Allmänna avtalsvillkor SmartEl

1. INTRODUKTION

1.1
Gävle Energi AB, 556502-9096, (”Gävle Energikoncernen”) tillhandahåller, i egenskap av återförsäljare åt Ngenic AB (”Tjänsteleverantören”), tjänster som gör det möjligt att mäta och styra energi-, vatten- och värmeförbrukning på ett mer intelligent sätt (”SmartEl”). Nedan anges de villkor som gäller för SmartEl (”Villkoren”).

2. SMARTEL

2.1
Med SmartEl erhåller Användaren ett nytt verktyg för att på enkel väg mäta och styra sin energi- och värmeanvändning.

2.2
Användaren får tillgång till SmartEl via en webbsida (”Webbsidan”) eller annan internetbaserad plattform (mobilapplikation, etc.), som tillhandahålls av Tjänsteleverantören, av Tjänsteleverantören godkänd partner eller av Gävle Energikoncernen

2.3
SmartEl kan när som helst revideras eller ändras. Gävle Energikoncernen försöker generellt att meddela Användaren via mejl på den adress som Användaren angivit. Gävle Energikoncernen förbehåller sig dock rätt att genomföra sådana förändringar med omedelbar verkan om det är nödvändigt för att upprätthålla säkerheten i sitt system eller för att följa lagar, förordningar och regler.

2.4
SmartEl tillhandahålls, med undantag för planerat underhåll, med mål att vara tillgänglig dygnet runt 365 dagar om året. Planerat underhåll sker i första hand på tider då avbrott i SmartEl inverkar minst menligt på Användarens användning av SmartEl. Gävle Energikoncernen kan inte ansvara för avbrott som uppstår pga yttre omständigheter. Gävle Energikoncernen garanterar inte heller i övrigt att SmartEl är fri från fel eller avbrott.

2.5
Från tid till annan utför Gävle Energikoncernen eller dess Tjänsteleverantör underhåll på och uppgraderingar av SmartEl, vilket kan resultera i avbrott, förseningar eller fel i denna. Gävle Energikoncernen eller Tjänsteleverantören försöker att alltid meddela på förhand om planerade underhåll, men kan inte garantera att meddelande härom alltid kommer att tillhandahållas. Därtill kan SmartEl innehålla fel och “buggar” som kan leda till avbrott. Användaren är införstådd med detta och accepterar att Gävle Energikoncernen eller

Tjänsteleverantören kan komma att kontakta denne i syfte att hjälpa Användaren med SmartEl och begära information som behövs för att identifiera och åtgärda fel.

2.6
Användarens tillgång till SmartEl är dessutom beroende av tjänster från tredje part (såsom mobiltelefonitjänster och bredband). Gävle Energikoncernen har inget ansvar för sådana tjänsters utförande.

2.7
Gävle Energikoncernen ansvarar inte för fel i hårdvaran som beror på Användarens oaktsamhet eller handhavande utöver normalt slitage.

2.8
Gävle Energikoncernen ansvarar inte för
(i) andra brister eller felaktigheter i Användarens anläggning eller system eller vid utförandet av SmartEl.
(ii) att SmartEl vid varje tidpunkt är tillgänglig, eller
(iii) obehörig tillgång till eller användning av Kontouppgifter lagrade på Tjänsteleverantörens servrar.

3. FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ATT ANVÄNDA SMARTEL

3.1
För att använda SmartEl måste Användaren skapa ett Konto enligt hårdvaruleverantörens anvisningar. Vid registreringen av detta är Användaren skyldig att ange korrekta och fullständiga uppgifter. Så länge Användaren är ansluten till SmartEl är denne också skyldig att utan dröjsmål uppdatera uppgifterna om de skulle komma att ändras. Om någon information är felaktig eller ofullständig, har Gävle Energikoncernen rätt att avsluta Kontot och avbryta Användarens tillgång till SmartEl.

3.2
För att kunna använda SmartEl ställs tekniska krav på Användarens värmesystem och övrig utrustning. Dessa krav finns angivna på Tjänsteleverantörens webbsida. Det kan även finnas krav som ännu inte hunnit dokumenterats på webbsidan, dessa krav kommuniceras då direkt till Användaren skriftligt eller muntligt.

