

VÄXJÖ ENERGIS SÄRSKILDA AVTALSVILLKOR

för serviceavtal för energicentral

Definitioner

Leveranspunkt: Det identifikationsnummer som identifierar den fjärrvärme/fjärrkyle-som avtalet avser.

Energicentral: Med energicentral avses antingen fjärrvärmecentral eller fjärrkylcentral.

Fjärrvärmecentral: Aggregat som överför värme från leverantörens anläggning till fastighetens värmesystem.

Fjärrkylcentral: Aggregat som överför kyla från leverantörens anläggning till fastighetens kylsystem.

Fjärrvärme/kylrum: Det rum där centralen är placerad.

Kund: Fjärrvärme- eller fjärrkylekund som är en fysisk eller juridisk person och som använder fjärrvärme eller fjärrkyla i huvudsak i näringsverksamhet och som träffat avtal om Tillsyn med leverantören. Leverantören: Växjö Energi AB.

Anläggning: Kundens anläggning för mottagande och distribution av värme eller kyla inom fastigheten efter leveransgräns.

Följande tre olika typer av avtal finns:

Tillsyn MIN

Det här ingår:

- Servicebesök av din energicentral vart annat år av tekniker.
- Protokoll på utförda kontroller vid servicebesök.
- Förebyggande underhåll – lämna förslag på åtgärder för snarast/kommande 1-5 år.
- Fri telefonrådgivning/telefonsupport av tekniker under kontorstid.
- Tillgång till vår felavhjälpning dagtid och vid akuta fel dygnet runt. Material och arbete debiteras enligt prislista.
- Statistik på energianvändning per timme via mina sidor.

Tillsyn

Det här ingår:

- Servicebesök av din energicentral varje år av tekniker.
- Digitalt protokoll inkl förbrukningsstatus på utförda kontroller vid servicebesök.
- Förebyggande underhåll - lämna förslag på åtgärder för snarast/kommande 1-5 år.
- Fri telefonrådgivning/telefonsupport av tekniker under kontorstid.
- Tillgång till vår felavhjälpning dagtid och vid akuta fel dygnet runt. Material och arbete debiteras enligt prislista.

- Statistik på energianvändning per timme via mina sidor.
- Energiövervakning (där man kan sätta larm vid avvikande effekt och flöde) via mina sidor.
- Budgetrapport och årsstatistik via mina sidor.
- Spolning av slamfilter ingår vid förberett spolbartfilter.
- Översyn av centralens värmeregleringskurva.
- Kontinuerlig uppföljning av energicentralen och detektering av avvikelser mha AI-analys.
- 10% rabatt på allt material (enl standard komponentlista) som vid servicebesök rekommenderats att bytas.
- Ventilationskontroll. Kontroll av ventilationsvärmebatterier och kontroll av ventilations styrsystemets inställningar av sekvensgångsättning görs ihop med kundens ventilationstekniker med access till styrsystem och DUCar (dataundercentraler). (I standardavtalet ingår kontroll av upp till 4 st värmebatterier, tillkommande batterier kan kontrolleras mot tillägg).

Drift

Det här ingår:

- Digital driftövervakning av din energicentral*.
- Servicebesök av din energicentral två (2) gånger per år** av tekniker inklusive protokoll på utförda kontroller.
- Digitalt protokoll inkl förbrukningsstatus på utförda kontroller vid Servicebesök.
- Förebyggande underhåll - lämna förslag på åtgärder för snarast/kommande 1-5 år.
- Fri telefonrådgivning/telefonsupport av tekniker under kontorstid.
- Tillgång till vår felavhjälpning dagtid och vid akuta fel dygnet runt. Material och arbete debiteras enligt prislista.
- Utökad tillgång till statistik på energianvändning, budgetrapport och energiövervakning (där man kan sätta larm vid avvikande effekt och flöde) via Mina sidor.
- Energocoach - Dialog och avstämning sker en (1) gång per år (Driftmöte).
- Energocoach som genererar energi-rapporter som presenteras.
- Spolning av slamfilter ingår vid förberett spolbartfilter.

- Översyn av centralens värmeregleringskurva.
- Kontinuerlig uppföljning av energicentralen och detektering av avvikelser mha AI-analys.
- 10% rabatt på allt material (enl standard komponentlista) som vid servicebesök rekommenderats att bytas.
- Kontroll av ventilation och radiatorer (ventilationskontrollen innebär översyn av driftstiderna, så att inte allt startar på en och samma gång).
- Ventilationskontroll. Kontroll av ventilationsvärmebatterier och kontroll av ventilations styrsystemets inställningar av sekvensgångsättning görs ihop med kundens ventilationstekniker med access till styrsystem och DUCar (dataundercentraler). (I standardavtalet ingår kontroll av upp till 4 st värmebatterier, tillkommande batterier kan kontrolleras mot tillägg).

