

## Contact opnemen met Nemesys Energie:

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

- Telefonisch
- Schriftelijk
- E-mail
- Internet (Contactformulier website)

Om u zo snel mogelijk van dienst te zijn, is het belangrijk dat u duidelijk uw gegevens vermeldt en bij voorkeur uw postcode & huisnummer.

## Correspondentieadres:

### Nemesys Energie

Aston Martinlaan 2, 3261 NB Oud-Beijerland

Telefoonnummer: 088-633 10 90 (lokaal tarief)

Bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur

## Vragen en verzoeken:

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

Met betrekking tot de overige vragen streven wij er naar deze binnen een periode van twee weken te beantwoorden.

## Klachten:

Onder een klacht wordt verstaan:

- Elke uiting waarbij de klant bij Nemesys Energie melding maakt van het feit dat hij/zij teleurgesteld of niet (volledig) tevreden is met een door Nemesys Energie (niet-)geleverde prestatie. Wij streven ernaar om klachten die u telefonisch indient direct op te lossen. De klachten die op een andere wijze worden ingediend, streven wij ernaar om u binnen twee werkdagen na ontvangst een bevestiging te sturen via E-mail. De klacht wordt binnen 7 dagen inhoudelijk afgehandeld.

In bepaalde situaties is Nemesys Energie voor het afhandelen van de vraag, verzoek of klacht afhankelijk van de (voormalige) leverancier, netbeheerder of andere 3<sup>e</sup> partij.

Hoewel wij alles in het werk stellen om u zo snel mogelijk van dienst te zijn, kan het soms voorkomen dat de gestelde afhandeltermijn niet wordt gehaald.