



Terugbetalingsregeling

Wij streven ernaar om u continu te voorzien van betrouwbare warmte en comfortkoeling volgens de afgesproken kwaliteitsnormen. Het kan echter voorkomen dat de levering niet (volledig) aan deze normen voldoet.

Indien u van mening bent dat de door ons geleverde warmte en/of comfortkoeling gedurende een bepaalde periode niet heeft voldaan aan de overeengekomen kwaliteitseisen, kunt u hierover contact opnemen met onze afdeling Klantenservice.

Wij verzoeken u daarbij duidelijk aan te geven:

- Op welke periode uw melding betrekking heeft, en
- Wanneer u de afwijking heeft geconstateerd.

Na ontvangst van uw melding nemen wij deze in behandeling en stellen wij een onderzoek in. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek beoordelen wij of er sprake is van een afwijking in de levering en of u in aanmerking komt voor een (gedeeltelijke) terugbetaling van reeds betaalde voorschotbedragen.

Indien een terugbetaling van toepassing is, informeren wij u schriftelijk over de hoogte en wijze van compensatie.
