

Produktvillkor 1.2.2026

HELEN OPTIMAL VÄRME



DEFINITIONER AV TERMER

Definitionerna i de allmänna avtalsvillkoren för fjärrvärme tillämpas på detta produktavtal, utöver vilka:

Prislistan för Optimal Värme avser beskrivningar av prissättning och prissättningssystem som ligger till grund för faktureringen. I prislistan för Optimal Värme anges de avgifter som grundar sig på produkten, till exempel grundavgift och energiavgift.

Drifteffekt avser grunden för grundavgiften.

Värmeavtal innebär ett avtal mellan Helen ("Värmeleverantör") och ägaren eller innehavaren av den fastighet som nämns i Värmeavtalet ("Kund") om fjärrvärmeanslutningen av Värmeförbrukningsplatsen.

Avtalsbekräftelse avser den bekräftelse som Värmeleverantören skickar till Kunden. I den ingår bland annat uppgiften om när avtalet träder i kraft.

Erforderlig fjärrvärmeeffekt avser erforderlig fjärrvärmeeffekt vid dimensionerande utomhustemperatur på -26 °C, som redovisas i den tekniska dokumentationen över förbrukningsplatsen (VVS-plan).

Med **basprodukt** avses en fjärrvärmeprodukt som automatiskt är vald när värmeleveransen till Kunden inleds eller när ett tidsbundet produktavtal upphör.

AVTALETS SYFTE

Med detta produktavtal ingår Värmeleverantören och Kunden ett avtal om leverans av produkten Optimal Värme till Kundens Värmeförbrukningsplats som gäller tills vidare.

1. INGÅENDE AV AVTAL

1.1. Utöver dessa avtalsvillkor och priser gäller för detta produktavtal de vid var tid gällande avtalsvillkoren för fjärrvärme. Detta produktavtal är en del av ett avtalspaket vars dokument anges nedan. Om dokumenten innehåller inbördes motstridiga uppgifter, tillämpas och tolkas dokumenten i följande ordning:

- 1) Avtalsvillkoren för produkten och tilläggs-tjänsten (dessa villkor) och Avtalsbekräftelsen
- 2) Värmeavtalet och andra separata avtalsvillkor
- 3) Prislistor
- 4) De allmänna avtalsvillkoren för fjärrvärme

1.2. Att börja och fortsätta försälja värme förutsätter ett gällande Värmeavtal om förbrukningsplatsen.

1.3. Produktavtalet börjar gälla när Värmeleverantören skickar Avtalsbekräftelsen till Kunden. Tillämpningen av Produktavtalet inleds i början av den kalendermånad som följer efter beställningen. Om det är fråga om den första produkten för en fjärrvärmeanslutning, kan man komma överens om att tillämpningen av produktavtalet inleds på värmeförsörjningens startdatum.

1.4. Efter att ha mottagit beställningen har Värmeleverantören rätt att förhandla med Kunden om de slutgiltiga villkoren i produktavtalet innan Avtalsbekräftelsen skickas till Kunden. Värmeleverantören kan föreslå en ändring av priskriterierna eller datumet för produktavtalets ikraftträdande. Om kunden accepterar Värmeleverantörens ändringsförslag kommer den godkända ändringen att läggas till i den bindande Avtalsbekräftelsen som skickas till kunden. Om Kunden inte accepterar ändringen inom sju (7) dagar efter Värmeleverantörens förslag, anses beställningen annullerad och produktavtalet träder inte i kraft.

1.5. Helen och Helens befullmäktigade får behandla uppgifter som kunden lämnat och samla in information om fastigheten och fastighetens tekniska system.

1.6. Helen och Helens befullmäktigade får logga in i kundens system och behandla uppgifter från systemen.

- 1.7. Kunden ska utan ersättning ge Helen och Helens befullmäktigade tillträde till fastigheten om Optimal Värme-produkten förutsätter det samt tillåta installation av utrustning i sina lokaler samt förvaring, underhåll, avläsning, programmering och andra nödvändiga åtgärder i sina lokaler.
- 1.8. Helen ansvarar inte för eventuella störningar i kommunikationsnäten eller för andra faktorer som Helen inte råder över, och inte heller för följderna av dessa.

