



Serviceavtal för värmepump

Prioriterad hjälp, värmegaranti och regelbunden kontroll för privatkund.

Avtalsparter och anläggning

SERVICEGIVARE	
Servicegivare	Växjö Värmepump & VVS-service AB, Nedan kallad "Växjö VVS"
Organisationsnummer	556902-0778
Adress	Eke Skräddaregård, 363 91 Braås
Kontakt	0470-24 666 info@vaxjovvs.se vaxjovvs.se

KUND	
Kundens namn	_____
Personnummer	_____
Adress	_____
Postnummer och ort	_____
Telefon	_____
E-post	_____

VÄRMEPUMPEN SOM AVTALET GÄLLER	
Anläggningsadress	_____
Typ av värmepump	_____
Fabrikat och modell	_____
Serienummer	_____
Installationsår	_____
Avtalets startdatum	_____

Avtalets viktigaste uppgifter

SAMMANFATTNING	
Årsavgift	1 995 kronor inklusive moms
Gäller för	Bergvärme, markvärme (jordvärme), sjövärme och luft-vatten
Betalning	Årsbetalning i förskott är standard
Första avtalsperiod	24 månader
Minsta totalkostnad	3 990 kronor inklusive moms under de första 24 månaderna
Därefter	Förlängning med 12 månader åt gången
Uppsägning	Senast 30 dagar före den pågående avtalsperiodens slut
Ordinarie kontroll	Första kontrollen vid avtalsstart, därefter vartannat år

Det här ingår i serviceavtalet

Årsavgiften gäller hela serviceavtalet och inte endast de ordinarie kontrollbesöken.

- En första kontroll av anläggningen i samband med att avtalet börjar gälla.
- En protokollförd ordinarie kontroll vartannat år.
- Prioriterad återkoppling och prioriterad hantering vid värmefel.
- En fast kontakt och ett serviceteam som har tillgång till uppgifter om kundens anläggning och tidigare servicehistorik.
- Värmegaranti enligt villkoren nedan.
- 20 procent rabatt på vissa reservdelar och tillbehör till den värmepump som omfattas av avtalet.
- Framkörning till den första och den ordinarie återkommande kontrollen.

Ingen årlig kontroll utlovas

Årsavgiften ger löpande tillgång till avtalets trygghetsförmåner. Den ordinarie tekniska kontrollen utförs vartannat år.

Prioriterad hjälp vid värmefel

När kunden anmäler ett värmefel gäller följande:

- Växjö VVS återkopplar snarast och normalt inom fyra arbetstimmar, räknat under företagets ordinarie arbetstid.
- Om ett besök behövs är målsättningen att vara på plats inom 48 timmar under normala förhållanden.
- Avtalskunden får prioriterad hantering även under kvällar och helger.
- Prioriteten innebär inte att jour, framkörning, felsökning, reparation eller annat arbete är kostnadsfritt.

Jour, framkörning, felsökning, reparation och annat arbete debiteras separat enligt Växjö WS priser vid beställningstillfället. Kunden ska få information om att kostnader tillkommer innan ett debiterbart arbete beställs eller påbörjas, om situationen medger det.

Värmegaranti

Om den avtalade värmepumpen stannar lånar Växjö VVS kostnadsfritt ut tillfälliga värmefläktar under den tid som felet undersöks och åtgärdas.

- Kunden betalar fläktarnas elförbrukning.
- Transport, inkoppling, urkoppling och annat arbete debiteras separat.
- Lånet upphör när felet har åtgärdats, en annan värmelösning har ordnats eller kunden avstår från en rekommenderad åtgärd.

Vad "Värmegaranti" betyder

Värmegarantin är ett löfte om kostnadsfritt lån av tillfälliga värmefläktar enligt villkoren ovan. Den är inte en garanti för att värmepumpen aldrig stannar eller att en reparation är kostnadsfri.

