

ANVÄNDARVILLKOR

1 ALLMÄNT

- 1.1 [Gävle Energi AB], org. nr. [556407-2501], ("vi", "oss" och liknande benämningar) tillhandahåller tjänster och produkter via mobilapplikationen [Gävle Energi-appen] ("**Appen**") och andra webbplatser, kommunikationssystem och tjänster ("**Tjänsten**"). Syftet med Tjänsten är bland annat att möjliggöra för dess användare att förstå, kontrollera och styra sin energianvändning, kostnad och miljöpåverkan, samt få hjälp med och skapa regler för att automatiskt styra sin energianvändning baserat på pris eller miljöpåverkan. Alla egenskaper och funktioner, webbplatser och användargränssnitt, liksom allt innehåll och alla programvaror som är kopplade till Tjänsten benämns nedan "**Utbudet**".
- 1.2 Dessa användarvillkor, inklusive gällande information om personuppgiftsbehandling, ("**Användarvillkor**") gäller mellan dig och oss vid användning av Appen och Tjänsten. Du får endast använda Appen och Tjänsten för eget icke-kommersiellt bruk, i enlighet med gällande lagar och föreskrifter.

2 OM TJÄNSTEN

- 2.1 För att få tillgång till Tjänsten krävs tillgång till internet och en smartphone/surfplatta/dator med internetuppkoppling ("**Mobila Enhet**").
- 2.2 För att få tillgång till Tjänsten behöver du skapa ett användarkonto ("**Användarkonto**") genom att tillhandahålla vissa personuppgifter och välja ett personligt lösenord eller logga in med ditt personliga BankID. Genom att skapa ett Användarkonto accepterar och godkänner du Användarvillkoren i sin helhet.
- 2.3 Du får tillgång till Tjänsten genom att:
- ladda ner Appen till din Mobila Enhet,
 - registrera ett Användarkonto och godkänna Användarvillkoren, och
 - logga in på ditt Användarkonto via Appen.
- 2.4 Genom att registrera ett Användarkonto bekräftar du att du accepterar Användarvillkoren och godkänner att vi (och i förekommande fall våra underleverantörer och andra samarbetspartners) behandlar dina personuppgifter i enlighet med vår vid var tid gällande personuppgiftspolicy, se [<https://www.gavleenergi.se/gdpr>] ("**Personuppgiftspolicy**").
- 2.5 Du loggar in på Appen med ditt användarnamn och ditt lösenord eller sådant ytterligare inloggningssätt som vid var tid tillhandahålls i Appen. Genom att logga in i Appen får du tillgång till Tjänsten som från tid till annan tillhandahålls inom ramen för Appen tills det att ditt Användarkonto avslutas enligt punkt 6 nedan.
- 2.6 Förbrukningsdata från ditt nätbolag kommer användas i Appen och historisk data ligger till grund för prognostisering av din energianvändning. Om vi inte har tillgång till riktiga mätvärden kan vi komma att uppskatta dessa enligt en förbrukningsschablon, för att om lämpligt korrigera dessa när riktiga mätvärden mottagits. Om det är nödvändigt för att vi ska få tillgång till din förbrukningsdata kan du komma att behöva utfärda separat fullmakt för att uppdraga åt oss att inhämta sådan information för användning i Tjänsten.

- 2.7 Du ansvarar själv för att din Mobila Enhet uppdateras med den programvara som krävs, från tid till annan, för att ta del av Tjänsten.
- 2.8 Du ansvarar för all din användning av Tjänsten, för att de uppgifter som du lämnar när du skapar ett Användarkonto är fullständiga, sanningsenliga och korrekta samt att dessa hålls uppdaterade och skyddas mot obehörig åtkomst, samt att du har rätt att använda Förbrukningsdata i Tjänsten. Vi har ingen skyldighet att göra efterforskningar beträffande riktigheten i lämnade uppgifter. Användarnamn och lösenord ska hemlighållas och förvaras säkert. Du ansvarar själv för alla åtgärder som vidtas under ditt Användarkonto. Om ditt användarnamn eller lösenord försvinner eller blir stulet, eller om du får anledning att tro att det har skett en obehörig åtkomst av ditt Användarkonto, ber vi dig att omedelbart ändra ditt lösenord och meddela oss därom

