

Vattenfall AB:s ("Vattenfall") avtalsvillkor för Personlig Energirådgivning

Giltiga fr.o.m. 2014-09-12

1 § Bokning av telefonrådgivning och avbokning

Bokning av Personlig Energirådgivning görs via www.vattenfall.se eller Vattenfalls Kundservice. Om du får förhinder ber vi dig avboka din plats senast dagen innan bokad rådgivning. Du avbokar dig enkelt genom att ringa Vattenfalls Kundservice på telefon 020-82 00 00, vardagar kl.9.00 – 17.00 eller via länken i bekräftelsemailet för den bokade tiden.

2 § Beräknad besparing

Våra rådgivare ger under samtalet en indikation på den besparing du kan göra genom att följa deras rekommendationer. Besparingen beräknas på ett genomsnitt för respektive rekommendation och Vattenfall kan inte garantera att denna besparing gäller för alla hushåll.

3 § Rådgivningssamtalet

Under samtalet bereds kunden möjlighet att gå igenom följande områden som enligt vår erfarenhet är mest relevanta vad gäller energianvändning:

- Energiförbrukning
- Isolering
- Uppvärmning
- Vattenanvändning
- Val av hemutrustning
- Val och översyn av elavtal
- Livsstil och beteende

Ovan angivna lista utgör endast exempel och beroende på kundens önskemål kan andra områden diskuteras likväl som det kan förekomma att något eller några av ovan angivna områden ej berörs under samtalet.

4 § Personuppgifter

Kunden samtycker till att personuppgifter som inhämtas i samband med detta avtal eller rådgivningssamtalet kommer att behandlas och lagras av Vattenfall, andra koncernbolag eller Vattenfalls samarbetspartners i enlighet med personuppgiftslagen (1998:204) ("PUL") och i den

omfattning som det behövs för administration och fullgörande av avtalet med kunden och därmed förknippade tjänster. Inhämtade uppgifter kommer även att behandlas i samband med affärs- och produktutveckling, statistik, marknads- och kundanalyser samt direkt marknadsföring (förutsatt att kunden inte hos Vattenfall har anmält att han eller hon motsätter sig direkt marknadsföring).

Kunden kan kostnadsfritt en gång per år få information om hur personuppgifter som rör kunden behandlas. Kunden kan även begära att personuppgifter som inte har behandlats i enlighet med PUL rättas, blockeras eller utplånas. Ytterligare information om personuppgifter hos Vattenfall finns på <http://www.vattenfall.se/sv/personuppgifter-hos-vattenfall.htm>

5 § Kostnad och Betalning

Kostnaden för rådgivningssamtalet består av en engångsavgift per samtal som betalas i efterskott via faktura.

Vid fakturering skall betalning vara Vattenfall tillhanda senast på den i fakturan angivna förfallodagen. Vid fakturering har Vattenfall rätt att ta ut en avgift enligt Vattenfalls vid var tid gällande prislista.

Sker inte betalning i rätt tid har Vattenfall rätt att av kunden, förutom fakturabeloppet, fordra ränta enligt räntelagen (1975:635) från den i fakturan angivna förfallodagen samt ersättning för de kostnader som är förenade med dröjsmålet. Hit räknas även kostnader för skriftlig betalningspåminnelse samt kostnader för verkställighet av betalnings- eller annan förpliktelse.

6 § Ångerrätt

Vid ingående av avtal på distans eller via hemförsäljning gäller lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59). Du har rätt att frånträda detta avtal (ångerrätt) utan att ange något skäl inom 14 dagar. Ångerfristen löper ut 14 dagar efter dagen då avtalet ingicks. Vill du utöva ångerrätten ska du skicka ett klart och tydligt meddelande till Vattenfall om ditt beslut att

Kontaktvägar

Vattenfalls Kundservice nås på telefon 020-82 00 00, kundservice@vattenfall.com eller postadress Box 13,880 30 Näsåker, fax 0155-212580. Huvudkontorets gatuadress: Evenemangsgatan 13C, 169 56 Solna

frånträda avtalet (t.ex. ett brev avsänt per post, fax eller e-post). Använd då Konsumentverkets blankett som du hittar på Vattenfalls hemsida. För att du ska hinna utöva din ångerrätt i tid räcker det med att du sänder in ditt meddelande om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut. Om du lämnar ditt samtycke kan rådgivningstjänsten påbörjas under ångerfristen, i sådant fall upphör ångerrätten.

7 § Ansvar för fel m.m.

Vattenfalls skyldighet med anledning av rådgivningen är begränsat till att agera professionellt och kompetent i samband med rådgivningen. Vattenfall lämnar inga garantier, varken uttryckligen eller underförstått, för att kunden, genom sitt användande av den personliga rådgivningen kring energieffektivisering, ska kunna åstadkomma lägre elförbrukning och minskade elkostnader.

Vattenfall ansvarar inte för indirekta skador (med undantag för fall där Vattenfall har agerat grovt vårdslöst). Vattenfall ansvarar endast för skador

som täcks av Vattenfalls företagsförsäkring och under förutsättning att försäkringsgivaren godkänner att utbetalning sker. Förutom i ovan nämnda fall är Vattenfalls ansvar begränsat till av kunden erlagd avgift för rådgivningen.

8 § Avtalsöverlåtelse

Vattenfall har rätt att utan kundens samtycke helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta avtal till annat bolag inom samma koncern eller till tredje part som rimligen kan förväntas fullgöra skyldigheterna enligt avtalet på ett tillfredsställande sätt.

9 § Tvist

Tvist rörande tillämpningen eller tolkningen av avtalet eller därmed sammanhängande frågor skall i första hand lösas genom förhandling och överenskommelse mellan parterna. Eventuell tvist skall avgöras av allmän domstol, varvid svensk rätt skall tillämpas. Tvist kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden.

Kontaktvägar

Vattenfalls Kundservice nås på telefon 020-82 00 00, kundservice@vattenfall.com eller postadress Box 13,880 30 Näsåker, fax 0155-212580. Huvudkontorets gatuadress: Evenemangsgatan 13C, 169 56 Solna