

## Kwaliteitscriteria

Mega en haar klanten geven de voorkeur aan online energiebeheer. Zo houden we samen de kosten laag. Mega is ook de kampioen van het kostenbeheer. We beheren uw energiecontract net zo goed, maar geven minder uit. Hierdoor behoren onze tarieven tot de goedkoopste in de markt.

Door kwaliteit te leveren en onze beloftes na te komen, winnen we het vertrouwen van onze klanten. In onze Algemene Voorwaarden wordt de kwaliteit van onze producten en diensten gewaarborgd. Daarnaast hebben we extra kwaliteitscriteria opgesteld.

Wanneer u klant bij ons bent, mag u de volgende zaken van ons verwachten:

### Nota en betaling

#### Termijnbedrag

Na uw aanmelding kunnen wij een nieuw termijnbedrag bepalen. Dit nieuwe termijnbedrag baseren we op uw historische verbruiksgegevens en de door u gekozen leveringstarieven. Hierdoor is de kans klein dat u achteraf moet bijbetalen. Bij wijzigingen van uw termijnbedrag wordt u tijdig voor de wijziging persoonlijk geïnformeerd. U kunt altijd het termijnbedrag wijzigen op het klantenportaal myMega of door met de klantenservice contact op te nemen.

#### Jaarnota

- Minimaal één keer per jaar ontvangt u een jaarnota van Mega via e-mail en uw myMega. We geven u een duidelijk overzicht van uw jaarlijkse energieverbruik en de energiekosten. Op deze jaarnota verrekenen wij uw verbruik met de door u betaalde termijnbedragen.
- U ontvangt uw jaarnota ieder jaar in dezelfde maand. We mogen hier maximaal 8 weken van afwijken.

#### Eindnota

- Bij beëindiging van uw contract met Mega, ontvangt u binnen 6 weken na de laatste dag waarop wij energie hebben geleverd uw eindnota.

#### Verhuizen

- U ontvangt van Mega binnen 6 weken na uw verhuisdatum een eindnota. U moet daarvoor wel maximaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons melden en binnen vijf dagen na de sleuteloverdracht uw meterstanden doorgeven.
- U ontvangt van Mega binnen 2 weken na uw verhuisdatum informatie over uw termijnbedrag. Daarvoor is het ook nodig dat u maximaal dertig dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ons doorgeeft.

#### Meterstanden

U betaalt graag een correcte nota gebaseerd op uw werkelijke verbruikskosten. Daarom is het mogelijk dat u van ons een e-mail zal ontvangen waarin we u vragen om de meterstanden door te geven. Dit doen we op drie momenten: bij aanmelding, bij de opmaak van uw jaarnota (telkens na 12 maanden) en wanneer u verhuist. Als we uw meterstanden niet tijdig in ons bezit hebben, maken we een schatting van uw verbruik. Dit doen we op basis van het historisch verbruik op uw adres. Hierdoor kan de jaarnota hoger of lager uitvallen dan uw werkelijke verbruikskosten. Wij brengen € 10 in rekening voor elke aansluiting waarvoor we geschatte standen moeten gebruiken voor de opmaak van je jaar- of eindnota.

#### Betalingsverwerking

Bij Mega betaalt u standaard met automatische incasso. Wij factureren voorafgaand aan de levermaand. Uitzondering zoals overstappen in de leveringsmaand kan leiden tot een (eenmalige) aangepaste incasso datum. Je betaalt nooit dubbel bij ons en eventuele teveel betaalde termijnen worden op de jaar- of eindnota gecorrigeerd. Betalen per automatische incasso is gratis. Betalen op andere wijze kan ook. Dit kost dan € 3 (inclusief 21% btw) per rekening. Mega hanteert een betalingstermijn van 14 dagen.

### Kosten bij te late betaling

Betaalt u te laat? Dan sturen we u een gratis herinnering. Voor elke rekening die niet binnen de herinneringstermijn van 14 dagen is betaald, ontvangt u een aanmaning waarop wij u € 20,- in rekening brengen. Het gevolg is dat u mogelijk wordt afgesloten van gas en elektriciteit. De kosten voor het afsluiten berekent de netbeheerder aan u door. U ontvangt de eindrekening. Hierop staan alle kosten die u nog moet betalen, zonder de nog openstaande facturen. U heeft 14 dagen om te betalen. We mogen dan gerechtelijke incassomaatregelen nemen. Die kosten zijn wettelijk vastgelegd en worden apart bij u in rekening gebracht. De totale buitengerechtelijke kosten voor een aanmaning, een (slot)ingebrekestelling en de kosten van een derde partij zijn maximaal 15% van het deel dat niet is betaald, met een minimum van € 40,-. Tarieven en boetes voor wanbetaling zijn vrijgesteld van btw.

