



# **AVTALSVILLKOR FÖR FJÄRRVÄRME FRÅN OCH MED 1.1.2024**

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Definitioner av begrepp som används i avtalsvillkoren för fjärrvärme .....	3
1. Ingående av värmeavtal .....	5
2. Värmeöverföring till Kunden och värmens kvalitet .....	6
3. Avtalat vattenflöde som ställs till kundens förfogande / märkeffekt .....	6
4. Värmeleverantörens ledningar och utrustning .....	7
5. Kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning för fjärrvärme .....	9
6. Mätning och fakturering av värme .....	10
7. Säkerhet .....	14
8. Överföring av avtal .....	15
9. Avbrytande och begränsning av värmeleveransen av orsaker på Kundens sida .....	16
10. Dröjsmål vid anslutning till fjärrvärmenätet och påbörjande av värmeleveransen ...	18
11. Fel i värmeleveransen, felanmälan och prisavdrag .....	19
12. Skadestånd .....	21
13. Upphörande av värmeavtal .....	22
14. Ändring av avtalsvillkor och prissättning .....	24
15. Avgörande av tvister .....	25

## DEFINITIONER AV BEGREPP SOM ANVÄNDS I AVTALSVILLKOREN FÖR FJÄRRVÄRME

Med **kund** avses en köpare av värmeenergi. Kunder är t.ex. bostads- och fastighetsaktiebolag, företag, offentliga samfund och fysiska personer.

Med **kundens fjärrvärmecentral** avses den enhet i vilken fjärrvärmevattnet flödar eller som reglerar fjärrvärmevattnets flöde då det cirkulerar via kundens enhet.

Med **kundens uppvärmningsutrustning** avses det system som fördelar värmeenergin via värmeväxlare till förbrukningslokalerna. Utrustning och kopplingar som har direkt inverkan på nedkylningen av fjärrvärmevattnet är väsentliga för värmesystemet.

Med **kundens normala bruksförhållande** avses en situation då fjärrvärmevatten flödar i kundens fjärrvärmecentral. Då hinner fjärrvärmevattnet i anslutningsledningens framledning knappast alls nedkylas.

**Fjärravläsning** avser den funktion hos mätaren där den data som registreras av mätaren avläses utanför byggnaden via ett kommunikationsnätverk.

Med **prislistor** är beskrivningar av den prissättning och de prissättningssystem som ligger till grund för faktureringen. I prislistorna anges de avgifter som grundar sig på värmeavtalet, till exempel energiavgift, påminnelseavgift, indrivningskostnader, mätaravläsningsavgifter, upprätthållsavgifter etc. Värmeprislista och tjänsteprislista är exempel på prislistor.

Med **fjärrvärmevatten** avses vattnet som cirkulerar i fjärrvärmenätet.

Med **fjärrvärmenät** avses ett **slutet ledningssystem i vilket värme överförs till kunderna med hjälp av vatten.**

Med **konsument** avses en fysisk person som huvudsakligen köper värme för andra ändamål än för att utöva sin näring, d.v.s. köper värme huvudsakligen för eget bruk och vars Värmeavtal har ingåtts med personbeteckning.

**Förbrukningsuppgifter** avser uppgifter som görs tillgänglig för kunden en gång i månaden om den mängd värme som förbrukats under förbrukningsperioden och den period som förbrukningsuppgifterna avser. Om kunden inte har fjärravläst mätare måste förbrukningsuppgifterna göras tillgängliga minst fyra gånger per år. Förbrukningsuppgifter måste baseras på faktisk förbrukning. Förbrukningsuppgifter kan tillhandahållas genom att skicka en värmefaktura till kunden.

Med **faktureringsinformation** avses information som görs tillgänglig för kunden minst en gång om året och som gör det möjligt för kunden att övervaka sin energiförbrukning och få en omfattande översikt över sina aktuella energikostnader. Faktureringsinformation hänvisar inte den värmefaktura som levereras till kunden och definierar inte heller innehåller i värmefakturan.

I en **värmefaktura** fakturerar värmeleverantören kunden för bruk av värme och för leverans av andra tjänster eller nyttigheter. I värmefakturan ska det tydligt framgå vad

fakturan består av. Värmefakturan ska skickas till kunden kostnadsfritt, antingen elektroniskt eller i pappersform. Kunden har rätt att få värmefakturan elektroniskt om hen så önskar.

Med **anslutningsledning** avses en fjärrvärmeledning som dras för en kund och med vilken kunden ansluts till fjärrvärmenätet.

Med **fjärrvärmerum** avses en separat lokal i en byggnad där kundens fjärrvärmecentral och värmeleverantörens mätutrustning är belägna. Mätutrustningen kan också placeras på något annat ställe.

Med **värmeförbrukningsplats** avses en lokal med en mätutrustning där värme förbrukas.

Med **leveranspunkt** avses anslutningspunkten mellan värmeleverantörens mätutrustning och kundens fjärrvärmecentral.

Med **värmeleverantör** avses det företag som levererar värme, det vill säga Helen Ab.

En **värmeenergimätare** mäter den mängd värmeenergi som levereras till kunden, det vill säga förbrukningen, och den mängd fjärrvärmevatten som cirkulerar via kundens fjärrvärmecentral. Värmeenergin uttrycks i MWh (megawattimme) och mängden fjärrvärmevatten i m<sup>3</sup>.

Med **mätarcentral** avses värmeleverantörens utrustning för värmemätning som förutom mätarna omfattar kommunikationsutrustning som krävs för fjärravläsning och fjärrstyrning, servisledningens anslutningsventiler och filter mot föroreningar samt eventuell utrustning för att begränsa flödet och differenstrycket. Kundens fjärrvärmecentral ansluts till värmeleverantörens mätarcentral.

Med **avtalat vattenflöde/märkeffekt** avses det största flödet av fjärrvärmevatten per timme som ställts till kundens förfogande.

Med **minimidifferenstryck** avses tryckskillnaden mellan framledningen och returledningen efter mätarcentralen.

## **1 Ingående av värmeavtal**

- 1.1** Värmeleverantören och Kunden ingår ett värmeavtal om anslutning av Värmeförbrukningsplatsen till Fjärrvärmenätet och Värmeleverans till Leveranspunkten.
- 1.2** Värmeavtalet ingås skriftligen eller i någon annan varaktig form. Värmeavtalet ska ingås skriftligen om någondera avtalsparten yrkar på det. Värmeavtalet ingås antingen tills vidare eller för viss tid.
- 1.3** Värmeavtalet omfattar enskilt överenskomna villkor, avtalsvillkor för fjärrvärme samt Prislistor. Om innehållet i avtalshandlingarna är inbördes motstridigt, tillämpas och tolkas handlingarna i följande ordning:
  1. Avtalsvillkor för produkten eller tilläggstjänsten
  2. Avtal om uppvärmning och övriga individuella avtalsvillkor
  3. Prislistor
  4. Allmänna avtalsvillkor för fjärrvärme (dessa villkor)
- 1.4** Kunden har rätt att få Värmefakturor, meddelanden om ändringar i avtalsvillkoren och meddelanden om prisändringar eller övriga meddelanden i elektronisk form. Kundens adress eller faktureringsadress kan till exempel vara en e-postadress.
- 1.5** Kunden ska meddela värmeleverantören om förändringar i sina kontaktuppgifter.
- 1.6** Kunden lämnar värmeleverantören de uppgifter som värmeleverantören behöver för att kunna verkställa anslutningen. Värmeleverantören meddelar Kunden de villkor som måste uppfyllas innan Kundens Värmeförbrukningsplats kan anslutas till Fjärrvärmenätet.

