

Göteborg Energi AB
Fjärrkyla
2016-05-01

Allmänna avtalsvillkor för näringsidkare

Allmänna avtalsvillkor för leverans av fjärrkyla som används i näringsverksamhet.

Dessa avtalsvillkor gäller från och med 2016-05-01

1 Inledande bestämmelser

1.1 Dessa allmänna avtalsvillkor gäller vid leverans av fjärrkyla som används i näringsverksamhet eller annan likartad verksamhet. För leverans av fjärrkyla som används för enskilt bruk, gäller andra villkor.

1.2 Skriftligt avtal om leverans av fjärrkyla träffas särskilt. Om inte annat avtalats skriftligen med kunden ska dessa allmänna avtalsvillkor tillämpas.

1.3 Om kunden innehar fastigheten eller del av fastigheten med annan rätt än äganderätt ska vad som föreskrivs i dessa villkor gälla i tillämpliga delar. Kunden ska tillse att leverantören gentemot fastighetsägaren tillförsäkras samma rättigheter som om kunden varit fastighetens ägare.

1.4 Leverantören är enligt personuppgiftslagen (SFS 1998:204) ansvarig för de personuppgifter som behandlas enligt denna punkt.

Personuppgifter som lämnas av kunden till leverantören kommer att behandlas för att kunna fullgöra ingångna leveransavtal eller skyldigheter som föreligger enligt lag eller annan författning.

Vidare kan personuppgifterna komma att användas för marknadsanalyser, statistik och för att utvärdera och informera om tjänster och produkter. Personuppgifter kan även komma att behandlas för marknadsföringsändamål av såväl leverantören som koncernföretag samt dessa företags samarbetspartner.

Kund som motsätter sig att personuppgifterna behandlas för marknadsföringsändamål kan när som helst, för att förhindra sådan behandling, meddela leverantören detta. Personuppgifter kan för angivna ändamål komma att utlämnas till och inhämtas från företag i koncernen samt samarbetspartner. För uppdatering av personuppgifter kan uppgifter även inhämtas från offentliga och privata register. Kunden har rätt att på begäran kostnadsfritt en gång per år få information om vilka uppgifter som finns registrerade om denne samt för vilka ändamål dessa uppgifter behandlas. Kunden kan även begära rättelse av felaktiga uppgifter om kunden.

Begäran om sådan information eller rättelse ska vara egenhändigt undertecknad av kundens kontaktperson och ställas till leverantören.

Definitioner

1.5 I dessa avtalsvillkor avses med:

- Fastighet: fastighet som kunden äger eller har nyttjanderätt till inklusive byggnader och andra anläggningar oavsett om byggnaderna eller anläggningarna utgör fast eller lös egendom.
- Fjärrkylcentral: aggregat som överför kyla från leverantörens anläggning till fastighetens kylsystem.
- Leveransgräns: gräns mellan leverantörens anläggning och kundens anläggning.
- Leverantörens anläggning: anläggning för produktion eller distribution av fjärrkyla, som leverantören äger eller har nyttjanderätt till, fram till leveransgräns eller till tredje man. I leverantörens anläggning ingår också energimätare och sådan kommunikationsutrustning för mätvärden som leverantören äger.

- Kundens anläggning: anläggning för mottagande och distribution av kyla, som kunden äger eller har nyttjanderätt till, inom fastigheten efter leveransgräns.
- Energimätare: instrument som är utformat för energimätning av fjärrkyla.
- Skriftligen: med skriftligen avses i dessa avtalsvillkor meddelande skickat per ordinarie post, via e-post eller annat elektroniskt medel till av kunden uppgiven kontaktuppgift.

2 Anläggning

Gemensamma bestämmelser

2.1 Leverantören bestämmer tryck, temperatur, andra dimensioneringsdata för fjärrkylleverans samt tekniskt utförande för fjärrkylcentral och leverantören har rätt att förändra dessa. Om sådana förändringar skulle medföra behov av åtgärder för att bibehålla fjärrkylcentralens funktion ska kostnaderna ersättas av leverantören, med avdrag för den värdestegring som utbytet medför, beräknat på skillnaden i värde för den utbytta och nyanskaffade utrustningen.

2.2 Part får inte använda sin anläggning så att skada eller störning kan uppkomma på motpartens anläggning eller för andra kunder.

