

Klachten procedure TotaalOnder1Dak bv.

versie 1.0

In deze regeling wordt verstaan onder:

- TO1D: de BV Totaalonder1dak bv.;
- Geschillencommissie: geschillencommissie van TO1D;
- Intermediair: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die bemiddelt tussen de aanbieder van een dienst - bijvoorbeeld een energieleverancier en de Energieklant

1. Vragen of verzoeken van klanten dienen binnen 10 werkdagen na ontvangst van de vraag of het verzoek door de backoffice van de beheerder te zijn afgehandeld. Het indienen van een vraag of verzoek heeft geen opschortende werking met betrekking tot eventuele verplichtingen voor de klant jegens TO1D

2. Wanneer de Klant niet tevreden is over de afhandeling van zijn vraag of verzoek, dan wel over de inhoud van de reactie of indien de vraag of het verzoek niet binnen 10 werkdagen is afgehandeld, kan daarover een klacht worden ingediend.

3 TO1D neemt uitsluitend klachten in behandeling die binnen 2 maanden na de in artikel 2, tweede lid genoemde termijn schriftelijk per post of per e-mail en gemotiveerd bij hem ingediend zijn. Relevante documenten dienen als bijlagen met de klacht te worden meegezonden.

2. SITE stuurt uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk of per e-mail bericht aan de klant, inhoudend een beslissing op de klacht dan wel inhoudend dat de klacht in behandeling is genomen.

3. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking met betrekking tot eventuele verplichtingen voor de klant jegens TO1D.

1. TO1D neemt uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht een beslissing op de klacht. Dit doet hij schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd.

2. TO1D verklaart de klant niet ontvankelijk in zijn klacht indien niet is voldaan aan de eisen gesteld in artikel 3, eerste lid, tenzij dit van de klant

in redelijkheid niet kon worden verwacht.

3. Wanneer de klant niet tevreden is met de beslissing van TO1D kan hij binnen 1 maand na de dagtekening van de beslissing daarover een geschil bij de geschillencommissie aanhangig maken.

4. Wanneer de klant niet binnen 4 weken een beslissing van TO1D heeft ontvangen, kan hij daarover een geschil bij de geschillencommissie aanhangig maken binnen 2 maanden nadat de in artikel 4, eerste lid genoemde termijn is verlopen.

4

1. De geschillencommissie neemt uitsluitend geschillen in behandeling die schriftelijk per post of per e-mail en gemotiveerd worden ingediend. Relevante documenten dienen als bijlagen met de klacht te worden meegezonden.

2. De geschillencommissie stuurt uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een ontvangstbevestiging aan de klant.

3. Het aanhangig maken van een klacht heeft geen opschortende werking met betrekking tot eventuele verplichtingen voor de intermediair jegens de beheerder of jegens TO1D.

4. De geschillencommissie verklaart de klant niet ontvankelijk in zijn klacht indien niet is voldaan aan de eisen gesteld in artikel 4, derde of vierde lid of het eerste lid van artikel 5, tenzij dit van de intermediair in redelijkheid niet kon worden verwacht.

5. De geschillencommissie stelt TO1D in kennis van het in behandeling nemen van de klacht en stelt haar gedurende 4 weken in de gelegenheid haar standpunt schriftelijk aan de geschillencommissie kenbaar te maken.

6. Indien de geschillencommissie dit nodig acht, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De geschillencommissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.

7. Indien de geschillencommissie het niet nodig acht de partijen nader te horen, wordt het in het vijfde lid bedoelde standpunt door het geschillencommissie in afschrift aan de klant toegezonden. De klant krijgt daarbij de

gelegenheid om binnen 2 weken na dagtekening zijn reactie op het standpunt van klant kenbaar te maken.

8. De geschillencommissie neemt binnen 3 maanden na aanhangig maken van het geschil een beslissing. Gedurende deze periode wordt de intermediair de TO1D status 'Suspended' toegekend is hij gehouden het Transparantiekeurmerk niet langer te voeren in zijn schriftelijke, mondelinge of online communicatie.

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de geschillencommissie.