Om Kunden då avtalet ingås meddelar Värmeleverantören att värmebehovet avsevärt kommer att öka i ett senare skede, beaktar värmeleverantören detta vid dimensioneringen av Anslutningsledningen.
- 1.7** Om Kunden inte äger de byggnader eller den tomt som avses i Värmeavtalet, ska kunden inhämta ägarens samtycke till att byggnaderna ansluts till Fjärrvärmenätet och till de eventuella begränsningar i bruket av byggnaderna och tomten som anslutningen medför. Samtycket bifogas till värmeleverantörens exemplar av avtalet.
- 1.8** Kunden betalar till värmeleverantören den anslutningsavgift som anges i Värmeavtalet och vid var tid gällande övriga avgifter enligt Prislistorna.

- 1.9** Värmeleverantören och Kunden kan komma överens om ändringar i dessa villkor. Överenskommelsen kan dock inte avvika från dessa villkor till Konsumentens nackdel.
- 1.10** I Värmeavtalet träffar Värmeleverantören och Kunden en överenskommelse om anslutning av Kunden till Fjärrvärmenätet och tidpunkten för påbörjande av Värmeleveransen. Anslutningen kan ske och värmeleveransen påbörjas när Kunden har ett giltigt Värmeavtal och när Kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning för fjärrvärme uppfyller de tekniska krav som värmeleverantören ställer.

## **2 Värmeöverföring till kunden och värmens kvalitet**

- 2.1** Värme överförs till kunden med hjälp av fjärrvärmevatten som cirkulerar i ett slutet ledningsnät. Fjärrvärmevattnet är värmeleverantörens egendom.
- 2.2** Under normala bruksförhållanden är temperaturen på Fjärrvärmevattnet till Kunden minst 65 °C och högst 120 °C i Leveranspunkten.
- 2.3** Fjärrvärmevattnets Minimidifferenstryck som står till kundens förfogande är 60 kPa.

## **3 Avtalat vattenflöde som ställs till kundens förfogande / märkeffekt**

- 3.1** Det avtalade vattenflödets/märkeffektens storlek anges i Värmeavtalet eller i någon annan varaktig form.
- 3.2** Värmeleverantören har rätt att begränsa Kundens fjärrvärmevattenflöde/-kraft till den avtalade nivå som anges i avtalet eller i någon annan varaktig form enligt vattenflödets/märkeffektens värde. Ändringar i det avtalade vattenflödet/märkeffekten görs skriftligen eller i någon annan varaktig form.
- 3.3** Kunden ska utan dröjsmål meddela Värmeleverantören om alla betydande förändringar i sin fastighet eller uppvärmningsutrustning som påverkar fjärrvärmeförbrukningen, till exempel ökning av volymen i den byggnad som ska värmas upp.

## **4 Värmeleverantörens ledningar och utrustning**

- 4.1** Värmeleverantören installerar sin Mätarcentral på en med Kunden överenskommen plats i Kundens lokaler och drar en Anslutningsledning enligt en gemensamt överenskommen sträckning ända till Mätarcentralen. Närmare överenskommelse om arbetsfördelningen mellan Kunden och Värmeleverantören samt om metoden för utförandet görs vid behov skriftligen eller i någon annan varaktig form i samband med värmeavtalet.
- 4.2** Värmeleverantören har rätt att utföra installations- och reparationsarbeten på sina egna ledningar och sin egen utrustning i Kundens fastighet. Värmeleverantören har rätt att i fastigheten även utföra arbeten som kräver tillstånd för heta arbeten, både på sin egen och i brådskande fall även på Kundens fjärrvärmeutrustning i Fjärrvärmerummet. De heta arbetena utförs i enlighet med Värmeleverantörens plan för heta arbeten. Värmeleverantören meddelar Kunden i förväg om installations- och reparationsarbeten och heta arbeten. Detta gäller inte brådskande reparations- och installationsarbeten, som värmeleverantören meddelar om så fort som möjligt.
- 4.3** I den byggnad och på den tomt som Kunden äger eller besitter ställer kunden utan särskild ersättning nödvändig plats till Värmeleverantörens förfogande för förläggning, granskning och underhåll av Anslutningsledningen och Mätarcentralen samt övrig utrustning som behövs för uppföljning av värmeförbrukningen och säkerställning av kvaliteten.
- 4.4** Kunden ser till att det i det rum där Mätarcentralen placeras finns en gruppleddning för anslutning till elnät på 230 V enligt Leverantörens föreskrifter. Gruppleddningen behövs för en Värmemätare och annan nödvändig utrustning för säkerställning av kvaliteten och uppföljning av Värmeförbrukningen samt en eventuell differenstryckmätare. Kunden ställer utan ersättning den elektricitet som denna utrustning kräver till Värmeleverantörens förfogande.
- 4.5** Efter samråd med Kunden har värmeleverantören rätt att på egen bekostnad dra och hålla kvar ledningar samt nödvändiga kommunikationskablar i Kundens byggnader och på kundens tomt även för andra kunders räkning. Värmeleverantören placerar de ovan nämnda ledningarna och till dem hörande utrustning så att de inte medför oskäligen skada eller olägenhet för Kunden. Om dessa ledningar eller denna utrustning måste placeras på en bebyggd tomt återställer Värmeleverantören de områden som skadats vid schaktning eller dylika arbeten i samma skick som före byggnadsarbetena, om inte annat avtalats.
- 4.6** Dörrarna till fjärrvärmerummet och ett eventuellt separat rum för mätarcentralen ska vara låsta. Rummen ska ha en golvbrunn eller något annat vattenavlopp som godkänts av Värmeleverantören samt en

vattenpunkt, tillräcklig belysning och ventilation. Rummen får inte användas som lager eller i något annat ovidkommande syfte. Kunden sörjer på egen bekostnad för att det är tryggt att arbeta i rummen.

- 4.7** Om Kunden gör ändringar i den byggnad eller på den tomt han eller hon äger eller besitter gör Värmeleverantören som en följd av detta nödvändiga ändringar i sina ledningar och sin utrustning. Med ändringar avses i denna punkt inte att Värmeavtalet upphör och därav föranledda ändringar.

Värmeleverantören avlägsnar sina ledningar och sin utrustning ur rivningshus, men har rätt att installera ledningar och utrustning som monterats för andra Kunders räkning i de nya byggnader som uppförs i stället för de rivna eller på någon annan plats som avtalsparterna gemensamt godkänt, i nyssnämnd byggnad eller på tomten.

Om de ledningar som ska flyttas eller ändras enbart gagnar den Kund som begär flyttning eller ändring, betalar denna kostnaderna för ändringen eller flyttningen. Ledningar som enbart installerats för andra Kunder flyttas eller ändras av Värmeleverantören på dennas egen bekostnad.