2.3 Part ska utan dröjsmål till motparten anmäla driftstörningar, läckage och andra liknande omständigheter som kan beröra motpartens anläggning samt sådana omständigheter som kan påverka de förhållanden som avtalats.

Leverantörens anläggning

2.4 Efter samråd med kunden får leverantören dra fram erforderliga ledningar till en av leverantören vald leveransgräns och i förekommande fall även ledningar till tredje man.

Om kunden önskar annan leveransgräns, annat läge eller ökad kapacitet kan leverantören ombesörja sådan åtgärd mot ersättning för de merkostnader som därvid uppkommer.

2.5 Inkoppling till leverantörens anläggning får inte utföras utan leverantörens i förväg lämnade skriftliga tillstånd.

2.6 Leverantören har rätt att inom fastigheten installera och bibehålla energimätare, reglerutrustning för effektbegränsning jämte annan för kontroll av förbrukningen erforderlig utrustning samt i förekommande fall fjärrkylcentral och tillhörande utrustning. Kunden bekostar driftel för dessa anläggningar. Plats för utrustningen väljs av leverantören, efter samråd med kunden, och ska upplåtas utan kostnad för leverantören. energimätare, som tillhandahålls av leverantören, förblir dennes egendom och får endast hanteras av denne. I en nödsituation har kunden rätt att stänga ventiler vid leveransgräns, även om de tillhör leverantören. Kunden ska se till att utrustning enligt ovan är lätt åtkomlig för leverantören.

2.7 Kunden skall följa leverantörens tekniska bestämmelser beträffande elanslutning, klimatförhållanden och nödvändiga installationsarbeten i de lokaler där leverantörens anläggning skall installeras.

2.8 I de fall leverantören har installerat en energimätare med signalutgång ska kunden ges möjlighet till egen registrering, förutsatt att det inte medför en säkerhetsrisk för leverantören eller andra olägenheter. Inkoppling ska ske

enligt leverantörens tekniska bestämmelser.

Kundens anläggning

2.9 Kunden installerar, bekostar, äger samt svarar för underhållet av kundens anläggning.

2.10 Alla förekommande arbeten på kundens anläggning som väsentligt kan påverka avtalade tryck, temperatur och andra dimensioneringsdata, ska utföras enligt leverantörens tekniska bestämmelser.

2.11 Den part som bekostat för energimätaren erforderlig utrustning, såsom el- och rörinstallation för energimätaren, mätartavla, mätarskåp och mätarledningar, bekostar även underhåll och utbyten av dessa.

2.12 Leverantörens inkoppling eller kontroll befriar inte kunden från ansvar för installationen eller skyldighet att rätta till brister i denna.

2.13 Utöver anläggning som anges i punkten 2.8 och 2.9 ovan, skall kunden utföra, bekosta och äga en ändamålsenlig undercentral. För undercentralen gäller vad som anges i leverantörens vid varje tidpunkt gällande tekniska bestämmelser. Undercentralen får inte användas på sätt som hindrar leverantörens anläggnings drift eller försvårar tillträde och servicemöjligheter för leverantören.

2.14 Kunden skall på leverantörens begäran företa sådana åtgärder på sin anläggning som fordras för att uppnå betryggande driftförhållanden eller vad som anges i leverantörens vid varje tidpunkt gällande allmänna tekniska bestämmelser.

2.15 Kunden skall anmäla sådana förändringar i fastighetens/byggnadens användning, yta som skall kylas eller andra förhållanden som påverkar vad som avtalats mellan parterna.

3 Upplåtelse av utrymme för leverantörens anläggningar samt tillträde till dessa.

3.1 Kunden är skyldig att utan kostnad till leverantören upplåta det utrymme inom fastigheten som behövs för leverantörens anläggning.

3.2 För att anlägga, bibehålla, underhålla och förnya leverantörens anläggning är kunden skyldig att på begäran av leverantören utan särskild ersättning teckna servitutsavtal, annat upplåtelseavtal eller medverka till att leverantören erhåller ledningsrätt, för sin anläggning samt verka för att leverantören för säkerhet för servitutsavtal eller annat upplåtelseavtal erhåller inskrivning i fastigheten. I samband med ledningsrättsförrättning ska kunden träffa särskilt avtal med leverantören i vilket kunden medger att ingen ersättning ska utgå för ledningsrättsupplåtelsen.. Kostnaden för inskrivning och ledningsförrättning betalas av leverantören.

