

HEM:s särskilda avtalsvillkor Elhandel

Konsument

Gäller från och med 2025-10-01

1. Allmänt

1.1 Avtalet träder i kraft först efter att HEM bekräftat Avtalet till Konsumenten och gäller fram till dess att parternas samtliga förpliktelser enligt avtalet är fullgjorda.

1.2 Avtalet gäller för i avtalsformulär/ avtalsbekräftelse angivna parter och angiven anläggning, avseende avtalad leverans/ energivolym. Eventuella bilagor utgör en integrerad del av Avtalet.

1.3 Alla skriftliga eller muntliga åtaganden och utfästelser som föregått detta Avtal, ersätts av innehållet i detta Avtal.

1.4 HEM äger rätt att på oförändrade villkor, helt eller delvis, överlåta detta Avtal på annan part. Konsumenten äger inte rätt att överlåta detta avtal på annan part utan HEM:s skriftliga medgivande.

1.5 Utöver vad som framgår av dessa villkor tillämpas branschens vid var tid gällande Allmänna Avtalsvillkor för försäljning av el till Konsument.

1.6 I de fall då HEM är anvisat Elhandelsföretag tillämpas branschens vid var tid gällande Särskilda villkor för försäljning av el från anvisat Elhandelsföretag till Konsument.

1.7 I den mån skiljaktigheter förekommer ska dessa Särskilda avtalsvillkor äga företräde framför branschvillkor.

1.8 För avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler har konsument enligt distansavtalslagen rätt att inom 14 dagar ångra köpet. Ångerfristen börja gälla från den dag avtal ingåtts. Om konsument utövar ångerrätt efter att leverans påbörjats kommer konsument att faktureras enligt avtalat pris för den period som leverans skett enligt avtal. Detta förutsätter att konsument uttryckligen har begärt att leverans ska påbörjas under ångerfristen. Om leveransskyldighet kvarstår efter datum för hävt avtal kommer leverans att ske enligt villkor Avtal om Rörligt Elpris till vid var tid gällande ordinarie pris.

För att utnyttja ångerrätt kontakta vår kundservice eller fyll i ångerblankett som finns på www.hem.se.

2. Konsumentinformation

2.1 Utöver vad som anges i avtalet med tillhörande villkor finns information om olika Konsumenträttigheter på vår hemsida www.hem.se. På begäran fås denna information även via HEM Kundservice.

Är det något Konsument inte är nöjd med, kontaktas HEM kundservice på kundservice@hem.se eller telefon 035-190 190.

Vid eventuell tvist och behov av stöd för tvistlösning kan Konsument vända sig till Allmänna reklamationsnämnden, ARN. ARN är en statlig myndighet som har till huvudsaklig uppgift att opartiskt, och utan avgift för parterna, pröva konsumenttvister. Mer information finns att hämta på www.arn.se.

Postadress: ARN, Box 174, 101 23 Stockholm.

2.2 Uppgifter om våra priser och övriga villkor finns på vår hemsida www.hem.se.

2.3 HEM är personuppgiftsansvarig och eventuell begäran om rättelse av personuppgifter ska göras till HEM Kundservice.

3. HEM:s åtaganden

3.1 HEM åtar sig att leverera el till Konsumenten enligt de villkor som framgår av avtalet och det prisavtal som Konsumenten valt för sin anläggning i aktuellt elområde.

3.2 Detta avtal omfattar inte Konsumentens anslutning och överföring av el, vilket regleras i särskilt avtal med Konsumentens Elnätsföretag.

3.3 HEM garanterar ursprungsmärkt förnyelsebar el genom ursprungsgarantier.

3.4 Leveransstart enligt datum angivet i avtalsformulär/ avtalsbekräftelse.

3.5 I de fall HEM erhåller ofullständiga eller inkorrekta uppgifter från Konsumenten garanterar inte HEM leveransstart enligt avtalad tidpunkt. Konsumenten har ej rätt till ersättning med anledning av sådan leveransförsening.