* Tillval av daglig övervakning av energicentralen under kontorstid med prioritering och agerande på de larm som kommer från centralen.

**Antal besök beror på om energicentralen är uppkopplad mot driftövervakning. I de fall energicentralen är uppkopplad mot driftövervakning erbjuds ett (1) fysiskt funktionskontrollbesök per år, då i stället sker daglig övervakning av energicentralen under kontorstid.

Omfattning - Servicebesök

Leverantören ska x gånger per år (x=antalet beror på vald avtalstyp) genomföra ett servicebesök i avtalet angiven leveranspunkt och överlämna ett testprotokoll till kunden. Servicebesöket ska aviseras av leverantören senast fem (5) arbetsdagar i förväg om inte annat avtalats. På kundens begäran kan servicebesöket tidigareläggas under förutsättning att leverantörens servicepersonal har tid för detta.

Vid servicebesöket skall leverantören, förutom för avtalstyp ovan specificerade åtgärder, även utföra följande åtgärder:

- Kontroll av styrsystem , reglerkurva och larm.
- Kontroll av säkerhetsventilens funktion.
- Kontroll av ev förbigång/luftare.
- Läckagekontroll av energicentral.

EN DEL AV DIN VARDAG

Växjö Energi • Box 497 • 351 06 Växjö • Kvarnvägen 35
0470-70 33 33 • info@veab.se • veab.se

VEAB
VÄXJÖ ENERGI

- Kontroll av tryck i värmesystem.
- Kontroll av pumpar, ställdon, ventiler, värmeväxlare, givare, expansionskärl, termometrar och manometrar.
- Kontroll av framlednings respektive returledningens temperatur i primär-, radiator- respektive tappvattenkrets
- Rapportera avvikelser och fel om anläggningens status samt leverantörens rekommendationer på åtgärder.

Protokoll överlämnas på ovan kontroller och mailas ut efter besöket. Vid servicebesöket sker dialog och avstämning samt genomgång av energianvändning i mina sidor. Vid eventuella felaktigheter eller slitage av utrustning lämnar leverantören offert till Kund. Efter beställning från kunden utförs arbetet av leverantören. Arbetet utförs under leverantörens ordinarie arbetstid. Begär kunden att arbetet skall utföras utanför ordinarie arbetstid sker detta mot övertidsersättning.

- Fjärrvärme: funktionskontroll en gång per värmesäsong (oktober-april)
- Fjärrkyla: funktionskontroll en gång per kylsäsong (april-oktober)

Tillgång till utökad version av mina sidor (gäller ej för Tillsyn MIN)

Utökad tillgång till statistik och energiuppföljning via mina sidor, vilket innebär tillgång till timvärde och energiovervakning (energilarm) samt rapporter.

Akuta fel och rådgivning

Rådgivning vid akuta fel ingår. Leverantörens servicepersonal finns tillgänglig dygnet runt för tillfällig felavhjälpning. Vid oförutsedda händelser och akuta fel finns leverantören tillgängliga dygnet runt genom jourverksamhet mot ersättning, kund faktureras extra vid felavhjälpning. "Vid jour-utryckning under beredskapstid förhindras akuta läckage etc. Permanenta åtgärder görs under dagtid". Leverantören kan reparera till en kostnad och tillhandahåller reservdelar och arbete enligt prislista.

Material

Material vid felavhjälpning ingår inte, utan faktureras vid varje tillfälle. Vid utbyte av större reservdelar lämnas offert.

Förbesiktning

Leverantören har rätt att genomföra en förbesiktning innan avtalet tecknas. Vid förbesiktningen kontrollerar leverantören att anläggningen har rätt förutsättningar för att ingå vald avtalstyp. Leverantören har efter besiktningen rätt att, om förhinder föreligger, meddela kunden att avtal inte kan ingås.

Omfattning – Servicenivå Drift (gäller bara avtalstyp Drifttillsyn)

Nedan ser du de olika servicenivåerna vi erbjuder dig som företagare som tecknar driftsavtal, servicenivå 0 ingår i tjänsten. Önskar du en högre servicenivå beställer du den genom att kontakta oss.

Servicenivå för Drift	2	1	0
Tidomfång vid fel:	Dygnet runt	Dygnet runt	Vardagar (07-16)
Felsökning påbörjas:	Inom 1 h	Inom 4 h	Inom 8h
Värme/kylleverans Redundans*	Inom 2 h	Inom 48 h	-

Tid för avhjälpning på ursprungligt fel gäller ej om felet beror på avgrävning.

