

Allmänna villkor för Norrtälje Energis Power Hub och App

1. Allmänt

- 1.1 Norrtälje Energi Försäljnings AB ("NEFAB") tillhandahåller digitala tjänster och produkter via mobilapplikationen Norrtälje Energi ("Tjänsten, Appen") till kund, fysisk person, som använder Tjänsten ("Kunden").
- 1.2 Tjänsten utgör en digital informations- och stjärtjänst och är fristående från avtal om elhandel, elnät eller andra energitjänster, vilka regleras separat.
- 1.3 Tillgängliga produkter och tjänster som kunden kan nyttja via Appen kan över tid variera i omfattning och utformning. Vi förbehåller oss rätten att fortlöpande utveckla, utöka, inskränka eller i övrigt förändra Appens utformning, tekniska specifikationer, system och övriga funktioner samt villkoren för dessa.
- 1.4 Dessa villkor ("Villkor") reglerar användningen av Tjänsten. Tjänsten är endast för privat, icke-kommersiellt bruk och får endast användas i enlighet med tillämplig lag.

2. Avtalets ingående och giltighet

- 2.1 Kunden loggar in i Appen med BankID. Genom att göra detta godkänner kunden dessa Användarvillkor. Genom Kundens godkännande av Villkoren kommer Kunden få en licens att använda Appen enligt punkt 4 nedan. Licensen gäller för samtliga versioner och uppdateringar av Appen som NEFAB tillhandahåller kunden, såvida inte en viss uppdatering också innehåller en separat licens med särskilda villkor.
- 2.2 Genom godkännande av dessa Villkor ingår Kunden avtal med NEFAB avseende Appen och Kunden förbinder sig att följa dessa Villkor tillsammans med de användarinstruktioner som NEFAB vid tillhandahåller för Appen.
- 2.3 Notera att dessa Villkor bara gäller mellan Kunden och NEFAB och inte mellan Kunden och [Apple, Inc eller något av dess koncernbolag (gemensamt "Apple") // Google, Inc eller något av dess koncernbolag (gemensamt "Google")].
- 2.4 Kunden ansvarar för att sina inloggningsuppgifter hålls säkra och att angivna uppgifter är korrekta och aktuella.
- 2.5 Kunden ska vara minst 18 år och ha rätt att ingå avtal för den aktuella anläggningen.

3. Användarkrav

- 3.1 När Kunden godkänner Villkoren bekräftar Kunden att (i) Kunden inte är bosatt eller befinner sig i ett land eller stat som är föremål för sanktioner eller liknande som beslutats av EU eller USA, att Kunden inte på något sätt planerar att använda Appen och dess tjänster i ett sådant land eller stat och (ii) Kunden inte är registrerad på någon form av sanktionslista utfärdad av EU eller USA.
- 3.2 Om Kunden av någon anledning inte har rätt att använda Appen eller våra tjänster och/eller omfattas av någon av de ovannämnda begränsningarna åtar Kunden sig att omedelbart sluta använda Appen och omedelbart säga upp avtalet avseende Appen. Om NEFAB skulle bli medvetna om att någon av de ovannämnda begränsningarna gäller för kunden, förbehåller vi oss rätten att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande och stänga av Kundens tillgång till Appen.
- 3.3 Genom dessa Villkor ges Kunden en icke-exklusiv, icke-överlåtbar och återkallelig licens under licensens giltighetstid att ladda ned, installera, visa och använda Appen på den mobila enhet som Kunden äger och kontrollerar.

4. Att använda Appen

- 4.1 För att använda Tjänsten krävs internetuppkoppling och kompatibel enhet (smartphone eller surfplatta) samt ett aktivt avtal hos Norrtälje Energi.

- 4.2 För att komma igång och använda Appen behöver Kunden:

- ha ett avtal hos Norrtälje Energi;
- acceptera dessa Villkor och ladda ned Appen;
- logga in i Appen genom att legitimera sig med e-legitimation;
- följa tillämpliga lagar och villkor med tredje part (inklusive men inte begränsat till [Apple / Google]).

