

## Kwaliteitscriteria MAIN Energie

MAIN Energie vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan u continu te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u wat u van ons mag verwachten.

### Afrekeningen en betalingen

- Als u overstapt naar MAIN Energie informeren wij u per e-mail vóór uw eerste afschrijving over de hoogte van uw voorschotbedrag.
- U betaalt per maand een voorschotbedrag gebaseerd op het verwachte verbruik op jaarbasis. U kunt per mail of per telefoon een verzoek indienen voor aanpassing van dit bedrag.
- U ontvangt in principe één keer per jaar per product (stroom en gas) een overzichtelijke jaarafrekening. Op uw jaarafrekening verrekenen we de in rekening gebrachte voorschotbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik.
- Op basis van uw meteropname wordt uw jaarafrekening gemaakt. Binnen vier weken na ontvangst van uw meterstanden van de netbeheerder wordt uw jaarafrekening gemaakt. Het streven is dit elk jaar in de zelfde periode te doen.
- Bij verhuizing ontvangt u binnen acht weken na uw verhuisdatum de eindafrekening van de energielevering van uw oude adres. Daarvoor vragen we u uiterlijk vier weken voor de sleuteloverdracht uw verhuizing bij MAIN Energie aan te melden en binnen vijf dagen na uw sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven. We bevestigen binnen twee weken uw verhuizing.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met MAIN Energie ontvangt u binnen acht weken na de beëindiging van de energielevering de eindafrekening.

### Account Team

Heeft u vragen of is er iets onduidelijk? Neem dan contact op met ons Account Team. Dat kan per email via [helpdesk@mainenergie.nl](mailto:helpdesk@mainenergie.nl), per telefoon op werkdagen van 9.00 tot 21.00 en op zaterdag van 10.00 – 15.00 via 0900 – BELMAIN (0900 – 2356246, lokaal tarief) of plaats een terugbelverzoek op onze website [www.mainenergie.nl](http://www.mainenergie.nl). Ons streven is om de telefoon uiterlijk na drie keer overgaan op te nemen. Als u een email heeft gestuurd of terugbelverzoek heeft geplaatst dan nemen wij de eerstvolgende werkdag contact met u op.

### Meld uw klacht schriftelijk

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening en heeft u een klacht, meld ons dat dan per e-mail of brief. Binnen uiterlijk twee weken beantwoorden wij uw klacht of doen wij u een voorstel voor de oplossing. U kunt uw brief sturen naar ons postadres:

MAIN Energie B.V.  
Postbus 1094  
1000 BB Amsterdam

U krijgt een vaste contactpersoon die uw klacht en de gevolgde procedure opnieuw beoordeelt en controleert of uw klacht correct is behandeld. U krijgt hierover op regelmatige basis bericht met betrekking tot de status.

Ons streven is om binnen vier weken tot een oplossing te komen.

### **Geschillencommissies voor Consumentenzaken**

Vindt u dat MAIN Energie uw klacht niet goed heeft behandeld, dan kunt u een externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vindt u meer informatie op [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl). Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 – 310 53 10.