- 4.8** Vid ändringar som tvingar värmeleverantören att tillfälligt eller slutligt flytta eller avlägsna sina ledningar och sin utrustning ska Kunden meddela Värmeleverantören skriftligen eller i någon annan varaktig form senast tre månader innan ändringarna påbörjas och Kunden ska reservera plats för en nödvändig temporär ledning. Kunden ska skriftligen eller i någon annan varaktig form meddela värmeleverantören i förväg om ändringar i bruksändamålet för lokaler med Värmeleverantörens ledningar eller om strukturella ändringar eller om styckning av tomten.

- 4.9** Kunden ska på egen bekostnad se till att Värmeleverantören, på ett med denna överenskommet sätt, har obehindrat och direkt tillträde till Fjärrvärmerummet och övriga lokaler med Värmeleverantörens ledningar eller utrustning. Värmeleverantören har rätt att förvara de nycklar som Kunden överlåtit i ett nyckelskåp i Kundens fastighet.

- 4.10** Kunden ska utan dröjsmål meddela Värmeleverantören om fel och störningar som han eller hon märkt i Värmeleverantörens fjärrvärmeledning och utrustning.

Värmeleverantören ska på egen bekostnad och snarast möjligt reparera fel och brister i sina egna ledningar och sin egen utrustning som utgör en direkt fara.

- 4.11** Kunden får stänga Värmeleverantörens anslutningsventiler endast vid hot om omedelbar fara för liv, hälsa eller egendom eller på Värmeleverantörens begäran. Värmeleverantören ska i förväg meddelas om att fjärrvärmecirkulationen stängs av, eller i brådskande undantagssituationer omedelbart efter avstängningen.



Endast en representant för Värmeleverantören eller en person som denna befullmäktigat får öppna Värmeleverantörens anslutningsventiler.

- 4.12** Värmeleverantören har rätt att behålla och underhålla sina ledningar och sin övriga utrustning i en byggnad eller på en tomt som Kunden äger eller besitter, utan att ingå ett separat avtal, även efter att Värmeavtalet löpt ut. Om ledningarna och utrustningen medför olägenhet för Kunden kan Värmeleverantören och Kunden komma överens om att nämnda ledningar och utrustning flyttas till en annan plats i en byggnad eller på en tomt som Kunden äger eller besitter. Kunden har rätt till en skälig ersättning för den olägenhet som de ovan nämnda ledningarna och utrustningen medför.

Utän att höra Kunden har Värmeleverantören rätt att söka registrera en särskild rätt eller teckna ett servitutsavtal som säkerhet för kvarhållande av leverantörens ledningar och utrustning i en fastighet som Kunden äger eller besitter. Kunden är skyldig att meddela sin efterträdare om Värmeleverantörens rätt att hålla kvar sina ledningar och sin utrustning i en byggnad eller på en tomt som Kunden äger eller besitter.

## **5 Kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning för fjärrvärme**

- 5.1** Kunden ser på egen bekostnad till att fjärrvärmecentralen byggs, installeras, ändras eller ansluts till Värmeleverantörens Mätarcentral.
- 5.2** Endast värmeentreprenörer som godkänts av värmeleverantören får installera, ändra och reparera kundens fjärrvärmecentral. Denna begränsning gäller inte värmeisolerings- eller elarbeten. Kunden beställer alla nödvändiga granskningar av installationerna, ändringarna eller reparationerna.
- 5.3** Vid planering, installering och granskning av Kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning ska förutom Värmeleverantörens föreskrifter eller rekommendationer iakttas vad som i övrigt gäller för fjärrvärmecentraler.
- 5.4** En förutsättning för värmeleverans är att Kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning är byggda och installerade på ett sätt som godkänts av Värmeleverantören.

Ändringar i kundens fjärrvärmeutrustning ska överenskommas med Värmeleverantören och Värmeleverantören ska meddelas om väsentliga ändringar i Kundens uppvärmningsutrustning innan ändringarna utförs.

Kunden ska meddela värmeleverantören om stängning av sina egna huvudavstängningsventiler för fjärrvärmerna.

- 5.5** Kunden ska se till att fjärrvärmevattnet i Kundens fjärrvärmecentral

nedkyls så som planerat. Den maximala temperaturen på vattnet som återvänder till fjärrvärmenätet är 65 grader Celsius.

- 5.6** Kunden ansvarar för att fjärrvärmecentralen och uppvärmningsutrustningen är i behörigt skick. Kunden är skyldig att ersätta värmeleverantören för annan än indirekt skada som orsakats av fel i kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning eller av installationen eller användningen av dessa.

Kunden är dock ersättningskyldig endast om han eller hon kände till eller borde ha känt till de risker Värmeleverantören utsattes för vid användning av Kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning.

Ifall Kundens fjärrvärmecentral eller uppvärmningsutrustning är behäftad med ett fel eller en egenskap som Kunden inte har kunnat märka, svarar Kunden för skador som orsakats Värmeleverantören, om Kunden fortsätter att använda den felaktiga fjärrvärmecentralen eller uppvärmningsutrustningen trots Värmeleverantörens anmärkning.

På Värmeleverantörens uppmaning ska användningen av en felaktig värmecentral eller uppvärmningsutrustning omedelbart avbrytas, om användningen av den felaktiga värmecentralen eller uppvärmningsutrustningen orsakar eller kan orsaka Värmeleverantören skada.

Kunden ska reparera fel i sin fjärrvärmecentral eller uppvärmningsutrustning på uppmaning eller när han eller hon själv upptäckt ett fel.

- 5.7** Med Värmeleverantören ska på förhand överenskommas om avtappning och påfyllning av utrustning som ägs av Kunden men innehåller Värmeleverantörens fjärrvärmevatten.
- 5.8** Värmeleverantören har rätt att vid behov granska Kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning på egen bekostnad. Inspektion av extern utrustning i värmedistributionscentralen måste avtalas separat med kunden.
- 5.9** Värmeleverantören har rätt att installera mätutrustning i Kundens fjärrvärmerum, fjärrvärmecentral och värmedistributionssystem för att övervaka värmeförbrukningen, säkerställa kvaliteten och styra värmeförbrukningen.
- 5.10** Om Kunden har ingått eller ingår avtal med tredje part om leverans av tjänster för styrning av fastighetens uppvärmning, ska Kunden och tjänsteleverantören se till att de installerade styrsystemen inte hindrar Värmeleverantörens styrning i fjärrvärmesystemets störningssituationer.

