



Kwaliteitscriteria Shell Energy 2021

Deze kwaliteitscriteria gelden voor de producten en dienstverlening van Shell Energy Retail BV ("Shell Energy" of "wij" of "ons"). Bij Shell Energy besteden we veel aandacht aan onze klantvriendelijkheid en proberen deze constant te verbeteren. De onderstaande kwaliteitscriteria gaan in vanaf 1 mei 2021 en gelden voor overeenkomsten waarin deze uitdrukkelijk van toepassing zijn verklaard en beschrijven de dienstverlening en ondersteuning die je van ons mag verwachten.

Rekening en betalen

1. Jaarafrekening

Een keer per jaar ontvang je een jaarafrekening met daarin een overzicht van je daadwerkelijke energieverbruik en kosten. Deze jaarafrekening sturen we elk jaar in dezelfde maand of binnen acht weken daarna.

2. Termijnbedrag

- Maandelijks betaal je een termijnbedrag aan ons. We baseren dit termijnbedrag op je historische energieverbruik. Als er iets verandert aan je situatie, bijvoorbeeld als je zonnepanelen installeert, kan je dit bedrag zelf aanpassen via www.shell-energy.nl/mijn-account (of telefonisch op werkdagen tussen 9:00 - 17:00 uur op 085 - 208 7007).
- Wij schrijven het termijnbedrag via een automatische incasso van je rekening af. Tijdens het aanmeldproces geef je ons hier toestemming voor. Het Incassant ID van Shell Energy Retail BV is NL64 13127 27156 30000. Een Incassant ID is een uniek kenmerk waarmee een SEPA incasso opdrachtgever zich identificeert. Daarnaast heb je een persoonlijk mandaat ID. Dit is jouw unieke en persoonlijke nummer dat gekoppeld is aan de machtiging die je aan Shell Energy hebt gegeven. Het Incassant ID en jouw persoonlijke nummer kan je vinden op jouw bankafschrift en in communicatie van Shell Energy.

3. Verhuizen

- Geef je verhuizing aan ons door binnen veertien dagen vóór de sleuteloverdracht en je meterstanden binnen vijf dagen ná de sleuteloverdracht.
- Zes weken na je verhuisdatum krijg je de eindafrekening voor je oude adres. Acht weken na je verhuisdatum krijg je de voorschotrekening voor je nieuwe adres.

- Belangrijk, als je de eindafrekening niet op tijd betaalt, kunnen we aanvullende (administratie)kosten in rekening brengen.

4. Overstappen

- Stap je over naar ons? Dan krijg je binnen 8 weken na je aanvraag informatie over je voorschotrekening en termijnbedrag.
- Als je overstapt naar een andere energieleverancier krijg je, binnen zes weken nadat je overeenkomst met ons is beëindigd, een eindafrekening.

Vragen en klachten

1. Indienen

Als je een vraag of klacht hebt, kun je bij ons terecht door te bellen met 085 - 208 7007 of een e-mail te sturen naar klantenservice@shell-energy.nl

Schriftelijke correspondentie kun je opsturen naar:
Shell Energy Retail BV,
Postbus 1222,
3000 BE, Rotterdam

Vermeld graag je klantnummer en persoonlijke gegevens, zodat we je beter en sneller kunnen helpen.

2. Behandeling

- Als we je bericht hebben ontvangen, krijg je binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van ons.
- Binnen tien werkdagen na ontvangst sturen we je een voorstel met een passende oplossing. Als we je vraag niet binnen deze termijn kunnen oplossen, nemen we contact met je op.
- Ben je niet tevreden met de oplossing van je vraag of klacht? Laat het ons dan zo snel mogelijk weten, dan zoeken we verder naar een passende oplossing.
- Vind je dat we uiteindelijk je klacht toch niet goed hebben opgelost? Dan kun je deze voorleggen aan de Geschillencommissie via www.geschillencommissie.nl.

Gedragcodes

We houden ons als energieleverancier aan de volgende gedragscodes:

- Gedragscode Consument en Energieleverancier
- Gedragscode Slimme Meter