



## Kwaliteitscriteria

Omnia Energy wordt geleverd door Omnia Energie Diensten. Omnia Energie Diensten is een handelsnaam van EnergyZero.

Bijlage B2  
1 juni 2021

## Contact opnemen

Het kantoor van Omnia Energie Diensten is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 uur en 17:00 uur. U kunt ons telefonisch bereiken via het telefoonnummer **088 505 6111**. Ook kunt u ons bereiken via e-mail [support@omniaenergy.nl](mailto:support@omniaenergy.nl). Het bezoekadres is Meent 93 E, 3011JG te Rotterdam.

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan u waar mogelijk nog verder te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Algemene voorwaarden, de kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u wat u van ons mag verwachten. Onderstaande kwaliteitscriteria hebben specifiek betrekking op consumenten en zakelijke kleinverbruikers en treden per 01-06-2021 in werking.

## Uw jaarrekening

- U ontvangt van Omnia Energie Diensten minimaal één keer per jaar per product (elektriciteit en/of gas) een overzichtelijke jaarrekening. Deze jaarrekening wordt gemaakt op basis van uw meteropname. Ons streven is dit elk jaar in dezelfde periode te doen.
- Op uw jaarrekening verrekenen we de in rekening gebrachte maandbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik.

## U gaat verhuizen

- U ontvangt van Omnia Energie Diensten binnen acht weken na uw verhuisdatum een eindrekening voor uw oude adres. U dient dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan Omnia Energie Diensten door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- Ook ontvangt u van Omnia Energie Diensten binnen acht weken na uw verhuisdatum een voorschotfactuur voor uw nieuwe adres. U moet dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan Omnia Energie Diensten doorgeven.

## U bent klant van Omnia Energie Diensten of recent naar Omnia Energie Diensten overgestapt

- Na de overstap naar Omnia Energie Diensten voor de levering van elektriciteit en/of gas, ontvangt u binnen acht weken een voorschotfactuur na de start van de levering door Omnia Energie Diensten. Daarna ontvangt u deze maandelijks van ons zolang uw leveringsovereenkomst duurt.
- U kunt schriftelijk (dat mag dus ook per e-mail) een verzoek indienen voor aanpassing van het maandbedrag.

## U beëindigt uw leveringsovereenkomst met Omnia Energie Diensten

- Na beëindiging van uw leveringsovereenkomst met Omnia Energie Diensten, ontvangt u binnen zes weken na verwerking hiervan een eindrekening.

## Een klacht melden

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening en heeft u een klacht, meld ons dat dan per e-mail via

[klachten@energyzero.nl](mailto:klachten@energyzero.nl).

U ontvangt na binnenkomst van uw klacht meteen een ontvangstbevestiging met daarin de termijn die wij nodig hebben om uw klacht te behandelen. Deze termijn ligt, afhankelijk van de complexiteit van uw klacht, tussen minimaal twee weken en maximaal vier weken.

## Geschillencommissie

Wij hopen natuurlijk dat we er gezamenlijk uitkomen. Mocht het echter zo zijn dat dit niet het geval is en/of vindt u dat Omnia Energie Diensten uw klacht niet goed heeft behandeld, dan kunt u de externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissies Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vindt u meer informatie op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer **070 310 5310**.

## Gedragscodes

Omnia Energie Diensten 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 vindt u op de website van Energie-Nederland.

- Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012 van Energie-Nederland

<https://energie-nederland.nl/app/uploads/2017/01/Gedragscode-Leveranciers-Slimme-Meters-2012.pdf>

- Gedragscode Consument en Energieleverancier 2015 van Energie-Nederland

<https://energie-nederland.nl/app/uploads/2016/10/Gedragscode-Consument-en-Energieleverancier-2015-1.pdf>

## Wettelijke bedenktijd

U kunt de overeenkomst met Omnia Energie Diensten binnen veertien dagen na de datum van afsluiten kosteloos annuleren. U hoeft hiervoor geen reden op te geven. Annuleren kunt u door het Omnia Energie Diensten modelformulier voor ontbinding in te vullen en te ondertekenen. Stuur het formulier per post op naar Omnia Energie Diensten, Meent 93 E, 3011JG Rotterdam, of als ingescand document per e-mail aan [support@omniaenergy.nl](mailto:support@omniaenergy.nl).