



### **Welke maatregelen nemen jullie om de verspreiding van COVID-19 in de Esso benzinestations tegen te gaan?**

We werken nauw samen met de exploitanten die de Esso benzinestations runnen om ervoor te zorgen dat de veiligheid op het station gewaarborgd blijft.

Daarom vragen we dat zij de volgende dingen doen:

- Nóg frequenter onderhoud van de faciliteiten
- Alert zijn op het bijvullen van handschoenen/papier bij de pomp en het beschikbaar stellen -waar mogelijk- van sanitaire voorzieningen om de handen te wassen in de shop
- Voldoende voorraad essentiële producten aanhouden in de shop.

### **Welke hygiënemaatregelen hebben jullie genomen in de shops?**

Esso benzinestations worden gerund door onafhankelijke retailers/derden. Wij hebben er wel op aangedrongen dat ze nóg vaker schoonmaken, alert zijn op het voldoende bijvullen van handschoenen/papier en sanitaire voorzieningen zoveel mogelijk open houden zodat klanten hun handen kunnen wassen in de shop.

### **Verkopen jullie mondklappers in de Esso shops?**

Esso benzinestations worden gerund door onafhankelijke retailers/derden die zelf beslissen over de producten die ze aanbieden.

Heb je vragen over een bepaalde locatie, dan kan onze klantenservice\* je naar de juiste contactpersoon sturen. Je kan ons telefonisch of per e-mail bereiken.

Onze klantenservicelijn is open van maandag tot en met vrijdag, van 8.30 tot 17.00 uur.

Als je ons buiten deze tijden wil bereiken (of tijdens drukke momenten), stuur ons dan een mailtje en we sturen een antwoord terug of we bellen terug op het nummer dat we in ons systeem hebben.

### **Zijn de prijzen in de shops verhoogd als gevolg van COVID-19?**

Esso benzinestations worden gerund door onafhankelijke retailers/derden die zelf beslissen over de prijzen van de producten die ze aanbieden.

Heb je vragen over een bepaalde locatie, dan kan onze klantenservice\* je naar de juiste contactpersoon sturen. Je kan ons telefonisch of per e-mail bereiken.\*

Onze klantenservicelijn is open van maandag tot en met vrijdag, van 8.30 tot 17.00 uur.

Als je ons buiten deze tijden wil bereiken (of tijdens drukke momenten), stuur ons dan een mailtje en we sturen een antwoord terug of we bellen terug op het nummer dat we in ons systeem hebben.

### **Veranderen jullie de openingsuren van de Esso benzinestations?**

Afhankelijk van de impact van COVID-19, alsook de bijbehorende maatregelen van de overheid, kunnen de werkelijke openingsuren verschillen van de uren gepubliceerd op onze website.

### **Is het mogelijk dat Esso benzinstations zonder brandstof komen te zitten als gevolg van COVID-19?**

Betrouwbare bevoorrading heeft onze hoogste prioriteit. Esso en haar distributiepartners hebben degelijke bedrijfscontinuïteitsplannen opgesteld om de beschikbaarheid van producten in de Esso benzinstations te waarborgen tijdens een crisis zoals de huidige uitbraak van COVID-19. We blijven de marktontwikkelingen op de voet volgen via onze planning- en bevoorradingsteams en we stellen alles in het werk om vraag en aanbod bij onze terminals bij elkaar te laten passen, zodat onze kwalitatieve producten beschikbaar blijven voor onze distributiepartners die de benzinstations bevoorraden.

### **Kan ik nog contant betalen?**

Ja, dat kan, hoewel we aanraden om 'contactloos' te betalen als die mogelijkheid er is of om een creditcard of pinpas te gebruiken. Betaal je toch contant, leg het geld dan op de balie en raak geen handen aan.

### **Raak ik mijn spaarpunten kwijt als ik een tijdje niet kom?**

Je Esso Extras punten vervallen alleen als je je kaart een jaar lang niet gebruikt. Wist je dat je je punten ook kunt inwisselen voor producten van onlineverkopers die deze artikelen thuis bezorgen? Ga voor een lijst met partners waar je je punten kunt besteden naar [essoextras.nl](https://essoextras.nl).

### **Kunnen consumenten in de huidige omstandigheden een vertraging in de behandeling van klachten verwachten?**

We hebben een ervaren klantenserviceteam\* en de nodige systemen om pieken op te vangen. Ook hebben we een goed continuïteitsplan om ons te helpen tijdens onzekere tijden zoals deze COVID-19-uitbraak. Met de huidige voorzieningen zijn er geen vertragingen in de behandeling van klachten.

### **Ik heb een andere vraag. Bij wie kan ik terecht?**

Neem contact met ons op per telefoon of e-mail, dan kunnen wij je sneller helpen.

Onze klantenservicelijn\* is open van maandag tot en met vrijdag, van 8.30 tot 17.00 uur.

Als je ons buiten deze tijden wilt bereiken (of tijdens drukke momenten), stuur ons dan een mailtje en we sturen een antwoord terug of we bellen terug op het nummer dat we in ons systeem hebben.

\* Esso Nederland Klantenservice

Postbus 1

4803 AA Breda

Tel. 0800 0900073

E-mail: [customercare.bnl@exxonmobil.com](mailto:customercare.bnl@exxonmobil.com)