



Klantenservice energie



REVIEWPROCES

VERSIE 21-03-2025

1-5



Reviewproces Klantenservice Energie

Op de website van Klantenservice Energie verzamelen en publiceren wij klantreviews. We hebben daarvoor een zorgvuldig reviewproces opgezet dat we in eigen beheer monitoren. Zo waarborgen we de kwaliteit van de reviews. In dit document lees je hoe we dat hebben ingericht.

INHOUDSOPGAVE

PAGINA

Artikel 1. Ons reviewproces	03
Artikel 2. Verificatie van reviews	03
Artikel 3. Selectie en afwijzing van reviews	04
Artikel 4. Negatieve reviews	04
Artikel 5. Beloning van reviews	05



Artikel 1. Ons reviewproces

Wanneer wij je met een van onze drie diensten hebben bijgestaan, sturen we je een e-mail met de vraag een review op onze website te plaatsen over je ervaring met onze dienstverlening. Wij publiceren alleen reviews die over een recente ervaring met een van onze drie diensten gaan. Je hebt de mogelijkheid om zowel een sterrenbeoordeling als een tekstuele review achter te laten. Bij een sterrenbeoordeling heb je keuze uit 1 tot met 5 sterren, waarbij 5 sterren de hoogste positieve ervaring is (5 sterren: zeer goed, 4: goed, 3: bevredigend, 2: voldoende en 1: onvoldoende). Nadat je een review hebt achtergelaten, controleren we of de inhoud van de review niet in strijd is met onze algemene voorwaarden. Is dit niet het geval, dan wordt de review automatisch gepubliceerd, ongeacht de beoordeling. Nadat de review op onze website is gepubliceerd, ontvang je een bedankmail.

Artikel 2. Verificatie van reviews

Wij hebben in ons beoordelingssysteem verschillende maatregelen getroffen om te waarborgen dat de gepubliceerde beoordelingen uitsluitend afkomstig zijn van klanten die wij hebben bijgestaan.

Het grondbeginsel van ons beoordelingssysteem is dat alleen huidige klanten een review mogen schrijven. Om de echtheid van de beoordeling en de legitimiteit te controleren, kan een beoordeling niet anoniem worden afgegeven. Bij het plaatsen vragen we je naam, woonplaats en e-mailadres in te vullen. Deze gegevens, samen met de e-mail die we je sturen n.a.v. een contactmoment met ons, waarborgen dat de review van jou afkomstig is. Indien er tegenstrijdigheden of aanwijzingen zijn die doen vermoeden dat de beoordeling niet op ervaring berust of van een bestaande klant afkomstig is, wordt een review niet gepubliceerd. Zien wij dat een beoordeling zonder uitnodiging wordt geplaatst, dan controleren wij binnen 72 uur middels de naam en het e-mailadres de echtheid van deze review.



Artikel 3. Selectie en afwijzing van reviews

Klantenservice Energie selecteert niet op basis van de rating/beoordeling. Wij publiceren alle reviews, mits deze niet in strijd zijn met onze algemene voorwaarden. Redenen om een review af te wijzen zijn:

- a) Een review is niet van een bestaande klant afkomstig
- b) De tekst heeft een publicitair en/of commercieel karakter
- c) De review geeft geen antwoord op de vraag over de ervaring van een klant m.b.t onze drie diensten
- d) De review bevat racistische, beledigende of smadelijke taal, is discriminerend of haatzaaiend en andere niet genoemde strafbare uitingen
- e) Er wordt gebruik gemaakt van taalgebruik dat de intellectuele-eigendomsrechten van derden kan schaden (zoals het vermelden van een merk en/of auteursrechtelijk beschermde teksten)
- f) Er worden persoonsgegevens vermeld, zoals namen van andere personen (bekende personen inbegrepen), e-mailadressen, telefoonnummers of postadressen
- g) Er wordt reclame gemaakt voor andere producten, diensten en websites
- h) Er worden prijsvergelijkingen van gelijksoortige producten/diensten van andere aanbieders vermeld.

Artikel 4. Negatieve reviews

Klantenservice Energie publiceert alle reviews op haar website, mits die niet in strijd zijn met onze algemene voorwaarden. In geval wij een negatieve review krijgen, doen wij ons best om een inhoudelijke reactie te geven of om alsnog een passende oplossing te bieden. Wij nemen dan telefonisch contact met je op, indien jouw telefoonnummer in ons klantenbestand staat.

Artikel 5. Beloning van reviews

Onze reviews worden na een uitnodigingsmail geplaatst waarin we je uitsluitend vragen om je ervaring te delen. In geen enkel geval is er sprake van een beloning of vergoeding of een andere vorm van incentive voor het schrijven van een review.