De kwaliteitscriteria van Oxxio

Versie 1 juni 2023

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

Over afrekeningen en betalingen

- Als je overstapt naar Oxxio informeren wij je binnen één week na de ingangsdatum van levering over de hoogte van jouw maandelijkse termijnbedrag.
- Je betaalt per maand een termijnbedrag gebaseerd op het verwachte verbruik op jaarbasis. Dit bedrag kun je online in Mijn Oxxio of in de Oxxio App, als je dat wilt, maximaal 200% verhogen of maximaal 40% verlagen.
- Je ontvangt één keer per jaar een overzichtelijke jaarnota. Op je jaarnota verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van je energieverbruik. Op je jaarnota informeren we je ook over de hoogte van je nieuwe maandelijkse termijnbedrag.
- Je ontvangt de jaarnota van Oxxio ieder jaar in dezelfde periode. Wanneer sprake is van bijzondere omstandigheden, kunnen we hiervan afwijken.
- Bij verhuizing ontvang je binnen zes weken na je verhuisdatum de eindnota van de energielevering van je oude adres. Daarvoor vragen we je uiterlijk vier weken voor de sleuteloverdracht je verhuizing bij Oxxio aan te melden en binnen vijf dagen na je sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven. We bevestigen binnen twee weken je verhuizing en informeren je dan ook over de hoogte van jouw nieuwe maandelijkse termijnbedrag.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met Oxxio, als gevolg van een overstap naar een andere leverancier, ontvang je binnen zes weken nadat je nieuwe leverancier de levering van Oxxio heeft overgenomen een eindnota.

Over vragen, problemen of klachten

Wij doen ons best om ervoor te zorgen dat je voor de volle honderd procent tevreden bent. Toch kan er altijd iets misgaan. Dit willen wij dan graag samen met jou oplossen. Vragen, problemen of klachten kun je telefonisch, schriftelijk of via internet aan ons voorleggen. Vermeld daarbij alsjeblieft je klantnummer en persoonlijke gegevens.

Klantenservice

Heb je vragen? Op Oxxio.nl/service vind je uitleg over uiteenlopende onderwerpen. Neem contact op met onze Klantenservice als je op onze website geen antwoord op jouw vraag vindt. Dat kan via Oxxio.nl/contactformulier of telefonisch via 088 - 89 55 999 (je betaalt je normale belkosten) op werkdagen tussen 9:00 en 18:00 uur. Binnen uiterlijk tien werkdagen beantwoorden wij je vraag/verzoek of doen wij je een voorstel voor de oplossing van jouw klacht.

Meld je klacht schriftelijk

Ben je niet tevreden over de oplossing van jouw klacht? Meld ons dat per e-mail of brief. Je brief stuur je naar ons postadres: Oxxio Klantenservice, Postbus 100, 3000 AC Rotterdam. Je krijgt een vaste contactpersoon die jouw klacht en de gevolgde procedure opnieuw beoordeelt en controleert of je klacht correct is behandeld. Je krijgt hierover uiterlijk binnen vier weken schriftelijk bericht.

Geschillencommissies voor Consumentenzaken

Vind je dat Oxxio jouw klacht niet goed heeft behandeld, dan kun je een externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Stichting

Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vind je meer informatie op www.sgc.nl. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

Jouw privacy, onze zorg

Oxxio hecht veel waarde aan jouw privacy. Bij het verwerken van jouw gegevens respecteren wij jouw privacy, onder andere door de naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet. Meer informatie vind je op Oxxio.nl/privacy.