

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Inleiding:

In dit dienstverleningsdocument proberen wij u een zo goed mogelijk inzicht te geven waar onze dienstverlening op het gebied van energiecontracten uit bestaat. Het gaat hier om onze werkwijze in zijn algemeenheid en kan uiteraard op uw verzoek aan uw specifieke wensen worden aangepast. Wij vinden het belangrijk dat u van deze informatie kennis kunt nemen voordat wij onze werkzaamheden voor u starten. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat u weet wat u van ons kunt verwachten. Ook zijn er bepaalde zaken die wij van u verwachten om gezamenlijk tot een goed resultaat te komen. Deze zaken nemen wij graag met u door.

Onze bedrijfsgegevens:

Bedrijfsnaam : Savelab B.V.

Adresgegevens : Wolfespoor 10

Postcode en Plaats : 5111 DX Baarle-Nassau

Telefoon : 013 – 2600289

Postadres: postbus 90, 5110 AB Baarle-Nassau

Internet adres : www.savelab.nl Email adres : info@savelab.nl

Kamer van Koophandel nummer: 60518898

BTW-nummer: 853945408 NL B01

Bankrelatie: Rabobank IBAN-nummer: NL18 RABO 0175 8110 67

De kenmerken van ons kantoor:

Algemene voorwaarden: onze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze dienstverlening en werkzaamheden. Onze algemene voorwaarden zijn in te zien of te downloaden op onze website. Indien gewenst kunnen wij ook altijd een papieren versie verstrekken.

Intern beleid: onze medewerkers worden aangesproken op integer, solide en klantgericht gedrag. Wij hebben meerdere gecertificeerde medewerkers binnen onze organisatie die de masterclass energieconsultancy hebben doorlopen. Op deze wijze trachten wij de zorgvuldigheid van ons adviestraject zo veel mogelijk te ondersteunen en te waarborgen.

Onafhankelijk adviseren: ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor producten of diensten van bepaalde energieleveranciers, meetbedrijven of andere gerelateerde partijen.

Zelfstandigheid van de onderneming: wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, energieleverancier of andere gerelateerde partij heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Met wie doen wij zaken? Wij hebben samenwerkingsovereenkomsten met vrijwel alle grotere energieleveranciers en meetbedrijven. Zodoende kunnen wij u een onafhankelijk advies verstrekken. Op verzoek informeren wij graag welke partijen dit exact zijn.

Ons adviestraject:

Ons bedrijf is gespecialiseerd in verschillende adviezen en oplossingen met betrekking tot de levering van energie, het reduceren van het verbruik van energie en het verduurzamen van energie. Dit document beperkt zich tot adviezen en oplossingen met betrekking tot de levering van energie. Dit omvat globaal de volgende onderdelen:

- Inventarisatie en analysefase: het verzamelen, opvragen en beoordelen van relevante dossierstukken waaronder de (kopie) nota's elektriciteit- en gas, (kopie) transportnota's van de netbeheerder van de laatste 12 maanden en het huidige energiecontract.
- Bemiddelingsfase: het maken van een strategisch plan met betrekking tot de inkoop van elektriciteit- en/of gas. Dit plan zal in samenspraak met de klant en op maat worden gemaakt. Verzamelen van meer gedetailleerde informatie zoals EAN-codes, gewenste betaalmethodes, betaalgegevens, bespreken mogelijkheden tot digitale inzage via portals bij leveranciers, het uitschrijven van een tender/aanbesteding op de energiemarkt (eventueel en indien gewenst gebundeld met meerdere contracten). In de tender wordt (indien gewenst) ook de huidige energieleverancier betrokken. Het voeren van onderhandelingen met leveranciers. Het vergelijken van de offertes van de verschillende partijen en de presentatie en uitleg daarvan. Het in overleg samen met de klant bepalen van de beste keuze.
- Implementatiefase: na de keuze zullen wij de omzetting van het huidige naar het nieuwe contract voorbereiden: opzegging oude contract binnen de daarvoor gestelde opzegtermijn, het indienen van het getekende nieuwe contract na controle van de inhoud hiervan, contacten met de (nieuwe) leverancier om het proces in goede banen te leiden en de terugkoppeling hiervan naar de klant.

- Consolidatiefase: Tijdens de uitvoering van het contract een vinger aan de pols houden en het onderhouden van de contacten met klanten. Het met regelmaat uitvoeren van factuurcontrole. Het oplossen van eventuele vragen, verzoeken of klachten. Het volgen van de energiemarkten en tijdig en adequaat inspringen op relevante marktontwikkelingen. Mogelijkheden blijven onderzoeken om contracten eventueel op gunstige momenten open te breken. Mogelijkheden onderzoeken tot besparingen op transportkosten, meetdiensten, teruggaven energiebelastingen, e.d.

Servicedoorlooptijden

Wij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar van 9.00 uur tot 17.00 uur. Als u ons belt en de telefoon kan op dat moment niet worden opgenomen, dan kunt u een voicemail bericht achterlaten. U wordt dan altijd binnen 24 uur terug gebeld.

Als u ons een e-mail stuurt, dan reageren wij altijd binnen 24 uur op deze e-mail.

Wij vragen uw begrip, als wij bij het verhelpen van uw klacht of het voldoen aan uw verzoek, afhankelijk zijn van derde partijen, zoals energieleveranciers, netbeheerders of andere gerelateerde partijen. Onze servicedoorlooptijden zijn dan afhankelijk van de servicedoorlooptijden van deze partijen. Wij kunnen met u een SLA (service level agreement) afspreken, maar deze beperkt zich dan te allen tijde tot de doorlooptijden waarop wij zelf invloed hebben.

Ondanks dat wij ons inspannen om snel aan alle serviceverzoeken te voldoen, blijft een goede service gebaseerd op een goede en respectvolle relatie tussen ons en onze klanten. Wij verzoeken u dan ook vriendelijk om eventuele aanwijzingen, om zaken snel en adequaat op te lossen, stipt op te volgen, zodat we gezamenlijk kunnen zorgen voor een prettige samenwerking en een langdurige relatie.

Klachten:

Uiteraard doen wij ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u ons dit direct te laten weten. Wij zullen dan onze uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.