



Datum  
2020-10-01

## Avtalsvillkor för Trygghetsavtal och Trygghetsavtal Plus

### Trygghetsavtalets omfattning

Trygghetsavtalet avser skötsel av kundens fjärrvärmeanläggning inom undercentralen för reglering av värmesystem och varmvattenberedning.

### Funktionskontroll

Eskilstuna Energi och Miljö AB förbinder sig att vid ett servicebesök vart tredje (3:e) år utföra funktionskontroll och service av primär- och sekundärsidan.

### Primärsidan (fjärrvärmesidan)

Utbyte av defekta komponenter, kontroll och eventuell justering av

- retur begränsningsventilen
- läckage på anslutningar för servisledningar, flödesmätare och temperaturgivare.

### Sekundärsidan (kundens värme- och varmvattensystem)

Utbyte av defekta komponenter, kontroll och eventuell justering av

- läckage på anslutningar, påfyllningsventil för radiatorkrets och kallvattenarmatur
- cirkulationspumpens funktion
- säkerhetsventiler för radiatorkrets och varmvattenkrets
- expansionskärl
- reglercentralens funktion
- tappvarmvattentemperaturen
- offeranod.

Erforderligt material bekostas av kunden.

### Trygghetsavtal Plus

Eskilstuna Energi och Miljö erbjuder nya och befintliga fjärrvärmekunder med reglercentral ECL310 ett Plusavtal för 90 kr extra per månad. Det innebär

- kvartalsvisa elektroniska genomgångar av din fjärrvärmeanläggning via distansuppkoppling
- en rapport på hur centralen fungerade vid uppkopplingstillfället samt vilka justeringar som vi gjort under året
- förslag på förbättringar.

För att kunna teckna Trygghetsavtal Plus krävs att

- fjärrvärmecentralen har en uppkopplingsbar reglercentral, Danfoss ECL310
- kunden har ett gällande trygghetsavtal
- fjärrvärmecentralen är uppkopplad till Danfoss ECL Portal och att kunden har ett användarkonto på Danfoss ECL Portal, benämnt "Full åtkomst med användaradministration"
- vår personal kopplar upp vårt konto mot kundens konto via Danfoss ECL Portal
- reglercentralen har både utomhusgivare och inomhusgivare.

### Övriga villkor för Trygghetsavtal och Trygghetsavtal Plus

#### Vid felanmälan från kund

Reparation eller byte av skadade eller förslitna delar: Nödvändiga nya delar debiteras kunden till rabatterat pris. Arbetstiden ingår i månadsavgiften.

#### Fri telefonsupport (dygnet runt)

Via telefon 016-10 60 60 avseende förklaring kring fjärrvärmecentralens funktion.

#### Felanmälan (dygnet runt)

Via telefon 016-10 60 60 avseende akut felavhjälpning. Arbetstiden ingår i månadsavgiften.

#### Rabatterade priser på reservdelar

Grossistens ordinarie listpris på material och reservdelar minus 15 procent.

#### Självriskeliminering vid eventuell skada

I avtalet ingår en försäkring som omfattar självriskreducering upp till 5 000 kronor per skadetillfälle och villakund. Villkoret för att få självriskreducering är att den uppkomna skadan måste vara ersättningsbar och utbetald egendomsskada enligt kundens villaförsäkrings villkor. Ersättningsbar skada är sådan som primärt uppstått i fjärrvärmecentralen och/eller kundens värmesystem.



Eskilstuna Energi & Miljö

## Reservationer

Avtalet gäller ej för

- asbestsanering samt justering och översyn av övrig värmearranging, såsom radiatorer, varmluftsaggregat och dyligt
- ändringsarbeten på rör och elektriska installationer
- utbyte av värmeväxlare, varmvattenberedare och reglerutrustning.

Offert lämnas i varje enskilt fall.

Om kunden påkallar servicebesök vid skada som har uppstått på grund av åtgärd vidtagen av någon annan än Eskilstuna Energi och Miljö AB:s servicepersonal, debiteras kunden för minst en arbetstimme samt eventuella kostnader för erforderligt material enligt gällande prislista.

## Kundens åtaganden

Kunden förbinder sig att

- ha anläggningen i fullgott skick, när Eskilstuna Energi och Miljö AB övertar skötseln av densamma
- inte blockera anläggningen så att det hindrar servicepersonalens arbete
- snarast anmäla till Eskilstuna Energi och Miljö AB per telefon, 016-10 60 60, om fel i anläggningen har observerats
- erlägga betalning för tjänsten enligt faktura.

## Priser

Priset för ett Trygghetsavtal år 2020 är för fjärrvärmecentraler som är yngre än 20 år 108 kronor per månad. Kostnaden fördelas och faktureras med ordinarie fjärrvärmeräkningar. Är fjärrvärmecentralen 20 år eller äldre är priset 162 kr per månad.

Är din fjärrvärmecentral under 20 år justeras priset upp per automatik, utan särskild avisering, när centralen blir 20 år.

Priset för ett Plusavtal är 90 kr extra per månad utöver priset för Trygghetsavtal.

## Justering av pris

Priset för Trygghetsavtalet regleras årligen, med början året efter avtalets tecknande, med den procentuella förändringen av TPI mellan basår 2012 tredje kvartal och löpande år tredje kvartal.

TPI = Det av Statistiska Centralbyrån angivna värdet för tredje kvartalet av tjänsteprisindex. TPI/TPIBAS skall inte i något fall vara lägre än 1-årsmedelvärdet.

Skulle nämnda tjänsteprisindex inte längre utges eller grunderna för dessa beräkningar nämnvärt ändras, ska bestämmelsen enligt föregående stycke ersättas med annan likvärdig bestämmelse.

Trygghetsavtal Plus regleras inte efter TPI.

Eskilstuna Energi och Miljö AB förbehåller sig dock rätten att göra en prisjustering på annan grund än den som TPI föreskriver. Sådan prisjustering får dock endast göras om den aviseras kunden senast fyra månader i förväg. I detta fall har kunden, oavsett kvarvarande avtalstid, alltid rätt att säga upp sitt avtal till upphörande vid tidpunkten för aviserad prisjustering. Sådan uppsägning skall vara Eskilstuna Energi och Miljö AB tillhanda senast 90 dagar före den tidpunkt då aviserad prisreglering träder i kraft.

## Avtalstid

Avtalet gäller från och med nästkommande månadsskifte från att kunden fått sin bekräftelse och tre (3) år framåt. Därefter förlängs avtalstiden automatiskt ett (1) år i taget om inte endera parten sagt upp avtalet enligt vad som stadgas nedan.

## Uppsägning av avtal

Uppsägning kan ske av endera parten minst tre månader före avtalstidens utgång.

Uppsägning från leverantören kan ske per omgående om kunden inte sköter sina åtaganden. Uppsägningen skall vara skriftlig från den part som säger upp avtalet.

## Ägarbyte/byte av fjärrvärmecentral

Vid ägarbyte av fastigheten upphör avtalet att gälla från och med utflyttningsdatum.

Vid byte av fjärrvärmecentral har kunden möjlighet att säga upp avtalet, om kunden så önskar. Sådan uppsägning ska göras skriftligen.

## Ångerrätt

Kunden har rätt att säga upp detta avtal inom 14 dagar från att bekräftelse på avtalet har mottagits. Fyll i ångerblanketten eller kontakta kundservice via telefon eller mejl med motsvarande innehåll för att ångra avtalet. Märk ärendet med "Ångerrätt". Information om kundens ångerrätt, konsumenträttigheter, reklamationshantering och tvistlösning finns på eem.se eller genom att kontakta kundservice.