

## Bijlage B2

### Kwaliteitscriteria

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan u waar mogelijk nog verder te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u wat u van ons mag verwachten. Onderstaande kwaliteitscriteria hebben specifiek betrekking op consumenten en treden per 22-08-2022 in werking.

#### **Uw jaarafrekening**

- U ontvangt van ELIX minimaal één keer per jaar per product (elektriciteit en/of gas) een overzichtelijke jaarafrekening. Deze jaarafrekening wordt gemaakt op basis van jouw meteropname. Ons streven is dit elk jaar in dezelfde periode te doen.
- Op uw jaarafrekening verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik. Heeft u te veel betaald? Dan storten wij het verschil binnen 6 weken terug op uw rekening of trekken wij het bedrag af van uw termijnbedrag voor de volgende maand. Heeft u te weinig betaald, dan krijgt u van ons een extra rekening voor het bedrag dat u nog moet betalen.

#### **U gaat verhuizen**

- U ontvangt van ELIX binnen acht weken na uw verhuisdatum een eindnota voor uw oude adres. U dient dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ELIX door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- Ook ontvangt u van ELIX binnen zes weken na uw verhuisdatum een voorschotfactuur voor uw nieuwe adres. U moet dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ELIX door te geven.

#### **U bent klant van ELIX of recent naar ELIX overgestapt**

- Na de overstap naar ELIX voor de levering van elektriciteit en/of gas, ontvangt u binnen acht weken een voorschotfactuur na de start van de levering door ELIX. Daarna ontvangt u deze maandelijks van ons zolang uw leveringsovereenkomst duurt.
- U kunt schriftelijk of via e-mail een verzoek indienen voor aanpassing van uw termijnbedrag.

#### **U beëindigt uw leveringsovereenkomst met ELIX.**

- Na beëindiging van uw leveringsovereenkomst met ELIX, ontvangt u uiterlijk binnen zes weken na verwerking hiervan een eindnota.

#### **Een klacht melden**

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening en heeft u een klacht, meldt ons dat dan per post of e-mail via [klachten@elix.nl](mailto:klachten@elix.nl). U ontvangt na binnenkomst van uw klacht meteen een ontvangstbevestiging met daarin de termijn die wij nodig hebben om uw klacht te behandelen. Deze termijn ligt, afhankelijk van de complexiteit van uw klacht, tussen minimaal 2 weken en maximaal 4 weken.

#### **Geschillencommissie**

Wij hopen natuurlijk dat we er gezamenlijk uitkomen. Mocht het echter zo zijn dat dit niet het geval is en/of vindt u dat ELIX uw klacht niet goed heeft behandeld, dan kunt u de externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissies Energie doet een voor beide partijen bindende

uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vindt u meer informatie op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

**Gedragscodes**

ELIX vindt het belangrijk dat afspraken zijn over zaken als de slimme meter, de manier waarop wij communiceren tijdens de werving, het aangaan, de voortzetting en de beëindiging van leveringsovereenkomsten met klanten en de totstandkoming van o.a. het aanbod op maat voor dynamische prijzen daarom hebben wij de onderstaande gedragscodes ondertekend.

De tekst van deze gedragscodes vindt u op de website van Energie-Nederland.

[Gedragscode slimme meter | Energie-Nederland](#)

[Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020 | Energie-Nederland](#)

[Aanbod en vergelijken leveringsovereenkomsten met dynamische prijzen - v4 \(energie-nederland.nl\)](#)

**Vragen?**

Mail ons via [klantenservice@elix.nl](mailto:klantenservice@elix.nl), we helpen u graag!