

Kwaliteitscriteria

Fijn dat je voor Mega kiest. In deze kwaliteitscriteria lees je wat je van ons kunt verwachten, en wat wij van jou verwachten. Zo weet je precies waar je aan toe bent.

Kosten bij te late betaling

Betaal je te laat? Dan sturen we je een herinnering dat je nog 14 dagen hebt om je rekening alsnog te betalen. Betaal je na de herinnering nog steeds niet? Dan ontvang je een aanmaning, deze kost € 20.

Als je nog steeds de rekening niet betaald hebt, kan de netbeheerder je gas en stroom afsluiten. De kosten hiervoor komen voor jouw rekening. Dan ontvang je een eindrekening met alle kosten die je nog moet betalen, behalve eventuele openstaande facturen. Voor de eindrekening krijg je 14 dagen de tijd om te betalen.

Betaal je nog steeds niet? Dan starten we een incassotraject. De kosten hiervoor zijn wettelijk bepaald in de Wet Incassokosten en worden apart bij je in rekening gebracht.

Buitengerechtelijke kosten zoals een aanmaning of de kosten van een incassobureau zijn maximaal 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 40. Deze kosten zijn vrijgesteld van btw.

Waarborgsommen en financiële garanties

Soms vraagt Mega een waarborgsom of een andere financiële zekerheid. Je wordt altijd vooraf geïnformeerd hierover en de bevestiging ontvang je schriftelijk, vóór je energiecontract start.

Heb je een waarborgsom betaald? Dan krijg je dit bedrag terug zodra je energiecontract afloopt. Je ontvangt dit bedrag binnen 6 weken nadat je de laatste rekening hebt gekregen. Als er op dat moment nog een rekening openstaat, verrekenen we dit eerst met het bedrag van de waarborgsom.

Verlengen van energiecontract

Ook als je al klant bent bij Mega, krijg je altijd een aantrekkelijk verlengaanbod op maat. Dit verlengaanbod ontvang je uiteraard op tijd, voordat je huidige energiecontract afloopt.

Wil je hulp bij het vergelijken van energietarieven?

We helpen je graag verder op 010 - 88 000 888 van maandag t/m vrijdag tussen 10.00u en 16.00u. Je kunt ook een e-mail sturen naar klanten@mega.nl of een contactformulier invullen op mega.nl.

Heb je vragen?

Kijk altijd eerst in je myMega-account, de myMega-app of op mega.nl om antwoord te vinden op je vraag.

Contact met Mega opnemen

- Kijk online op my.mega.nl of op mega.nl/veelgestelde-vragen
- Gebruik de myMega-app
- Bel met een energiespecialist op 010 - 88 000 88 van maandag t/m vrijdag tussen 10.00u en 16.00u
- Stuur een e-mail naar klanten@mega.nl

Klachtenprocedure

We doen altijd zo goed mogelijk ons best om je te helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet helemaal tevreden bent. Dan kun je op deze manier een klacht bij Mega indienen:

- Meld je klacht schriftelijk of via klanten@mega.nl.
- Binnen 5 dagen na het versturen van je klacht, krijg je een bevestiging van Mega dat we je klacht hebben ontvangen.
- Binnen 20 werkdagen, maar vaak sneller, krijg je een reactie. Is de klacht nog niet afgehandeld? Dan sturen we je een update van de status op dat moment.

Ben je het niet eens met de oplossing die Mega biedt? Dan kun je de klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie voor Energie. Daar is Mega bij aangesloten. Je leest meer op geschillencommissie.nl.

Gedragscode

Samen met Energie-Nederland hebben alle energieleveranciers in Nederland afspraken gemaakt. Deze afspraken staan in de Gedragscode Consument en Energieleverancier. Daarin staat wat Mega moet doen bij het werven van klanten, klantcontact en het afsluiten of stopzetten van contracten. Je vindt de Gedragscode Consument en Energieleverancier op mega.nl/voorwaarden.

Mega gebruikt de techniek van slimme meters bij klanten thuis om de meterstanden op afstand uit te lezen. Hiervoor gelden aparte regels, bovenop de privacywetgeving. Energieleveranciers en meetbedrijven hebben voor het gebruik van slimme meters een gedragscode voor opgesteld. Mega houdt zich aan deze regels. Wil je deze teruglezen? Kijk op mega.nl/voorwaarden om de gedragscode te downloaden. Hierin vind je de 'Verklaring Naleving Gedragscode'.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op jouw energiecontract bij Mega

- Deze kwaliteitscriteria
- De algemene voorwaarden voor levering van elektriciteit
- en gas aan kleinverbruikers
- De productvoorwaarden die bij jouw energiecontract horen
- De actievoorwaarden die bij jouw energiecontract horen

Wat te doen bij tegenstrijdigheden?

Deze kwaliteitscriteria zijn met grote zorg samengesteld. Toch kan het gebeuren dat er een tegenstrijdigheid in de documenten staat. Als dit het geval is, dan geldt deze volgorde:

1. De productvoorwaarden
2. De algemene voorwaarden
3. De kwaliteitscriteria

De kwaliteitscriteria en productvoorwaarden kunnen veranderen. Als dit gebeurt, dan laten we je dit een maand voor de ingangsdatum weten. Deze versie van de kwaliteitscriteria is geldig vanaf 1 juli 2025. Oudere versies vind je terug op mega.nl/archief-voorwaarden.