* Kylleverans inom 2 h samt värmeleverans inom 48 h.

Servicenivå 0: Felanmälan sker under kontorstid, vardagar mellan kl. 07.00-16.00 via e-post: fjarrvarme@veab.se. Servicenivå 1 och 2: Efter överenskommen leveransgräns garanteras SLA- från primärsidan fram till centralen. Felanmälan sker dygnet runt, alla dagar, via epost fjarrvarme@veab.se alternativt vardagar via växel 0470-77 33 33 och under kvällar och helger kontakta Växjö Energis beredskap dygnet runt. Återkommande driftmöten mellan Kund och Växjö Energi AB sätts upp där SLA och eventuella fel/ problem går igenom

Särskilda begränsningar

Leverantörens åtaganden enligt avtalet är begränsat till att omfatta energicentralen som är monterad inom fjärrvärme/ kylrummet. Service och information av övrig utrustning som påverkar uppvärmning som till exempel radiatorer ingår ej. Angående ventilationsaggregat ingår ej kontroll i avtalet Tillsyn MIN, medan i avtalstyp Tillsyn och Drifttillsyn så ingår kontroll ventilationssystemet ihop med kundens ventilationstekniker enligt sepcificerat ovan. I fjärrvärmecentraler som styrs med hjälp av en så kallad DUC

(dataundercentral) kan leverantören inte utföra fullständig funktionskontroll av automatiska regulatorer och ventiler.

Leverantörens ansvar enligt avtalet omfattar inte fel eller skada som beror på omständigheter som leverantören inte svarar för, såsom oriktig användning av anläggningen, felaktigt eller icke utförd löpande tillsyn av anläggningen och skötsel från kundens sida eller skador till följd av underlåtenhet från kundens sida att låta reparera av leverantören anmälda fel på anläggningen. Leverantören svarar inte heller för normal förslitning eller försäkring.

Leverantörens ansvar omfattar ej produktionsbortfall, utebliven vinst eller förväntad besparing och annan direkt eller indirekt ekonomisk följdförlust.

Kundens åtagande

Kunden ska se till att leverantören får tillgång till energicentralen vid avtalad eller aviserad tidpunkt för servicebesök. Kunden får ej blockera energicentralen så att det hindrar leverantörens personal från att utföra sitt arbete.

Ansvarstid och reklamation

Om inte annat avtalats, ansvarar leverantören för utfört arbete under en period av sex (6) månader från arbetets utförande. För material som leverantören tillhandahållit svarar leverantören för fel som visar sig under en tid av (12) månader sedan leverantören installerat eller på annat sätt tillhandahållit kunden sådant material. Det åligger kunden att utan oskäligt uppehåll underrätta leverantören sedan han upptäckt eller bort upptäcka bristfälligt utfört arbete eller fel i material som leverantören tillhandahållit. Om kunden inte reklamerar utan oskäligt uppehåll, förlorar kunden rätten att göra gällande påföljd på grund av bristfälligt utfört arbete eller felaktigt material.

Personuppgifter

De personuppgifter leverantören samlar in om dig kommer att användas för att leverantören ska kunna fullgöra vårt avtal med dig som kund. Uppgifterna uppdateras i vårt kundregister och kan

EN DEL AV DIN VARDAG

Växjö Energi • Box 497 • 351 06 Växjö • Kvarnvägen 35
0470-70 33 33 • info@veab.se • veab.se

VEAB
VÄXJÖ ENERGI

komma att användas för marknadsanalyser, statistik och för att skicka information och erbjudanden om våra övriga tjänster till dig. De personuppgifter leverantören samlar in om dig behandlas enligt de lagar och förordningar som gäller vid tidpunkten. Din information kan vidarebefordras till olika organisatoriska enheter inom vår organisation eller till ombud eller underleverantörer som utför tjänster för oss, till exempel dotterbolag, service- och underleverantörer. Vi delar enbart med oss av information till företag med vilka leverantören har personuppgiftsbiträdesavtal upprättat, vilket innebär att de behandlar uppgifterna i enlighet med våra riktlinjer. Vid vidarebefordring av dina uppgifter reglerar vi att informationen endast används i samband med den verksamhet som organisationerna bedriver för oss och att all information behandlas enligt GDPR. Mer om hur vi behandlar dina personuppgifter kan du läsa på vår webbplats.

Kreditprövning

Din beställning kan komma att föranleda en sedvanlig kreditprövning vilket innebär att Växjö Energi inhämtar en kreditprövning. Om det skulle visa sig att vi inte bedömer dig kreditvärdig kan vi komma att begära förskott på hela beloppet före leverans.