Rabatt på reservdelar och tillbehör

Avtalskunden får 20 procent rabatt på reservdelar och tillbehör som köps av Växjö VVS för den värmepump som omfattas av avtalet. Rabatten beräknas på Växjö VVS leverantörers vid köptillfället gällande ordinarie riktpislistor.

- Rabatten gäller inte vid köp av en ny värmepump.
- Rabatten gäller inte arbete, felsökning, jour, framkörning eller andra tjänster.

Den första kontrollen

Den första kontrollen utförs i samband med eller efter att avtalet tecknas och ingår i den första årsavgiften. Teknikern går igenom anläggningen och bedömer om den kan omfattas av avtalet.

Detta kontrolleras vid första besöket

- Fabrikat, modell, serienummer, installationsår och andra relevanta anläggningsuppgifter registreras.
- Kunden tillfrågas om tidigare problem, reparationer och återkommande larm.
- Synliga läckage, missljud och andra tydliga avvikelser kontrolleras.
- Driftvärden och larmlogg avläses när anläggningen medger det.
- Värme, varmvatten, systemtryck och viktiga inställningar kontrolleras.
- Bergvärme-, markvärme- och sjövärmepump: köldbärarsidans tryck och temperaturer kontrolleras.
- Luft-vattenvärmepump: utedelen kontrolleras med avseende på fritt luftflöde, synlig nedsmutsning, avfrostning och kondensavrinning.
- Temperaturer och relevanta givare kontrolleras.
- Cirkulationspumpar och andra åtkomliga huvudfunktioner kontrolleras översiktligt.
- Upptäckta fel och rekommenderade åtgärder dokumenteras.

Om det redan finns fel

Befintliga fel som påverkar anläggningens funktion eller möjligheten att uppfylla avtalet måste åtgärdas innan anläggningen godkänns för serviceavtalet. Reparationer utförs endast efter kundens godkännande och debiteras separat.

Om anläggningen inte godkänns börjar avtalet inte gälla. En redan betald årsavgift återbetalas. Eventuella reparationer eller andra arbeten som kunden har beställt debiteras separat.

Den återkommande kontrollen

Efter den första kontrollen utförs en ordinarie kontroll vartannat år så länge avtalet gäller och årsavgiften är betald. Växjö VVS kontakter kunden när det är dags att boka besöket.

Detta ingår normalt

- Genomgång av problem, larm och förändringar sedan föregående besök.
- Kontroll av synliga läckage, onormala ljud och tydliga avvikelser.
- Avläsning av tillgängliga driftvärden och larmlogg.
- Kontroll av värme, varmvatten, systemtryck, temperaturer och relevanta givare.
- Kontroll av köldbärarsidans tryck och temperaturer (berg-, mark- och sjövärme) respektive utedelen (luft-vatten).
- Översiktlig kontroll av cirkulationspumpar och viktiga inställningar.
- Enkelt serviceprotokoll med noterade avvikelser och rekommenderade åtgärder.

Kontrollen anpassas till värmepumpens fabrikat, modell, konstruktion och åtkomlighet. Den omfattar inte reparation, byte av delar eller andra åtgärder som inte uttryckligen anges ovan.

Detta ingår inte i årsavgiften

- Felsökning och reparation utöver den ordinarie kontrollen.
- Reservdelar, tillbehör och förbrukningsmaterial.
- Jour, extra framkörning och akuta besök.
- El-, kyl-, borrhåls-, grävnings- eller byggnadsarbeten.
- Kontroll av kollektorn (borrhål, markslang eller sjöslang) utöver köldbärarsidans tryck och temperaturer.
- Åtgärder på andra värmesystem eller annan utrustning än den värmepump som anges i avtalet.
- Skador eller fel som orsakas av yttre händelser, felaktig användning, bristande elförsörjning eller arbete som utförts av någon annan.

