

30.10.2018

PALVELUTAKUUN EHDOT JA SISÄLTÖ

Palvelutakuun myöntää Fortum Markets Oy. Palvelutakuuehdot ovat toimialan yleisiä sähkön myynti- ja toimitusehtoja täydentäviä ehtoja, ja ne ovat lisäetu asiakkaalle.

Palvelutakuu koskee kaikkia Fortum Markets Oy:n kuluttaja-asiakkaita. Haluamme, että asiakkaamme voivat tuntea olonsa turvalliseksi valittuaan Fortumin sähkönmyyjäkseen. Siksi myönnämme asiakkaillemme takuun, johon sisältyvä suoja on parempi kuin sähköasiakkaiden yleisissä sopimusehdoissa.

Palvelutakuuta ei kuitenkaan sovelleta poikkeuksellisissa asiakaspalvelun toimintaa kohtuuttomasti haittaavissa tilanteissa, joiden syntyyn Palvelutakuun myöntäjä ei omalla toiminnallaan ole kohtuudella voinut varautua. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi poikkeuksellisen voimakkaat luonnonilmiöt ja laajat Palvelutakuun myöntäjän vaikutusalueen ulkopuoliset tietoliikenteen tai tietotekniikan häiriöt. Palvelutakuuta ei myöskään sovelleta tapauksissa, jossa kyse on vahingonkorvauksesta. Mahdolliset vahingonkorvaustapaukset käsitellään erikseen toimialan sopimusehtoihin perustuen.

Palvelutakuu tarkoittaa viidentoista (15) euron kertahyvitystä, mikäli emme ole täyttäneet alla kuvattuja palvelulupauksia kuluttaja-asiakkaalle. Palvelutakuu on voimassa toistaiseksi 15.12.2010 alkaen.

Palvelutakuun sisältö

Mikäli asiakkaan antamaa toimeksiantoa ei ole hoidettu Fortumin ja asiakkaan kanssa sovittuun ajassa, asiakas saa viidentoista (15) euron kertahyvityksen. Palvelutakuun perusteena sovelletaan Fortumin yleisimmille toimeksiannoille määritettyjä toimitusaikoja tai asiakkaan kanssa erikseen sovittua aikataulua. Toimitusajat ovat nähtävissä internetissä osoitteessa www.fortum.fi/palvelutakuu, sekä saatavilla asiakaspalvelustamme puh. 0200 19000 (pvm/mpm) arkisin 9 - 17.

Palvelutakuun muut ehdot

Palvelutakuu koskee kaikkia Fortumin kuluttaja-asiakkaita, joilla on sopimus Fortum Markets Oy:n kanssa.

Hyvityksen edellytyksenä on, että asiakas ilmoittaa poikkeamasta Palvelutakuun toimitusehtoihin nähden Fortumille yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun hänellä katsotaan olleen mahdollisuus havaita poikkeama.

Ilmoitus tehdään internetissä www.fortum.fi/palvelutakuu, Fortumin asiakaspalveluun puh. 0200 19000 (pvm/mpm) tai postitse Fortum Markets Oy, asiakaspalvelu, PL 100, 00048 FORTUM.

Palvelutakuu ei kata viivästyksiä tai virheitä, jotka aiheutuvat ulkopuolisten myynti- tai verkkoyhtiöiden toiminnasta. Samaa asiakokonaisuutta koskevassa tapauksessa Palvelutakuun hyvitys maksetaan asiakkaalle vain yhden kerran.

Hyvitys maksetaan asiakkaalle sähkölaskulla vähentämällä laskun loppusummasta voimassa oleva kertahyvitys. Hyvitys huomioidaan hyvityspäätöstä seuraavassa sähkölaskussa, johon hyvitys on mahdollista laskutusaikataulu huomioiden sisällyttää.

Fortumilla on oikeus Palvelutakuuehtojen muuttamiseen tai Palvelutakuun lopettamiseen ilmoittamalla siitä internetsivuillaan viimeistään muutoksen tai lopettamisen voimaantulopäivänä.

PALVELUTAKUUSEEN LIITTYVÄT YLEISIMMÄT TOIMITUSEHDOT

Asiakkaan toimeksiannot pyritään aina hoitamaan kuntoon asiakaskontaktin aikana. Mikäli tämä asian luonteen vuoksi ei ole mahdollista, toimitaan oheisten toimitusaikojen mukaisesti;

- Sopimuksen alkaminen tai päättyminen muuton yhteydessä: toimitusaika kaksi (2) viikkoa asiakkaan ilmoituksesta.
- Sähkön toimituksen viivästyminen myyjänvaihdon yhteydessä Fortumista johtuvasta syystä: toimitusaika toimialan suositusten mukaisesti.
- Laajempi laskuselvitys ja korjaus: toimitusaika yksi (1) viikko
- Asiakkaan yhteydenottopyyntöön vastaaminen osoitteessa www.fortum.fi/yhteydenottolomake: toimitusaika kolme (3) työpäivää.
- Vastaus asiakaspalveluun jätettyyn asiakkaan soittopyyntöön: toimitusaika kaksi (2) työpäivää, tai erikseen sovitun aikataulun mukaisesti.
- Tarjouksen ja esitemateriaalin lähettäminen asiakaspalvelusta: toimitusaika kolme (3) työpäivää ja postinkulkuun vaadittava aika (1 – 5 arkipäivää).
- Reklamaatioon vastaaminen: toimitusaika yksi (1) viikko ja postinkulkuun vaadittava aika.
- Maksamattoman laskun jälkeinen takaisinkytkentä: toimitusaika pyyntöä seuraava (1) työpäivä. Pyyntö voidaan tehdä, kun maksamaton lasku ja mahdollisesti vaadittava vakuus on maksettu.
- Pikalasku- ja laskukopiopyynnöt: toimitusaika seitsemän (7) työpäivää ja postinkulkuun vaadittava aika.

Muiden kuin yllä olevien palvelupyyntöjen osalta toimitusajat sovitaan tarvittaessa tapauskohtaisesti.