## 6 Mätning och fakturering av värme

- 6.1** Den värmeenergi som levereras till Kunden registreras med Värmeleverantörens mätare. Den mätare som ska installeras måste vara fjärravläst. Mätarna motsvarar gällande lagar, förordningar och standarder.
- 6.2** Värmeleverantören sörjer på egen bekostnad för att dataskyddet vid mätningen är säkerställt på behörigt sätt i fråga om Värmeleverantörens utrustning och system. Värmeleverantören ansvarar inte för eventuella störningar i kommunikationsnäten eller för andra faktorer som Värmeleverantören inte råder över, och inte heller för följderna av dessa.
- 6.3** Värmeleverantören ser till att Värmemätarna och eventuella andra mätare för uppföljning avläses regelbundet. När en Kund har en fjärravläst mätare installerad kommer mätarna att avläsas minst en gång per månad. Om Kunden inte har fjärravläst mätare måste mätaren avläsas minst fyra gånger per år. Värmeleverantören avläser sina mätare, om inte annat avtalats med Kunden.
- 6.4** Om de i punkt 6.3 avsedda mätvärdena av skäl som beror på Kunden inte erhålls och inget annat avtalats, kräver Värmeleverantören Kunden på kostnaderna för mätaravläsningen eller uppskattningen av förbrukningen enligt gällande Prislistor.
- 6.5** Kunden ger vid behov Värmeleverantören möjlighet till dataöverföring för eventuell Fjärravläsning av Värmemätaren. Värmeleverantören står för sina egna kostnader för Fjärravläsningen.
- 6.6** Kunden har rätt att få mätvärden i realtid för sitt eget styr- och uppföljningssystem för energianvändningen. Värmeleverantören och Kunden avtalar särskilt om leveransen av mätvärdena. Värmeleverantören installerar nödvändig tilläggsutrustning i sin mätare eller installerar en ny mätare med de egenskaper som krävs. Kunden ersätter Värmeleverantören för kostnaderna för leveransen av mätvärden enligt Prislistorna eller enligt ett särskilt avtal.
- 6.7** Värmeleverantören provar mätarna som använts vid värmedebiteringen så som anges eller bestäms någon annanstans i lag eller på lag grundad förordning eller på lag grundat beslut och även annars enligt behov. Värmeleverantören provar mätarna också på Kundens begäran.
- Om felprocenten vid mätningen är större än i snitt +/- 5 % i förhållande till fjärrvärmevattenflödet och temperaturskillnaderna som är bestämmande för debiteringen, står Värmeleverantören för kostnaderna för provningen. I annat fall står den som har krävt provning för kostnaderna.
- 6.8** Om Värmemätarens fel har konstaterats vara större än +/- 5 % i förhållande till fjärrvärmevattenflödet och temperaturskillnaderna som är

bestämmande för debiteringen, beaktar Värmeleverantören detta i faktureringen. Krediteringen eller tilläggsdebiteringen betalas på basis av en uppskattning som grundar sig på besiktning av mätutrustningen, Kundens tidigare och senare förbrukning samt andra uppgifter.

- 6.9** Om Kunden använder värme eller fjärrvärmevatten genom att förbigå mätarna eller annars påverkar deras mätprecision eller tillförlitlighet, har Värmeleverantören rätt att fakturera Kunden enligt den största möjliga förbrukningen för kundens fjärrvärmecentral och uppvärmningsutrustning.

Om det inte är möjligt att på ett tillförlitligt sätt fastställa den nämnda förbrukningen i denna punkt, kan kunden faktureras för högst tre år.

- 6.10** Värmeleverantören fakturerar Kunden för bruk av värme och för leverans av andra tjänster eller nyttigheter enligt Värmeavtalet.

- 6.11** Värmefakturan ska skickas kostnadsfritt till Kunden. Kunden kan välja att få sina Värmefakturer elektroniskt.

- 6.12** Värmefakturan som baseras på faktisk användning kommer att levereras till Kunden enligt det överenskomna faktureringsformatet.

Fakturering kan endast baseras på Kundens uppskattade förbrukning när faktureringen baseras på Kundens mätarställning och Kunden inte har tillhandahållit en mätarställning för en viss faktureringsperiod, eller när mätaren är skadad och en tillförlitlig mätarställning därför inte kan erhållas.

- 6.13** I värmeleverantörens värmefaktura till kunden ska det tydligt framgå vad fakturan består av. Värmefakturer som inte baseras på faktisk förbrukning måste innehålla en tydlig och begriplig förklaring av hur det belopp som visas på Värmefakturan har beräknats.

- 6.14** Kunden har rätt att kostnadsfritt få de förbrukningsuppgifter och mätuppgifter som ligger till grund för värmefakturan för den period för vilken kunden kan yrka på gottgörelse eller värmeleverantören kan yrka på tilläggsdebitering.

- 6.15** Värmeleverantören är skyldig att på Kundens begäran justera faktureringen utifrån en uppskattad förbrukning, när de förhållanden som ligger till grund för den uppskattade faktureringen har förändrats väsentligt eller när justeringen annars är motiverad.

- 6.16** Mellan den dag då fakturan avsänds och förfallodagen ska det vara minst två veckor. För Kunder som inte är konsumenter ska det vara minst en vecka mellan den dag då fakturan avsänds och förfallodagen.

- 6.17** Kunden är skyldig att betala avgifterna som grundar sig på Värmeleveransen senast på förfallodagen. Värmefakturan sänds till den

faktureringsadress som Kunden har uppgett. Kunden svarar för att Värmefakturan blir betald oberoende av vart han eller hon har bett att få Värmefakturan tillsänd.

**6.18** För försenade betalningar har leverantören rätt att ta ut dröjsmålsränta enligt avtalet. För sändning av en betalningspåminnelse kan dessutom en skälig påminnelseavgift tas ut enligt Prislisterna.

**6.18.1** Av en konsument kan dröjsmålsränta tas ut högst enligt räntelagen och avgift för betalningspåminnelse högst enligt indrivningslagen.

**6.19** Till följd av fel i faktureringen, mätningen eller mätaravläsningen kan kunden kräva sina fordringar för tre år.

**6.19.1.** En konsument kan dock kräva sina fordringar för högst tio år, om tidpunkten då felet uppkom och dess inverkan på faktureringen kan konstateras i efterhand.

**6.20** Till följd av fel i faktureringen, mätningen eller mätaravläsningen kan Värmeleverantören kräva sina fordringar för tre år.

**6.21** Krediteringen eller tilläggsdebiteringen betalas på basis av en uppskattning som grundar sig på besiktning av mätutrustningen, Kundens tidigare och senare förbrukning samt andra uppgifter. Ingen ränta betalas på krediteringen eller tilläggsdebiteringen. En skälig betalningstid på minst en månad ska beviljas för betalning av tilläggsdebiteringen och om tiden överskrids kan en dröjsmålsränta enligt avtalet tas ut för den överskridna tiden.

**6.21.1** Av en konsument kan dröjsmålsränta tas ut högst enligt räntelagen.

**6.22** Värmeleverantören ska kostnadsfritt göra förbruknings- och faktureringsinformation tillgängliga för Kunden.

**6.23** Värmeleverantören ska göra förbrukningsuppgifter baserad på faktisk förbrukning tillgänglig för Kunden en gång per månad om Kunden har en fjärravläst mätare. Om Kunden inte har en fjärravläst mätare måste uppgifterna göras tillgängliga minst fyra gånger per år.

**6.24** Värmeleverantören ska göra faktureringsinformation tillgängliga för Kunden vid faktureringen minst en gång om året. Faktureringsinformation möjliggör jämförelse med Kundens tidigare värmeanvändning och kostnader, samt jämförelse med andra liknande Kunder.

**6.25** Om inte annat avtalas ska Värmeleverantören göra förbruknings- och Faktureringsinformation för fjärrvärme tillgängliga för Kunden i elektronisk form. Ovanstående information kan göras tillgänglig på Värmeleverantörens webbplats och en notering om detta kan läggas till på värmefakturan. Informationen kan också skickas till den e-postadress som Kunden har angett.

