

Kwaliteitscriteria Zakelijke Markt

Bij Vattenfall vinden wij het belangrijk dat u weet wat u van ons kunt verwachten. Daarom hebben wij duidelijke kwaliteitscriteria opgesteld met betrekking tot onze dienstverlening.

Facturen

- **Periodieke factuur:** u kunt kiezen voor een afrekening per maand of per twaalf (12) maanden. Wij versturen de factuur uiterlijk binnen drie (3) maanden na het einde van de verbruiksperiode.
- **Eindafrekening:** bij contractbeëindiging ontvangt u binnen zes (6) weken een eindafrekening, inclusief een eventuele opzegvergoeding.
- **Bandbreedteafrekening:** indien een bandbreedteafrekening van toepassing is over het voorgaand verbruiksjaar, ontvangt u deze afrekening uiterlijk in het derde kwartaal (Q3) van het nieuwe jaar. Zie voor meer informatie uw leveringsovereenkomst.
- **Onnauwkeurigheid:** het kan voorkomen dat een factuur onjuist of onvolledig is. Dit kan verschillende oorzaken hebben, bijvoorbeeld door ontvangst van onjuiste meterstanden of een administratieve fout. In dat geval zullen wij binnen acht (8) weken nadat u ons heeft gewezen op de onnauwkeurigheid én alle informatie voor correcte facturatie is ontvangen, zorgdragen voor een correctie.

Uw zakelijke gegevens altijd inzichtelijk

Via [Mijn Vattenfall Zakelijk](#) heeft u inzicht in uw contracten, aansluitingen, verbruik en facturen. Zo regelt u de meeste zaken eenvoudig zelf.

Heeft u vragen? Onze klantenservice helpt u graag

Voor vragen kunt u [contact](#) opnemen met onze klantenservice.

- Wij zijn op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur bereikbaar via telefoon en e-mail
- Op e-mails reageren wij binnen vijftien (15) werkdagen

Bent u niet tevreden? Meld uw klacht

Wij streven naar een optimale dienstverlening. Heeft u onverhoopt toch een klacht dan kunt u ook hiervoor terecht bij onze klantenservice. Samen zoeken we naar een gepaste oplossing.

Wij willen uw klacht spoedig en zorgvuldig behandelen. Hierbij hanteren wij een uiterste afhandeltermijn van acht (8) weken vanaf het moment dat u de klacht bij ons heeft gemeld.

Heeft uw klacht betrekking op een Kleine Aansluiting, maakt uw overeenkomst geen deel uit van een multi-site en wilt u liever een onafhankelijk beoordeling van uw klacht? Dan kunt u uw klacht ook voorleggen aan de [Geschillencommissie](#).

Een geschil moet aan bepaalde criteria voldoen om dit aan de Geschillencommissie voor te kunnen leggen. Bekijk de paragraaf 'Toepasselijk recht en geschillen' in onze [Algemene Voorwaarden](#) voor een overzicht van al deze criteria.

Kwaliteitsvergoeding

Wij streven ernaar om onze kwaliteitscriteria na te komen. Mocht het toch voorkomen dat wij de klachtenafhandelingstermijn van acht (8) weken overschrijden, dan heeft u recht op een vergoeding van € 25,- per klacht.

Indien wij niet binnen vijftien (15) werkdagen op uw e-mail reageren, de periodieke factuur niet binnen drie (3) maanden versturen, de eindafrekening niet binnen zes (6) weken toesturen, de bandbreedteafrekening niet uiterlijk in het derde kwartaal (Q3) verstrekken of een onjuiste of onvolledige factuur niet binnen acht (8) weken na uw melding corrigeren nadat wij alle benodigde informatie voor correcte facturatie hebben ontvangen, heeft u recht op een vergoeding bij een tweede overschrijding van één van deze termijnen binnen een periode van twaalf (12) opeenvolgende maanden. Voor e-mails bedraagt de vergoeding € 5,- per e-mail. Voor facturen geldt een vergoeding van € 25,- per factuur.

Voor alle genoemde vergoedingen geldt een totaalmaximum van € 50,- per situatie. Dit betekent dat wanneer één situatie leidt tot meerdere vergoedingen (bijvoorbeeld meerdere facturen voor dezelfde verbruiksperiode, of meerdere e-mails over dezelfde vraag), de totale vergoeding voor die situatie gezamenlijk niet meer bedraagt dan € 50,-.

Om voor een vergoeding in aanmerking te komen, dient u zich binnen één (1) jaar na het voorval actief schriftelijk bij ons te melden. De vergoeding wordt dus niet automatisch uitgekeerd. Na afloop van deze termijn vervalt het recht op vergoeding.

De vergoeding vervalt bij overmacht of als de vertraging aan u is toe te rekenen.