



## Kwaliteitscriteria

### 1. Jaarafrekening en eindafrekening

- a. De klant krijgt minimaal eenmaal per jaar een jaarafrekening.
- b. De jaarafrekening wordt altijd opgesteld in de maand opvolgend op de maand waarin de meterstanden (het verbruik) worden ontvangen. Een afwijking van maximaal 4 weken is toegestaan.
- c. Zes weken na beëindiging vindt de eindafrekening plaats.

### 2. Overstap

Zes weken na overstap ontvangt de klant informatie over het nieuwe maandelijkse voorschotbedrag.

### 3. Verhuizen

- a. Bij verhuizen wordt zes weken na de verhuisdatum de eindafrekening verstuurd, mits de verhuisdatum minimaal 14 dagen van tevoren is doorgegeven en mits de meterstanden op het nieuwe adres maximaal 5 dagen na de verhuisdatum zijn doorgegeven.
- b. Zes weken na de verhuisdatum ontvangt de klant informatie over het nieuwe maandelijkse voorschotbedrag mits de verhuisdatum minimaal 14 dagen van tevoren is doorgegeven.

### 4. Klachten

De klant kan vragen stellen via alle mogelijke communicatie kanalen van Pure Energie. Het indienen van een klacht kan schriftelijk naar [klachten@pure-energie.nl](mailto:klachten@pure-energie.nl) of per post:

- a. Binnen 2 werkdagen (email) of 5 werkdagen (post) na ontvangst van een klacht, ontvangt de klant een ontvangstbevestiging per email of post.
- b. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van een klacht informeert Pure Energie de klant over de oplossing van de klacht. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden opgelost, wordt de klant binnen 10 werkdagen geïnformeerd over de langere doorlooptijd.
- c. Mocht de klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan de klant binnen 10 werkdagen bezwaar maken. Pure Energie zal de klacht nogmaals in behandeling nemen en binnen 10 werkdagen een oplossing aandragen.
- d. Mocht de klacht nog altijd niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan de klant de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Energie en Water.

#### Pure Energie B.V.

Postbus 3141 | 7500 DC Enschede | Tel.: 088 – 10 13 000 | Email: [info@pure-energie.nl](mailto:info@pure-energie.nl)

#### De Geschillencommissie

Postbus 90600 | 2509 LP Den Haag | Tel.: 070-3105310 | [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)