3 MEDDELANDEN OCH POSITIONERING

- 3.1 Appen kan användas som en informationskanal varigenom vi kan skicka information med anledning av din användning av Tjänsten. Vi kan även komma att tillhandahålla erbjudanden avseende våra samt våra samarbetspartners produkter och tjänster. Sådan information kan skickas via push-notiser och andra meddelanden genom Appen. Genom godkännande av dessa Användarvillkor samtycker du till att vi får skicka ovan angivna meddelanden.
- 3.2 Möjligheten att ta emot push-notiser kan regleras i din Mobila Enhet eller i Appen.
- 3.3 För att vissa funktioner i Tjänsten ska kunna användas i Appen kan det krävas att du samtycker till att du genom din Mobila Enhet positioneras. Du har möjlighet att godkänna eller neka till detta samt till vår behandling av personuppgifter som är förbunden därmed, vilket regleras närmare i Personuppgiftspolicyn. För det fall du inte önskar detta har du möjlighet att stänga av denna funktion i din Mobila Enhet, med då kommer vissa funktioner i Tjänsten inte att fungera. Genom användande av positioneringstjänsten i Appen samtycker du till att positionering och behandling av personuppgifter sker i enlighet med dessa Användarvillkor, inklusive Personuppgiftspolicyn.

4 PRIS OCH VILLKOR FÖR BETALNING

- 4.1 Om inget annat har avtalats är din användning av Appen och Tjänsten kostnadsfri, undantaget trafikavgifter till din mobiloperatör eller internetleverantör samt andra eventuella standardtaxor för datatrafik som kan tillkomma vid din användning av Appen och Tjänsten och som du själv ansvarar för.
- 4.2 Genom en integrerad webbshop på Appen kan du komma att erbjudas tillkommande tjänster och produkter ("**Tilläggstjänster**"). Sådana Tilläggstjänster omfattas inte av Tjänsten och avgifter för sådana kan tillkomma. I sådant fall kommer pris samt fakturerings- och betalningsvillkor samt övriga villkor anges i samband med att du informeras om sådana Tilläggstjänster och innan den aktuella Tilläggstjänsten köps.

5 INGEN ÅNGERRÄTT

Genom att skapa ett Användarkonto och acceptera dessa Användarvillkor samtycker du uttryckligen till att du får omedelbar tillgång till Tjänsten via ditt Användarkonto vilket innebär att du saknar ångerrätt eftersom Tjänsten levereras direkt genom att du kan ta del av Tjänsten. Du godkänner alltså att du inte har någon ångerrätt. Du kan dock alltid säga upp Tjänsten enligt punkt 6 nedan.

6 UPPSÄGNING OCH AVSTÄNGNING FRÅN TJÄNSTEN

- 6.1 Du kan när som helst säga upp Tjänsten genom att avsluta ditt Användarkonto genom att kontakta oss.
- 6.2 Om du säger upp Tjänsten har du inte längre tillgång till Tjänsten och kan inte längre ta del av Utbudet. När kontot är avslutat så har vi inget ansvar för, eller möjlighet att, spara, återskapa eller tillhandahålla information om det innehåll som tidigare funnits.
- 6.3 Vi har rätt att stänga av din tillgång till Tjänsten vid brott mot Användarvillkoren, mot lag eller förordning.

7 SUPPORT

Vid frågor eller problem med Tjänsten kontakta vår kundservice. Även eventuella klagomål hanteras av kundservice. Kontaktpuppgifter anges i punkt 17 nedan.

8 ÄNDRINGAR I TJÄNSTEN OCH DESSA ANVÄNDARVILLKOR

- 8.1 Vi strävar alltid efter att förbättra Tjänsten och förbehåller oss därför rätten att när som helst uppdatera och förändra Tjänsten och/eller Utbudet (eller någon del därav). Detta kan till exempel innebära att alla eller delar av de tjänster och produkter som inledningsvis ingick i Tjänsten kan komma att utgå.
- 8.2 Från tid till annan kan vi behöva göra ändringar i Användarvillkoren. Du kommer att aviseras vid ändringar av Användarvillkoren minst trettio (30) dagar innan dessa träder i kraft och du har alltid rätt att säga upp Tjänsten när som helst. Ändringar aviseras via Appen och/eller via de kontaktpuppgifter som du lämnade när du registrerade ditt Användarkonto.

