Avtalsvillkor

TryggVärme Konsument

1. Förutsättningar för Tjänsten

1.1 Dessa avtalsvillkor gäller för avtal om Trygg Värme (nedan kallad ”Tjänsten”) med Luleå Energi AB (nedan kallad ”LEAB”). Tjänsten kan endast beställas av kund (nedan kallad ”Kunden”) som har en Fjärrvärmecentral av oss känt fabrikat. Reservdelar måste finnas tillgängliga på marknaden. En statusbedömning utförs alltid på centralen, Luleå Energi har rätt att neka tillträde till avtalet.

2. Innehåll av Tjänsten

2.1 Översyn
I avtalet ingår en översyn av fjärrvärmecentralen. Översynen innebär inte att LEAB tar på sig något ansvar för dess beskaffenhet och befriar inte kunden från det ansvar och de skyldigheter som finns beträffande den av kunden ägda anläggningen. Översynen omfattar:

- Funktionskontroll av värmeväxlare och reglerventiler
- Kontroll och eventuell justering av reglercentral
- Kontroll av cirkulationspump
- Läckagekontroll
- Kontroll av tryck i expansionssystem
- Rengöring av filter

Resultatet av översynen dokumenteras och Kunden erhåller ett protokoll inklusive eventuella åtgärdsförslag för fjärrvärmecentralen. Översynen sker under LEAB´s ordinarie arbetstid och omfattar enbart Kundens fjärrvärmecentral. Kunden erbjuds att vara med och därigenom få en personlig genomgång av sin fjärrvärmecentral.

2.2 Bevakning av temperaturdifferensen

Kontinuerlig kontroll av fjärrvärmentralens temperaturdifferens. LEAB analyserar förändringar kontinuerligt och kontaktar dig om värdet indikerar en bristande funktion i fjärrvärmecentralen.

2.3 Kostnadsfri reparatör
Kostnadsfri reparatör och felsökning, där arbetstid ingår under LEAB´s ordinarie arbetstid. Materialkostnad till rabatterat pris tillkommer.

2.4 Telefonservice
Kostnadsfri konsultation på telefon 0920-26 44 00 året om, dygnet runt.

2.5 Beredskap dygnet runt
Utryckningsavgift tillkommer utanför LEAB´s ordinarie arbetstid.

3. Dataintegritet och säkerhet

3.1 LEAB är personuppgiftsansvarig för de uppgifter som kunden lämnar i samband med avtalstecknande. LEAB behandlar Kundens personuppgifter enligt gällande dataskyddsförordning. Läs mer hur LEAB hanterar Kundens personuppgifter på luleaenergi.se/om-lulea-energi/sa-hanterar-vi-dina-personuppgifter/.

4. Support

4.1 LEAB ansvarar för support av Tjänsten via telefon dygnet runt telefonnr. 0920-26 44 00 alternativt kontakta Kundservice via e-post kundservice@luleaenergi.se under LEAB´s ordinarie kontorstider.

5. Avtalstid och uppsägning av Avtalet

5.1 Avtalet gäller från och med den dag översyn av centralen utförts av LEAB. Avtalet löper tillsvidare, dock i minst 24 månader. Därefter kan avtalet sägas upp med en uppsägningstid på tre (3) månader. Uppsägning av avtalet ska göras skriftligen till Kundservice via e-post kundservice@luleaenergi.se Avtalet upphör automatiskt att gälla när kunden flyttar till annan adress.

6. Pris

6.1 Månadsavgift debiteras enligt gällande prislista och faktureras på Kundens fjärrvärmefaktura.

6.2 LEAB förbehåller sig rätten att årligen justera det avtalade priset. Månadsavgiften justeras efter konsumentprisindex den 1 januari årligen. Kunden kommer att informeras om prisändring via avisering på hemsidan luleaenergi.se.

7. Ändring av villkor

7.1 Utöver vad som angivits i punkten 6, förbehåller sig LEAB rätten att göra ändringar i villkoren i Avtalet vid oförutsedda omständigheter eller ändrade förutsättningar rörande Tjänstens tillhandahållande. För att sådana ändringar ska vara giltiga ska LEAB skriftligen meddela Kunden eventuella tillägg eller ändringar av Avtalet senast en (1) månad före det att de nya villkoren träder i kraft. Kunden har rätt att inom en (1) månad från underrättelsen säga upp Avtalet. Om Avtalet inte sägs upp träder de ändrade villkoren i kraft vid den angivna tidpunkten.

8. Force majeure

8.1 LEAB är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, om underlåtenheten har sin grund i omständighet (Force majeure) som LEAB inte råder över och som därav förhindrar fullgörandet. Så snart hindret upphört ska förpliktelsen fullgöras på avtalat sätt. Såsom Force majeure kan anses vara krig, krigshandling, terrorattack, pandemi eller epidemi, datavirus, hackerattack, myndighetsåtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden eller andra omständigheter som part inte råder över

9. Ångerrätt

9.1 Om Avtalet har ingåtts per distans, till exempel via telefon eller internet, gäller ångerrätt enligt lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. 10.2 Avtalet kan ångras utan skäl inom 14 dagar från dagen då Avtalet ingicks.

9.1 För att utöva ångerrätten kontakta Kundservice via e-post kundservice@luleaenergi.se alternativt via telefon 0920-26 44 00.