## 7 Säkerhet

**7.1** När ett värmeavtal ingås och under den tid värmeavtalet är i kraft har Värmeleverantören rätt att av Kunden kräva skälig säkerhet eller förskott för att fordringarna som grundar sig på Värmeavtalet kommer att betalas. När värmeavtalet är i kraft kan säkerhet eller förskott krävas endast om Kunden i väsentlig mån har försummat sin betalningsskyldighet eller om det framgår av Kundens kreditupplysningar att Kunden är uppenbart oförmögen att klara av de avgifter som grundar sig på Värmeavtalet.

**7.1.1** Av en konsument kan säkerhet eller förskott krävas endast av ytterst vägande skäl som utretts på förhand. Ytterst vägande skäl är till exempel:

- a) Konsumentens värmeleverans har avbrutits på grund av betalningsförsummelse
- b) Värmeleverantören har fordringar på Konsumenten i anslutning till Värmeavtalet och beloppet kan anses betydande i förhållande till Värmeavtalets faktureringsbelopp eller
- c) det framgår av Konsumentens kreditupplysning att Konsumenten uppenbart är oförmögen att klara av betalningarna som grundar sig på Värmeavtalet.

När Värmeavtalet är i kraft kan säkerhet eller förskott krävas endast om Konsumenten i väsentlig mån har försummat sin betalningsskyldighet.

**7.2** Värmeleverantören betalar ingen ränta på säkerheten eller förskottet.

**7.3** Till sitt belopp kan säkerheten eller förskottet vara högst så stor som Värmefakturan för tiden mellan faktureringsperiodens början och avbrytandet av värmeleveransen, om inte annat avtalats med Kunden. Värmefakturan beräknas på basis av Kundens uppskattade värmeförbrukning. Uppskattningen kan beräknas enligt den period då värmeförbrukningen är som störst.

**7.3.1** Med en konsument kan inte avtalas om säkerhet eller förskott som är större än Värmefakturan för tiden mellan faktureringsperiodens början och avbrytandet av värmeleveransen.

**7.4** Värmeleverantören har rätt att använda säkerheten eller förskottet för betalning av sina fordringar som härrör av värmeförsäljningen, upplupna dröjsmålsräntor och skäliga indrivningskostnader. Om Värmeleverantören använder säkerheten eller förskottet eller en del därav till att betala sina fordringar, har Värmeleverantören rätt att kräva att Kunden kompletterar säkerheten eller förskottet till det belopp som nämns i punkt 7.3, om avtalsförhållandet fortgår.

- 7.5** Värmeleverantören återställer säkerheten till kunden då Värmeavtalet har upphört, omedelbart då slutfakturan är betald och Kundens eventuella andra förpliktelser gentemot leverantören är fullgjorda. När Värmeavtalet förblir i kraft ska säkerheten återställas senast två år, till en Konsument ett år, efter att den har ställts. Säkerheten återställs inte medan Värmeavtalet är i kraft, om Kunden sedan säkerheten ställdes väsentligt har försummat sin betalningsskyldighet. Säkerheten eller en del därav återställs dock inte medan Värmeavtalet är i kraft eller när det upphör, om Värmeleverantören kan kräva att hela säkerheten eller en del därav används till att kvittera fordringar som härrör av Kundens övriga giltiga och avslutade värmeavtal samt upplupna dröjsmålsräntor och skäliga indrivningskostnader. Om Kunden inte är en Konsument, kan Värmeleverantören och Kunden avtala annorlunda om återställande av säkerheten. Förskottet används till att betala förfallande Värmefakturor under loppet av den tid som i denna punkt fastställs för återställande av säkerheten.
- 7.6** Om överlåtelse av säkerhet eller förskott görs en bekräftelse skriftligen eller i någon annan varaktig form.
- 7.7** I stället för att överlåta säkerhet eller förskott kan Kunden och Värmeleverantören komma överens om att de i Värmeavtalet bestämda avgifterna betalas i förskott. För återgång till sedvanligt betalningsschema gäller i tillämpliga delar vad som föreskrivs i punkt 7.5.
- 7.8** Det är inte fråga om det förskott som avses i detta kapitel eller det förskott som avses i punkt 7.7, om Kunden bland olika tillgängliga alternativ väljer ett betalningssätt med tyngdpunkten på betalning i förskott.

## **8 Överföring av avtal**

- 8.1** Värmeleverantören har rätt att överföra Värmeavtalet på en annan värmeleverantör. Avtalsvillkoren kan inte ändras vid överföringen. Den nya Värmeleverantören är skyldig att meddela Kunden om överföringen senast i samband med den första Värmefakturan.
- 8.2** Kunden kan överföra Värmeavtalet på tredje part med de rättigheter och skyldigheter som gäller vid tidpunkten för överföringen. Värmeavtalet överförs inte automatiskt i samband med överlåtelse av fastigheten. Om Värmeavtalet önskas överfört på den nya ägaren eller innehavaren ska detta anges i fastighetens överlåtelsebrev eller ett separat överlåtelsebrev upprättas.



**8.3** Värmeleverantören godkänner mottagaren av det överförda Värmeavtalet som Kund, om Värmeleverantörens sammanlagda fordringar vid överföringstillfället har betalats och mottagaren av överföringen skriftligen eller i någon annan varaktig form förbinder sig att iakttä villkoren i det överförda Värmeavtalet.

**8.4** Om Kunden överlåter i Värmeavtalet avsedda byggnader, tomt eller en del av den medan avtalet är i kraft, ansvarar kunden för sina avtalsenliga förbindelser till dess den nya ägaren eller innehavaren givit Värmeleverantören motsvarande förbindelser och Värmeleverantören godkänt dessa.

**8.5** Värmeavtalet kan inte överföras till en annan Värmeförbrukningsplats.

## **9 Avbrytande och begränsning av värmeleveransen av orsaker på Kundens sida**

**9.1** Värmeleverantören har rätt att på grund av Kundens försummelse avbryta eller begränsa värmeleveransen i följande fall:

- a) om Kunden trots påminnelse inte betalar den förfallna Värmefakturan inom en rimlig tid och Värmefakturan uppgår till minst 500 euro, eller minst tre månader har gått sedan förfalldagen för den äldsta obetalda Värmefakturan;
- b) om Kunden trots Värmeleverantörens uppmaning inte reparerar fel eller brister i sin fjärrvärmeutrustning eller i sina lokaler och felet eller bristen orsakar eller kan orsaka risk för skada eller oskälig olägenhet för personer eller egendom;
- c) om Kunden inte tillåter obehindrat tillträde till eller rätt till kontroll av parternas fjärrvärmeutrustning, dataöverföringssystem eller uppvärmningsutrustning för att installera, underhålla, reparera eller övervaka den; eller
- d) om Kunden annars i väsentlig grad försummar sina skyldigheter enligt Värmeavtalet.

