

Veelgestelde vragen

Kan iedereen zomaar overstappen naar Oxxio?

Ja, zowel kleine als grote bedrijven. U meldt zich aan en wij regelen de administratieve overstap naar Oxxio voor u.

Ik ben gebeld voor een contract met Oxxio. Wat gebeurt er dan?

Tijdens het gesprek doen wij u een aanbieding. Als u daarvan wilt profiteren, wordt een gedeelte van het telefoongesprek opgenomen. In dit gedeelte worden de contractvoorwaarden besproken. Voor deze opname vragen wij uiteraard eerst om uw toestemming. Met de opname wordt bevestigd dat u klant wilt worden van Oxxio.

Ik heb een contract met mijn huidige leverancier. Wat nu?

Kijk dan goed naar de voorwaarden van het contract. Hierin staat wanneer en hoe u het contract kunt opzeggen.

Verandert er iets aan mijn aansluiting?

Nee, er verandert technisch helemaal niets. Van de overstap zelf merkt u ook niets.

Wat gebeurt er als ik de huidige meterstanden niet doorgeef?

Dan moet uw oude energiebedrijf een schatting maken. Maar het is natuurlijk prettiger om een eindafrekening te krijgen die precies klopt. Maar als u geen meterstanden doorgeeft, geeft dat voor uw overstap geen problemen.

Moet mijn meter vervangen worden als ik overstap naar Oxxio?

Nee. Maar als u wilt kunt u gratis de slimme meter van Oxxio laten installeren. U krijgt dan online inzicht in uw energieverbruik. Door dit inzicht kunt u gericht maatregelen nemen om extra energie en dus kosten te besparen. Oxxio geeft u daarbij graag advies. Als u alsnog de slimme meter wilt bestellen, kan dat nadat uw overstap naar Oxxio afgerond is. Het bestellen van de slimme meter kan eenvoudig op www.oxio.nl.

Zit ik vast aan de slimme meter?

Het huur- en meetcontract geldt voor drie jaar. Daarna kunt u zelf beslissen of u opzegt of verlengt.

Hoe kan ik mijn voorschotbedrag bij Oxxio aanpassen?

Tijdens de administratieve overstap naar Oxxio wordt uw maandelijks voorschotbedrag bepaald. Zodra de overstap gereed is ontvangt u hiervan een bevestiging per post waarin uw voorschotbedrag vermeld staat. U kunt dit bedrag heel gemakkelijk veranderen

via het voorschotformulier op www.oxxio.nl. U kunt uw voorschotbedrag maximaal met 25% verlagen of met 100% verhogen.

Hoe moet ik mijn verhuizing doorgeven en wat gebeurt er dan?

De gemakkelijkste manier om uw verhuizing door te geven, is via ons verhuisformulier op www.oxxio.nl. Zorg er wel voor dat wij uw verhuisbericht minimaal vier weken van tevoren ontvangen. Wij regelen dan dat u ook op uw nieuwe locatie meteen profiteert van onze voordelen. Had u op uw oude adres de slimme meter van Oxxio, dan blijft de meter achter en zorgen wij op uw nieuwe adres voor een nieuwe meter.

Kan ik mijn aanmelding nog ongedaan maken?

Na het sluiten van de overeenkomst - via telefoon, internet of per aanmeldingsformulier - krijgt u een schriftelijke bevestiging. In deze bevestiging en ook tijdens eventuele voorafgaande telefoongesprekken, geven wij duidelijk aan dat u een annuleringsperiode heeft van zeven werkdagen. Deze periode geldt na ontvangst van deze bevestiging en de begeleidende leveringsvoorwaarden.

Waar kan ik terecht bij een storing?

Wij leveren alleen uw energie en eventueel de slimme meter. Bij een storing belt u gewoon het storingsnummer van uw netbeheerder. Er is ook een landelijk storingsnummer dat u gratis kunt bellen: 0800-9009.

De klantenservice van Oxxio is bereikbaar via www.oxxio.nl. Daar vindt u de antwoorden op uw vragen en kunt u zelf wijzigingen doorvoeren. U ontvangt per e-mail altijd direct een bevestiging van ons. Wel zo handig voor uw eigen administratie. Heeft u daarnaast nog behoefte aan persoonlijk contact, dan staan onze servicemedewerkers voor u klaar.