

# BIJLAGE B2

## KWALITEITSCRITERIA

Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan jou waar mogelijk nog verder 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 zakelijke kleinverbruikers en treden per 01-06-2018 in werking.

### **Jouw jaarafrekening**

- Je ontvangt van CNS 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 jouw jaarafrekening verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik. Heb je te veel betaald? Dan storten wij het verschil binnen 6 weken terug op jouw rekening of trekken wij het bedrag af van jouw termijnbedrag voor de volgende maand. Heb je te weinig betaald dan krijg je van ons een extra rekening voor het bedrag dat je nog moet betalen.

### **Je gaat verhuizen**

- Je ontvangt van CNS binnen acht weken na je verhuisdatum een eindnota voor jouw oude adres. Je dient dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan CNS door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- Ook ontvang je van CNS binnen acht weken na jouw verhuisdatum een voorschotfactuur voor jouw nieuwe adres. Je moet dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan CNS door geven.

### **Je bent klant van CNS of recent naar CNS overgestapt**

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

**Je beëindigt uw leveringsovereenkomst met CNS.**

- Na beëindiging van jouw leveringsovereenkomst met CNS, ontvang je uiterlijk binnen zes weken na verwerking hiervan een eindnota.

**Een klacht melden**

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening en heb je een klacht, meld ons dat dan per post of e-mail via [klachten@cnsolutions.nl](mailto:klachten@cnsolutions.nl)

Je ontvangt na binnenkomst van je klacht meteen een ontvangstbevestiging met daarin de termijn die wij nodig hebben om jouw klacht te behandelen. Deze termijn ligt, afhankelijk van de complexiteit van jouw 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 je dat CNS jouw klacht niet goed heeft behandeld, dan kan je de externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissies Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vindt je meer informatie op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

**Gedragscodes**

CNS vindt het belangrijk dat afspraken zijn over zaken als de slimme meter en de manier waarop wij communiceren tijdens de werving, het aangaan, de voortzetting en de beëindiging van leveringsovereenkomsten met klanten daarom hebben wij de onderstaande gedragscodes ondertekend.

De tekst van de gedragscode vind je op de website van Energie-Nederland.

- Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012 van Energie-Nederland  
<http://energie-nederland.nl/positionpaper/gedragscode-slimme-meter/>
- Gedragscode Consument en Energieleverancier 2015 van Energie-Nederland  
<http://energie-nederland.nl/app/uploads/2016/10/Gedragscode-Consument-en-Energieleverancier-2015-1.pdf>

**Vragen?**

Gebruik ons contactformulier via <http://nl.cnsolutions.nl/contact/> of stuur een e-mail aan [info@cnsolutions.nl](mailto:info@cnsolutions.nl)

Bezoekadres (uitsluitend op afspraak): Nijverheidsstraat 5, 7641 AB in Wierden.