3.3 Vad som avses i punkterna 3.4-3.8 gäller inte för det fall parterna har träffat servitutsavtal, upplåtelse avtal eller om leverantören har erhållit ledningsrätt, med annan innebörd än vad som framgår av nämnda punkter.

3.4 Leverantören har rätt att få tillträde till fastigheten för anläggande och för utförande av arbeten på leverantörens anläggning, såsom avläsning/mätning, installations-, reparations-, service- och underhållsarbeten, om inte annat särskilt har avtalats. Häri ingår även en rätt för leverantören att fälla träd och buskar, som utgör fara eller hinder för leverantörens

anläggning. Nämnda arbeten ska om möjligt utföras under vardagar mellan kl. 08.00 och kl.18.00. Kunden ska under rättas om arbeten minst fem arbetsdagar i förväg. Detta gäller dock inte avhjälpande av fel och brister vars åtgärdande inte kan anstå. Leverantören ska på egen bekostnad vidta de åtgärder som behövs för att minimera störningar.

Berör arbeten direkt bärande byggnadsdelar eller för fastighetens funktion viktiga installationer som tillhör kunden, får arbetet inte utföras utan kundens godkännande. Vid akut felavhjälpning får dock åtgärd vidtas utan godkännande. Leverantören ska i sådant fall utan dröjsmål underrätta kunden om åtgärden.

3.5 Kunden ska på begäran mot kvitto överlämna de nycklar, koder och liknande som behövs för tillträde till fastigheten. Leverantören ska på ett betryggande sätt förvara och får inte till obehöriga utlämna vad som sålunda överlämnats. Försummar leverantören sina skyldigheter enligt denna punkt ska denne ersätta kunden för eventuell skada jämte kostnad för byte av lås eller liknande som är en följd av denna försumelse.

3.6 Kunden får inte utan leverantörens samtycke uppföra byggnad eller andra installationer, ändra marknivån eller vidta annan åtgärd inom fastigheten som hindrar eller försämrar funktionen eller driften av leverantörens anläggning eller begränsar tillträdet till denna.

3.7 Om kunden kräver flyttning eller annan ändring inom fastigheten av leverantörens anläggning, ska leverantören medverka till detta, om inte väsentligt hinder föreligger. Av flyttningen eller ändringen föranledda kostnader ska betalas av kunden.

Om flyttningen eller ändringen föranleds av krav på åtgärd i fastigheten från myndighet eller kommunalt organ (t ex krav på hissanordning, nödutgång eller dylikt) och avser berörd del av leverantörens anläggning för distribution till tredje man, är kunden skyldig att på egen bekostnad ombesörja sådan flyttning eller ändring inom fastigheten av denna del om inte väsentligt hinder föreligger mot flyttningen eller ändringen. Vad som nu anges beträffande kundens kostnadsansvar gäller även om kravet på åtgärd från myndighet eller kommunalt organ är föranlett av kundens om- eller tillbyggnad av fastigheten eller av annan åtgärd vidtagen av kunden. Kunden ska även i sådant fall bära kostnaden för flyttningen eller ändringen.

3.8 Vid avtalets upphörande ska leverantören och kunden samråda om hur avvecklingen av fjärrkyla ska ske. I första hand ska leverantörens anläggning plomberas. Om kunden begär och det innebär väsentligt men att anläggningen är kvar i kundens fastighet bör den avlägsnas. Kunden åtar sig att omedelbart ge leverantören tillträde till de lokaler där anläggningen har installerats och all rimlig assistans så att demontering och avlägsnande kan ske. Den som äger och därmed ansvarar för fjärrkylanläggningen är betalningsansvarig för samtliga kostnader hänförliga till avlägsnande och demontering. Leverantören har inte skyldighet att återställa det utrymme i fastigheten som anläggningen var installerad i.

4 Mätning, avläsning, rapportering och debitering

Mätning

4.1 Av kunden använd energi registreras av leverantörens energimätare.

4.2 För de fall energimätaren har en flödesmätare med ett eget räkneverk och ett integreringsverk och registreringarna i dessa inte överensstämmer ska flödesmätarens registrering gälla.

