



Kwaliteitscriteria GasLoOss Sibelius BV

GasLoOss doet haar uiterste best om elke klant optimaal van dienst te zijn. Wij hebben graag dat je tevreden bent over onze producten en diensten. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt in eerste instantie gewaarborgd in onze algemene voorwaarden. Ook heeft GasLoOss aanvullende kwaliteitscriteria opgesteld. Zodoende weet je precies wat je van ons mag verwachten.

Facturatie

- Na je aanmelding bij GasLoOss, ontvang je binnen acht weken na de start van levering informatie over de hoogte van je maandelijks voorschotbedrag. Dit voorschotbedrag wordt gebaseerd op de energietarieven conform de tarievenlijst die te vinden is op onze website en het te verwachten verbruik op jaarbasis.
- Je voorschotbedrag kun je zonder opgave van reden maximaal 100% verhogen en maximaal 25% verlagen. Dit kun je eenvoudig doorgeven door een mail te sturen naar info@gaslooss.nl.
- Je ontvangt van GasLoOss jaarlijks in dezelfde periode de jaarafrekening. Dit tenzij er sprake is van buitengewone omstandigheden. In deze jaarafrekening worden de maandelijkse in rekening gebrachte voorschotbedragen verrekend met de totale kosten van je energieverbruik.
- Bij een verhuizing ontvang je binnen acht weken na de beëindiging van de overeenkomst de eindafrekening.
- Om een correcte eindafrekening voor je op te stellen, vragen we je om je verhuizing door te geven bij "mijn gaslooss" via onze website. Indien je geen gebruik maakt van het klantportaal vragen we je om je verhuizing zo snel mogelijk door te geven door een mail te sturen naar info@gaslooss.nl.

Vragen, problemen of geschillen

Je vragen, problemen of klachten kun je op verschillende manieren aan ons kenbaar maken :

Klantenservice

- Op onze website www.gaslooss.nl vind je uitleg over uiteenlopende onderwerpen.
- Kun je daar niet het gewenste antwoord vinden dan kun je via "contact" de vraag aan ons insturen.
- Je kunt je vraag ook mailen naar info@gaslooss.nl. We verzoeken je dan om je klantnummer, adres en contactgegevens erbij te vermelden.
- Indien je geen gebruik maakt van internet, dan kun je je vraag sturen naar postbus 179, 5340 AD Oss t.a.v. GasLoOss Sibelius B.V.
- Binnen 5 werkdagen ontvang je van GasLoOss een reactie op je melding.

Klachtenprocedure

Klantenservice blijft mensenwerk waardoor er ondanks alle aandacht ook wel iets mis kan gaan. Ook al werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening, kunnen er toch klachten voorkomen. We proberen dan samen tot een oplossing te komen. Je klachten kun je schriftelijk doorgeven op het adres postbus 179, 5340 AD Oss t.a.v. klachtencoördinator GasLoOss, of per e-mail naar info@gaslooss.nl sturen.

Binnen 5 werkdagen ontvang je van GasLoOss een inhoudelijke reactie op je klacht. Wij streven er naar je klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 weken, en naar volle tevredenheid op te lossen.

Geschillen

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kun je het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Energie. De Geschillencommissie is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen zal doen betreffende de klacht. Voor meer informatie kun je de website www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/energie/ raadplegen. GasloOss is bij deze geschillencommissie aangesloten. Dit is een voorwaarde om je klacht in behandeling te nemen.

De kwaliteitscriteria voor dienstverlening van GasloOss maken onderdeel uit van de algemene voorwaarden.

Juli 2022