### Waarborgsommen / financiële garanties

Mega spreekt alleen een waarborgsom / financiële garantie met u af, nadat wij u voor het sluiten van de overeenkomst hierover en de daarbij geldende voorwaarden hebben geïnformeerd. In dat geval vindt u deze afspraak ook terug in het bevestigingsbericht. Heeft u een waarborg betaald dan betalen wij de waarborgsom terug, wanneer onze overeenkomst eindigt. U ontvangt het bedrag binnen zes weken nadat we u de laatste nota hebben gestuurd. Moet u ons op dat moment nog bedragen betalen? Dan verrekenen we deze bedragen.

### Verlengen

Bij ons vindt u altijd een aantrekkelijk aanbod op maat, ook als u al enige tijd klant bij ons bent. Daarom ontvangt u van ons automatisch een verlengaanbod voor het aflopen van uw huidige overeenkomst. Wilt u graag hulp bij het vergelijken van de verschillende tarieven en contractvormen? Neem dan contact met ons op via 010-8800088 (u betaalt alleen uw gebruikelijke belkosten).

### Vragen

Doordat u uw energiezaken zo veel mogelijk zelf online regelt, kunnen we de kosten laag houden. We verwijzen u daarom eerst door naar onze website en uw persoonlijke pagina myMega. Komt u er niet uit? Geen probleem, we zijn ook bereikbaar via e-mail en telefoon.

#### Website

Log in op myMega [my.mega.nl](http://my.mega.nl) of kijk bij de veelgestelde vragen op [www.mega.nl](http://www.mega.nl).

#### Telefoon

010-8800088 (u betaalt alleen uw gebruikelijke belkosten)

#### E-mail

[klanten@mega.nl](mailto:klanten@mega.nl)

### Klachtenprocedure

We helpen u natuurlijk altijd zo goed mogelijk. Het kan echter gebeuren dat u niet tevreden bent. Neem dan contact op met ons en meld uw klacht schriftelijk of via e-mail.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht, sturen we u een ontvangstbevestiging. Uiterlijk 20 werkdagen na ontvangst van uw klacht informeren we u over onze voorgestelde oplossing of over de status als we de klacht nog niet konden oplossen. Mochten we de klacht in deze termijn nog niet hebben opgelost, ontvangt u binnen uiterlijk 10 werkdagen ons voorstel.

Als u van mening bent dat uw klacht niet goed is opgelost, kunt u de klacht altijd voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie voor Energie. Mega is bij deze geschillencommissie aangesloten. Kijk voor meer informatie op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl).

## Gedragscode

In samenwerking met Energie-Nederland hebben de energieleveranciers de Gedragscode Consument en Energieleverancier opgesteld. Hierin staat beschreven waaraan Mega moet voldoen bij werving, het onderhouden van klantcontacten en het aangaan, voortzetten en beëindigen van leveringsovereenkomsten. Die gedragscode kan u raadplegen op [www.mega.nl](http://www.mega.nl). Om haar diensten goed te kunnen uitvoeren, maakt Mega gebruik van meetgegevens die zijn uitgelezen van slimme meters. Slimme meters zijn zogenaamde 'kleinverbruikmeetinrichtingen' die van afstand uitleesbaar zijn. In aanvulling op de privacywetgeving hebben leveranciers en de onder hun verantwoordelijkheid handelende meetbedrijven in de Nederlandse energiebranche een gedragscode opgesteld over het gebruik, het vastleggen, het uitwisselen en het bewaren van gegevens die zijn verkregen uit slimme meters. Mega houdt zich aan deze gedragscode. Hiervoor hebben wij een 'Verklaring Naleving Gedragscode' opgesteld. Die kan u terugvinden in onze Privacy policy op onze website [www.mega.nl](http://www.mega.nl).

## Kwaliteitscriteria

Op het contract zijn de volgende voorwaarden van toepassing: de geldende Algemene Voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers, deze Productvoorwaarden en onze Kwaliteitscriteria. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden, geldt hetgeen is vermeld in de Productvoorwaarden. Deze Productvoorwaarden en de daarin genoemde tarieven kunnen wijzigen, als dat volgens een bestaande dan wel nieuwe wettelijke regeling of besluit van de overheid kan dan wel moet. U ontvangt minimaal 30 dagen voor ingangsdatum meer informatie over de wijzigingen van de voorwaarden en tarieven.

Deze Kwaliteitscriteria is van toepassing op alle leveringsovereenkomsten die worden afgesloten met Mega. Deze (aangepaste) Kwaliteitscriteria is in werking getreden op 20 december 2022. Eventuele andere Kwaliteitscriteria zijn te vinden in het archief op [www.mega.nl/](http://www.mega.nl/) voorwaarden.