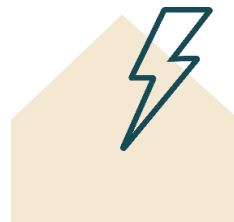
4. Konsumentens åtaganden

4.1 Konsumenten förbinder sig att köpa hela sitt elbehov för anläggningen från HEM.

5. Meddelanden

5.1 Konsumenten ska meddela adressändring till HEM Kundservice utan dröjsmål.

5.2 Om inte annat avtalas kan HEM lämna skriftliga meddelanden genom att använda sig av brev med B-post, E-postmeddelande eller SMS till Konsumenten.



HEM ska då använda sig av de i avtalsformuläret/ avtalsbekräftelsen angivna adresserna, eller den ändrade adress som Konsumenten senare meddelat HEM.

5.3 Meddelande som sänds enligt 5.2 ska anses ha kommit Konsumenten tillhanda.

6. Skatter och särskilda avgifter

6.1 Konsumenten ska till HEM erlagga motsvarande de vid var tid gällande skatter och särskilda avgifter som HEM genom lag, förordning, myndighetsbeslut eller motsvarande

a) är skyldig att uppbära av Konsumenten med anledning av elleveransen; eller

b) i annat fall än under a) är skyldig att erlagga till stat, myndighet eller annat av stat eller myndighet utsett organ med anledning av elleveransen.

6.2 Avgifter enligt punkt 6.1 kan justeras för alla typer av prisavtal under avtalstiden, utan föregående avisering från HEM. Information om sådana justeringar ges i efterhand på Konsumentens faktura.

6.3 HEM hanterar den lagstadgade kvotplikten beträffande elcertifikat som är knuten till leveransen. Avgiften för elcertifikat ingår i det pris som parterna inledningsvis avtalat om.

6.4 Om avgiften enligt 6.3 ändras på grund av ändrat regelverk för kvotplikten har HEM rätt att justera avtalat pris i motsvarande mån.

7. Avtal Fast elpris

7.1 Elpriset och eventuell fast avgift är oförändrade under den bindningstid som Konsumenten valt för prisavtalet, med reservat för vad som regleras under 6. ovan.

7.2 Om inget annat har avtalats omfattas Avtalet av automatisk förlängning. Om ingen av parterna säger upp prisavtalet eller Konsumenten inte gör ett aktivt val av annan avtalsform införs utgången av det nuvarande avtalets bindningstid, förlängs Avtalet till Rörligt elpris. Prissättning enligt vid var tid gällande ordinarie pris. Därefter gäller dessa villkor till dess att nytt avtal tecknas.

7.3 Uppsägning görs senast en (1) kalendermånad före innevarande avtalsperiods slut. Om uppsägning sker ändras avtalsvillkoren till Rörligt elpris efter avtalsperiodens slut. Prissättning enligt vid var tid gällande ordinarie pris. Därefter gäller dessa villkor till dess att nytt avtal tecknas.

8. Avtal Rörligt elpris

8.1 Elpriset fastställs med tillämpning av Nord Pools spotpris för det prisområde där uttag sker. Rörligt elpris är lika med HEM:s volumviktade månadsmedelpris i anläggningens aktuella elområde. Det tillkommer påslag, elcertifikatavgift, kostnad för ursprungsgarantier samt myndighetsavgifter såsom balanskraftsavgift, grundavgift för förbrukning samt effektereservavgift på elpriset. Även fast årsavgift tillkommer.

8.2 Kostnaden för elcertifikat bildas utifrån 3 aktuella pris multiplicerad med aktuell kvotplikt.

8.3 Om Konsumenten vill ersätta avtalet med annat elavtal hos HEM, är bytestidpunkten tidigast närmast efterföljande dag.

8.4 Avtalet gäller med en ömsesidig uppsägningstid om 14 dagar och kan sägas upp avgiftsfritt.

8.5 Om uppsägning sker gäller, efter uppsägningstiden utgång, villkor enligt Rörligt elpris men med vid var tid gällande ordinarie pris. Dessa villkor gäller till dess att nytt avtal tecknas.

9. Avtal Mitt kvartspris

9.1 Mitt kvartspris avser det kvartsvisa spotpriset hämtat från Nord Pools spotpris i anläggningens aktuella elområde. Spotpris multipliceras för varje kvart med energiförbrukningen till en kostnad för aktuellt kvart. Därefter summeras kostnaden för månadens alla kvartar.

Månadens summerade kostnad delas med månadens summerade förbrukning vilket skapar ett kundunikt månadsmedel.

