

Allmänna avtalsvillkor Fjärrvärme Trygg

Gäller fr.o.m. 2022-01-01 och tillsvidare.

1 Tillämpningsområde

Dessa allmänna avtalsvillkor skall tillämpas på alla avtal som Öresundskraft Marknad AB ("Öresundskraft") ingår med Kunden avseende Fjärrvärme Trygg. Öresundskraft och Kunden benämns i Avtalet vardera ("Part") gemensamt ("Parterna"). Kunden bekräftar att denne har läst och godkänt dessa villkor genom att ingå Avtalet med Öresundskraft. Avvikelse från dessa villkor är endast giltiga om Parterna undertecknar en skriftlig överenskommelse härom. Dessa villkor gäller tillsvidare till den tidpunkt Öresundskraft ersätter dem med nya allmänna avtalsvillkor. Sker detta skall Kunden underrättas minst två (2) månader före de nya villkorens ikraftträdande.

2 Avtalstid

Avtalet är bindande i 12 månader, därefter förlängs avtalet löpande med en (1) månads uppsägning från nästkommande månadsskifte, detta gäller från båda.

Avtalet får vidare sägas upp med omedelbar verkan om någon av Parterna väsentligen åsidosätter sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom en tidsperiod av trettio (30) dagar från det att skriftligt meddelande därom framställts från motparten vidtar rättelse.

3 Felavhjälpning

Kunden har tillgång till kostnadsfri felavhjälpning av akuta fel under dagtid, 08.00-15.30. För övrig tid, 15.30-20.00 på vardagar och 8.00-12.00 på helger, har Kunden tillgång till felavhjälpning av akuta fel för halva priset enligt gällande timprislista.

Som akuta fel räknas fel som kan ha påverkan på människors liv och hälsa, påverkan på Kundens egendom där Kundens egendomsvärde överstiger 2000 kr eller kraftigt påverka Kundens inomhusklimat.

Avhjälpande av felet görs om möjligt direkt på plats eller vid en tidpunkt som överenskommit mellan parterna. Om kunden

önskar kan Öresundskraft installera provisoriska elvärmefläktar eller annan alternativ lösning för att underhålla en grundvärme i fastigheten till dess att felet är åtgärdat, benämnt som "Värmegaranti". Värmegarantin omfattar inte tappvarmvatten. Kostnad för elförbrukningen hos installerade elvärmefläktar bärs av Kunden.

4 Tilläggssarbete och material

Öresundskraft kan mot särskild ersättning erbjuda övriga tjänster så som utbyte eller reparationer av tekniska komponenter tillhörande fjärrvärmecentralen. För arbete och material lämnas ett (1) år garanti. Arbete och material debiteras enligt gällande prislista.

5 Självriskeliminering

Om Kunden har fått ersättning från sitt försäkringsbolag för en skada som orsakats av fel i fastighetens värmesystem så kan Kund som har Trygg få hjälp med att betala självrisken. Skadan ska vara ersättningsbar och utbetald enligt Kundens hem- eller villaförsäkring. För att ersättningen ska kunna ges ska även skadans värde överstiga självrisken. Öresundskraft eliminerar självrisken upp till 2 000 kronor per skadetillfälle.

Skadan får ej ha uppkommit innan Fjärrvärme Trygg har tecknats.

Försäkringen gäller för skador som orsakats av fel i fastighetens värmesystem eller i anslutningar i fjärrvärmenätet. Exempel på fel är ledningsbrott, överhettning och översvämning. Skadan ska ha uppstått på fast värmeinstallation som värmeväxlare, värmeelement och rördragning.

Försäkringen gäller endast kunder som har fjärrvärmeleverans och som har tecknat Fjärrvärme Trygg från Öresundskraft. Försäkringen gäller vid egendomsskada som inträffat på abonnemangsadressen och inom fastigheten.

6 Ansvarsbegränsning

Kunden ansvarar för att värme- och tappvarmvattenanläggningen, det vill säga fjärrvärmecentralen i huset, får den löpande tillsyn som krävs. Det åligger kunden att tillse att värmesystemet är uppfyllt med vatten, är urluftar och har rätt tryck. Missköter kunden anläggningen kan avtalet sägas upp med omedelbar verkan

7 Prisändringar

I samband med prisändring skall Öresundskraft meddela Kunden om ändringen senast två (2) månader före dess ikraftträdande. Prisändringar får inte ske retroaktivt. Om omständigheter utanför Öresundskrafts kontroll, såsom skatte- och avgiftsförändringar, väsentligen förändrar förutsättningarna för prissättningen, kan det finnas en anledning för en prisändring. En sådan prisändring får ske utan föregående underrättelse och träder ikraft omedelbart.

