

Klachtenprocedure

Contact opnemen met Van Esch Consultancy, handelend onder de naam van Energie-checken.nl:

Vragen, verzoeken of klachten kunnen op onderstaande manieren worden gesteld:

1. Telefonisch
2. Schriftelijk
3. E-Mail

Om u zo snel mogelijk van dienst te zijn, is het belangrijk dat u duidelijk uw gegevens vermeldt en bij voorkeur uw postcode en huisnummer. Op deze manier kunnen wij de informatie snel bij de hand nemen en uw vraag, verzoek of klacht snel in behandeling nemen.

Correspondentieadres en contactgegevens:

Van Esch Consultancy
t.a.v. energie-checken.nl
van Leeuwenhoeklaan 18
5252 CC Vlijmen

Telefoonnummer: +31620388228 (lokaal tarief)
Bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.

Mailadres: info@energie-checken.nl

Vragen en verzoeken

Wij streven ernaar om vragen die u telefonisch stelt direct te beantwoorden en de hier gedane verzoeken direct door te voeren.

Als wij vragen of verzoeken niet direct in kunnen willigen dan is ons streven om binnen 5 werkdagen weer contact met u te zoeken. Dit kan zowel per mail of telefonisch.

Klachten

Onder een klacht wordt verstaan:

- Elke uiting waarbij de klant bij energie-checken.nl melding maakt van het feit dat hij of zij teleurgesteld of niet volledig tevreden is met een door energie-checken.nl geleverde prestatie.

Wij streven ernaar om klachten die u telefonisch indient direct op te lossen. De klachten die per mail of schriftelijk worden ingediend zullen binnen 5 werkdagen in behandeling worden genomen. Uiteraard ontvangt u als eerst een ontvangstbevestiging van de klacht. Het streven is om de klacht binnen 10 werkdagen volledig af te handelen.

In bepaalde situaties is energie-checken.nl voor het afhandelen van de vraag, verzoek of klacht afhankelijk van andere partijen. Denk hierbij aan leveranciers, netbeheerders of een 3^e partij. Hoewel wij alles in het werk stellen om u zo snel mogelijk van dienst te zien, kan het soms voorkomen dat de gestelde afhandeltermijn niet wordt gehaald. Mocht dit voorkomen dan communiceren wij dat met u.