

Om du inte är nöjd med hur vi har hanterat ditt ärende ska du i första hand vända dig till vår kundservice. Du når oss på [0771-60 30 30](tel:0771-603030) så ska vi försöka hjälpa dig så gott vi kan.

Kundlöften – för din trygghets skull

Vi vill att du ska känna att du alltid kan lita på oss och att du känner dig trygg i ditt val. För att visa vad vi menar har vi sammanfattat några löften till dig. Löften som kompletterar och garanterar dig trygghet i större utsträckning än elbranschens Allmänna avtalsvillkor. Kundlöftena ger dig trygghet och ekonomisk ersättning om vi inte håller vad vi lovat. Löftena består av fyra delar:

Handläggningsgaranti

Har du anmält dig som kund eller på annat sätt kontaktat vår kundservice och inte fått någon återkoppling från oss i ärendet inom 1 vecka ersätter vi dig med ett engångsbelopp på 150 kr. För att ha rätt till garantin måste du ha lämnat dina kontaktuppgifter till kundservice. Handläggningsgarantin ersätts som ett avdrag på din faktura.

Leveransstartsgaranti

Om din elleveransstart vid leverantörsbyte försenas mer än 10 dagar av anledning orsakad av oss, ersätter vi dig med ett engångsbelopp på 300 kr. Leveransstartsgarantin ersätts som ett avdrag på din faktura.

Faktureringsgaranti

Om vi fakturerar din förbrukning mer än 5 månader för sent, i förhållande till när fakturan skulle ha varit dig tillhanda, reducerar vi hela elbeloppet på den försenade fakturan med 10 %. Vi garanterar dessutom alltid om så önskas en räntefri avbetalningsplan med lika lång avbetalningsplan som den debiteringsperiod som den försenade fakturan avser. Vid försenad fakturering debiterar vi dig aldrig för förbrukning äldre än 12 månader.

Avtalsgaranti vid förnyelse av elavtal

I god tid innan ditt fasta elavtal löper ut får du ett nytt erbjudande om att förnya ditt avtal där du kan välja mellan olika fasta avtalslängder och andra produkter. Även om du av någon anledning missar att välja ny avtalsperiod inom erbjudandetiden så förlängs avtalet vid avtalstidens slut med ett år åt gången till det erbjudna ettårspris som framgår av erbjudandet. Förlängningen utgör vår Avtalsgaranti.

Avtalsgarantin ger dig tryggheten att alltid ha ett känt och enligt vår bedömning förmånligt avtalspris istället för att hamna på ett rörligt anvisningspris som oftast innebär betydligt högre prisnivåer.

Fortfarande inte nöjd?

Om du inte är nöjd med det svar som kundservice har lämnat kan du skicka in en reklamation till vår kundservice, som sedan hanteras av vår reklamationsavdelning.

Adressen är:
Bixia AB
Stortorget 1
571 31 Nässjö

Eller mejla till kundservice@bixia.se

Märk ditt brev eller mejl med ”Reklamation”.

Du kan också få opartisk rådgivning från andra instanser

Du kan diskutera ditt ärendet med din kommuns konsumentrådgivare. Kontakta din kommun för ytterligare information och kontaktuppgifter.

Konsumenternas energimarknadsbyrå kan ge dig vägledning om hur du går vidare när du har en tvist med ett elnät- eller elhandelsföretag och vill få ditt ärende prövat.

Du kan ompröva ditt ärende hos följande organ:

[Allmänna reklamationsnämnden \(ARN\)](#)

ARN är en statlig myndighet som prövar tvister mellan näringsidkare och konsument.

[Allmän domstol](#)

Du kan också låta pröva en eventuell tvist i allmän domstol (tingsrätt). Du bör dock först ta kontakt med ett ombud, till exempel en advokat, som kan bedöma ditt ärende.

[Energimarknadsinspektionen](#)

EI är tillsynsmyndigheten för elmarknaden, som du kan kontakta om du synpunkter och klagomål bl a gällande elnätstariffer, anslutningsavgifter och leveranskvalitet i elnätet.

[Konsumenternas energimarknadsbyrå](#)

Hos Konsumenternas energimarknadsbyrå, som är en självständig byrå för konsumenter, kan du få råd samt vägledning i frågor som rör elmarknaden.

Oberoende användarrådgivning

Hos nedanstående kan du som konsument få oberoende användarrådgivning t ex råd om tillgängliga energieffektiviseringsåtgärder och jämförelseprofiler:

[Kommunal energirådgivare](#)

[Konsumenternas energimarknadsbyrå](#)

[Energimyndigheten](#)

Dina rättigheter som konsument

- **Faktureringsgaranti**

Om vi fakturerar din förbrukning mer än 5 månader för sent, i förhållande till när faktura skulle ha varit dig tillhanda, reducerar vi hela elbeloppet på den försenade fakturan med 10 %. Vi garanterar dessutom alltid, om så önskas, en räntefri avbetalningsplan med lika lång avbetalningsplan som den debiteringsperiod som den försenade fakturan avser. Vid försenad fakturering debiterar vi dig aldrig för förbrukning äldre än 12 månader.

- **Leveransstartsgaranti**

Om din leveransstart vid leverantörsbyte försenas mer än 10 dagar av anledning orsakad av oss ersätter vi dig med ett engångsbelopp på 300 kr. Leveransstartsgarantin ersätts som ett avdrag på din faktura.

- **Handläggningsgaranti**

Har du anmält dig som kund eller på annat sätt kontaktat vår kundservice och inte fått någon återkoppling från oss i ärendet inom 1 vecka, ersätter vi dig med ett engångsbelopp på 150 kr. För att ha rätt till garantin måste du ha lämnat dina kontaktuppgifter till kundservice. Handläggningsgarantin

ersätts som ett avdrag på din faktura.

