

AVTALSVILLKOR

För Serviceavtal fjärrvärme – Villa Plus

Gäller från 2024-10-07

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 Plus och hur länge går det att ha serviceavtal Villa Plus?

Serviceavtal Villa Plus kan tecknas av Kund som har en fjärrvärmecentral som har installerats av Övik Energi i villa. Med villa avses ett en- och tvåfamiljshus.

Fjärrvärmecentralen får inte vara äldre än fyra (4) år, räknat från installationsdatum, när detta serviceavtal tecknas. Det finns ett undantag, och det är när Kunden tecknar avtalet i samband med övertagande av en villa där den tidigare villaägaren haft Villa Plus fram till övertagandet.

Serviceavtal Villa Plus gäller maximalt till och med att fjärrvärmecentralen blir tjugofyra (24) år, räknat från installationsdatum av fjärrvärmecentralen. Därefter övergår avtalet automatiskt till serviceavtal Villa Standard. Övik Energi meddelar Kunden i god tid innan övergången.

3. Kunden förbinder sig

Då det här serviceavtalet i praktiken innebär förlängd garanti så förbinder sig Kunden att:

- Endast tillåta Övik Energis servicepersonal vidta åtgärder andra än normala drift- och underhållsåtgärder i fjärrvärmecentralen. Med normala drift- och underhållsåtgärder avses till exempel reglering av temperaturer, pumphastighet och tillsyn.
- Snarast anmäla fel till Övik Energi.

Om Kunden behöver hjälp med att reparera skada/fel som uppstått på grund av åtgärd vidtagen av annan än Övik Energi debiteras Kunden för arbete, reservdelar och material.

4. 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.

5. Serviceprotokoll

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

6. 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.

7. Felavhjälpning med kostnadsfria reservdelar och kostnadsfritt arbete (under ordinarie arbetstid)

Efter felanmälan från Kunden så felsöker, reparerar eller byter Övik Energi ut skadade eller förslitna delar. Reservdelar och material är kostnadsfria. När arbetet görs under ordinarie arbetstid, kl 07.00 – 16.00 på vardagar, är även arbetet kostnadsfritt.

8. Tillgång till jourservice

Övik Energi har jourservice dygnet runt, alla dagar på året och kan åtgärda akuta problem. Uttryckning och arbete under ordinarie arbetstid är kostnadsfritt, under icke ordinarie arbetstid debiteras arbete enligt vid var tid gällande prislista. Reservdelar och material är kostnadsfria oavsett ordinarie arbetstid eller ej.

9. Försäkring som täcker självriskan

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.

10. 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.

Avtalet omfattar inte byte av fjärrvärmecentral.

11. Tillträde till fjärrvärmecentralen

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

12. 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 upphör avtalet automatiskt, utan uppsägningstid, vid tidpunkten för ägarbytet.

I händelse av utebliven betalning från Kunden så förbehåller sig Övik Energi rätten att inte utföra tjänster enligt avtalet samt att säga upp avtalet med omedelbar verkan.

13. 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.

14. Betalning

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

15. 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 följskada av något slag, såvida bolaget inte handlat grovt vårdslöst.

16. 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.

17. 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 eller ring kundservice 0660-789 01.

18. 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.