

# Kwaliteitscriteria All in power (Bijlage B2)

Versie: 1 december 2022

## Inleiding

Wij willen graag dat je tevreden bent over onze dienstverlening. Daarom werken wij voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstenverlening. Onderstaande kwaliteitscriteria treden in werking op 1 januari 2023 en beschrijven wat je van ons kan verwachten.

## Facturatie

- Minimaal één keer per jaar krijg je van ons een (jaar)afrekening. Op deze factuur vind je een overzicht van de aan jou in rekening gebrachte kosten verrekend met de aan jou in rekening gebrachte voorschotbedragen.
- Bij beëindiging van je contract krijg je een eindafrekening binnen 6 weken na afloop van de leveringsperiode.
- Je krijgt voorafgaand aan de leveringsperiode informatie over de hoogte van je termijnbedrag.
- All in power berekent het termijnbedrag zo exact mogelijk voor je. Dit doen we met behulp van historische verbruiksgegevens van je aansluiting en standaard profielen, berekend tegen de huidige tarieven.
- We bieden de volgende betaalmethoden:
  - Automatische incasso
  - Automatische incasso B2C
  - Bankoverschrijving
- Bij een verhuizing geldt:
  - Je moet veertien dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing doorgeven.
  - Je moet binnen vijf dagen na verhuizing de eindmeterstanden doorgeven.
  - Je ontvangt vervolgens binnen 6 weken na de verhuisdatum de eindafrekening van je oude adres.

## Gedragscodes

Wij vinden het belangrijk dat we duidelijke afspraken met je maken 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.

- Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012 van Energie-Nederland
- Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020 van Energie-Nederland
- Aanvullende verklaring dynamische prijscontracten 2021 van Energie-Nederland

De gedragscode kan je raadplegen en downloaden op [allinpower.nl/voorwaarden](https://allinpower.nl/voorwaarden).

## Voor vragen en klachten

Wij zijn pas tevreden als jij dat ook bent. Als er iets niet in orde is kan je altijd bij ons terecht waarna we samen een oplossing vinden. Vragen en klachten kan je telefonisch, per briefpost of per e-mail voorleggen aan ons.

## Klantenservice

Je kan je vragen en klachten voorleggen aan ons via:

*Briefpost (zorg voor een voldoende gefrankeerde envelop):*

All in power BV  
T.a.v. Klantenservice  
Orpheusstraat 8  
6846 XC Arnhem

*Telefonische klantenservice:*

Bel de klantenservice op 026 - 2022 136

*E-mail:*

[klantenservice@allinpower.nl](mailto:klantenservice@allinpower.nl)

## Klachtenprocedure

Vermeld bij je klacht jouw klantnummer en persoonlijke gegevens. Binnen 2 weken ontvang je een antwoord van ons met hierin een zo goed mogelijke oplossing voor je klacht.

Ben je van mening dat wij jouw klacht niet correct opgelost hebben? Dan kan je de hulp inroepen van de onafhankelijke Geschillencommissie voor Energie als particulier of Geschillencommissie Energie en water als kleinzakelijke klant. Wij zijn aangesloten bij deze geschillencommissies. Dit is een voorwaarde om je klacht in behandeling te nemen. Voor meer informatie hierover zie [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl) of bel via 070 - 310 5310.