



## Villkor 100% Nöjd

Garantin gäller alla nya kunder (gäller privatkunder ej näringsverksamhet) under hela första året de är kund hos Göta Energi.

### ENKELHET

Behöver kunden ringa eller maila sitt nuvarande elhandelsbolag eller elnätsbolag för att bytet till Göta Energi ska kunna genomföras, ersätter Göta Energi kunden med 3 månadsavgifter på kommande fakturor (max ett garantitillfälle per ny kund). För att utnyttja denna del av 100% Nöjd ska kund kontakta Göta Energis kundservice på [info@gotaenergi.se](mailto:info@gotaenergi.se) snarast möjligt men senast 1 månad efter tillfället garantin ska ersätta. Ersättning utgår under förutsättning att kund har Göta Energi som elleverantör under ersättningsperioden.

### SERVICE

Om kund under kundservice normala öppettider behöver väntar mer än 5 minuter när den ringer till Göta Energi eller mer än 24 timmar på mejlsvar (gäller ej helg eller röda dagar), ersätter Göta Energi kunden med 3 månadsavgifter på kommande fakturor (max ett garantitillfälle per ny kund). För att utnyttja denna del av 100% Nöjd ska kund kontakta Göta Energis kundservice på [info@gotaenergi.se](mailto:info@gotaenergi.se) snarast möjligt men senast 1 månad efter tillfället garantin ska ersätta. Kund ska informera om vilken dag och tidpunkt garantin ska ge ersättning för. Ersättning utgår under förutsättning att kund har Göta Energi som elleverantör under ersättningsperioden.

### PRIS

Om kunden efter det första året som kund hos Göta Energi anser sig inte ha ett lägre elpris/kWh (avser kostnad till elhandelsbolag ej elnätsbolag), eller åtminstone samma pris som hos elbolaget den bytte från, kompenserar Göta Energi kunden med mellanskillnaden. Detta gäller fasta och rörliga avgifter för elavtalet, gäller ej tjänster och produkter utöver elavtalet. Detta gäller när kunden har tecknat ett av Göta Energis rörliga avtal och jämför med något av kundens tidigare elleverantörs ordinarie rörliga avtal, ej kampanjaval eller andra rabatterade avtal. För att utnyttja denna del av 100% Nöjd ska kund kontakta Göta Energis kundservice på [info@gotaenergi.se](mailto:info@gotaenergi.se) senast en månad efter att den har fått sin 12:e faktura från Göta Energi. Underlag, tex en tidigare faktura, som visar vilket elhandelsbolag kunden hade innan bytet till Göta Energi ska skickas med.