

## Avtalsvillkor Trygghetsavtal (konsument)

### 1 Inledning

- 1.1 De här avtalsvillkoren (nedan "Avtalsvillkoren") gäller för Trygghetsavtal mellan Mölndal Energi AB, org. nr 556488-8518 (nedan "vi" eller "oss") och konsumenter (nedan "du" eller "dig").
- 1.2 Vi åtar oss att åtgärda fel som uppstår i din fjärrvärmecentral. För att du ska kunna beställa Trygghetsavtal måste du ha ett gällande avtal om leverans av fjärrvärme med oss. Vi erbjuder om inget annat avtalas tjänsten Trygghetsavtal fram tills dess att din fjärrvärmecentral blir 25 år gammal.
- 1.3 Du anmäler fel i din fjärrvärmecentral genom att ringa till vår felanmälan på telefonnummer 031- 86 65 55. Vill du komma i kontakt med oss om andra frågor gör du det enklast genom att maila till [kundservice@molndalenergi.se](mailto:kundservice@molndalenergi.se), eller ringa till kundservice på telefonnummer 031 - 86 65 40. Du kan även skicka brev till oss på adressen Box 34, 431 21 Mölndal eller besöka oss på vårt kontor på Aminogatan 21 i Mölndal. Mer information om oss hittar du på [molndalenergi.se](http://molndalenergi.se).
- 1.4 Information om dina konsumenträttigheter samt hantering av klagomål och tvister hittar du på [molndalenergi.se](http://molndalenergi.se). Där hittar du också information om energieffektivisering samt en länk till en oberoende användarrådgivning där du kan få råd om tillgängliga energieffektiviseringsåtgärder och jämförelseprofiler. Du kan även beställa informationen hos vår kundservice.
- 1.5 Om du skulle ångra att du har ingått avtal med oss har du enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler rätt att göra det. För att du ska kunna använda dig av ångerrätten måste du meddela vår kundservice att du ångrar dig inom 14 dagar från att du fått en skriftlig avtalsbekräftelse från oss. På Konsumentverkets hemsida finns också en ångerblankett som du kan använda om du ångrar att du ingått avtal med oss.
- 1.6 Vi kan komma att göra en kreditkontroll på dig innan vi ingår avtal. Detta gör vi för att kunna känna oss trygga med att du kommer att betala dina fakturor, vilket i sin tur gör det möjligt för oss att leverera bra och prisvärda produkter till alla våra kunder.
- 1.7 Om din fjärrvärmecentral är äldre än 5 år utför vi en besiktning av din fjärrvärmecentral innan vi ingår avtal med dig. Du bekostar besiktningen och eventuell reparation för att säkerställa att fjärrvärmecentralen har fullgod funktion då vi ingår avtal med dig.

### 2 Avtalsdokument

- 2.1 När du har beställt Trygghetsavtal från oss får du en skriftlig bekräftelse på att vi har tagit emot din beställning och information om de villkor vi har kommit överens om (nedan "Avtalsbekräftelsen").
- 2.2 Mellan dig och oss gäller:
  - 1) Avtalsbekräftelsen
  - 2) AvtalsvillkorenTillsammans bildar Avtalsbekräftelsen och Avtalsvillkoren det avtal som gäller mellan dig och oss ("Avtalet").
- 2.3 Om det skulle vara något i Avtalsbekräftelsen och Avtalsvillkoren som inte stämmer överens med varandra gäller villkoren i nämnd ordning.

### 3 Vårt åtagande

- 3.1 Vi åtgärdar fel som uppstår i din fjärrvärmecentral. Vid fel bekostar vi material och arbete för byte eller reparation av komponenter som tillhör fjärrvärmecentralen under förutsättning att komponenterna går att reparera eller införskaffa hos någon av våra samarbetspartners. Komponenter som omfattas av vårt åtagande är de som tillhör fjärrvärmecentralen och som finns mellan de inkommande och utgående kopplingarna till din fjärrvärmecentral, se dokumentet Ansvarsgränser på [molndalenergi.se](http://molndalenergi.se).
- 3.2 Vi utför felavhjälpning på helgfri vardag mellan klockan 07.00 och 15.30, dock inte på midsommar-, jul- och nyårsafton. Gör du en felanmälan till oss innan klockan 12.00 på en helgfri vardag påbörjas felavhjälpning samma dag. Gör du felanmälan övrig tid påbörjas felavhjälpning nästa helgfria vardag.
- 3.3 **Följande omfattas av vårt åtagande:**  
Värmeväxlare, reglerventiler för värme och tappvarmvatten med tillhörande regulator med givare och ställdon, expansionskärl, cirkulationspump och ventiler för påfyllning samt säkerhetsventiler för värme och tappvarmvatten.
- 3.4 **Följande omfattas inte av vårt åtagande:**  
Självriskreducering vid eventuell skada, byte av hela din fjärrvärmecentral, luftning och påfyllning av värmesystem, underhåll av fastighetens övriga system för värme och varmvatten, såsom styrning och cirkulationspump till golvvärme, radiatorventiler, vattenkranar, blandare och rörsystem.

