

Vattenfall AB:s ("Vattenfall") användarvillkor för Personlig energirådgivning

Giltiga fr o m 2026-01-15

Allmänt

Detta avtal, "Avtalet", är giltigt för kund med befintligt elavtal hos Vattenfall, och förutsatt att "Kunden", har fått bekräftelse på bokning av Personlig energirådgivning med Vattenfall.

Villkoren i detta dokument inklusive gällande integritetspolicy ("Användarvillkor") reglerar förhållandet (parternas respektive rättigheter och skyldigheter) mellan Vattenfall och Kunden som använder tjänsten.

Tjänstens omfattning

Personlig energirådgivning sker via bokade telefonsamtal.

Vid Personlig energirådgivning görs en genomgång av de viktigaste områdena utifrån Kundens behov och lämnas rekommendationer som kan leda till positiva förändringar gällande energianvändning.

Områden kan exempelvis vara:

- Energiförbrukning
- Isolering
- Uppvärmningslösning
- Vattenanvändning
- Val av hemutrustning
- Livsstil och beteende

Energirådgivningen omfattar inte rådgivning kring val av elavtal.

Vattenfalls ansvar

Vattenfalls ansvar i samband med rådgivningen är begränsat till råd och rekommendationer. Vattenfall lämnar inga garantier, varken uttryckligen eller underförstått för att Kunden genom att använda tjänsten ska garanteras lägre energiförbrukning eller minskade kostnader.

Kundens ansvar

För att rådgivningen ska bli så effektivt och givande som möjligt bör Kunden vara väl förberedd och till mötet ta med sig uppgifter kring sin elförbrukning och boendeform, uppvärmningslösning och gärna specifika områden eller frågor Kunden vill få hjälp med i samtalet.

Bokning och avbokning av Personlig energirådgivning

Bokning görs via vattenfall.se eller Kundservice. Avbokning ska göras senast 24 timmar innan bokad tid. Avbokning sker enklast via länken som bifogats bekräftelsemejl/sms eller genom att ringa Vattenfalls kundservice på telefon 020-82 00 00.

Fakturerering

Vattenfall har rätt att fakturera tjänsten efter genomfört rådgivnings-samtal. Från tid till annan erbjuds dock tjänsten Personlig energi-rådgivning utan extra kostnad till Vattenfalls kunder.

Personuppgifter

Vattenfall är personuppgiftsansvarig och kommer behandla Kundens personuppgifter i enlighet med de syften som anges i vid var tid gällande Integritetspolicy som finns tillgänglig på vattenfall.se/personuppgifter. Integritetspolicyen innehåller även information om vilka rättigheter Kunden har och hur Kunden utövar dem, inklusive rätten att invända mot vissa behandlingar.

Genom att boka Personlig energirådgivning samtycker Kunden till att Vattenfall behandlar Kundens personuppgifter i enlighet med Vattenfalls vid var tid gällande integritetspolicy.

Ångerrätt

Vid ingående av avtal på distans gäller lagen om distansavtal. Du har rätt att frånträda detta Avtal (genom att avboka rådgivningssamtalet) inom 14 dagar utan att ange något skäl (ångerrätt). Avbokning av samtalet sker enklast enligt tidigare beskrivning. Sker rådgivningssamtalet innan ångerfristen löpt ut upphör ångerrätten.

Twist

Reklamation görs i första hand till Vattenfalls kundservice. Löses inte ärendet till belåtenhet kan en fortsatt twist provas utanför domstol av Allmänna reklamationsnämnden ARN. ARN kan nås på postadress Bos 174, 101 23 Stockholm eller via webben på www.arn.se. Twist kan även prövas av allmän domstol, varvid svensk rätt ska tillämpas.

Kontaktuppgifter

Kunden kan nå Vattenfalls kundservice via telefon 020-82 00 00 eller e-post kundservice@vattenfall.com. Vattenfall Kundservice kan även nås på adress: Vattenfall Kundservice AB, Box 13, 881 06 Näsåker.