4.3 Om part har skäl att ifrågasätta energimätarens funktion ska denne utan oskäligt dröjsmål informera den andra parten om detta.

4.4 Kunden har rätt att begära kontroll av energimätaren leverantören ska då informera kunden om den beräknade kostnaden för kontrollen och princip för betalningsansvar. Kontrollen ska verkställas av leverantören, som ska intyga att kontrollen har utförts av opartisk sakkunnig.

Om det vid kontrollen konstateras, att energimätarens registrering avviker mer än $\pm 6\%$ ska mätvärdena rättas och fjärrkylleveransen ska anses motsvara de rättade värdena. Kontrollen ska i sådant fall bekostas av leverantören. Om det vid kontrollen konstateras att mätarens registrering är godtagbar, ska kunden ersätta leverantören med högst de kostnader som denne har haft vid kontrollen.

Avläsning, rapportering och debitering

4.5 Leverantören är skyldig att för varje mätpunkt avläsa mätvärden efter varje leveransperiods slut. Om inte leveransavtal om kortare tidsintervall har träffats med kunden ska avläsning ske en gång i månaden, samma datum varje månad eller sista dagen i varje månad. Inträffar dagen för avläsning på en dag som inte är en vardag kan avläsning ske närmaste vardag. Avläsning ska även ske den dag mätpunkten nyansluts, vid permanent frånkoppling, vid nytecknande av eller partsbyte i leveransavtal i samband med fastighetens ägarbyte, vid mätarbyte, leverantören kan avläsa energimätaren manuellt eller automatiskt.

4.6 Leverantören ska senast 15 dagar efter mätaravläsning enligt punkten 4.5 ovan rapportera för leveransperioden uppmätt levererad energi till kunden. Rapportering av mätvärden ska avse debiteringsgrundande mätvärden som har registrerats i mätpunkten vid leveransperiodens början och vid leveransperiodens slut. Tidpunkten för avläsning ska framgå. Förutom mätvärden ska förbrukningsstatistik för de senaste tretton månaderna rapporteras. Rapporteringen ska ske på sätt som leverantören beslutar, exempelvis via elektronisk media, via faktura, sms, e-post, genom pappersutskrift eller enligt överenskommelse med kunden.

4.7 Debitering av uppmätt levererad energi ska ske i efterskott och ska baseras på avlästa och rapporterade mätvärden. Om inte annat har avtalats med kunden ska debitering ske minst fyra gånger per år.

4.8 Vid prisförändring får det nya priset tillämpas från den beräknade mätarställningen, vid den tidpunkt då det nya priset träder i kraft.

4.9 Om ett debiteringsgrundande värde från en energitåtare saknas, har brister eller har fel skett vid avläsning, ska leverantören, oavsett vad som anges ovan, basera debitering på beräknad förbrukning. Leverantören ska meddela kunden att debiteringen är grundad på beräknad förbrukning. Leverantören ska även till kunden lämna information om orsaken till att mätvärde från energi mätare inte kunnat erhållas vid normal avläsning.

4.10 I de fall beräknad förbrukning utgör grund för debitering ska leverantören vid beräkningen utgå från kundens tidigare uppmätta förbrukning och förbrukningsprofil samt

övriga kända omständigheter. Leverantören ska redogöra för beräkningsgrunden på fakturan.

4.11 Om det har skett fel vid mätning, beräkning av förbrukning eller debitering ska korrigerings ske, dock inte för längre tid tillbaka än tre år från det att felet blev känt av båda avtalsparterna. Om någon part uppenbarligen har känt till omständigheter av betydelse för mätning, beräkning av förbrukning eller debitering, utan att underrätta den andra parten, får dock korrigerings ske för längre tid.

4.12 Kundens faktura ska utformas på ett tydligt sätt. Fakturan ska innehålla uppgifter om aktuellt pris och uppskattad årlig förbrukning innevarande kalenderår. För det fall leverantören erbjuder kunden sådan individuell information via webbaserad tjänst behöver dock inte fakturan innehålla dessa uppgifter.

Rapportering av historisk användning

4.13 Leverantören ska utan särskild kostnad för kunden tillhandahålla uppgifter om förbrukning som minst omfattar de senaste tre åren eller leveransavtalets löptid, om denna är kortare. Dessa uppgifter ska motsvara de intervaller för vilka faktureringsinformation har framställts.

