

Yebbo Kwaliteitscriteria (bijlage B2)

Yebbo streeft naast het leveren van een duurzaam product naar een duurzame relatie. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Om deze reden heeft Yebbo naast de Algemene Leveringsvoorwaarden, een aantal kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet u precies wat u van ons mag verwachten.

FACTURATIE

Nadat uw overstap naar Yebbo gerealiseerd is ontvangt u binnen één week een bevestigingsbrief met daarin o.a. de hoogte van uw maandelijks voorschotbedrag. Dit voorschotbedrag wordt gebaseerd op de energietarieven conform de leveringsovereenkomst en het te verwachten verbruik op jaarbasis.

Uw voorschotbedrag kunt u zonder opgaaf van reden maximaal 100% verhogen en maximaal 25% verlagen.

Jaarlijks ontvangt u steeds in dezelfde maand van Yebbo een jaarafrekening. Dit tenzij er sprake is van buitengewone omstandigheden, maar altijd dan wel binnen een termijn van acht weken daaropvolgend. In deze jaarafrekening worden de maandelijks bij u in rekening gebrachte voorschotbedragen verrekend met de totale kosten van uw energieverbruik.

Indien Yebbo niet tijdig over uw meterstanden voor de opmaak van de jaarafrekening beschikt, moeten we uw verbruik schatten. Hierdoor kan de jaarrekening hoger of lager uitvallen. De correctie hiervoor vindt automatisch het volgende jaar plaats als u dan de meterstanden aanlevert.

U ontvangt van Yebbo binnen zes weken na uw verhuisdatum (= datum sleuteloverdracht) een eindafrekening voor uw oude adres. Om een correcte eindafrekening voor u op te stellen, is het zaak om binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de eindmeterstanden door te geven.

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst door een overstap van Yebbo naar een andere leverancier, ontvangt u binnen zes weken na verwerking hiervan een eindafrekening.

Indien u niet tijdig voorschotbedragen of de bijbetaling van uw jaarafrekening voldoet zal Yebbo kosten in rekening brengen. De incassoprocedure en kosten kunt u vinden op www.Yebbo.nl. Hier treft u ook de procedure aan voor het aanvragen van een betalingsregeling.

Modelcontract

VRAGEN, KLACHTEN OF GESCHILLEN

Yebbo streeft ernaar de klant zo snel en efficiënt mogelijk een oplossing te kunnen bieden. Op onze website www.energieinbrabant.nl vindt u uitleg over de meest voorkomende vragen en uiteenlopende onderwerpen. Mocht u toch vragen, problemen of klachten hebben dan kunt u op de volgende manieren deze aan ons kenbaar maken:

Via Telefoon

Een vraag, verzoek, of probleem kan telefonisch worden gemeld aan de klantenservice. De klantenservice is van maandag t/m vrijdag van 17:00 uur tot en met 20:00 uur en zaterdag 9:00 uur tot en met 12:00 uur bereikbaar via het telefoonnummer 088-9007700 (lokaal tarief).

Via e-mail

De klantenservice is ook bereikbaar via info@energie-in.nl. Via dit e-mail adres is het mogelijk een vraag, verzoek of klacht kenbaar te maken. Na de melding ontvangt u direct een ontvangstbevestiging en de toezegging dat uiterlijk binnen 2 werkdagen een reactie volgt.

Via schriftelijke melding

De klantenservice kan uiteraard ook worden aangeschreven met een vraag, klacht, verzoek of probleem. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van ondergenoemd adres:

Yebbo
Afd. klantenservice
Heuvel 15
4901KB Oosterhout

KLACHTENPROCEDURE

Mocht onverhoopt blijken dat u zich niet kan vinden in de aangeboden oplossing of een klacht heeft, dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken aan de klachtencoördinator van Yebbo.

U kunt uw klacht op de volgende wijze kenbaar maken:

Via email: info@Yebbo.nl

Schriftelijk:

Yebbo
T.a.v. klachtencoördinator
Heuvel 15
4901KB Oosterhout

ONAFHANKELIJKE GESCHILLENBESLECHTING

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost dan kunt u met uw klacht terecht bij de Geschillencommissie Energie en Water. Dit is de onafhankelijke instantie voor geschillen tussen (zakelijke) kleinverbruikers en hun energieleverancier waar Yebbo bij is aangesloten. Deze commissie doet een voor beide partijen bindende uitspraak, waaraan Yebbo zich zal houden. De procedure om een klacht aanhangig te maken Geschillencommissie Energie en Water kunt u terugvinden op de website www.degeschillencommissie.nl of op www.energieinbrabant.nl. Op de Algemene Leveringsvoorwaarden zijn mede de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van Yebbo van toepassing.