9 IMMATERIELLA RÄTTIGHETER ETC.

- 9.1 Innehållet i Tjänsten, såsom text, varumärken, grafik, logotyper, knappikoner, bilder samt sammanställningar av dessa, all programvara som används i Tjänsten, och innehållet i Utbudet, tillhör oss, våra licensgivare eller leverantörer ("**Immateriella Rättigheter**"). De Immateriella Rättigheterna är skyddade av tillämpliga lagar, inklusive, och utan begränsning, upphovsrättslagen och andra lagar som skyddar immateriella rättigheter och äganderätt. Du förbinder dig att följa alla sådana tillämpliga lagar och att inte ändra eller ta bort notiser gällande upphovsrätt eller äganderätt i sådana Immateriella Rättigheter.
- 9.2 Mjukvara som ingår i Tjänsten och Appen licensieras, och säljs inte, till dig. Genom Tjänsten ges du en icke-exklusiv, icke-överlåtbar, i tiden begränsad rätt att använda mjukvaran. Vi och/eller våra licensgivare eller leverantörer, såsom tillämpligt, behåller äganderätten till alla kopior av mjukvaran, även efter det att mjukvaran installerats på din Mobila Enhet och relevanta servrar. Du godkänner att vi har rätt att överlåta denna licens eller någon del därav till tredje part. Du får inte överlåta denna licens eller någon del därav eller på annat sätt överföra eller underlicensiera dina rättigheter enligt licensen, till någon tredje part.
- 9.3 Eventuell programvara från tredje part som ingår i Tjänsten licensieras till dig antingen i enlighet med Användarvillkoren, eller i enlighet med respektive tredje parts licensvillkor för sådan programvara. Du är skyldig att iaktta och följa de eventuella villkoren för användning av sådan tredje parts programvara vid användning av Tjänsten.

- 9.4 Du får bara använda Utbudet för eget bruk och framställa kopior av innehållet och förfoga över dessa exemplar i enlighet med tillämplig lag. Om inte annat anges i tvingande lag har du inte rätt att anpassa, förändra Tjänsten eller Utbudet, hyra eller leasa ut, sälja, underlicensiera eller på annat sätt förmedla, distribuera eller överlåta Utbudet (eller del därav) eller kopior av Utbudet.
- 9.5 Alla varumärken, namn och loggor i Tjänsten och/eller Appen är respektive ägares/licensgivares egendom. Utom i de fall som är tillåtet enligt tvingande lag är varje reproduktion, distribution, modifikation, återgivning eller publicering av något upphovsrättsligt eller varumärkesrättsligt skyddat material otillåten utan föregående skriftligt medgivande från respektive upphovsman, varumärkesinnehavare eller licensgivare.

10 SÄRSKILDA VILLKOR FÖR APPEN

- 10.1 Du är införstådd med och accepterar att vi från tid till annan kan ge ut uppdaterade versioner av Appen, och att vi kan genomföra automatiska elektroniska uppdateringar av den version av Appen som du använder i din Mobila Enhet. Du samtycker till alla sådana automatiska uppdateringar i din Mobila Enhet och att dessa Användarvillkor gäller även för sådana uppdateringar.
- 10.2 I enlighet med punkt 9 ovan erhåller du endast en begränsad licens till Appen. Vi, våra licensgivare och/eller leverantörer, såsom tillämpligt, behåller äganderätten till Appen (och eventuella kopior av Appen).
- 10.3 Följande särskilda villkor i denna punkt gäller för användning av Appen i Apple iOS-baserade Mobila Enheter ("**iOS Version**") och gäller mellan dig och oss (inte med Apple Inc ("**Apple**")).
- Apple tillhandahåller App Store där du hämtar iOS Versionen.
 - Du åtar dig härmed att använda iOS Versionen enbart i enlighet med Apples vid var tid gällande villkor för App Store.
 - Vi, och inte Apple, är ensamt ansvarig för iOS Versionen samt Tjänsten och Utbudet som är tillgängligt däri. Apple har inte någon skyldighet eller ansvar gentemot dig avseende iOS Versionen eller dessa Användarvillkor.
- 10.4 Följande särskilda villkor i denna punkt gäller för användning av Appen i Android-baserade Mobila Enheter ("**Android Version**") och gäller mellan dig och oss (inte med Google Inc ("**Google**")):
- Google tillhandahåller Google Play där du hämtar Android Versionen.
 - Du åtar dig härmed att använda Android Versionen enbart i enlighet med Googles vid var tid gällande villkor för Google Play.
 - Vi, och inte Google, är ensamt ansvarig för Android Versionen samt de Tjänster och Utbud som är tillgängligt däri. Google har inte någon skyldighet eller ansvar gentemot dig avseende Android Versionen eller dessa Användarvillkor.