Ifrån det datum kund valt kvartsbaserat avtal har elnätsföretaget maximalt 3 månader på sig att genomföra nödvändiga förändringar för att kunna rapportera kvartsmätvärden. Under denna tid sker, om inget annat avtalats, prissättning enligt HEM:s avtal med rörligt elpris.

Det tillkommer elcertifikatavgift, kostnad för ursprungsgarantier samt myndighetsavgifter såsom balanskraftsavgift, grundavgift för förbrukning samt effektereservavgift på elpriset. Även månadsavgift tillkommer. Månadsavgift justeras årligen i januari i enlighet med SCB:s årsmedel KPI för föregående år. (Basår 2021 = 1960) Minsta justering är +/- 1kr/mån och justering görs avrundat till hel krona.

9.2 Kostnaden för elcertifikat bildas utifrån elcertifikatmarknadens aktuella pris multiplicerad med aktuell kvotplikt.

9.3 Om Konsumenten vill ersätta avtalet med annat elavtal hos HEM, är bytestidpunkten tidigast närmast efterföljande dag.

9.4 Avtalet gäller med en ömsesidig uppsägningstid om 14 dagar och kan sägas upp avgiftsfritt.

9.5 Om uppsägning sker gäller, efter uppsägningstiden utgång, villkor enligt Mitt kvartspris men med vid var tid gällande ordinarie pris. Dessa villkor gäller till dess att nytt avtal tecknas.

10. Avtal Förvaltad elpris samt Anvisningspris

10.1 Avtalet är ett förvaltad elavtal som genererar ett unikt pris varje månad. Månadspriset motsvarar utfallet för månadens kraftinköps-kostnader som består av en mix av inköpta terminskontrakt och månadens aktuella spotpriser i anläggningens aktuella elområde.



Månadspriset inkluderar även elcertifikatavgift, kostnad för ursprungsgarantier, påslag samt myndighetsavgifter såsom balanskraftsavgift, grundavgift för förbrukning och effektreservavgift. Även fast årsavgift tillkommer.

10.2 Förvaltningsstrategi utgår från vid var tid gällande riktlinjer som anger bland annat hur stor andel som får prissäkras framåt i tiden.

10.3 Avtalet gäller med en ömsesidig uppsägningstid om 14 dagar och kan sägas upp avgiftsfritt.

10.4 Om uppsägning sker gäller, efter uppsägningstiden utgång, även fortsättningsvis villkor enligt Avtal Förvaltad el-pris/Anvisningspris. Dessa villkor gäller till dess att nytt avtal tecknas.

11. Avtalets upphörande i förtid

11.1 I det fall avtalsperioden är bunden till viss tid kan bindningen upphöra i förtid om Konsumenten ändrar folkbokföringsadressen (avflyttar från bostadsadressen) permanent enligt Skatteverkets regler eller då fastigheten säljs eller överläts.

11.2 Om leveransen upphör i förtid eller om avtalad leverans aldrig påbörjas, utan någon förutsättning enligt 11.1, har HEM rätt till ekonomisk ersättning från Konsumenten för brutet avtal.

11.3 Ersättningen beräknas enligt följande:

Fast pris med bindningstid. Ersättningen beräknas genom att det avtalade priset jämförs med jämförbart marknadspris. På marknadspriset görs ett avdrag på 3 öre/kWh.

11.4 Den uppskattade ersättningsgrundande månadsförbrukningen ska anses vara en tolfedel (1/12) av den årsförbrukning för anläggningen som Elnätsföretaget rapporterat senast. Ersättningsarna beräknas månadsvis på den uppskattade elförbrukningen (kWh) för kvarvarande månader av bindningstiden för prisavtalet och avrundas uppåt till helt antal månader.

11.5 De fasta avgifter som skulle ha fakturerats under kvarvarande bindningstid tillkommer.

11.6 En administrativ avgift på 300 kr tillkommer.

11.7 Om kund erhållit en premie, i form av ett presentkort, en vara eller kontanter, vid tecknande av nytt elhandelsavtal och därefter använder sig av ångerrätten, eller väljer att eller kan inte fullfölja avtalet, är kund skyldig att antingen åter-lämna outnyttjat presentkort eller återbetala premievärdet till HEM.