Kundens ansvar

För att Växjö VVS ska kunna utföra avtalet ska kunden:

- lämna riktiga uppgifter om anläggningen och tidigare kända fel,
- snarast meddela nya fel, larm eller större förändringar,
- ge teknikern säkert och fritt tillträde till anläggningen på avtalad tid,
- se till att anläggningen har normal el- och vattenförsörjning, samt
- inte själv eller genom annan låta utföra ändringar som gör anläggningen osäker eller försvårar avtalets genomförande.

Om ett bokat besök inte kan genomföras på grund av att kunden inte lämnar tillträde eller inte har förberett anläggningen får Växjö VVS boka om besöket. Extra framkörning kan då debiteras om kunden informerats om kostnaden.

Avtalstid och förlängning

Avtalet gäller under en första avtalsperiod om 24 månader från startdatumet. Därefter förlängs avtalet automatiskt med 12 månader åt gången, om det inte sägs upp senast 30 dagar före den pågående avtalsperiodens slut.

Inför varje automatisk förlängning skickar Växjö VVS en skriftlig påminnelse. Påminnelsen ska skickas senast två månader före avtalsperiodens slut och ange sista dag för uppsägning, priset för nästa period och hur kunden kan säga upp avtalet.

Om Växjö VVS inte skickar föreskriven påminnelse har kunden den rätt att säga upp avtalet som följer av lagen om konsumentskydd vid automatisk avtalsförlängning.

Uppsägning

Kunden kan säga upp avtalet genom ett tydligt meddelande till Växjö VVS, exempelvis via e-post, brev eller annan varaktig kommunikation. Växjö VVS bekräftar uppsägningen skriftligen.

Uppsägningen får verkan vid den pågående avtalsperiodens slut. Kundens rätt att häva avtalet eller göra andra påföljder gällande vid fel eller avtalsbrott påverkas inte.

Pris, betalning och prisändringar

Årsbetalning är standard. Årsavgiften är 1 995 kronor inklusive moms och faktureras i förskott en gång per år. Priset är oförändrat under den första avtalsperioden om 24 månader.

Efter den första avtalsperioden får ett nytt pris börja gälla först vid nästa 12-månadersperiod. Det nya priset ska anges tydligt i påminnelsen inför förlängningen. Kunden kan undvika det nya priset genom att säga upp avtalet senast den dag som anges i påminnelsen.

Vid sen betalning får Växjö VVS ta ut dröjsmålsränta och lagstadgad påminnelseavgift. Om betalning fortfarande uteblir efter påminnelse får Växjö VVS avbryta fortsatta avtalsförmåner och säga upp avtalet enligt tillämplig lag.

Om pumpen byts ut eller fastigheten säljs

Avtalet gäller endast den kund, anläggningsadress och värmepump som anges på första sidan. Kunden ska kontakta Växjö VVS om pumpen byts ut eller fastigheten säljs. Fortsatt eller överfört avtal kräver en ny skriftlig överenskommelse.

Serviceområde och hinder utanför parternas kontroll

Avtalet erbjuds för anläggningar inom Växjö VVS serviceområde, normalt Växjö och Uppvidinge kommuner. Om en extraordinär händelse utanför Växjö VVS kontroll tillfälligt hindrar ett besök eller en åtgärd ska kunden informeras så snart som möjligt och en ny tid planeras.

Fel, reklamation och ansvar

Växjö VVS utför tjänsterna fackmässigt och med omsorg. Om kunden anser att en tjänst är felaktig ska kunden kontakta Växjö VVS så snart som möjligt och beskriva felet. Växjö VVS ska få möjlighet att undersöka och, när det är möjligt, avhjälpa felet inom skälig tid.

Avtalet begränsar inte kundens rättigheter enligt tvingande konsumentlagstiftning. Serviceavtalet minskar risken för driftproblem men innebär inte att alla fel kan förutses eller att värmepumpens framtida funktion eller livslängd garanteras.

