

Kwaliteitscriteria

ENERGIE.
EN REGIE.



Audax Renewables vindt het belangrijk dat je tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service continu te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet je wat je van ons mag verwachten. Onderstaande kwaliteitscriteria hebben specifiek betrekking op consumenten en kleinverbruikers. Indien je een zakelijke klant of vastgoed klant bent, worden er separate kwaliteitscriteria in jouw overeenkomst opgenomen.

Over nota's en betalingen

- Als je overstapt naar Audax Renewables informeren wij je per e-mail vóór de eerste afschrijving over de hoogte van het termijnbedrag;
- Je betaalt per maand een termijnbedrag gebaseerd op het verwachte verbruik op jaarbasis;
- Je kunt per e-mail of per telefoon een verzoek indienen voor aanpassing van dit bedrag. Je kunt dit ook doen via mijnAudax indien de afwijking niet groter is dan 10%;
- Je ontvangt in principe één keer per jaar per product (stroom en gas) een overzichtelijke jaarnota. Op de jaarnota verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van je energieverbruik;
- Op basis van jouw meteropname wordt de jaarnota gemaakt. Binnen vier weken na ontvangst van je meterstanden wordt de jaarnota gemaakt. Het streven is om dit elk jaar in dezelfde periode te doen;
- Bij verhuizing ontvang je binnen acht weken na je verhuisdatum de eindnota van de energielevering van jouw oude adres. Daarvoor vragen we je uiterlijk vier weken voor de sleuteloverdracht je verhuizing bij Audax Renewables aan te melden en binnen vijf dagen na de sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven. We bevestigen binnen twee weken jouw verhuizing;
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met Audax Renewables ontvang je binnen acht weken na de beëindiging van de energielevering de eindnota.

Accountteam

Heb je vragen of is er iets onduidelijk? Neem dan contact op met ons Accountteam. Dat kan per e-mail via klantteam@audaxrenewables.nl, per telefoon op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur via 088 080 9100.

Je krijgt een vast contactpersoon die je klacht en de gevolgde procedure opnieuw beoordeelt en controleert of de klacht correct is behandeld. Je krijgt hierover op regelmatige basis bericht met betrekking tot de status. Ons streven is om binnen vier weken tot een oplossing te komen.

Een klacht melden

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening en heb je een klacht, meld ons dat dan per e-mail of brief. Binnen uiterlijk twee weken beantwoorden wij je klacht of doen wij u een voorstel voor de oplossing. Je kunt jouw brief sturen naar ons postadres:

Audax Renewables Nederland B.V.
Postbus 1153
1300 BD Almere

Geschillencommissie Energie

Vind je dat Audax Renewables jouw klacht niet goed heeft behandeld, dan kun je een externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissies Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vind je meer informatie op www.degeschillencommissie.nl. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 310 5310. Je kunt ook naar de burgerlijke rechter stappen.