

## AVTALSVILLKOR

För Serviceavtal fjärrvärme – Villa Standard

Gäller från 2021-02-15

### 1. Definition av fjärrvärmecentral

Med fjärrvärmecentral avses en central för beredning av värme och /eller tappvarmvatten vilken är ansluten till Övik Energis fjärrvärmenät.

### 2. Vem kan teckna serviceavtal Villa Standard?

Serviceavtal Villa Standard kan tecknas av Kund som har en fjärrvärmecentral installerad i villa. Med villa avses ett en- och tvåfamiljshus.

### 3. Ett servicebesök vartannat år

Övik Energi gör ett servicebesök hos Kunden vartannat år. Vid besöket görs funktionskontroll och service på fjärrvärmecentralen.

Servicebesöket görs normalt under vinterperioden oktober till och med mars om inte annat avtalats. Besöket sker dagtid under vardagar (kl 07.00 - 16.00). Övik Energi håller reda på när det är dags för servicebesök och meddelar i god tid vilken dag och tid som besöket är planerat att utföras.

### 4. Serviceprotokoll

Servicebesöket sammanfattas i ett skriftligt serviceprotokoll till Kunden. I protokollet anges vilka kontroller som gjorts, status på anläggningen, samt förslag på eventuella åtgärder.

### 5. Telefonsupport

Kunden har fri telefonsupport. Vid akuta problem i fjärrvärmecentralen går det att ringa dygnet runt, alla dagar på året. Frågor om fjärrvärmecentralens funktion eller ej akuta problem hänvisas i första hand till ordinarie arbetstid.

### 6. Felavhjälpning med 15% rabatt på reservdelar och arbete (under ordinarie arbetstid)

Efter felanmälan från Kunden så felsöker, reparerar eller byter Övik Energi ut skadade eller förslitna delar. Reservdelar samt arbetstid debiteras. Kunden får 15% rabatt på reservdelar. Kunden får också 15% rabatt på arbete när arbetet görs under ordinarie arbetstid, kl 07.00 – 16.00 på vardagar.

### 7. Tillgång till jourservice

Övik Energi har jourservice dygnet runt alla dagar på året och kan åtgärda akuta problem. Uttryckning och arbete debiteras enligt vid var tid gällande prislista. Rabatt enligt punkt 6 ovan.

### 8. Försäkring som täcker självrisk

För privatkunder ingår en försäkring som täcker Kundens självrisk, upp till 5000 kr, på Kundens hem-/villaförsäkring om en skada inträffar i fjärrvärmecentralen eller villans fast installerade värmesystem, och skadan omfattas av kundens hem-/villaförsäkring. För mer information och i händelse av skada, kontakta Övik Energi.

### 9. Begränsningar

Detta avtal omfattar fjärrvärmecentralen. Avtalet omfattar inte det övriga värmesystemet i villan.

I servicebesöket ingår inte att byta ut eller reparera delar, men Övik Energi kan efter överenskommelse med Kunden åtgärda sådana brister i samband med servicebesöket eller snarast möjligt efter. Sådana reparationer eller åtgärder debiteras enligt offert med fast pris eller vid var tid gällande prislista.

Avtalet omfattar inte heller byte av fjärrvärmecentral.

### 10. Tillträde till fjärrvärmecentralen

Kunden skall tillse att Övik Energis servicepersonal får tillträde till fjärrvärmecentralen på bokad tid för servicebesöket.

### 11. Avtalstid

Avtalet gäller två år från avtalsdatum. Om avtalet inte sägs upp av någon av parterna senast tre månader innan utgången av dessa två år så fortsätter avtalet att löpa tills vidare med 3 månaders uppsägningstid för båda parter. En uppsägning skall ske skriftligen (epost eller brev). Sker byte av lagfaren ägare av fastigheten så upphört avtalet automatiskt, utan uppsägningstid, vid tidpunkten för ägarbytet.

### 12. Prisändring och /eller ändring av andra villkor

Övik Energi har rätt att justera priset en gång per år. Övik Energi informerar Kunden minst 2 månader innan en sådan justering och /eller ändring av andra villkor. Kunden har då rätt att inom 1 månad från informationen säga upp avtalet att upphöra i förtid. Avtalet upphör då att gälla vid närmast följande månadsskifte efter uppsägningen.

### 13. Betalning

Kostnaden för serviceavtalet faktureras månadsvis som ett tillägg på den vanliga fjärrvärmefakturan. Betalningsvillkoren är desamma som för fjärrvärmeleveransen.

### 14. Ansvar

Övik Energi ansvarar i förhållande till Kund som är konsument, för fel eller dröjsmål enligt Konsumenttjänstlagens bestämmelser. Övik Energis skadeståndsskyldighet omfattar inte skada eller förlust i Kundens näringsverksamhet.

Övik Energi ansvarar i förhållande till Kund som inte är konsument, inte för skada som direkt eller indirekt förorsakats av omständigheter över vilka Övik Energi inte råder. Övik Energi svarar i övrigt ej för indirekt skada eller följdskada av något slag, såvida bolaget inte handlat grovt vårdslöst.

### **15. Hinder för avtalets fullgörande**

Övik Energi eller Kunden är inte skyldig att fullgöra avtalet om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som denne inte råder över. Som hinder räknas förhållande som ingen av parterna har orsakat, kunnat förutse eller rimligen undvika och som väsentligt inverkar på avtalets fullgörande. Part som påkallar befrielse enligt bestämmelserna ovan skall utan dröjsmål underrätta den andra Parten.

### **16. Ångerrätt**

Om Kund som är konsument tecknar serviceavtal på Övik Energis hemsida eller utanför Övik Energis kontor så har Kunden enligt lag rätt att ångra sin beställning inom 14 dagar från den dag då Kunden fått skriftlig avtalsbekräftelse. För att utnyttja ångerrätten kontakt Övik Energi epost [kundservice@ovikenergi.se](mailto:kundservice@ovikenergi.se) eller ring kundservice 0660-789 01.

### **17. Personuppgifter**

Övik Energi, org.nr: 556019–1750 är personuppgiftsansvarig för de uppgifter som Kunden lämnar i samband med att Kunden tecknar serviceavtal. Övik Energi behandlar Kundens personuppgifter enligt gällande dataskyddslagstiftning. På Övik Energis hemsida finns mer information.