### 4 Ditt åtagande

- 4.1 För att vi ska kunna nå dig behöver vi ha dina kontaktuppgifter (mobilnummer, mail- och postadress samt eventuell faktureringsadress). Du ansvarar för att meddela oss om dina kontaktuppgifter ändras. Du kan när som helst ändra dina kontaktuppgifter på mina sidor som du hittar på [molndalenergi.se](http://molndalenergi.se).
- 4.2 Du ansvarar för löpande underhåll av din fjärrvärmecentral, det betyder bland annat att du ansvarar för läckagekontroll, inställning av reglerparametrar och att regelbundet motionera fjärrvärmecentralens ventiler och säkerhetsventiler.

- 4.3 Du ansvarar för att anmäla fel som uppstår i din fjärrvärmecentral. Felanmälan gör du genom att ringa till vår felanmälan på telefonnummer 031- 86 65 55.
- 4.4 Du ansvarar för att vi har fri väg till och från fjärrvärmecentralen och att det finns tillräckligt med plats för att vi ska kunna utföra vårt åtagande enligt Avtalet.
- 4.5 En förutsättning för att vi ska utföra vårt åtagande enligt Avtalet är att vi har tillgång till relevant teknisk dokumentation avseende din fjärrvärmeanläggning och att den belysning och utrustning som krävs för att vi ska kunna genomföra vårt åtagande på ett säkert sätt uppfyller gällande lagar och föreskrifter.

## 5 Priser och betalningsvillkor

- 5.1 Vi fakturerar enligt gällande prislista som du hittar på molndalenergi.se. Du ska betala dina fakturor senast den förfallodag som står i fakturan, förfallodagen infaller tidigast 15 dagar efter det att vi har skickat fakturan till dig. Förfallodagen infaller som huvudregel efter den 27 dagen i månaden. Du kan välja att betala genom autogiro, e-faktura, mailfaktura eller pappersfaktura. Du ansluter dig till Mölndal Energi AB:s autogiro och e-faktura hos din internetbank. Vill du ha mailfaktura hör du av dig till vår kundservice och gör du inget val får du pappersfaktura.
- 5.2 Skulle du inte betala i tid har vi rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) och skälig ersättning för kostnader som uppstår på grund av den försenade betalningen (t.ex. kostnad för påminnelseavgifter och inkassokostnader).

## 6 Avtalstid och uppsägning

- 6.1 Avtalet börjar gälla när vi skickar Avtalsbekräftelsen till dig. Avtalet gäller därefter tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid på 1 månad.
- 6.2 Du kan säga upp Avtalet på molndalenergi.se eller genom att kontakta vår kundservice via telefon, mail eller brev. När vi har tagit emot din uppsägning skickar vi en bekräftelse via mail eller vanlig post till den adress som du har uppgett.

## 7 Ansvar och ansvarsbegränsning

Vi ansvarar med följande begränsningar för skada som uppstår på grund av vår försumlighet när vi utför arbete enligt detta Avtal. Vårt skadeståndsansvar är begränsat till en summa motsvarande den årliga avgiften för Trygghetsavtal. Vi ansvarar inte, om inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, i något fall för ersättningskyldighet gentemot tredje man.

## 8 Ändringar och tillägg

Avtalsvillkoren gäller tills vidare. Om vi ändrar Avtalsvillkoren under pågående avtalstid kommer vi att meddela dig minst 2 månader innan ändringen börjar gälla.

## 9 Force Majeure

Du och vi är befriade från ansvar för underlåtenhet att fullgöra förpliktelse enligt detta Avtal om underlåtenheten beror på omständighet utom din eller vår kontroll. Såsom befriande omständighet ska anses krig eller krigsliknande handling, myndighetsrestriktioner, brand, naturkatastrofer (som översvämning, orkan, jordbävning) explosioner, omfattande driftsstörningar, arbetskonflikt, störningar i allmänna transportväsendet eller annan exceptionell händelse, under förutsättning att den som drabbats omedelbart meddelar den andra parten om händelsen ("Force Majeure-händelse"). Om Avtalets fullgörande till väsentliga delar förhindras under längre tid än 3 månader på grund av en Force Majeure-händelse har du och vi rätt att skriftligen säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Varken du eller vi ska ha ett ansvar gentemot den andra med anledning av uppsägning av Avtalet på grund av en Force Majeure-händelse.

## 10 Lagval och tvistelösning

Svensk materiell rätt ska gälla för detta Avtal. Tvister som uppstår i anledning av detta Avtal ska avgöras i allmän domstol.