

KWALITEITSCRITERIA.

Hier waak ik.

Gedragcodes

Coolblue Energie is een handelsnaam van ServiceHouse B.V. Deze energieleverancier waarmee wij samenwerken, is aangesloten bij de gedragscodes Consument en Energieleverancier én de Slimme Meters. Dit betekent dat:

- wij ons best doen om je zo goed mogelijk voor te lichten;
- wij onze klanten op een goede en eerlijke manier benaderen;
- wij een wisseling van leverancier voor jou op de beste manier afronden;
- wij verantwoord omgaan met de meetgegevens van je slimme meter.

Facturen en betalen

- Je ontvangt van ons minimaal één keer per jaar de jaarrekening: een overzicht van je totale kosten en daadwerkelijke verbruik. Deze afrekening sturen we je elk jaar in dezelfde maand. We gaan er niet vanuit, maar we mogen hier maximaal 8 weken van afwijken.
- Je betaalt iedere maand een termijnbedrag. Dit termijnbedrag is gebaseerd op het meest recente bekende jaarverbruik. Je kunt je termijnbedrag zelf aanpassen in Mijn Coolblue Energie wanneer je energieverbruik wijzigt.
- Je betaalt Coolblue Energie via een maandelijkse automatische incasso, als je ons hiervoor machtigt.
- Je eerste betalingsherinnering is altijd kosteloos. Blijft de betaling nog eens uit? Dan sturen we je een aanmaning en kunnen we de vordering overdragen aan onze incassopartner. Deze stappen zijn niet meer kosteloos. Wel zo eerlijk.

Overstappen en verhuizen

- Als je overstapt naar Coolblue Energie, ontvang je binnen 8 weken meer informatie over de hoogte van je termijnbedrag.
- Als je je contract met Coolblue Energie beëindigt, ontvang je binnen 6 weken de eindafrekening.
- Als je gaat verhuizen, ontvang je binnen 8 weken na je verhuizing meer informatie over de hoogte van je nieuwe maandelijkse termijnbedrag.
- Als je gaat verhuizen, horen we graag minimaal 14 dagen van tevoren wat je verhuisdatum is.
- Als je gaat verhuizen, ontvang je uiterlijk 6 weken na je verhuisdatum de eindafrekening van Coolblue Energie.
- Als je gaat verhuizen, horen we graag binnen 5 dagen na je sleuteloverdracht wat je meterstanden zijn. Krijgen we deze niet op tijd? Dan moeten we een inschatting van je verbruik maken, wat tot hogere kosten kan leiden.

Vragen en klachten

- Heb je een klacht? Dat vinden we heel vervelend. In zo'n geval kijken we graag samen met je naar een oplossing. Onze klantenservice staat voor je klaar en kun je bereiken op **088 888 04 03**.
- Schriftelijke vragen en klachten kun je opsturen naar Coolblue Energie, Postbus 2225 3800CE Amersfoort.
- Als je een klacht hebt ingediend, sturen wij je binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Als we je klacht hebben ontvangen, geven we je binnen 10 werkdagen een gepaste oplossing. Is het helaas écht niet mogelijk om je klacht binnen 10 werkdagen te beantwoorden, dan laten we je dit natuurlijk weten.
- Ben je niet tevreden met de oplossing van je klacht? Dan kan je dit binnen één maand aan ons laten weten en doen we binnen 10 werkdagen een nieuw voorstel.
- Je kunt je klacht ook indienen bij de [Geschillencommissie voor Energie en Water](#). Maar we helpen je liever zelf. Als we er samen goed over praten, is het waarschijnlijk zo opgelost.