgend.

U ontvangt van VanHelder binnen 6 weken na uw verhuisdatum een eindnota voor uw oude adres. U dient dan wel 14 dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan VanHelder door te geven en binnen 5 dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.

U ontvangt van VanHelder binnen 6 weken na uw verhuisdatum een voorschotnota voor uw nieuwe adres. U dient dan wel binnen 14 dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan VanHelder door te geven.

Na de overstap naar VanHelder voor de levering van energie, ontvangt u binnen 6 weken een voorschotnota na de start van de energielevering door VanHelder.

Na beëindiging van uw leveringsovereenkomst met VanHelder ontvangt u binnen 6 weken na verwerking hiervan een eindafrekening. Indien de klant na het opmaken van de eindafrekening een bedrag tegoed heeft van VanHelder, zal dit in beginsel worden verrekend met de eerstvolgende incasso. Indien de eindafrekening het gevolg is van een contractbeëindiging, zal het openstaande bedrag binnen 6 weken na dagtekening van de eindafrekening worden overgemaakt op het rekeningnummer van de klant.

#### 1.2 Incassomomenten

VanHelder incasseert maandelijks een voorschot voor de eerstvolgende maand. Deze incassoru zal iedere maand rond de 25<sup>ste</sup> plaatsvinden. Voor nieuwe klanten geldt een mogelijke afwijking bij de eerste factuur. De incasso voor een contract met een ingangsdatum van 15 juni, zal derhalve ter incasso worden aangeboden op 25 juni (na de start van de levering.) Indien er voor het eerst gestart wordt met de levering, wordt er mogelijk tweemaal geïncasseerd: voor de huidige maand en de toekomstige maand.

#### 1.3 Mislukte incasso

Indien een incasso mislukt, zal VanHelder per e-mail contact opnemen met de klant (1e aanmaning.) De incasso zal, indien de klant aangeeft dat dit mogelijk is, zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 7 kalenderdagen opnieuw worden aangeboden. Als alternatief heeft de klant de mogelijkheid om het factuurbedrag op onze rekening over te maken.

#### 1.4 Geen betaling ontvangen

Indien er binnen 5 kalenderdagen na de eerste mislukte incasso te weten:

Geen betaling is ontvangen door VanHelder op basis van de 2e incasso; Niet op rekening is betaald; Geen contact met de klant kon worden verkregen, ontvangt de klant een aanmaning ter betaling (2<sup>e</sup> aanmaning).

Indien op deze 2e aanmaning geen reactie en/of betaling volgt binnen 5 kalenderdagen, zal VanHelder een financiële aanmaning/waarschuwing per e-mail naar de klant versturen, waarbij er nog een termijn van maximaal 7 kalenderdagen na dagtekening wordt gegeven om de betaling te voldoen. Indien er na het verstrijken van deze periode geen betaling of reactie is ontvangen, zal het proces voor beëindiging levering worden ingezet, conform de "Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas."

Wanneer de bevestiging van einde levering in het berichtenverkeer is ontvangen, wordt de eindfactuur opgemaakt voor de klant en zal er een slotbrief volgen. Indien er geen betaling plaats vindt binnen 14 dagen na dagtekening slotbrief zal de klant direct overgedragen worden aan de incassopartner van VanHelder.

#### 1.5 Klachtafhandeling

U kunt uw klachten telefonisch, schriftelijk of via internet voorleggen aan VanHelder. Vermeld bij uw klacht altijd uw persoonlijke gegevens en uw klantnummer.