3.3
Gävle Energikoncernen och Tjänsteleverantören avgör efter eget gottfinnande huruvida Användaren ska beredas tillgång till SmartEl. Först efter att Gävle Energikoncernen och Tjänsteleverantören beslutat ge Användaren tillgång till SmartEl är Gävle Energikoncernen och Användaren bunden av Villkoren.

3.4
SmartEls funktionalitet och Användarens tillgång till SmartEl är beroende av tjänster som Användaren erhåller från tredje part. Dessa tredje parter kan komma att debitera Användaren avgifter för att få tillgång till SmartEl. Användaren är ensamt ansvarig för betalningen av dessa.

3.5

SmartEls funktionalitet kräver att Användaren via sitt bredband bereder hårdvaran kontinuerlig tillgång till internet. För att kunna utföra den optimering som Användaren ställer i sina preferenser kan Gävle Energikoncernen vara tvungen att hämta in nödvändig extern information såsom, men inte begränsat till, elpris, elnätets effektuttag och väderprognoser. Gävle Energikoncernen har rätt att styra Användarens termostat utifrån olika egna och yttre kravställningar, till exempel men inte begränsat till effektreserv, balanskraft, spotpriser och stödtjänster, för att möjliggöra effektivare energianvändning och energisystem. Sådan styrning begränsas till att Användarens komfort inte menligt påverkas. Gävle Energikoncernen kan vid enstaka tillfällen utöka styrmöjligheten och ska då informera Användaren om eventuella olägenheter.

4. DATAINTEGRITET & SÄKERHET

4.1
Användaren är skyldig att följa Gävle Energikoncernens och/eller Tjänsteleverantörens vid var tid gällande rutiner och säkerhetsinstruktioner för utformning och hantering av lösenord och andra inloggningsuppgifter.

4.2
Det är Användarens ansvar att tillse att dennes användarnamn, lösenord och eventuella övriga inloggningsuppgifter till SmartEl (”Kontouppgifterna”) förvaras säkert och att andra inte tillåts ta del av dessa. Användaren förbinder sig att bevara Kontouppgifterna så att de förblir otillgängliga för obehöriga. Kontouppgifterna är personliga och får inte överlåtas eller användas av annan än Användaren. Användaren måste omedelbart antingen meddela Gävle Energikoncernen via email kundservice@gavleenergi.se eller ändra inloggningsuppgifterna om det finns anledning att anta att någon obehörig fått tillgång till eller kännedom om dessa.

4.3
Tjänsteleverantören behandlar, i egenskap av personuppgiftsbiträde, följande uppgifter om Användaren: namn, adress, anläggningsID, energiförbrukning och vid supportärenden även mejl och eller telefonnummer. Vid nyttjande av supporttjänsten direkt till Tjänsteleverantören via mejl, så kommer Användarens mejladress att hanteras utanför Gävle Energikoncernens ansvar enligt dennes Personuppgiftspolicy. Detta då Användarens personuppgifter hanteras i ”tredje land”. Denna hantering sker dock krypterat för en minskad integritetsrisk.

4.4
Tjänsteleverantören har för att möjliggöra effektivare algoritmer och styrningar möjlighet att överlämna anonymiserat mätdata till tredje part.

4.5
För fullständiga villkor och information om Gävle Energikoncernens integritetspolicy hänvisas till https://www.gavleenergi.se/gdpr.

5. ANVÄNDARRIKTLINJER

5.1
För att se till att SmartEl fungerar bra för alla användare har Gävle Energikoncernen definierat riktlinjer för Användare av SmartEl.

5.2
Gävle Energikoncernen respekterar intellektuellt ägande (IP) och förväntar sig detsamma av Användaren. Detta medför, till exempel, att följande inte är tillåtet: (a) kopiering eller reproduktion av innehåll i SmartEl eller annan användning som inte är uttalat tillåtet enligt Villkoren; (b) så kallad ”reverse-engineering”, dekompilering, demontering, modifiering eller liknande på SmartEl; (c) kringgående av eventuella teknologier som Gävle Energikoncernen och dess Tjänsteleverantör använder för att skydda SmartEl eller information däri; (d) uthyrning eller vidareförsäljning någon del av SmartEl; (e) manipulering av mätdata; (f) interaktion med SmartEl genom script, mjukvara eller annan automatiserad process utan godkännande av Tjänsteleverantören; (g) radering, kopiering eller modifiering av logotyper eller annat grafiskt material; (h) utlämning av lösenord eller användande av annan användares inloggningsuppgifter; (i) licensiering, publicering eller distribution av SmartEl; (j) på annat sätt möjliggöra för tredje part att använda SmartEl; (k) kringgå någon av de tekniska begränsningarna av SmartEl eller på annat sätt omkonstruera SmartEl.