4.14 Leverantören ska utan särskild kostnad för kunden även tillhandahålla uppgifter om förbrukning per dag, vecka, månad och år för en period som minst omfattar de senaste två åren eller leveransavtalets löptid, om denna är kortare.

4.15 Information om historisk användning enligt 4.13 och 4.14 ska göras tillgänglig varje kvartal om kunden begär det och i annat fall minst två gånger per år. Informationen lämnas på sätt som leverantören beslutar, exempelvis via elektronisk media, via faktura, sms, e-post, genom pappersutskrift eller enligt överenskommelse med kunden.

5 Betalning och säkerhet

5.1 Betalning ska vara leverantören tillhanda senast på den i leverantörens faktura angivna förfallodagen, vilken infaller tidigast 30 dagar efter det att leverantören har avsänt fakturan.

5.2 Sker inte betalning i rätt tid har leverantören rätt att av kunden, förutom fakturabeloppet, fordra ränta enligt räntelagen och ersättning för de kostnader som är förenade med dröjsmålet. Hit räknas även kostnader för betalningspåminnelse och inkassokrav.

5.3 Om leverantören har anledning att befara att kunden inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser, har leverantören rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskotts betalning för fortsatt leverans.

5.4 Kunden skall betala för all kyla som levererats till kunden; således även för kyla som kunden inte kunnat tillgodogöra sig på grund av fel på kundens anläggning eller av annan orsak som inte beror på leverantören.

6 Hinder för leveransavtalets fullgörande

Part är inte skyldig att fullgöra leveransavtalet om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som denne inte råder över. Som hinder räknas krig, myndighetsbeslut, omfattande driftstörningar, arbetskonflikt, brand, störning-

ar i allmänna transportväsendet eller annat av part ej vållat förhållande som väsentligt inverkar på leveransavtalets fullgörande och som part inte kunnat förutse och vars menliga inverkan part rimligen inte kunnat undanröja.

7 Avstängning, avbrott och begränsning av leverans

7.1 Försummar kunden att betala förfallna avgifter eller att i annat hänseende fullgöra sina skyldigheter enligt leveransavtal och försummelsen inte är av ringa betydelse, får leverantören stänga av leveransen till kunden, om leverantören inte genom skriftlig anmaning har kunnat åstadkomma rättelse. Avstängning får dock inte ske om detta medför hälsorisk för tredje man.

7.2 a) Avser försummelsen betalning ska kunden ges skälig tid, minst 15 dagar räknat från skriftlig anmaning, att betala innan avstängning får ske.

7.2 b) Leverantören har rätt att säga upp avtalet med en månads skriftligt varsel om kundens anslutning för leverans av kyla stängts av med stöd av punkt 7.1 ovan eller med omedelbar verkan om kunden inte tar emot leverans av kyla, försätts i konkurs, ställer in sina betalningar, upptar ackordsförhandling, träder i likvidation eller annars befinns vara på sådant obestånd att det kan antas att kundens åtaganden inte rätteligen blir fullgjorda.

7.3 Återinkoppling ska ske först när anledning till avstängning inte längre föreligger samt leverantörens kostnader för avstängning och återinkoppling ersatts av kunden.

7.4 Leverantören har rätt att avbryta leverans av fjärrkyla för att genomföra en åtgärd som syftar till; att undvika personskada eller omfattande sakskada, eller för att säkerställa en god leveranssäkerhet. Leverantören har även rätt att tillfälligt avbryta leveransen för att bygga ut fjärrkylverksamheten.

7.5 Om fjärrkyla endast kan levereras i begränsad omfattning ska tillgänglig fjärrkyla fördelas mellan kunder på objektiva grunder. Leverantören har rätt att montera utrustning för sådan fördelning.

7.6 Om part kan förutse annat än kortvarigt avbrott i leveransen respektive leveransens mottagande ska motparten underrättas i god tid genom personligt meddelande eller e-post, via anslag eller på annat lämpligt sätt.

8 Ersättning för skada

8.1 Leverantören är skyldig att ersätta skada som denne åstadkommer på kundens fastighet eller anläggning genom vårdslöshet vid utförande av arbete på leverantörens anläggning. Leverantören ansvarar även för skada som på grund av underlåten eller bristfällig vård av leverantörens anläggning uppstår på fastigheten eller kundens anläggning.