- 4.3 Den enhet som Kunden vill använda Appen på måste vara kompatibel med de systemkrav och tekniska krav som från tid till annan gäller för Appen. Om Kundens enhet inte uppfyller dessa krav kan det begränsa Kundens möjlighet att använda Appen, helt eller delvis, samt påverka Kundens användarupplevelse negativt. Kunden får information om relevanta systemkrav och tekniska krav vid nedladdning av Appen.

- 4.4 För att få tillgång till Appen krävs det tillgång till de säkerhetslösningar som NEFAB vid var tid anvisar (för närvarande BankID). Användning av sådan säkerhetslösning regleras i särskilda användarinstruktioner och villkor från tredje part som Kunden själv ansvarar för att sätta sig in i och följa.

- 4.5 Kunden är införstådd med att samtliga uppdrag och instruktioner som lämnas till NEFAB med utnyttjande av Kundens inloggningsuppgifter är, oavsett vem som lämnat uppdraget eller instruktionen, bindande för kunden. Kunden förbinder sig att:

- vidta alla rimliga åtgärder för att skydda och hantera Kundens säkerhetslösning på ett sådant sätt att ingen obehörig person får tillgång till den såsom genom att vid användning av säkerhetslösning via en mobil enhet, se till att använda den mobila enhetens tillämpliga säkerhetsanordningar exempelvis telefonlås.
- att omedelbart kontakta NEFAB vid misstanke om att någon obehörig utnyttjar, har utnyttjat eller kommer att utnyttja Appen via Kundens behörighet.

5. Tredjepartstjänster och tredjepartsmaterial

- 5.1 Appen kan från tid till annan ge Kunden möjlighet att interagera med vissa tredjepartstjänster, dvs applikationer eller programvaror som tillhandahålls av tredje part ("Tredjepartstjänster"). NEFAB förbehåller sig rätten att utan föregående meddelande till Kunden ensidigt och utan skäl lägga till, begränsa eller avbryta tillgängligheten av Tredjepartstjänster. NEFAB är aldrig ansvarigt gentemot Kunden för någon tredjepartstjänst och/eller dess innehåll eller annat tredjepartsmaterial.
- 5.2 Kundens användning av Tredjepartstjänster i Appen är föremål för separata villkor mellan Kunden och leverantören av Tredjepartstjänsten. Det är Kundens eget ansvar att granska den tredje partens villkor och policyer innan Kunden använder en Tredjepartstjänst.
- 5.3 Vissa Tredjepartstjänster kan begära eller kräva åtkomst till Kundens personuppgifter. Behandlingen av sådana uppgifter kommer att hanteras i enlighet med relevant tredje parts integritetspolicy.
- 5.4 NEFAB tillhandahåller inte support till Kunden för problem som orsakas av eller är relaterade till Tredjepartstjänster. Om Kunden har frågor eller funderingar om hur en Tredjepartstjänst fungerar, eller behöver support, kontakta relevant tredje part direkt.

6. Immateriella rättigheter

- 6.1 Samtliga immateriella rättigheter avseende Appen tillhör NEFAB och NEFABs licensgivare. NEFAB och NEFABs licensgivare innehar samtliga immateriella rättigheter till all information som tillhandahålls via Appen samt till allt övrigt offentliggjort material, logotyper, bilder, videos, databaser och liknande, i den mån inte särskild upplåtelse skett till Kunden enligt Villkorens bestämmelser. Kunden har inte rätt att använda sådant material som beskrivs i denna punkt utan skriftligt tillstånd från NEFAB såvida Kundens användning inte är nödvändig för att Kunden ska kunna använda Appen enligt dessa Villkor.

