

TRYGGHETSAVTAL BASIC

FÖR FJÄRRVÄRMEANLÄGGNING FÖR ENSKILT BRUK (Konsument)

AVTALSVILLKOR

AVTALSTID

Avtalet gäller från månaden efter undertecknandet och avtalet är bindande i 12 månader. I de fall avtal tecknas enligt erbjudande är det erbjudandets tillhörande specifikation för bindningstid som gäller. Avtalet förlängs sedan löpande ett år i taget med en månads skriftlig uppsägning.

AVTALETS ÖVERLÅTELSE

Detta avtal får ej överlåtas utan HEM:s skriftliga medgivande.

AVTAL PÅ DISTANS (EXEMPELVIS VIA HEM.SE ELLER TELEFON)

Vid avtal som ingås på distans har Kunden rätt att frånträda Trygghetsavtalet (ångerrätt) genom att till HEM lämna eller sända meddelande om detta inom 14 dagar (ångerfrist). När ett distansavtal har ingåtts är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag då Kunden har fått en bekräftelse på avtalet som innehåller information om ångerrätten.

ÄNDRING AV AVTALSVILLKOR

HEM äger rätt att ensidigt ändra villkor för priser, tekniska bestämmelser, allmänna avtalsvillkor etc. Detta givetvis under beaktande av fjärrvärmelagen som har krav på tidsfrist mellan information och ikraftträdande av nya villkor, kundens rätt till förhandling och eventuell medling, samt rätten att häva avtalet.

FÖLJANDE INGÅR I AVTALET

- Teknisk support
 - ✓ Support av kunnig personal via telefon dagtid, Kl. 08.00-16.00.
 - ✓ Support ges efter skadans omfattning, inom 24 timmar
- Åtgärdsförslag (gällande fjärrvärmecentralen)
 - ✓ Åtgärdsförslag vid teknisk support eller vid felavhjälpningsbesök.
- Felavhjälpningsbesök
 - ✓ Ett fritt felavhjälpningsbesök/år
 - ✓ Detta vid behov av hjälp med fjärrvärmecentralen, under dagtid 08.00-16.00.
 - ✓ Felavhjälpning sker på kundens initiativ
 - ✓ Kunden ringer själv in och bokar tid på telefonnummer 035-190 190.
 - ✓ Vid byte av komponent står kunden för kostnaden på komponenten

PERSONUPPGIFTER

Halmstads Energi och Miljö AB behandlar dina personuppgifter om dig som kund. Vi värnar om din personliga integritet och genom våra riktlinjer för integritet vill vi informera dig om hur vi hanterar dina personuppgifter. Vi behandlar dina personuppgifter i enlighet med gällande lagstiftning och regler för dataskydd. Våra riktlinjer kan du läsa på vår hemsida: www.hem.se/om-oss/dina-personuppgifter All insamling och behandling av personuppgifter sker för att vi ska kunna administrera och fullgöra våra åtaganden gentemot dig. Om du har frågor gällande behandling av dina personuppgifter inom HEM AB kan du vända dig till vårt dataskyddsombud via e-post, info@hem.se eller per post med adressen **Halmstads Energi och Miljö AB, att: Dataskyddsombudet, Box 31, 301 02 Halmstad**. Vår besöksadress är **Svartalundvägen 2, 302 35 Halmstad** och här kan du få ta del av de handlingar som finns om dig. Ta med dig giltig svensk legitimation för identifiering.

- Fel avhjälpningsprotokoll mot begäran
- Självriskelelimineringsförsäkring
 - ✓ Ersättning sker mot verklig kostnad, dock max upp till den övre gränsen för utbetalning av självrisk, vilken är 5 000 kr per skadetillfälle
- Tillgång till jourtjänst dygnet runt
 - ✓ Detta mot kostnad på arbete och material. Aktuell prislista gäller.

Begränsningar

- Endast utrustning i fjärrvärmecentralen ingår. Inga radiatorer eller annan utrustning i fastigheter.

Övriga villkor

- Avtalet är anläggningsbindande och upphör vid flytt
- Avtalet gäller enbart i HEM:s fjärrvärmenät