

Klachtenbeleid Clean Energy

1. Inleiding

Bij Clean Energy, streven wij naar een optimale dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze diensten. In dit klachtenbeleid leggen wij uit hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij deze behandelen.

2. Hoe kunt u een klacht indienen?

Indien u een klacht heeft over onze dienstverlening, kunt u deze op de volgende manieren indienen:

- Per e-mail: Service@cleanenergy.nl
- Per post: Stavangerweg 16, 9723 JC Groningen

Vermeld bij uw klacht altijd:

- Uw naam en contactgegevens;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
- Eventuele relevante gegevens zoals factuurnummers of correspondentie.

3. Bevestiging van ontvangst

Wij sturen binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van uw klacht een bevestiging per e-mail of post. Hierin staat vermeld wie uw klacht in behandeling neemt en wat de verwachte termijn voor afhandeling is.

4. Behandeling van de klacht

4.1 Wij streven ernaar uw klacht binnen tien (10) werkdagen na ontvangst te behandelen. Indien dit niet mogelijk is, ontvangt u een update over de voortgang en een indicatie van de termijn waarbinnen wij uw klacht afhandelen.

4.2 Onze klantenservice onderzoekt de klacht en neemt indien nodig contact met u op voor aanvullende informatie.

4.3 Indien de klacht gegrond wordt verklaard, nemen wij passende maatregelen om de situatie te corrigeren.

5. Niet eens met de uitkomst?

Indien u het niet eens bent met onze reactie op uw klacht, kunt u binnen vier (4) weken na onze reactie om een herbeoordeling verzoeken. Uw klacht wordt dan opnieuw bekeken door een leidinggevende of een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

6. Externe geschillenbeslechting

Indien u na de interne klachtenprocedure nog steeds ontevreden bent, kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie

7. Vertrouwelijkheid en registratie

7.1 Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

7.2 Wij registreren alle klachten om onze dienstverlening te verbeteren en trends te signaleren.

8. Wijzigingen in het klachtenbeleid

Wij behouden ons het recht voor om dit klachtenbeleid te wijzigen. De meest actuele versie is beschikbaar op onze website.

9. Contactgegevens

Voor vragen over ons klachtenbeleid kunt u contact met ons opnemen via service@cleanenergy.nl