- 6.2 Kunden får inte (och får inte försöka) att (i) utföra reverse engineering, dekompilera eller ta isär koden för Appen utom i den utsträckning det är tillåtet enligt tvingande lag, (ii) kringgå eventuella tekniska begränsningar i Appen, (iii) göra flera kopior av Appen än som är tillåtet enligt tvingande lag, (iv) göra Appen tillgänglig för andra att kopiera, (v) distribuera, underlicensiera, hyra ut, leasa ut, eller låna ut Appen, eller (6) överlåta Appen eller dessa Villkor till tredje man.
- 6.3 NEFAB, och inte [Apple / Google], är ansvarigt gentemot tredje man i händelse av att tredje man hävdar att Appen inkräktar på dennes immateriella rättigheter.

7. Fel i Appen

- 7.1 Vid eventuella fel eller prestandaproblem i Appen kan Kunden kontakta NEFAB på det sätt som vid var tid framgår av information i Appen och NEFABs webbplats.
- Notera att [Apple / Google] inte har några skyldigheter vad gäller underhålls- och supporttjänster avseende Appen.

8. Tillgänglighet och avstängning

- 8.1 NEFAB har som ambition att ha en hög tillgänglighet för Appen och tillhandahålla den utan tekniska störningar men kan inte garantera att Appen alltid kommer att vara tillgänglig. NEFAB kan till exempel på grund av säkerhetsskäl, myndighetsbeslut, tekniska- eller underhållsmässiga skäl tidvis behöva begränsa tillgängligheten till eller avbryta tillhandahållandet av Appen.
- 8.2 NEFAB kan även utan föregående meddelande till Kunden helt eller delvis spärra Kundens åtkomst till Appen (i) vid upprepade misslyckade inloggningsförsök till Appen, (ii) vid misstanke om obehörigt utnyttjande av inloggningsinformation, (iii) om Kunden bryter mot riktlinjer utfärdade av oss eller tredje man avseende Appen, säkerhetslösning eller om det finns skälig anledning att anta att Appen kan komma att användas i strid med Villkoren eller i strid med gällande lagstiftning, förordning eller myndighets föreskrifter, (iv) Kunden vid användning av Appen agerar på ett sätt som kan orsaka NEFAB, våra licensgivare eller annan tredje man skada.
- 8.3 NEFAB är inte ansvarig, vare sig för direkt, indirekt eller följdskada till annan skada, som Kunden eller annan drabbas av till följd av sådan begränsad tillgänglighet eller spärrning av Appen som angetts ovan i punkt 7 och 8.

9. Ansvar och ansvarsbegränsning

- 9.1 Appen tillhandahålls i befintligt skick och Kunden ansvarar själv för sin användning av Appen och den tekniska utrustning, mjukvara och annan utrustning som krävs för användning av och tillgång till Appen. NEFAB, dess koncernbolag och de tjänsteleverantörer som tillsammans med NEFAB tillhandahåller Appen till Kunden, ansvarar inte för skada som uppkommit genom att Kunden inte iakttagit vad som ankommer på Kunden enligt Villkoren eller NEFABs instruktioner, eller om Kunden inte har följt bestämmelserna i sådana särskilda villkor som gäller för respektive handelsplats för mobilapplikationer där Kunden ges tillgång till Appen. NEFAB, dess koncernbolag och de tjänsteleverantörer som tillsammans med NEFAB tillhandahåller Appen har inget ansvar för skada som Kunden skulle kunna lida till följd av att Appen inte motsvarar Kundens förväntningar eller för Kundens användning av Appen.
- 9.2 I den mån det inte är förbjudet enligt lag kommer NEFAB, dess koncernbolag, och/eller de tjänsteleverantörer som tillsammans med NEFAB tillhandahåller Appen inte under några omständigheter hållas ansvariga för direkta, indirekta, oförutsedda skador eller följdskador på person eller egendom, eller ekonomiska skador inklusive men inte begränsat till ersättning för uteblivna vinster, intäkter, goodwill, användning eller innehåll oavsett hur de uppkommer.
- 9.3 Notera att [Apple / Google] inte har något ansvar gentemot Kunden eller tredje part vad gäller Appen eller Kunden innehav och/eller användning av Appen.
- 9.4 Kunden är skyldig att hålla NEFAB skadelöst för skada som orsakats av NEFAB på grund av hur kunden använder Appen, exempelvis om din

användning orsakar, driftstörningar, driftavbrott eller skada. Kunden är ansvarig för skada eller förlust som drabbar NEFAB, tredje man eller kunden själv på grund av att kunden inte iakttagit vad som åligger kunden ovan.