**9.2** Värmeleveransen kan dock inte avbrytas eller begränsas på grund av betalningsförsummelse i följande fall:

- a) Värmeleveransen till en byggnad eller del av byggnad som används som stadigvarande bostad kan inte avbrytas mellan början av oktober och slutet av april, förrän fyra månader har förflutit från förfalldagen för den försummade betalningen.
- b) om en Konsument påvisar att betalningsförsummelsen har berott på allvarlig sjukdom, arbetslöshet eller någon annan därmed jämförbar orsak utan Konsumentens egen förskyllan, avbryts värmeleveransen inte förrän tre månader har gått efter

Värmefakturans första förfallodag. Värmeleverantören ska meddelas om hindret såvitt möjligt före förfallodagen.

- c) om Kundens betalningsförsummelse beror på övermäktigt hinder kan värmeleveransen inte avbrytas eller begränsas så länge hindret kvarstår.

**9.3** Innan värmeleveransen avbryts eller begränsas sänder Värmeleverantören till den adress eller faktureringsadress som Kunden har uppgett en uppmaning att betala den förfallna fordran (betalningsuppmaning) eller rätta till någon annan försummelse inom utsatt tid, som är minst två veckor från det datum då uppmaningen sändes. Om en avgiftsbelagd påminnelse sänds till en Kund som är en Konsument, kan påminnelsen sändas tidigast två veckor efter den ursprungliga förfallodagen. Om Kunden trots uppmaningen inte betalar den förfallna fordran eller rättar till annat avtalsbrott inom utsatt tid, sänder Värmeleverantören minst två veckor före avbrottet skriftligen eller i någon annan varaktig form varsel om avbrott till den adress eller faktureringsadress som Kunden har uppgett. Av avbrottsvarslet framgår tidpunkten när värmeleveransen kommer att avbrytas eller begränsas.

För att undgå avbrottet måste kunden rätta avtalsbrottet i god tid före den angivna tidpunkten för avbrytande eller begränsning.

**9.4** Avbrottet eller begränsningen kan verkställas tidigast fem veckor efter den ursprungliga förfallodagen eller från det att Kunden första gången har meddelats om avtalsbrottet och behovet av att rätta till det. Om en avgiftsbelagd påminnelse har sänts till en Kund som är en Konsument, kan avbrottet eller begränsningen verkställas tidigast sex veckor efter den ursprungliga förfallodagen eller från det att Kunden första gången har meddelats om avtalsbrottet.

**9.5** Värmeleveransen kan avbrytas även på Kundens begäran.

**9.6** Om Värmeleveransen avbryts av orsaker på Kundens sida eller på Kundens begäran, befrias Kunden inte från sina betalnings- eller andra skyldigheter mot leverantören.

**9.7** Avbrytande av värmeleveransen begränsar inte leverantörens rätt till eventuellt skadestånd.

**9.8** Värmeleverantören har rätt att kräva en avgift enligt gällande Prislistor för att sända en betalningsuppmaning och ett avbrotts- eller begränsningsvarsel samt för att avbryta eller begränsa värmeleveransen och återuppta den.

- 9.9** Värmeleveransen återupptas efter att anledningen till avbrottet eller begränsningen har undanröjts. Värmeleverantören är dock inte skyldig att återuppta värmeleveransen förrän Kunden har betalat de avgifter och kostnader som orsakats av betalningsuppsmaningen och varslat samt andra åtgärder i anslutning till avbrottet eller begränsningen och återinkopplingen samt Värmeleverantörens förfallna fordringar och krävd säkerhet. Värmeleverantören och Kunden kan avtala om att värmeleveransen återupptas redan innan den krävda säkerheten förfaller. I detta fall kan värmeleveransen avbrytas eller begränsas utan särskilt meddelande, om säkerheten inte har betalats senast på förfallodagen.

## **10 Dröjsmål vid anslutning till fjärrvärmenätet och påbörjande av värmeleveransen**

- 10.1** Anslutningen till fjärrvärmenätet verkställs och värmeleveransen påbörjas vid en tidpunkt som överenskommit i Värmeavtalet, när kraven enligt punkt 1.10 i dessa villkor är uppfyllda. Om ändring av anslutningstidpunkten (t.ex. på grund av förändringar i Kundens byggtidtabell) ska överenskommas med den andra parten i god tid.
- 10.2** Om Kunden av orsaker på Värmeleverantörens sida inte kan anslutas till fjärrvärmenätet vid den överenskomna tidpunkten och värmeleveransen inte kan påbörjas, har Kunden rätt att vänta med att betala anslutningsavgiften och avgifterna enligt Värmeavtalet till dess värmeleveransen kan påbörjas. Efter att värmeleveransen har påbörjats har Kunden rätt att vänta med att betala den del av avgiften som behövs som säkerhet för ersättningskrav på grundval av dröjsmålet.
- 10.3** Om anslutningen av Kunden till Fjärrvärmenätet fördröjs av orsaker på Värmeleverantörens sida, har Kunden rätt till ersättning för dröjsmålet. Ersättningen är 10 % av anslutningsavgiften för varje påbörjad dröjsmålsvecka. Den högsta ersättningen för dröjsmål är 30 % av anslutningsavgiften, dock högst 3 000 euro. Ingen rätt till ersättning för ett dröjsmål finns dock, om anslutningen och värmeleveransen inte kan verkställas på grund av hinder som anges i punkterna 12.2 - 12.4.
- 10.4** För skada som dröjsmålet orsakat Kunden har han eller hon dessutom rätt att få en ersättning som överstiger ersättningen för dröjsmål enligt kapitel 12 och med de begränsningar som anges där.
- 10.5** För att få ersättning för dröjsmål ska Kunden meddela värmeleverantören om sitt krav på detta inom skälig tid. Värmeleverantören kan vid behov begära att kravet kompletteras skriftligen eller i någon annan varaktig form. Om kravet inte är grundlöst, drar Värmeleverantören av en dröjsmålsersättning från den första värmefakturan som sänds ut efter att ärendet klarats upp eller återbetalar annars summan omedelbart.
- 10.6** Om anslutningen till Fjärrvärmenätet och påbörjandet av

värmeleveransen inte kan verkställas vid överenskommen tidpunkt av en orsak på Kundens sida, har Kunden dock inte rätt till ersättning för dröjsmålet eller till skadestånd. Kunden är skyldig att betala avgifterna enligt Värmeavtalet för dröjsmålstiden.

- 10.7** Om Kunden anmäler ett dröjsmål från sin sida så sent att Värmeleverantören redan hunnit inleda anslutningsarbetet, ska Kunden ersätta Värmeleverantören för kostnaderna för åtgärder som har blivit nödvändiga på grund av dröjsmålet samt kostnaderna för nödvändiga åtgärder som har blivit överflödiga.

