

KWALITEITSCRITERIA GULF GAS AND POWER

Bij Gulf gas and Power sta jij als klant centraal. Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over onze service, diensten en producten. Daarom hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet jij precies waar je aan toe bent.

Onderstaande kwaliteitscriteria zijn specifiek bedoeld voor consumenten en zakelijke kleinverbruikers en gaan in per oktober 2017. Voor grootverbruikers gelden - indien van toepassing - de afwijkende afspraken zoals die zijn opgenomen in de Algemene Voorwaarden en de leveringsovereenkomst.

Jaarnota

Je ontvangt minimaal één keer per jaar per product (elektriciteit en/of gas) een overzichtelijke jaarnota. Deze maken wij op basis van jouw metropname. We verrekenen de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van jouw energieverbruik. Ons streven is de nota elk jaar in dezelfde periode te versturen.

Herinnerings- en aanmaningskosten

Je ontvangt voor Gulf Gas and Power een herinnering als een nota niet tijdig is voldaan. Als je binnen de betaaltermijn van die herinnering jouw betalingsverplichting alsnog niet nakomt betaal je de volgende kosten: aanmaning van een niet betaalde nota: €40,-. Eventueel volgt nog een (slot)sommatie. Als een vordering ter incasso wordt overgedragen aan een derde partij, kan deze partij extra kosten in rekening brengen. De totale buitengerechtigde kosten voor een aanmaning, een (slot)sommatie en de kosten van een derde partij zijn maximaal de wettelijk toegesane buitengerechtigde kosten per nota. Tarieven en boetes voor wanbetaling zijn vrijgesteld van btw.

Verhuizing

Ga je binnenkort verhuizen? Dan ontvang je binnen acht weken na de verhuisdatum een eindnota voor jouw oude adres én een voorschotnota voor jouw nieuwe adres. Hiervoor geef je de volgende gegevens tijdig aan ons door:

- De datum van de sleuteloverdracht (minimaal veertien dagen van tevoren)
- De meterstanden (binnen vijf dagen na de sleuteloverdracht)

Nieuwe klant

Ben je overgestapt naar Gulf Gas and Power? Dan ontvang je binnen acht weken een voorschotnota na de start van de levering. Vervolgens krijg je deze maandelijks zolang jouw leveringsovereenkomst duurt. Je kunt schriftelijk, per post of per e-mail, een verzoek indienen voor aanpassing van het termijnbedrag. Als de aanpassing niet groter is dan 10%, kun je deze ook direct doorgeven via het klantportal.

Opzegging

Bij beëindiging van jouw leveringsovereenkomst ontvang je binnen zes weken een eindnota.

Vragen

Heb je vragen, tips en/of opmerkingen? Mail dan naar klantenservice@gulgasandpower.nl. Ons streven is jouw bericht binnen één werkdag te beantwoorden. Je kunt ook bellen naar 085 002 35 80. Op werkdagen zijn wij telefonisch bereikbaar van 8:00 tot 17:00.

Als consument kun je met vragen ook terecht bij Consuwijzer. Zie www.consuwijzer.nl of bel 088 070 70 70.

Klachten

Als je niet tevreden bent over onze dienstverlening, kun je jouw klacht mailen naar klachten@gulfgasandpower.nl.

Of je stuurt een brief naar:

Gulf Gas and Power
Vughterweg 47b
5211 CK 's-Hertogenbosch

Je krijgt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Daarin vermelden wij de termijn die nodig is om jouw klacht te behandelen. Deze termijn ligt tussen de minimaal twee weken en maximaal vier weken.

Geschillencommissie

Vind je dat jouw klacht niet goed is opgelost? Dan kun je de externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissie Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Meer informatie vind je op www.degeschillencommissie.nl. Voor vragen kun je ook bellen naar 070 310 53 10.

Gedragscodes

Wij vinden het belangrijk dat afspraken over zaken als de slimme meter worden nagekomen. Ook hechten wij waarde aan correcte communicatie tijdens de werving, het aangaan, de voortzetting en de beëindiging van leveringsovereenkomsten met klanten. Daarom hebben wij de onderstaande Gedragscode Consument en Energieleverancier 2015 van Energie-Nederland ondertekend. De tekst van deze gedragscodes vind je via de volgende links:

<http://energie-nederland.nl/positionpaper/658/>

<http://energie-nederland.nl/positionpaper/gedragscode-slimme-meter/>