

Fortum Markets AB:s nöjdkundgaranti för konsumenter

Gäller avtal tecknade fr o m 2 juni 2021

Vi, Fortum Markets AB, lämnar följande löften till dig som ny kund till Fortum Markets.

PRISLÖFTE

- Skulle det visa sig, när du har fått din första faktura från oss, att det totala elpris per kWh som vi debiterat dig är högre än det elpris som du betalade till din föregående leverantör under den sista månaden innan vi tog över elleveransen, så matchar vi det priset genom att reducera vårt elpris till samma nivå. Det reducerade priset gäller sedan under dina första 18 månader som kund hos oss, förutsatt att du inte byter avtalstyp under perioden. Vårt prislöfte gäller vidare endast under förutsättning att ditt avtal med den tidigare leverantören var ett ordinarie standardavtal (dvs. ej ett kampanjavtal) samt även i övrigt är fullt jämförbart med vårt avtal beträffande avtalstyp och bindningstid.
- För att kunna ianspråka vårt prislöfte så måste du dock meddela oss att vårt elpris är högre än din tidigare leverantörs elpris senast 30 dagar efter det att du har fått din första faktura från oss. I meddelandet till oss behöver du ange vem som var din tidigare leverantör, bifoga den aktuella fakturan från den tidigare leverantören samt ange det elpris som du menar är jämförbart med vårt elpris, varefter vi kontrollerar uppgifterna.

HJÄLP MED ATT SÄNKA ELKOSTNADERNA

- Utöver ett konkurrenskraftigt pris så hjälper vi dig att försöka sänka dina elkostnader genom olika smarta tjänster som vi erbjuder dig som kund, såsom:
 - o Hushållsprofilen i Mitt Fortum-appen som hjälper dig att hitta eltjuvar och förstå din elförbrukning,
 - o Tips och råd från våra kunniga experter i vår kundservice,
 - o Energirådgivning med en av våra energiexperter, detta förutsätter dock att du har tecknat dig för tillvalet Miljöpaketet.

SNABB SERVICE

- Vi lovar att besvara ditt telefonsamtal till vår kundtjänst inom 5 minuter (inom våra normala telefontider) och återkoppla på din e-post inom 48 timmar. Men vi hoppas ofta kunna vara snabbare än så. Skulle du visa oss att vi inte har levt upp till vårt löfte med ovan angivna svarstider, så kommer vi tillfälligt reducera vår fasta månadsavgift till 0 kr i vår nästa elräkning till dig.
- Vår tillgängliga kundtjänst är bemannad med kunniga experter som alltid försöker ge dig högsta servicekvalitet.

FOSSILFRI EL

- Tillsammans gör vi skillnad då du genom att vara kund hos oss är med och snabbar på omställningen mot en renare värld. Vi säljer nämligen inte bara el, utan Fortum är också med och producerar el. Dessutom gör vi en hel del annat såsom att bygga ut sol- och vindkraft, effektivisera vattenkraften och återvinna plast och batterier.
- Du kan själv också vara med att ta hand om framtiden genom att gå med i vårt omtyckta kundprogram. Där kan du anta små utmaningar för klimatet, såsom att källsortera hemma eller plocka plast i naturen, och därigenom tjäna in eltimmar som sedan kommer dras av från din elräkning.
- Självklart garanterar vi alltid 100% fossilfri el.