## **11 Fel i värmeleveransen, felanmälan och prisavdrag**

- 11.1** Om inte annat avtalats, är värmeleveransen felaktig om värmekvaliteten i Värmeleveranspunkten inte motsvarar kraven i kapitel 2 enligt dessa villkor (fel i kvaliteten).
- 11.2** Om inte annat avtalats, är värmeleveransen felaktig om värmeleveransen är kontinuerligt eller upprepade gånger avbruten och avbrottet (värmeavbrottet) med beaktande av orsaken och omständigheterna inte kan anses som ringa (fel i leveranssättet).
- 11.3** Värmeleverantören är skyldig att på begäran ge Kunden nödvändiga uppgifter om det fel som Kunden misstänker och om orsakerna till det.
- 11.4** Avbrottet i värmeleveransen beräknas från den tidpunkt då Värmeleverantören fått kännedom om det eller kan anses ha varit medveten om det.
- 11.5** Värmeleveransen kan inte anses felaktig om orsaken till avbrottet eller felet i kvaliteten är någon omständighet som anges i följande punkter:
- a) Värmeleverantören har omedelbart rätt att tillfälligt avbryta eller begränsa värmeleveransen antingen på grund av ett övermäktigt hinder eller på grund av fara som hotar människoliv, hälsa eller egendom.
  - b) Av Värmeleverantören oberoende orsak, såsom t.ex. krig eller någon annan krissituation, en väsentlig störning i elproduktionen eller i elnätsverksamheten, en arbetskonflikt eller exceptionellt naturförhållande kan orsaka en sådan störning i Värmeleverantörens verksamhet att värmeleverantören måste avbryta eller begränsa värmeleveransen.
  - c) Om Värmeleverantören av de skäl som anges i de två föregående punkterna endast kan leverera värme i begränsad utsträckning, har Värmeleverantören rätt att fördela tillgänglig värme mellan Kunderna med hänsyn till samhällets allmänna livsviktiga behov, eventuella direktiv från myndigheterna och rådande omständigheter och avbryta annan värmeleverans vid behov.
  - d) Värmeleverantören har rätt att tillfälligt avbryta eller begränsa

värmeleveransen för underhåll, reparation, ändring eller granskning av den utrustning som behövs för att leverera värme eller för att utreda fel i utrustningen eller av annat motsvarande skäl. Värmeleverantören ser till att avbrottet eller begränsningen är möjligast kort och sker vid en sådan tidpunkt och på ett sådant sätt att olägenheten för Kunden minimeras. Om Värmeleverantören dock inte tillräckligt effektivt informerar om avbrott och begränsningar som han i förväg är medveten om och som beror på omständigheter som anges i denna punkt eller försummar denna skyldighet eller om återupptagandet av värmeleveransen obefogat fördröjs från det som har anmälts på förhand, är det fråga om fel i värmeleveransen.

- e) Om Kunden inte är en Konsument har Värmeleverantören rätt att styra värmeförbrukningen också i normala brukssituationer på ett sådant sätt att det inte medför väsentlig olägenhet för Kunden. Styrningen kan genomföras genom att begränsa eller tillfälligt avbryta värmeförbrukningen. Detta gäller inte uppvärmning av tappvarmvatten.
- f) Värmeleverantören har rätt att styra värmeförbrukningen för en icke-konsument-Kund i händelse av ett fel i fjärrvärmesystemet. Styrningen kan genomföras genom att begränsa eller tillfälligt avbryta värmeförbrukningen.

**11.6** Kunden ska utan dröjsmål meddela Värmeleverantören om fel eller hotande fel som han eller hon märkt. Inget meddelande behövs om det är uppenbart att Värmeleverantören annars är medveten om situationen.

**11.7** Om värmeleveransen är felaktig är Värmeleverantören skyldig att ersätta den skada som felet orsakat Kunden i den omfattning som anges i kapitel 12.

**11.8** På grund av fel i värmeleveransen har Kunden rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet. Om felet baserar sig på avbrott i värmeleveransen, är prisavdraget till sitt belopp minst fyra procent av den uppskattade årliga värmefakturan för Kundens Värmeförbrukningsplats. Prisavdraget är dock högst 400 euro per Kund och år.

På ett prisavdrag till en konsument tillämpas inte den ovan nämnda begränsningen på 400 euro.

**11.9** Värmeleverantören drar av prisavdraget för ett fel som kommit till leverantörens kännedom från den följande Värmefakturan eller återbetalar prisavdraget till Kunden med iakttagande av vad som anges i punkt 10.5.

## 12 Skadestånd

- 12.1** Värmeleverantören ersätter Kunden för skada som beror på dröjsmål eller fel som definieras i dessa villkor eller för skada som beror på leverantörens felaktiga ledningar eller utrustning, på de grunder och med de begränsningar som anges i detta kapitel.
- 12.2** Skada som beror på dröjsmål ersätts inte, om Värmeleverantören påvisar att dröjsmålet berodde på hinder utanför leverantörens kontroll som han skäligen inte kunde förväntas ha räknat med då Värmeavtalet ingicks och vars följder han inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.
- 12.3** Om dröjsmålet beror på tredje part, som Värmeleverantören har anlitat för att fullgöra Värmeavtalet, befrias Värmeleverantören från sin skadeståndsskyldighet endast om denna tredje part är fri från ansvar enligt punkt 12.2.
- 12.4** Skada som beror på dröjsmål ersätts inte heller, om tillstånd till nyttjande av mark eller väg för förläggning av fjärrvärmeledningen eller utrustningen inte fås av markägaren eller myndigheterna i tillräckligt god tid.
- 12.5** Kunden har inte rätt till skadestånd för försening, fel eller följdskada som orsakats av felaktiga ledningar eller felaktig utrustning. Kunden har dock även rätt till ersättning för följdskador om ovanstående orsaker beror på vårdslöshet från Värmeleverantörens sida. Om inte annat överenskommit mellan avtalsparterna, är maximibeloppet för Värmeleverantörens skadestånd för indirekta skador dock ett belopp som motsvarar Kundens sammanlagda Värmefakturor för ett år, dock högst 8 500 euro. Om Värmeleverantören har gjort sig skyldig till uppsåtlighet eller grov vårdslöshet, tillämpas ingen begränsning av skadeståndets maximibelopp.

Begränsningen av skadeståndets maximibelopp tillämpas inte på skadestånd för indirekta skador som orsakats en Konsument.

- 12.6** Som indirekt skada anses i dessa villkor:
- inkomstförlust som orsakas Kunden på grund av dröjsmålet eller felet eller åtgärder till följd av dessa;
  - skada som beror på skyldighet enligt ett annat avtal;
  - väsentlig förlust av Värmeförbrukningsplatsens bruksnytta, om förlusten dock inte medför direkt ekonomisk skada, samt annan jämförbar väsentlig olägenhet;

- d) skada på egendom som någon annan Kund än en Konsument lidit, om skadan beror på fel i värmeleveransen som orsakat funktionsstörning i Kundens fjärrvärmecentral eller utrustning för uppvärmning eller fått dem att stanna eller avbrutit Kundens verksamhet, eller ekonomisk följskada eller förlust av samma orsak; och
  - e) annan liknande skada som är svår att förutse.
- 12.7** En konsument har rätt till skadestånd också för skada som orsakats hans eller hennes familj eller familjemedlem på samma grunder som för skada som träffat konsumenten själv.
- 12.8** En kund ersätts trots det som sagts ovan i punkt 12.6 d för skada som tillfogats Kundens egendom som han eller hon huvudsakligen har använt för sin privata konsumtion.
- 12.9** För att förhindra skada och då sådan sker eller hotar ska avtalsparterna för att avvärja eller begränsa skadan alltid vidta alla sådana åtgärder som man rimligen kan kräva och förvänta sig. Om en Kund orsakar skada genom eget handlande, är Värmeleverantören inte skyldig till skadestånd. Skada som vållats en avtalspart genom begränsande av sådan skada som ersätts enligt dessa villkor ska ersättas.
- 12.10** Om en Kund försummar sin skyldighet att vidta skäligen åtgärder för att begränsa sin skada, får han eller hon själv lida motsvarande del av skadan. Om Kundens försummelse kan anses ringa, kan skadeståndet emellertid nedsättas.
- 12.11** Kunden är skyldig att ersätta annan än indirekt skada som han eller hon genom oaktsamhet tillfogat Värmeleverantörens egendom eller fjärrvärmesystemets funktion, om inte något annat följer av punkt 5.6.

