

# Allmänna avtalsvillkor – Fjärrvärme Trygg

Gäller fr.o.m. 10 juni 2026

## 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. Avvikelser 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 egendoms värde överstiger 2000 kr eller kraftigt påverka Kundens inomhusklimat.

Avhjälpande av felet görs om möjligt direkt på plats eller vid en tidpunkt som överens kommits mellan parterna. Om kunden önskar kan Öresundskraft installera provisoriska elvärmefläcktar 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 elvärmefläcktar 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 självrisk. Skadan ska vara ersättningsbar och utbetald enligt Kundens hem- eller villaförsäkring. För att ersättningen ska kunna ges ska även skadans värde överstiga självrisk. Öresundskraft eliminerar självrisk up 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 urluftat 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 kund för leverans av fjärrvärme som används för enskilt bruk". Om Kunden inte rättidigt 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 skälig anledning att befara att Kunden inte kommer att fullgöra sina förpliktelser enligt Avtalet, har Öresundskraft rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning 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 Försäljnings 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 kunden 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 kunden. Vid sådan telefonförsäljning ingås avtal genom att kunden 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 kunden då inte är skyldig att betala för det som omfattas av anbudet.

När ett distansavtal har ingåtts ska Öresundskraft inom rimlig tid ge kunden en bekräftelse på avtalet. Bekräftelsen ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för kunden 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 Öresundskraft ge kunden en kopia av det undertecknade avtalet eller en bekräftelse på avtalet. Kopian eller bekräftelsen ska ges i en handling eller, om kunden samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för kunden.

## **11 Ångerfrist**

Om avtalet ingås på distans eller utanför Öresundskrafts affärslokaler har kunden ångerrätt enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Ångerfristen är 14 dagar och räknas från den dag avtalet ingåtts.

Om kunden vill utöva ångerrätten ska kunden meddela Öresundskraft detta. För köp som genomförs direkt på Öresundskrafts webbplats finns en digital lösning på [www.oresundskraft.se/angerratt](http://www.oresundskraft.se/angerratt) som gör det enkelt för kunden att använda sin ångerrätt. Funktionen är tydligt markerad och lätt att hitta. Här kan kunden ange sitt namn, sina kunduppgifter samt lämna information om det avtal som kunden vill frånträda. Kunden kan också kontakta vår kundtjänst gällande ångra köp. Öresundskraft skickar därefter utan dröjsmål en bekräftelse med e-post.

Kunden är betalningsskyldig för den del av tjänsten som redan har levererats fram till dess att kunden meddelade oss att hen vill ångra köpet. Om du väljer att nyttja Fjärrvärme Trygg innan ångerfristen på 14 dagar har löpt ut, upphör din rätt att ångra avtalet.

## **12 Behandling av personuppgifter**

Personuppgifter kommer att behandlas i enlighet med Öresundskrafts "riktlinjer för behandling av personuppgifter" och gällande dataskyddslagar. Detaljerad information om vem, hur och varför vi behandlar dina personuppgifter kan du hitta på vår hemsida [oresundskraft.se/GDPR](http://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 dataskydds ombud.

### **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](http://oresundskraft.se) eller kontakta Kundservice, telefon 042-490 32 00.