Betalningsvillkor

Beställningen faktureras efter färdigställd leverans, 30 dagar netto.

Fakturering

Priset för tjänsten faktureras i samband med ordinarie faktura enligt leverantörens vid var tid gällande prislistor med högst tre (3) månaders intervall. Betalning ska vara leverantören tillhanda senast på den i leverantörens faktura angivna förfallodagen, vilken infaller tidigast trettio (30) dagar efter det att leverantören avsänt fakturan. Sker inte betalning i rätt tid har leverantören rätt att av kunden, förutom fakturabeloppet, fordra ränta enligt räntelagen (1975:635) samt ersättning för inkassokostnader enligt lag. Hit räknas även kostnader för betalningspåminnelse. Om ytterligare kostnader för installation, transport eller driftsättning uppkommer till följd av omständigheter hänförliga

till kunden äger Växjö Energi AB rätt att fakturera kunden härför i efterhand.

Avtalstid

Detta avtal gäller från och med dagen då undertecknat avtal kommit leverantören tillhanda och tills vidare, med trettio (30) dagars uppsägningstid. Avtalet upphör tidigast femton (15) dagar och senast trettio (30) dagar efter uppsägning från kunden när fastigheten övergår till ny ägare. Kunden ska snarast efter uppsägningen få en bekräftelse från leverantören att leverantören mottagit uppsägningen. Avtalet upphör dock automatiskt och utan föregående uppsägning då kundens leveransavtal avseende leverans av fjärrvärme upphör.

Uppsägning skall ske skriftligen.

Förtida upphörande

Part äger rätt att säga upp detta avtal med omedelbar verkan om den andra parten;

- I väsentligt hänseende underlåter att utföra sina åtaganden enligt avtalet och rättelse inte sker inom trettio (30) dagar efter skriftlig erinran.
- Försätts i konkurs, träder i likvidation, inleder ackordsförhandlingar, själv inger ansökan om eller blir föremål för företagsrekonstruktion eller annars skäligen kan antas vara på obestånd.

Ändring utrustning

Kunden skall utan oskäligt uppehåll underrätta Leverantören om ändringar i anläggningen eller dess användning, drift eller driftmiljö som kan antas påverka leverantörens åtagande enligt avtalet.

Om leverantörens åtagande i väsentlig grad påverkas av sådana ändringar och parterna inte kan komma överens om vilka konsekvenser för avtalet som ändringarna medför, har leverantören rätt att genom skriftligt meddelande till kunden säga upp avtalet med omedelbar verkan. Leverantören har dessutom rätt till ersättning för sin skada i anledning av avtalets upphörande, dock maximalt den totala ersättning som leverantören har rätt till enligt avtalet.

Ändringar och tillägg till avtalet

Växjö Energi AB äger rätt att ensidigt ändra

villkor för priser, tekniska bestämmelser, allmänna avtalsvillkor etc., enligt förutsättningar i fjärrvärmelagen.

Hinder för avtalets fullgörande (force majeure)

Part är inte skyldig att fullgöra avtalet om fullgörandet hindras eller väsentligt försvåras till följd av varje hinder som denne inte råder över, såsom arbetskonflikt, eldsvåda, krig, mobilisering eller militärinkallelser av motsvarande omfattning, rekvisition valutarestriktioner, uppror och upplopp, knapphet på transportmedel, allmän varuknapphet, inskränkningar i tillförsel av drivkraft, avbrott eller störningar i allmänna kommunikations- eller dataförbindelser annat av part ej vållat förhållande som väsentligt inverkar på avtalets fullgörande och som part inte kunnat förutse och vars menliga inverkan part rimligen inte kunnat undanröja samt fel eller försening av leveranser från underleverantörer som orsakats av sådan befrielsegrund.

Villkorsförändringar och indexreglering

Priset för tjänsten regleras årligen, vid årsskiftet.

Leverantören förbehåller sig rätt att under gällande avtalstid förändra villkor. Sådan förändring meddelas kunden skriftligt senast sextio (60) dagar före ikraftträdandet.

Överlåtelse/underleverantör

Leverantören har rätt att överlåta avtalet helt eller delvis till annat bolag inom Växjö Energi AB. Leverantören har även rätt att anlita utomstående leverantör för utförande av leverantörens åtaganden enligt avtalet.

EN DEL AV DIN VARDAG

Växjö Energi • Box 497 • 351 06 Växjö • Kvarnvägen 35
0470-70 33 33 • info@veab.se • veab.se

VEAB
VÄXJÖ ENERGI