Personuppgifter

Växjö VVS behandlar kundens personuppgifter för att administrera avtalet, boka och dokumentera service, kommunicera med kunden, fakturera och uppfylla rättsliga skyldigheter. Mer information finns i företagets personuppgiftspolicy på vaxjovvs.se/gdprpolicy.html.

Ångerrätt vid distansavtal

Om avtalet tecknas på distans eller utanför Växjö VVS affärslokal har kunden normalt 14 dagars ångerrätt. Ångerfristen räknas från dagen efter att avtalet ingicks.

Kunden kan använda ångerblanketten sist i dokumentet eller lämna ett annat tydligt meddelande via e-post, brev eller den elektroniska ångerfunktion som anges i samband med ett avtal som ingås online.

Växjö VVS påbörjar inte den avtalade tjänsten under ångerfristen om kunden inte uttryckligen begär det. Om kunden begär att tjänsten ska börja under ångerfristen och sedan ångrar avtalet får Växjö VVS ta betalt för den del som har utförts fram till dess att ångarmeddelandet togs emot, i den utsträckning lagen medger det.

När ångerfristen har löpt ut kan kunden inte längre frånträda avtalet med stöd av den lagstadgade ångerrätten. Därefter kan avtalet sägas upp enligt bestämmelserna under "Avtalstid och förlängning". Kundens rättigheter vid fel eller avtalsbrott påverkas inte.

Twist och tillämplig lag

Svensk lag gäller. Om parterna inte kan lösa en tvist tillsammans kan kunden vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), arn.se. Växjö VVS medverkar i ARN:s prövning och följer nämndens rekommendation. Kunden kan också få vägledning från Konsumentverkets konsumentvägledning eller vända sig till allmän domstol.

Avtalshandlingar och ändringar

Detta dokument, inklusive bilagan med ångerblankett, utgör avtalet mellan parterna. Individuella uppgifter och uttryckligen angivna tillägg på första sidan gäller före de allmänna villkoren om uppgifterna skulle strida mot varandra. Ändringar och tillägg ska bekräftas skriftligen av båda parter.

Godkännande och underskrifter

Genom underskriften bekräftar kunden att avtalsuppgifterna och villkoren har lästs och godkänts och att kunden har fått en kopia av avtalet.

Ort och datum – kund	Ort och datum – Växjö VVS
Kundens underskrift	Växjö VVS underskrift
Namnförtydligande	Namnförtydligande
Digital signeringsidentitet/referens	Digital signeringsidentitet/referens

Begäran om start under ångerfristen – endast vid distansavtal

Kryssa endast om tjänsten ska få börja innan ångerfristen har gått ut:

☐ Jag begär uttryckligen att Växjö VVS får påbörja tjänsten under ångerfristen. Jag förstår att jag vid ett senare utnyttjande av ångerrätten kan behöva betala en proportionell ersättning för det arbete som redan har utförts.

Bilaga: Ångerblankett

Blanketten kan användas om avtalet har tecknats på distans eller utanför Växjö VVS affärslokal och kunden vill utnyttja sin lagstadgade ångerrätt. Meddelandet ska lämnas eller skickas inom ångerfristen på 14 dagar, räknat från dagen efter att avtalet ingicks.

MOTTAGARE	
Till	Växjö Värmepump & VVS-service AB
E-post	info@vaxjovvs.se
Postadress	Eke Skräddaregård, 363 91 Braås

Jag meddelar härmed att jag frånträder mitt serviceavtal för värmepump.

KUNDENS UPPGIFTER	
Kundens namn	_____
Personnummer	_____
Anläggningsadress	_____
Avtalet ingicks den	_____
Ort och datum	_____
Underskrift	_____

Det går också bra att ångra avtalet utan blanketten

Kunden kan lämna ett annat tydligt meddelande om beslutet att frånträda avtalet. Spara gärna en kopia eller annan bekräftelse på att meddelandet har skickats.

Dokumentversion: 2026-10-08