Som indirekt skada för värmeleverantören anses skada som är att jämställa med indirekt skada för Kunden enligt punkt 12.6.

### **13 Upphörande av värmeavtal**

- 13.1** Ett Värmeavtal för viss tid upphör då den avtalade tiden gått ut eller på grund av hävning.
- 13.2** Kunden kan säga upp ett Värmeavtal som gäller tills vidare med sex månaders uppsägningstid. En konsument kan säga upp ett Värmeavtal som gäller tills vidare med en månads uppsägningstid.
- 13.3** Värmeleverantören får säga upp ett Värmeavtal som gäller tills vidare med sex månaders uppsägningstid.
- 13.3.1** Värmeleverantören får säga upp ett Värmeavtal med en

konsument enbart om det på grund av ändringar i lagstiftningen eller väsentliga förändringar i omständigheterna blir ohållbart för Värmeleverantören att fortsätta att ha avtalet i kraft. Innan uppsägningen verkställs är Värmeleverantören skyldig att överlägga med Konsumenten om ett ersättande uppvärmningssystem.

- 13.4** Värmeleverantören kan häva ett Värmeavtal med omedelbar verkan, om
- a) Kunden har försatts i konkurs och konkursboet inte förbinder sig till Värmeavtalet eller om kunden av myndigheterna har förklarats oförmögen att ansvara för sina skyldigheter enligt avtalet;
  - b) Kunden har gjort sig skyldig till tillgrepp av värme eller Värmeleverantörens egendom, vållat uppsåtlig skada på Värmeleverantörens utrustning eller brutit värmeleverantörens plomberingar;
  - c) värmeleveransen har avbrutits utifrån dessa villkor och Kunden inte har undanröjt orsaken till avbrottet inom den utsatta tiden på minst två veckor räknat från avbrottet;
  - d) avbrottet av skäl som beror på Kunden inte har kunnat verkställas, om det har gått minst en månad sedan förutsättningarna för avbrytande uppfyllts; eller
  - e) Kunden annars väsentligt har brutit mot sina skyldigheter enligt Värmeavtalet och avtalsbrottet inte har rättats till inom en skälig tidsfrist som Värmeleverantören har meddelat skriftligen eller i någon annan varaktig form.
- 13.4.1** En konsuments Värmeavtal kan hävas med omedelbar verkan, i fall av betalningsförsummelse enligt punkt 9.1 a i dessa avtalsvillkor dock tidigast en månad efter att värmeleveransen avbrutits.
- 13.5** I Värmeavtalet anges om anslutningsavgiften eller en del av den återbetalas när avtalet upphör.
- 13.6** Värmeleverantören har rätt att kvitta sina fordringar enligt Värmeavtalet mot återbäringen av anslutningsavgiften och från det belopp som återbetalas av anslutningsavgiften avdra kostnaderna för att eventuellt nedmontera anslutningsledningen och annan nödvändig utrustning för värmeleveransen samt för att avskilja Kunden från nätet.
- 13.7** Om anslutningsavgiften inte är återbetalningsbar har Värmeleverantören rätt att kräva kunden på kostnaderna enligt gällande Prislistor för att eventuellt nedmontera anslutningsledningen och annan nödvändig utrustning för värmeleveransen samt för att avskilja Kunden från nätet.



## 14 Ändring av avtalsvillkor och prissättning

- 14.1** Avtalsparterna kan tillsammans komma överens om ändringar i ett enskilt Värmeavtal.
- 14.2** Om inte annat överenskommit i ett enskilt Värmeavtal har Värmeleverantören rätt att ändra priser, andra avtalsvillkor och prissättning så att de motsvarar ändringar i kostnaderna eller kostnadsstrukturen och så att prissättningen också efter ändringen motsvarar det krav på skälig prissättning som förutsätts i konkurrenslagstiftningen. På grundval av denna punkt kan Värmeavtalet inte ändras så att avtalets innehåll i väsentlig mån förändras.
- 14.3** Värmeleverantören har rätt att ändra priser, andra avtalsvillkor och prissättning, om ändringen baserar sig på en lagändring eller ett myndighetsbeslut.
- 14.4** Värmeleverantören har dessutom rätt att ändra priser, andra avtalsvillkor och prissättning, om en särskild orsak till ändringen föreligger
- a) till följd av att förhållandena väsentligt förändrats
  - b) på grund av att föråldrade avtals- och prissättningssystem moderniserats eller
  - c) för att åtgärder som är nödvändiga för att effektivisera energianvändningen ska kunna vidtas.
- 14.5** Värmeleverantören har rätt till sådana mindre ändringar av avtalsvillkoren som inte inverkar på det centrala innehållet i avtalsförhållandet.
- 14.6** Värmeleverantören ska skriftligen eller i någon annan varaktig form sända Kunden ett meddelande till den adress eller faktureringsadress som kunden har uppgett om hur och när priser, andra avtalsvillkor eller prissättning ändras och om grunden för ändringen. Meddelandet kan också ingå i exempelvis en faktura till Kunden. Om orsaken är någon annan än en lagändring eller ett myndighetsbeslut får ändringen träda i kraft tidigast en månad efter det att meddelandet avsänts. Om ändringen grundar sig på en lagändring eller ett myndighetsbeslut har Värmeleverantören rätt att verkställa ändringen från den dag då ändringen eller beslutet trädde i kraft. Om det är fråga om en ändring till Kundens nackdel kan ändringen verkställas även senare vid en tidpunkt som Värmeleverantören bestämmer. Värmeleverantören ska meddela kunden om ändringar på dessa grunder så snart som möjligt.
- 14.7** Kunden har rätt att säga upp Värmeavtalet med 1 månads uppsägningstid inom 30 dagar efter att ha fått kännedom om ändringar i avtalsvillkoren för fjärrvärme. I detta fall gäller ändringarna i priser, villkor eller prissättning inte Kunden, utom i det fall att ändringen beror på ett myndighetsbeslut eller en lagändring.

## **15 Avgörande av tvister**

- 15.1** Meningskiljaktigheter avgörs i domstol, talan väcks vid tingsrätten på den ort där Kundens Värmeförbrukningsplats är belägen, om inte annat överenskommits i enskilda fall.
- 15.2** En konsument har rätt att föra meningskiljaktigheter om tolkningen av detta avtal till behandling i konsumenttvistenämnden ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)). Innan ärendet hänskjuts till konsumenttvistenämnden bör Konsumenten kontakta konsumentrådgivningen ([www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta](http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta)).
- 15.3** En konsument har alltid rätt att väcka talan vid tingsrätten på sin hemort i Finland.