

Vattenfall AB Försäljning Nordens kundlöften

Vi vill ständigt förbättra oss och siktar faktiskt på att bli bäst i branschen, både vad gäller kundnöjdhet och kvalitet. För att visa att vi menar allvar har vi formulerat kundlöften.

Innebörd

Våra kundlöften innebär vissa åtaganden. Om vi inte lever upp till dessa, och om förutsättningarna under respektive kundlöfte är uppfyllda, kan du ha rätt till ekonomisk kompensation.

Giltighet

Kundlöftena gäller för dig som har giltigt elavtal med Vattenfall AB Försäljning Norden och som har fullföljt dina åtaganden enligt avtalet. Eftersom kundlöftena är frivilliga och ensidiga åtaganden från oss har vi också rätt att ändra och/eller avsluta dessa. Beslut om att ett kundlöfte ändras eller upphör meddelas på www.vattenfall.se minst en månad innan.

Kundlöftenas förhållande till andra regleringar

Våra kundlöften ska inte inskränka de rättigheter du har genom lagar, avtalsvillkor och rättspraxis.

Kompensation

Ekonomisk kompensation i enlighet med ett kundlöfte utbetalas genom avdrag på fakturan. Kompensationen får du inom sex månader från det att villkoren för ett löfte är uppfyllda.

Om du anser att du har rätt till kompensation, i enlighet med ett kundlöfte, men inte fått det ska du anmäla det till oss inom sex månader från det att villkoren för ett löfte är uppfyllda. Annars kan du förlora din rätt till kompensation.

Kreditering vid varje enskilt tillfälle kommer inte att överstiga fakturaperiodens sammanlagda belopp. Om du enligt kundlöftena har rätt till ytterligare kompensation kvarstår det till en eller flera kommande fakturor.

Förhållande till andra ingångna överenskommelser

Kundlöften påverkar inte giltigheten av andra ingångna överenskommelser med något Vattenfallbolag avseende din betalningsskyldighet för respektive bolags fordringar.

Kompensation och moms

En kompensation under löftena i detta dokument inkluderar lagstadgad moms och skatt.

Kundlöfte 1: Du får din el i rätt tid.

Vill du bli kund hos oss ska det ske på den dag vi kommit överens om. Blir vi försenade får du 300 kronor i kompensation.

Innebörd:

När du tecknat ett elavtal med oss ser vi till att elleveransen startar på det datum vi kommit överens om. Blir bytet försenat på grund av oss får du kompensation med minst 300 kronor.

Förutsättningar:

- Du har lämnat korrekta uppgifter.
- Det är du som står för elnätavtalet.
- Utbetalning sker efter att du har anmält förseningen och vi har fastställt att den orsakades av oss.

Kundlöfte 2: Du behöver inte betala för gammal el

Har vi missat att fakturera dig elkostnader som är äldre än ett år (tre år för företag), så behöver du inte betala dessa.

Innebörd:

Du ska få korrekta fakturor som är baserade på din förbrukning. Därför fakturerar vi inte kostnader som är äldre än ett år (tre år för företag).

Förutsättningar:

- Vi kräver inte betalning av privatkunder¹ för ofakturerade elkostnader som är äldre än tolv månader räknat från fakturadatum för senaste fakturan.
- Vi kräver inte betalning av företagskunder² för ofakturerade elkostnader som är äldre än trettiosex månader från fakturadatum för senaste fakturan.
- Vi kräver inte betalning för fordringar enligt ovan avseende fasta och rörliga elkostnader, skatter, moms samt andra avgifter som uppstått på grund av att du förbrukat el, och detta tidigare inte fakturerats.
- Åtagandet enligt ovan gäller inte om vi kan visa att tidsgränserna ovan överskridits på grund av ett hinder som ligger utanför vår kontroll och som vi inte skäligen kunnat förväntas räkna med och vars följder vi inte heller skäligen kunnat ha undvikit eller övervunnit.

Kundlöfte 3: Du får hjälp att hitta ett elavtal som passar dig.

Du som är privatkund ska få hjälp av oss att välja ett avtal som passar dig och ditt boende.

Innebörd:

Vi tycker att det är viktigt att du har ett elavtal som passar dig och ditt boende. Om du inte har gjort något aktivt val av elavtal, utan har blivit anvisad till oss av ditt elnätsföretag och fått ett Anvisningsavtal, kan du när som helst teckna något annat av våra avtal för privatkunder.

Kontakta Kundservice på 020-82 00 00, så hjälper vi dig. Om du redan är kund hos oss kan du också teckna nytt avtal på Mina sidor.

Förutsättningar:

- Du är privatkund hos oss och har ett Anvisningsavtal
- Du kontaktar vår kundservice eller loggar in på Mina Sidor

¹ Kund som omfattas av Allmänna Avtalsvillkor för försäljning av el till konsument, EL 2012 K.

² Kund som omfattas av Allmänna Avtalsvillkor för försäljning av el som används av näringsverksamhet eller annan likartad verksamhet, EL 2012 N.

Kundlöfte 4: Vi uppmanar till ett aktivt val av elavtal

Du som är privatkund och har Anvisningsavtal kommer att uppmärksammas om detta och uppmanas att göra ett aktivt val av elavtal.

Innebörd:

Om du har ett Anvisningsavtal kommer vi på din faktura informera dig om att du kan göra ett aktivt val och teckna något annat elavtal med oss. En uppmaning om att teckna avtal finns också på Mina sidor. Självklart hjälper vi dig också med att välja ett elavtal som passar dig när du är i kontakt med Kundservice. Du kommer att få en uppmaning minst två gånger under de första tre månaderna att teckna något annat elavtal. Därefter kommer vi att påminna dig om att teckna något annat elavtal minst en gång per kvartal.

Förutsättningar:

- Du är privatkund hos oss och har ett Anvisningsavtal

Kundlöfte 5: Du får ta med dig ditt elavtal när du flyttar

Du som är privatkund och redan har tecknat ett elavtal med oss och vill behålla det, kan ta med dig avtalet när du flyttar till ett nytt boende.

Innebörd:

Vi erbjuder dig självklart att ta med dig ditt elavtal när du flyttar. Kontakta kundservice på 020-82 00 00 så hjälper vi dig.

Förutsättningar:

- Du är privatkund hos oss och har ett elavtal.
- Du flyttar från ett boende till ett annat.
- Det medflyttade avtalet kan inte löpa parallellt på ditt gamla och nya boende. Överlappar boendena varandra i tid får du ha ett rörligt elpris eller ett Anvisningsavtal på ditt nya boende tills ditt gamla boende avslutas.

Kundlöfte 6: Ditt elavtal förnyas automatiskt när det löper ut

Du som är privatkund och som har tecknat ett elavtal med oss kommer inte att hamna på Anvisningsavtal när ditt avtal löper ut.

Innebörd:

Om du en gång har gjort ett aktivt val av elavtal hos oss förlängs ditt avtal med automatik. Skulle du glömma bort att göra ett aktivt val när avtalet löper ut, får du automatiskt ett fastprisavtal på 1 år – inte ett Anvisningsavtal.

Förutsättningar:

- Du är privatkund hos oss och har ett fastprisavtal.
- Du gör inget aktivt val när avtalet löper ut.
- Ditt avtal kommer per automatik förlängas med ett fastprisavtal på 1 år.