8.2 Kunden är skyldig att ersätta skada som denne genom vårdslöshet åstadkommer på leverantörens anläggning. Kunden ansvarar även för skada som denne åstadkommer genom underlåten eller bristfällig vård av sin egen anläggning om detta medför skada på leverantörens anläggning. Kunden ansvarar även för skada som denne åstadkommer på grund av underlåten eller bristfällig vård av leverantörens anläggning.

8.3 Om skada uppkommer på kundens mark i samband med tillsyn, underhåll, ombyggnad och reparation av leverantörens anläggning ska leverantören återställa marken i ursprungligt eller likvärdigt skick. Om marken inte kan återställas till ursprungligt eller likvärdigt skick och om detta innebär skada för kunden som inte är av ringa betydelse ska leverantören utge skälig ersättning för skadan.

8.4 Kunden har rätt till ersättning för skada till följd av sådan störning eller inskränkning i leveransen, som inte beror på någon av i punkterna 7.1, 7.4 och 7.5 angivna omständigheter om skadan beror på leverantörens vårdslöshet.

8.5 Leverantören utger endast ersättning för person- eller sakskada. Rätten till ersättning omfattar inte ren förmögenhetsskada eller följdskada vid person- eller sakskada, om inte sådan skada förorsakats genom grov vårdslöshet från leverantörens sida.

8.6 Kunden ska utan dröjsmål och senast inom två år från det skadan inträffade underrätta leverantören om anspråk på ersättning. Om så inte sker har kunden förlorat sin rätt till ersättning för skadan.

8.7 Den skadelidande parten ska vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada. Försummar han det kan ersättningen reduceras i motsvarande mån.

8.8 Om leverantören anlitar entreprenör för att helt eller delvis fullgöra sitt åtagande mot kund, inklusive installations-, reparations-, service- och underhållsarbeten, ska leverantören ansvara för entreprenörens arbete som för eget arbete.

9 Giltighet och ändring av allmänna avtalsvillkor

9.1 Dessa allmänna avtalsvillkor gäller tills vidare.

9.2 Leverantören har rätt att ersätta dessa allmänna avtalsvillkor med ny version. Underrättelse ska vid beslutad ändring av dessa allmänna avtalsvillkor ske minst 2 månader före ikraftträdandet.

9.3 Om inte annat avtalats upphör leveransavtalet tidigast 3 månader efter skriftlig uppsägning från kunden eller 12 månader efter skriftlig uppsägning från leverantören. Saklig grund ska föreligga vid uppsägning från leverantörens sida. Med saklig grund avses bland annat väsentligt avtalsbrott från kundens sida eller betydande försämring av leverantörens affärsmässiga förutsättningar för att tillhandahålla fjärrkyla enligt leveransavtal, som inte endast är tillfällig.

10 Prisändringar

10.1 Om inte annat har avtalats ska prisändringar inte ske oftare än en gång per år. Prisändringar får inte ske retroaktivt. Leverantören har rätt att ensidigt ändra gällande prisvillkor. Leverantören ska skriftligen meddela kunden om ändringen senast två månader före den tidpunkt de ändrade villkoren ska börja gälla.

10.2 Avsteg från i punkten 10.1 angivna prisändringsrutiner kan göras om det motiveras av externa faktorer - såsom skatte- och avgiftsförändringar, force majeure eller väsentliga förändringar orsakade av myndighetsbeslut som förändrar förutsättningarna för prissättningen. Sådan prisändring får ske utan föregående underrättelse och träda i kraft omedelbart. Information om prisändringen ska utan

oskäligt uppehåll meddelas kunden skriftligen samt tillkännages allmänheten på lämpligt sätt.

11 Avtalsöverlåtelse

Kunden får inte överlåta detta avtal utan leverantörens skriftliga godkännande. Avtalet får överlåtas utan kundens samtycke av leverantören till närstående bolag.

12 Tvist

Tvist ska avgöras av svensk allmän domstol.

Vill du veta mer?

Har du några frågor kring detta avtal eller någon av Göteborg Energis tjänster är du välkommen att kontakta vår Kundservice, telefon 031-62 62 62.