11 PERSONUPPGIFTER

- 11.1 Genom att du lämnar dina personuppgifter vid registrering av Användarkontot och accepterar Användarvillkoren samtycker du till att vi hanterar dina personuppgifter i enlighet med Personuppgiftspolicyn, se [<https://www.gavleenergi.se/gdpr>].
- 11.2 Genom tjänsten familjedelning har du möjlighet att dela Tjänsten och informationen i Appen med familjemedlemmar. För att möjliggöra familjedelning behöver du ange personuppgifter för den personen du vill dela Appen och information i Appen med, genom att ange personuppgifterna garanterar du att du har fått samtycke från den person att ange personuppgifter för att möjliggöra familjedelning. Du kan när som helst ta bort familjedelning i Appen.
- 11.3 När du lämnar dina personuppgifter godkänner du att dina personuppgifter kan komma att behandlas av Gävle Energis underleverantörer med säte i land utanför Europa, och att dina personuppgifter hanteras helt krypterat och anonymt, vilket minimerar risk för åtkomst och obehörig hantering, detta innebär dock ingen garanti för att Gävle Energi kan utlova ett komplett skydd för din integritet. Kontakta oss om du vill veta mer.

12 TILLGÄNGLIGHET OCH FULLSTÄNDIGHET

- 12.1 Tjänsten är normalt tillgänglig dygnet runt alla dagar i veckan. Vi garanterar dock inte att användningen av Tjänsten kommer att vara oavbruten eller felfri. Tjänsten kan från tid till annan vara helt eller delvis otillgänglig vid genomförande av nödvändig säkerhetskopiering, underhåll, förbättringar, säkerhetsuppdateringar eller liknande åtgärder. Vi kommer i möjligaste mån att informera dig om sådana planerade avbrott.
- 12.2 Förbrukningsdata och annan information som presenteras inom ramen för Tjänsten tillgängliggörs av elnätsföretag, elhandelsföretag och andra relevanta källor. Vi har som målsättning att all information i Tjänsten ska vara korrekt, fullständig och uppdaterad men kan dock inte garantera fullständig tillförlitlighet eller korrekthet avseende Utbudet som presenteras inom ramen för Tjänsten.

13 ANSVARSBEGRÄNSNING

- 13.1 Vi ansvarar inte för skada, utebliven vinst, intäkt, besparing eller goodwill, förlust på grund av driftavbrott, förlust av data såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet kan läggas oss till last eller annars följer av tvingande lag. För det fall Appen innehåller information eller länkar till webbsidor eller resurser som tillhandahålls av utomstående parter, tillhandahålls dessa endast i informationssyfte och vi har ingen kontroll och inget ansvar för innehållet på sådana webbsidor eller resurser.
- 13.2 Om fullgörande av våra åtaganden avseende Appen eller Tjänsten försvåras eller förhindras på grund av omständighet som vi inte kunnat råda över och vars följderna vi inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, ska detta utgöra befrielsegrund som medför befrielse från skadestånd och andra påföljder.

14 ANVÄNDARTILLGÅNG OCH VIRUS

- 14.1 Du ansvarar för att konfigurera din informationsteknik, datorprogram och operativsystem för att få tillgång till Tjänsten och Appen.
- 14.2 Du får inte missbruka Appen genom att medvetet eller till följd av vårdslöshet införa virus, trojaner eller annat material som kan orsaka skada eller annars är tekniskt skadligt. Du får inte försöka att få obehörig tillgång till Appen eller servern på vilka de lagras eller någon server, dator eller databas som är kopplad till dem. Du får inte angripa systemet genom denial-of-service (DoS) attacker, inbegripet men inte begränsat till överbelastningsattacker. Genom att bryta mot något av ovanstående kan du göra dig skyldig till brott och vi kommer att anmäla sådana överträdelser till relevanta myndigheter. Vid brott mot ovanstående kommer din rätt att använda Tjänsten omedelbart att upphöra och du åtar dig att hålla oss skadeslösa med anledning av sådant brott.

15 ÖVERLÅTELSE

Vi har rätt att helt eller delvis överlåta våra rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal.

16 TVIST

- 16.1 Detta Avtal ska tolkas och tillämpas enligt svensk lag.
- 16.2 Om du är missnöjd med eller har klagomål avseende Tjänsten ber vi dig vänligen kontakta oss för att vi i första hand tillsammans ska söka lösa en eventuell tvist genom överenskommelse. Vid en eventuell tvist har du även rätt att vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) förutsatt att ärendet uppfyller ARN:s krav för handläggning.
- 16.3 EU-kommissionen ställer även en plattform för tvistlösning utanför domstol till konsumenternas förfogande. Denna gör det möjligt för dig som konsument att lösa tvister i samband med beställningar på internet utan att behöva gå till domstol. Plattformen för tvistlösning finns på den externa länken <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
- 16.4 Du har dessutom rätt att vända dig till allmän domstol.

17 KONTAKTUPPGIFTER

Gävle Energi AB
Box 783
80129 GÄVLE
SVERIGE

E-post: [kundservice@gavleenergi.se]

Senast uppdaterad: [2021]-[12]-[15]