8 Betalningsvillkor och säkerhet

Avgiften debiteras tillsammans med faktura för leverans av fjärrvärme och enligt "Allmänna avtalsvillkor för konsument för leverans av fjärrvärme som används för enskilt bruk". Om Kunden inte rätttidigt erlägger full betalning i enlighet med Avtalet har Öresundskraft rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen och ersättning för kostnader hänförliga till dröjsmålet, bl.a. kostnader för betalningspåminnelse och inkassokrav. Om Öresundskraft har skäligen anledning att befara att Kunden inte kommer att fullgöra sina förpliktelser enligt Avtalet, har Öresundskraft rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskotts betalning för fortsatt leverans av tjänster.

9 Överlåtelsebegränsning

Kunden får inte överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet utan Öresundskrafts skriftliga godkännande. Öresundskraft äger utan Kundens godkännande överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annat bolag inom samma koncern.

10 Försäljning på distans och utanför affärslokaler

För avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler ska innan avtal ingås, utöver vad som anges i punkten 2.2, information lämnas som framgår av 2 kap. 2 § lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) på sätt som framgår av 2 kap. 3 respektive 5 §§ i samma lag. Om Öresundskraft på eget initiativ kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal (uppsökande telefonförsäljning) ska Öresundskraft innan avtal ingås även lämna den information som framgår av 2 kap. 3 a § distansavtalslagen.

Vid uppsökande telefonförsäljning ska Öresundskraft i enlighet med 2 kap. 3 a § distansavtalslagen bekräfta sitt anbud i en handling eller någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Vid sådan telefonförsäljning ingås avtal genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar anbudet. Anbudet accepteras på det sätt som Öresundskraft anger, exempelvis via brev, e-post eller sms. Lämnas inte sådan skriftlig accept är avtalet ogiltigt. Av Öresundskrafts bekräftelse av anbudet ska framgå att avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och att konsumenten då inte är skyldig att betala för det som omfattas av anbudet.

När ett distansavtal har ingåtts ska Öresundskraft inom rimlig tid ge konsumenten en bekräftelse på avtalet. Bekräftelsen ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten och även innehålla den information som anges i punkten 10 andra stycket och 10 första stycket första meningen, om inte informationen redan lämnats på sådant sätt.

När avtal har ingåtts utanför affärslokaler ska elhandelsföretaget ge konsumenten en kopia av det undertecknade avtalet eller en bekräftelse på avtalet. Kopian eller bekräftelsen ska ges i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

11 Ångerfrist

Vid avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler har konsumenten rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till Öresundskraft lämna eller sända meddelande om detta inom viss tid (ångerfrist).

När ett distansavtal har ingåtts är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag avtalet ingås förutsatt att konsumenten fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 distansavtalslagen, på det sätt som anges i 2 kap. 3 § i samma lag.

När avtal har ingåtts utanför affärslokaler är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag avtalet ingås förutsatt att konsumenten fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 distansavtalslagen, på det sätt som anges i 2 kap. 5 § i samma lag. Sådan information ska lämnas till konsumenten i samband med att konsumenten får en kopia av det undertecknade avtalet eller i en bekräftelse på avtalet.

Om Kunden bett att tjänsterna ska börja utföras redan under ångerfristen ska Kunden betala ett belopp som står i proportion till vad Kunden mottagit till dess att Kunden meddelade Öresundskraft sin avsikt att frånträda avtalet, jämfört med hela omfattningen av avtalet.

12 Behandling av personuppgifter

Personuppgifter kommer att behandlas i enlighet med Öresundskrafts ”riktlinjer för behandling av personuppgifter” och gällande dataskyddslag. Detaljerad information om vem, hur och varför vi behandlar dina personuppgifter kan du hitta på vår hemsida oresundskraft.se/GDPR

Här kan du också läsa om dina rättigheter till registerutdrag, rättelse av felaktiga personuppgifter, begränsning av behandling samt klagomålshantering. På hemsidan finns även kontaktuppgifter till vårt dataskyddsombud.

13 Tvist och tillämplig lag

Svensk lag skall tillämpas på Avtalet. Tvist i anledning av Avtalet och överenskommelser hänförliga till detsamma skall slutligt avgöras av svensk allmän domstol med Helsingborgs tingsrätt som första instans.

14 Kontakt

Vid frågor, gå in på oresundskraft.se eller kontakta Kundservice, telefon 042-490 32 00.