2. PRODUKTAVTALSSPECIFIKA VILLKOR

- 2.1. Prissättningen av produktavtalet består av en grundavgift och en energiavgift.
- 2.2. Prissättningen av produktavtalet baseras på den prislista för produkten Optimal Värme som gäller vid tidpunkten då avtalet ingås. Prislistan innehåller både energiavgiften och grundavgiften och gäller tills vidare.
- 2.3. Avtalsperioden för produkten Optimal Värme gäller tills vidare. Avtalstiden börjar vid den tidpunkt som anges i Avtalsbekräftelsen.
- 2.4. Grundavgiften baseras på Drifteffekten. Drifteffekten justeras högst en gång om året. Den justerade Drifteffekten ska meddelas Kunden minst en månad innan justeringen träder i kraft. Drifteffekten baseras på den uppmätta maximala dagliga genomsnittliga effekten som använts av kunden mellan den 1 oktober och den 31 mars under de föregående 36 månaderna. Drifteffekten multipliceras vidare med koefficienten för energieffektivitetseffekten. Denna koefficient fastställs enligt medeltemperaturen för fjärrvärmens returvatten för de aktuella perioderna. Koefficienten har specificerats närmare i prislistan.
- 2.5. Drifteffekten kontrolleras tidigast när mätdata om tim-effekt har samlats in från värmeförbrukningsplatsen under en period på minst 36 månader från inrättandet av värmeförbrukningsplatsen (datum för driftsättning av gränssnittet). Som grund för grundavgiften används 55 procent av den Erforderliga fjärrvärmeeffekten fram till att 36 månader har löpt ut sedan inrättandet av värmeförbrukningsplatsen och värmeleverantören samlat slutför nästa årliga justering för samtliga värmeförbrukningsplatser
- 2.6. Energiavgiften baseras på den mängd värme som levererats till kunden.

- 2.7. Priserna på produkten fastställs enligt den prislista som gäller vid aktuell tidpunkt. Den gällande produktprislistan finns på företagets webbplats. Energi- och grundavgiften debiteras månadsvis.
- 2.8. Priserna på produkten gäller tills vidare och de justeras vid behov två gånger om året så att de alltid börjar gälla den 1 januari eller den 1 juli. Prisändringar meddelas senast en månad i förväg.

3. ÖVRIGA VILLKOR

- 3.1. Produktavtalet gäller tills vidare.
- 3.2. Värmeleverantören har rätt att säga upp detta produktavtal och överföra kunden att omfattas av en alternativ produkt. I detta fall ska leverantören skriftligen meddela Kunden om saken minst en månad innan uppsägningen och överföringen.
- 3.3. När ett anslutningsavtal upphör, upphör också de anslutningsavtalsenliga produktavtal som gäller förbrukningsplatsen.
- 3.4. I övrigt tillämpas allmänna avtalsvillkor för fjärrvärme på upphörandet av avtalet.
- 3.5. Om en ny ägare eller innehavare tar över Kundens fastighet, och Kunden kommer överens med den nya ägaren eller innehavaren om överlåtelse av Värmeavtalet, fortsätter avtalet tills vidare i enlighet med dessa villkor.
- 3.6. Den kommunikationsutrustning och annan eventuell utrustning som installerats i fastigheten för Optimal Värme övergår i Helens ägo. Värmedistributionscentralen i sig förblir som tidigare i husbolagets ägo.
- 3.7. Helen har rätt till det befintliga lösenordet och användarnamnet för reglaget och automationen. Om kunden inte känner till de lösenord och användarnamn som behövs, har Helen rätt att ta reda på lösenordet och användarnamnet.
- 3.8. Helen ansvarar för underhållet av kommunikationsutrustningen och annan utrustning som Helen installerat för Optimal Värme. Kunden ansvarar för underhåll, service och drift av värmedistributionscentralen, med undantag för utrustning som installerats av Helen.
- 3.9. Kunden ska meddela Helen om Kunden gör ändringar i Helens Optimal Värme-anslutningar eller andra sådana

programändringar i automationssystemen eller reglageutrustningen som påverkar uppvärmningsnätets funktion.