- **Skriftlig bekräftelse på avtal**

När du ingår avtal med oss på Bixia har du alltid rätt till en skriftlig avtalsbekräftelse för att säkerställa innehållet i vår överenskommelse.

- **Information om elens ursprung**

Vi informerar dig årligen om varje energikällas andel av den genomsnittliga sammansättningen av energikällor som använts för att framställa den el som vi sålde under närmast föregående kalenderår.

Vi informerar även om den inverkan på miljön i form av utsläpp av koldioxid samt den mängd kärnbränsleavfall som framställningen av den försålda elen orsakat. Informationen ges på fakturan och hemsidan.

- **Besked rörande orsak till försenat leverantörsbyte**

Om vi inte genomfört byte av elhandelsföretag på rätt sätt eller i rätt tid så är vi på din begäran skyldiga att utreda orsaken. Om inga särskilda skäl föreligger ska vi lämna besked om orsaken till dig inom 14 dagar.

- **Rätt till reducerad avstämningsskatt**

Om fakturering grundad på insamlade värden inte skett och inte särskilda skäl föreligger har du efter begäran rätt till räntefri avbetalningsplan avseende avstämt belopp där antalet delbetalningar står i relation till den tid förseelsen varat. Om fakturering pågått längre än 8 månader har du efter begäran rätt till en reduktion på avstämningsskatten med 15 procent av skillnaden mellan vad som faktiskt respektive preliminärt fakturerats.

- **Rätt till information om konsekvenserna vid tidsbundet avtals upphörande**

Om du ingått ett tidsbundet avtal med oss informerar vi dig tidigast 90 dagar och senast 60 dagar före det att avtalet löper ut om tidpunkten för avtalets upphörande och konsekvenserna därav.

- **Rätt att häva avtalet**

Om vi försummar våra skyldigheter och försummelsen innebär ett väsentligt avtalsbrott har du rätt att häva avtalet.

- **Ångerrätt**

För avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler har du enligt distansavtalslagen rätt att inom 14 dagar ångra köpet. Ångerfristen börja gälla från den dag avtal ingåtts.

- **Information enligt personuppgiftslagen**

Du har på begäran rätt att kostnadsfritt en gång per år få information om vilka uppgifter som finns registrerade om dig samt för vilka ändamål dessa uppgifter behandlats. Du har rätt att begära rättelse av felaktiga uppgifter.

- **Rätt att avsäga sig marknadsföring**

Du kan när som helst meddela oss om du motsätter dig att dina personuppgifter används för marknadsföringsändamål.

- **Rätt att inte missgynnas på grund av valt betalningssätt**

Vi har inte rätt att missgynna dig på grund av det betalningssätt du valt. Dock ska varje betalningssätt kunna bära sina egna kostnader.

- **Rätt till information om avtalsvillkor innan avtal ingås**

Innan du ingår avtal med oss ska du alltid få information om våra avtalsvillkor samt de uppgifter som krävs enligt ellagen 11 kap. 13 §.

- **Rätt till kostnadsfritt byte av elleverantör**

Ett byte av elleverantör ska alltid genomföras utan kostnad för dig som kund. Vid byte av elleverantör ska du få en slutfaktura inom sex veckor från den dag då den frånträdande elleverantörens leverans upphörde.

- **Rätt att få information om prishöjning**

Vid prishöjning ska du på nästkommande faktura få information när prisändringen trädde i kraft samt hur priset förändrats.

- **Rätt till ersättning vid avbruten överföring av el**

Om överföringen av el avbryts utan att det beror på din försummelse och utan att det finns rätt att avbryta överföringen har du rätt till skadestånd enligt ellagen 11 kap 8-12 §.

- **Avtalsvillkor**

Avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelser i ellagen är till nackdel för dig ska vara utan verkan.

- **Överföring av el**

Överföring av el får avbrytas om du försummar dina skyldigheter och försummelsen utgör ett väsentligt avtalsbrott. Innan överföringen avbryts skall du uppmanas att inom viss skälig tid vidta rättelse och underrättas om att överföringen annars kan avbrytas. Sker rättelse får överföringen inte avbrytas. Om omständigheterna ger anledning att befara att ett avbrott skulle medföra ej obetydlig personskada eller omfattande sakskada, får överföringen inte avbrytas. Det gäller dock inte om du handlar otillbörligt.

Om avtalsbrottet består i att du försummat att betala för överföring eller leverans av el gäller, att du sedan tiden för rättelse gått ut skall uppmanas att betala inom tre veckor från det att du har delgetts uppmaningen och en underrättelse om att överföringen annars kan avbrytas. Ett meddelande om den uteblivna betalningen skall samtidigt lämnas till socialnämnden i den kommun där konsumenten får el överförd. Sker betalning eller är fordringen tvistig får överföringen inte avbrytas. Överföringen får inte heller avbrytas om socialnämnden inom den tid som anges i första stycket skriftligen har meddelat den som lämnat underrättelsen att nämnden tar på sig betalningsansvaret för skulden.

- **Villkorsförändring avtal som löper tills vidare**

Om vi avser att ändra villkoren för ett avtal som löper tills vidare ska vi underrätta dig om ändringen. Underrättelse ska ske genom ett särskilt meddelande. Av meddelandet ska det framgå att du har rätt att säga upp avtalet. De nya villkoren får inte börja tillämpas förrän tidigast två månader efter det att meddelandet har skickats.

[Här kan du läsa ellagen i dess helhet](#)

[Om Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler](#)

Vill du utnyttja ångerrätten?

Här hittar du [Konsumentverkets standardformulär](#) för utnyttjande av ångerrätt.