5.3
Respektera vänligen Gävle Energikoncernen, Tjänsteleverantören och andra användare av SmartEl. Delta ej i aktiviteter relaterat till SmartEl som (a) är olaglig eller uppmuntrar till illegala handlingar, inkluderat men ej begränsat till upphovsrättsbrott; (b) innefattar skadlig mjukvara så som ”malware”, trojanska hästar eller virus, eller på annat sätt förändrar användares upplevelse av SmartEl; (c) försvårar eller hindrar driften av SmartEl, eller utgör försök till att hitta sårbarheter i SmartEl eller Gävle Energikoncernens, Tjänsteleverantörens och deras respektive underleverantörers infrastruktur som SmartEl utnyttjar (d) utgör försök till att bryta igenom Gävle Energikoncernens, Tjänsteleverantörens eller deras respektive underleverantörers säkerhetssystem (e) på något sätt bryter mot Villkoren.

5.4
Användaren förväntas följa rekommenderade anvisningar för användandet av SmartEl som kan komma i form av skriftliga eller digitala bruksanvisningar, FAQ:er, eller annat material från Gävle Energikoncernen, dess Tjänsteleverantör eller av Gävle Energikoncernen eller dess Tjänsteleverantör godkänd partner.

5.5
Om Användaren vill åberopa fel i SmartEl måste denne underrätta Gävle Energikoncernen härom inom skälig tid, dock senast tre månader, efter det att Användaren märkt eller borde ha märkt felet genom att via kontakta Gävle Energikoncernen via kundservice@gavleenergi.se. Om Användaren inte gör det, går rätten att åberopa felet för retroaktiv åtgärd förlorad. Reklamationen ska även ange hur felet yttrar sig.

6. ANSVARSBEGRÄNSNING

6.1
Gävle Energikoncernen ansvarar inte under några omständigheter för indirekt skada, ökade kostnader, eller andra förluster i samband med användningen av eller utebliven användning av SmartEl. På grund av den stora komplexiteten och variationen i driftförutsättningar för SmartEl, kan Gävle Energikoncernen inte garantera en minskad energiförbrukning, sänkt energikostnad, eller på annat sätt ”optimal” energianvändning. Användaren accepterar att hen i den utsträckningen lagen tillåter har det slutgiltiga ansvaret för att vid missnöje eller problem med SmartEl avsluta sitt Konto.

6.2
Gävle Energikoncernen kan särskilt inte ställas till svars i de fall Användaren inte följt uppställda riktlinjer enligt punkt 5.

7. ÅNGERRÄTT

7.1
Om Avtalet ingåtts på distans eller utanför Gävle Energikoncernens affärslokaler har Användaren, om Användaren är konsument, en ångerrätt enligt lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (”distansavtalslagen”). Ångerfristen är 14 dagar och börjar löpa den dag då

a) Användaren eller en av Användaren utsedd tredje person får en vara i sin besittning (köp av vara); eller

b) då avtalet om leverans av en eller flera tjänster tecknades (tillhandahållande av tjänster), dock tidigast den dag som Användaren fick föreskriven information om sin ångerrätt.

7.2
Om flera olika varor har beställts i en order men levereras genom separata leveranser löper tidsfristen för ångerrätten (”ångerfristen”) ut fjorton (14) dagar efter den dag då Användaren har mottagit den sista varan. Innan avtal ingås kommer information lämnas som framgår av 2 kap. 2 § distansavtalslagen på sätt som framgår av 2 kap. 3 och 5 §§ distansavtalslagen.

7.3
Om Användaren önskar utnyttja sin ångerrätt ska Användaren meddela Gävle Energikoncernen att Användaren ångrar ingåendet av avtalet (till exempel genom e-post eller brev). Ett standardformulär för utövande av ångerrätten finns att tillgå på Gävle Energis hemsida (www.gavleenergi.se). Ångerrätten anses ha utnyttjats om Användaren skickar sitt meddelande om att utnyttja ångerrätten innan Ångerfristen har löpt ut.