- 3.10. Kunden ska utan dröjsmål meddela Helen om kunden vill stänga av Optimal Värme.
- 3.11. Styrningen får stängas av i nödfall. Helen ska omedelbart informeras om att styrningen stängts av.
- 3.12. Om styrning av Optimal Värme stängs av för en period på mer än en (1) månad på grund av orsaker som beror på kunden eller på grund av en nödsituation, ändras faktureringen så att den följer Basprodukts gällande prislista.
- 3.13. Produkten Optimal Värme kan bytas ut mot en annan produkt tidigast 12 månader efter att produkten har trätt i kraft i avtalet. Om installationen av utrustningen försenas på grund av en orsak som beror på kunden, kan produkten bytas ut tidigast 12 månader efter att utrustningen installerats.
- 3.14. Vid byte från Optimal Värme-produkten till en annan produkt förblir den tillhörande installerade utrustningen Helens egendom och Helen behåller rätten att förvara utrustningen i kundens lokaler och samla in fjärrvärmeförbrukningsuppgifter med den. Efter produktändringen styrs fastighetens värmeanvändning inte längre av Helen.
- 3.15. Om det uppstår en störning i objektet på grund av kundens automationssystem, är Helen inte skyldig att åtgärda störningen eller ersätta skador som orsakats av den.
- 3.16. Inga immateriella rättigheter överförs med stöd av detta avtal.
- 3.17. I avsnitt 3.21–3.24 har begrepp som "data", "datahållare", "behandla", "användare", "uppkopplad produkt" och "tillhörande tjänst" den betydelse som avses i dataförordningen (Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2023/2854). Med datahållare avses Helen och med användare avses Kunden, om inte annat anges separat.
- 3.18. Helen har obegränsad och oåterkallelig rätt att utan separat avgift behandla data som produceras av den tillhörande tjänsten i synnerhet för följande ändamål: säkerställande av förhållandena i fastighetens lokaler, optimering av produktions- och

byggnadsautomationssystem i anslutning till fastighetens uppvärmning, kvalitetssäkring och utveckling av programvarutjänsten samt produkter och tjänster i anslutning till uppvärmning, tillhandahållande av kundsupport samt uppfyllande av sina skyldigheter enligt avtalet.

Helen har rätt att för ovan nämnda användningsändamål behandla och utnyttja data ensamt eller i samarbete med tredje part, inklusive rätt att kombinera, analysera och statistikföra data tillsammans med annat datamaterial i enlighet med tillämplig lagstiftning, dataförordningen och vad som separat överenskommits.

- 3.19. Kunden har rätt till sina egna data, men Kunden är skyldig att a) inte använda de mottagna data för olagliga ändamål, b) inte överföra dem till tredje part för kommersiellt utnyttjande och c) inte använda dem på ett sätt som äventyrar Helens eller dess koncernbolags rättigheter eller affärsverksamhet.

Kunden får inte använda mottagna data för att utveckla en uppkopplad produkt som konkurrerar med den produkt som data kommer ifrån och får inte för detta ändamål dela data med tredje part. Kunden får inte heller utnyttja data på ett sätt som skulle leda till att man skaffar sig kunskap om Helens eller dess koncernbolags ekonomiska situation, förmögenhet eller produktionsmetoder eller på annat sätt använda data i strid med dataförordningen.

- 3.20. Om Kunden inte kan få data direkt från den tillhörande tjänsten har Kunden rätt att begära lättillgängliga data från Helen i enlighet med dataförordningen. För tydlighetens skull konstateras att Kunden endast har rätt till rådata och metadata från den uppkopplade produkten och / eller den tillhörande tjänsten, om inte annat har avtalats i fråga om rättigheter som gäller data. För tillhandahållandet av data är det Kundens skyldighet att vid behov förse Helen med de uppgifter som Helen begär för att identifiera kunden. Mer information om hur du gör en begäran om datatillgång och om de data som samlas in i samband med produkten Optimal Värme finns på Helens webbplats: <https://www.helen.fi/sv/kundstod/for-privatkunder/avtalsvillkor-och-registerbeskrivningar>
- 3.21. Om Kunden ber Helen att göra data tillgängliga för tredje part avtalas detta separat i enlighet med kraven i dataförordningen.