

Français



Comment obtenir mon électricité?

Tous les ménages en Suède doivent avoir un accord avec une société de réseau électrique (elnätsföretag) et un autre avec une société de négoce d'électricité (elhandelsföretag). La société de réseau électrique est propriétaire du réseau électrique de votre région et la société de négoce d'électricité livre l'électricité que vous utilisez. La livraison de l'électricité à votre domicile se fait en deux étapes : vous devez d'abord vous inscrire auprès de votre compagnie de réseau électrique et ensuite vous devez nous contacter chez Bixia. La société de réseau électrique est propriétaire du réseau électrique, achemine l'électricité jusqu'à votre domicile et gère également les éventuelles coupures de courant et changements de fusibles. Vous ne pouvez pas choisir les sociétés de réseau électrique, mais vous êtes libre de choisir les sociétés de négoce d'électricité.

Lorsque vous emménagez dans une nouvelle maison ou un nouvel appartement, il est important que vous contactiez votre compagnie de réseau électrique pour enregistrer votre déménagement. Il est tout aussi important que vous nous contactiez chez Bixia pour obtenir le meilleur contrat d'électricité possible pour vos besoins. Si vous ne choisissez pas activement un contrat d'électricité ou si vous nous laissez vous recommander un contrat, vous recevrez un contrat spécial (anvisningsavtal) qui est souvent plus cher que les autres contrats d'électricité.

Lorsque vous nous contactez, nous avons besoin de savoir

- votre numéro de sécurité sociale
- votre nom, adresse et numéro de téléphone
- la date à laquelle vous souhaitez que le contrat d'électricité prenne effet
- votre identifiant de réseau (nätområdes-id) et votre identifiant d'installation (anläggnings-id). *Ces informations se trouvent sur votre facture d'électricité. Vous pouvez également demander ces informations lors de votre inscription auprès de la société de réseau électrique.*

Pour nous contacter:

Numéro de téléphone : 0771-60 30 30
De l'étranger, vous pouvez nous joindre au +46 771 60 30 30

E-mail : kundservice@bixia.se

Horaires d'ouvertures

Visitez bixia.se/kundservice pour voir nos heures d'ouverture actuelles.

Pourquoi choisir Bixia?

En tant que client de Bixia, vous obtenez toujours de l'électricité 100% renouvelable sans frais supplémentaires. Ensemble, nous faisons plus que simplement utiliser l'électricité renouvelable qui existe déjà – nous contribuons également à augmenter la part de l'électricité renouvelable. De plus, vous bénéficiez d'un excellent service client et de conditions avantageuses pour votre contrat d'électricité.

Comment obtenir un contrat d'électricité?

Il est facile de souscrire un contrat d'électricité ou de changer de contrat d'électricité. Passer d'un autre fournisseur d'électricité à Bixia ne coûte rien. Contactez notre service client et nous vous aiderons.

Vous pouvez également signer un contrat d'électricité sur bixia.se/elavtal

Si vous êtes déjà client chez Bixia

Si vous êtes déjà client chez Bixia et souhaitez renouveler ou modifier votre contrat d'électricité existant, vous pouvez le faire en

- vous connectant sur Mitt Bixia via notre site Web ou notre application
- discutant avec nous en ligne sur bixia.se
- appelant notre service client au 0771-60 30 30
- envoyant un e-mail à kundservice@bixia.se

Mes pages (Mina sidor)

En vous connectant sur l'option Mes pages du site bixia.se/mina-sidor, vous pouvez consulter vos factures, votre consommation d'électricité et modifier votre contrat d'électricité.

L'option Mes pages n'est actuellement disponible qu'en suédois.

www.bixia.se/mina-sidor



Combien me coûte l'électricité?

Vos frais d'électricité sont divisés en deux parties. Vous payez une partie à la société de réseau électrique pour l'entretien du réseau électrique. Cette partie se compose d'une redevance fixe et d'une partie variable qui dépend de votre consommation d'électricité (mesurée en kilowattheures, ou kWh). Bixia ne peut pas contrôler cette partie.

Bixia vous facture l'électricité que vous consommez. Le prix de l'électricité se compose d'une redevance fixe et du prix de l'électricité (öre / kWh), de la TVA, des suppléments éventuels et des redevances légales. Le montant que vous payez dépend en grande partie de la quantité d'électricité que vous utilisez.

Comment payer ma facture?

Votre facture vous sera envoyée une fois par mois. Vous pouvez choisir de recevoir votre facture sur votre adresse e-mail, votre banque Internet ou chez vous par la poste.

Cependant, le fait de choisir une alternative numérique est à la fois plus facile pour vous et meilleur pour l'environnement.

Dites-nous quelle méthode de facturation vous convient le mieux – nous ne facturons aucun frais de facturation. Nous avons besoin de connaître votre numéro de sécurité sociale, le nom de votre banque et votre adresse e-mail.

Souhaitez-vous que le montant soit prélevé directement sur votre compte bancaire?

Vous recevrez une facture une fois par mois comme d'habitude. La différence est que le montant est automatiquement déduit de votre compte bancaire. Tout ce que vous avez à faire est de vous assurer qu'il y a suffisamment d'argent sur votre compte. Le prélèvement automatique est un moyen pratique d'éviter les rappels de paiement et les frais de retard.

Paiement international

Si vous souhaitez payer depuis l'étranger et éviter des frais élevés, vous devez entrer les codes SWIFT et IBAN, que vous trouverez au bas de votre facture.

Quel contrat d'électricité dois-je choisir?

Nos contrats d'électricité

Coût variable de l'électricité (Rörligt elpris)

Un prix de l'électricité variable suit l'évolution des prix sur le marché de l'électricité. Cela signifie que le prix que vous payez pour l'électricité varie d'un mois sur l'autre. Le tarif variable est donc adapté pour vous qui êtes heureux de suivre votre consommation d'électricité et flexible face aux changements de prix. Si vous choisissez un prix d'électricité variable, vous pouvez à tout moment passer à notre deuxième contrat d'électricité – Bixia Framtid.

Tarif horaire Bixia

Un contrat au tarif horaire suit les prix spot de la bourse nordique de l'électricité Nord Pool et vous payez heure par heure – au prix qui s'applique à ce moment-là. C'est pourquoi votre prix dépend du moment de la journée où vous utilisez votre électricité, et vous pouvez impacter vos dépenses en électricité en concentrant votre consommation aux horaires les moins chers.

Vous déménagez?

Vous pouvez vous déplacer n'importe où en Suède et conserver néanmoins Bixia comme société de négoce d'électricité.

Appelez notre service clientèle au 0771-60 30 30 ou envoyez un e-mail à kundservice@bixia.se et nous vous aiderons à signer un nouveau contrat à votre nouvelle adresse. N'hésitez pas à nous contacter au plus tard sept jours avant votre déménagement pour éviter des frais inutiles. Nous contacterons également votre nouvelle société de réseau électrique pour enregistrer votre déménagement. Nous vous aidons pour tout ce qui concerne le transfert de votre contrat d'électricité.

Vous devez nous fournir les informations suivantes :

- Vos informations personnelles, votre adresse et votre numéro d'appartement si vous en avez un.
- Votre numéro de téléphone.
- La date à laquelle vous souhaitez que nous commencions à fournir de l'électricité à votre domicile.
- Titulaire des contrats. *Si vous emménagez à deux, vous devez nous indiquer lequel d'entre vous sera titulaire des contrats, car le contrat de réseau électrique et le contrat d'électricité doivent être signés par la même personne.*