7.4
Om Användaren utnyttjar sin ångerrätt ska Användaren snarast kontakta Gävle Energikoncernen för samråd hur produkter ska returneras. Retur ska ske på Användarens bekostnad. Är produkten monterad ska Användaren stå för kostnader för nedmontering av produkten. Användaren ansvarar för att nedmonteringen

Gävle Energi

görs på rätt sätt. Användaren står för fraktavgift vid returnering. Gävle Energikoncernen kan åta sig att utföra nedmonteringsarbete mot en extra kostnad.

7.5
Om Användaren frånträder detta avtal genom att utnyttja sin ångerrätt kommer Gävle Energikoncernen att kostnadsfritt betala tillbaka hela inköpsbeloppet, inklusive erlagda leveranskostnader, dock med avdrag för sådan ersättning som Användaren ska utge till Gävle Energikoncernen enligt punkt 7.4 och 7.6. Gävle Energikoncernen kommer att använda samma betalningssätt för återbetalningen som Användaren har använt vid den ursprungliga transaktionen, om inte annat överenskommits.

7.6
Om Användaren utövar sin ångerrätt, ska denne ersätta Gävle Energikoncernen för: a) extra leveranskostnader till följd av att Användaren valt något annat leveranssätt än den standardleverans som Gävle Energikoncernen erbjuder, b) varornas värdeminskning till följd av att Användaren låtit hantera varorna i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa egenskaper eller funktion, c) en proportionell andel av det avtalade priset för installation som utförts innan Användaren utövade ångerrätten, i de fall då Användaren har begärt att installationen skulle påbörjas innan eller under ångerfristen.

8. FÖRLÄNGD ÅNGERRÄTT

8.1
Användaren har rätt att testa SmartEl och kan, trots vad som anges i punkt 7, inom 3 månader meddela att hen ångrar sig. Användaren har då rätt att sända tillbaka produkten, även om längre bindningstid gäller enligt Avtalet.

9. AVSTÄNING AV ANVÄNDARE

9.1
Gävle Energikoncernen eller dess Tjänsteleverantör har alltid rätt att spärra Användarens Konto, vägra denne tillgång till SmartEl och häva Avtalet med omedelbar verkan, om (i) det kommer till Gävle Energikoncernens eller dess Tjänsteleverantörs kännedom eller det annars finns skälig anledning att anta att Användaren använder eller kommer att använda Kontot i strid mot Villkoren eller mot gällande lag eller föreskrifter, (ii) det framkommit sådana uppgifter rörande tekniska eller administrativa rutiner för informationssäkerhet att det finns skälig anledning att befara att Användarens Konto kommer att missbrukas, eller (iii) det annars finns skälig anledning att anta att Användarens Konto har missbrukats eller kommer att missbrukas.

10. ÖVERLÅTELSE

10.1
Användaren har inte rätt att överlåta rättigheter eller skyldigheter kopplade till SmartEl eller till sitt Konto till annan utan Gävle Energikoncernens skriftliga godkännande. Gävle Energikoncernen har rätt att helt eller

delvis överlåta rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annan part utan Användarens godkännande.

11. ÖVRIGT

11.1
Skriftliga meddelanden från Gävle Energikoncernen till Användaren avfattas på svenska eller engelska och sänds per mejl till kundservice@gavleenergi.se. Meddelande som på så sätt har sänts till Användaren ska anses ha kommit denne tillhanda senast påföljande dag.

11.2
Gävle Energikoncernen har rätt att från tid till annan göra tillägg till och ändringar i Villkoren. Användaren ska underrättas om sådana ändringar eller tillägg senast en månad före ikraftträdandet. Om Användaren inte accepterar aviserade ändringar eller tillägg har denne rätt att säga upp Villkoren på sätt som anges i punkten 7. Om Användaren inte underrättat Gävle Energikoncernen om att denne inte godkänner ändringarna eller tilläggen före den dag de träder i kraft, anses Användaren ha godkänt dem.

11.3
Gävle Energikoncernen har alltid rätt att med omedelbar verkan vidta de ändringar som föranleds av lag, förordning eller myndighetsbeslut.

11.4
Tvist angående tolkning och tillämpning av Avtalet, som inte kan lösas efter förhandling mellan parterna, ska avgöras i svensk domstol enligt svensk rätt.

11.5
Dessa villkor gäller från och med 2022-02-01 och tills vidare.