10. Dataåtkomst och datarättigheter

- 10.1 Som användare har Kunden rätt att, på begäran, få tillgång till de data som genereras genom sin användning av Appen och de produkter eller tjänster som är kopplade till Appen (exempelvis Power Hub). Tillgång ska ges i ett vanligt förekommande, maskinläsbart format (såsom CSV eller JSON). Begäran om tillgång till data görs genom de kontaktuppgifter som anges i dessa Villkor. NEFAB ska tillhandahålla sådan data inom skälig tid och utan oskäligt dröjsmål.
- 10.2 Kunden har rätt att ge NEFAB instruktioner om att dela Kundens data med en tredje part som Kunden anger. NEFAB ska då på ett säkert sätt möjliggöra åtkomst för den tredje parten i ett maskinläsbart format eller genom ett särskilt tekniskt gränssnitt (API) som NEFAB tillhandahåller. NEFAB får inte ta ut någon oskälig avgift för sådan data-delning. Endast ersättning som motsvarar rimliga administrativa eller tekniska kostnader får debiteras.
- 10.3 NEFAB ska tydligt informera Kunden om:
- Vilken typ av data som genereras genom Appen och de produkter eller tjänster som är kopplade till den.
 - Var data lagras och under vilken tid den sparas.
 - Till vilka ändamål data används (till exempel fakturering, statistik, tredjepartsintegrationer).
- 10.4 Informationen ska tillhandahållas i Appen eller på NEFABs webbplats i enlighet med gällande lagstiftning.
- 10.5 Kunden har rätt att när som helst begära att NEFAB tillhandahåller en fullständig export av Kundens data i ett maskinläsbart format, så att Kunden kan föra över dessa till en annan tjänsteleverantör. NEFAB ska tillhandahålla exporten utan oskäligt dröjsmål och på ett sätt som inte hindrar övergången till annan tjänst.
- 10.6 NEFAB har rätt att begränsa eller neka tillgång eller delning av data om det kan antas att utlämnandet:
- skulle avslöja NEFABs eller tredje parts affärshemligheter, eller
 - skulle utgöra en säkerhetsrisk eller strida mot gällande lag eller myndighetsbeslut.
- NEFAB ska i sådant fall motivera sitt beslut och, i den mån det är möjligt, erbjuda en alternativ lösning.
- 10.7 Om de data som genereras genom Appen utgör personuppgifter gäller även NEFABs personuppgiftspolicy och Kundens rättigheter enligt EU:s dataskyddsförordning (GDPR).

11. Personuppgifter

- 11.1 NEFAB är personuppgiftsansvarig och kommer behandla Kundens personuppgifter i enlighet med de syften som anges i vid var tid gällande integritetspolicy som finns tillgänglig på Norrtälje Energis webbplats, www.norrtaljeenergi.se. Integritetspolicyen innehåller även information om vilka rättigheter Kunden har och hur Kunden utövar dem, inklusive rätten att invända mot vissa behandlingar.

12. Pris och betalning

- 12.1 Användning av Tjänsten är kostnadsfri, exklusive eventuell datatrafikkostnad.
- 12.2 Köp av tillägsprodukter eller tjänster sker enligt separata villkor och priser.

13. Ångerrätt

- 13.1 Genom att logga in med BankID får kunden omedelbar tillgång till Tjänsten, vilket innebär att ångerrätten upphör enligt distansavtalslagen.

14. Uppsägning och avstängning

- 14.1 Kunden kan när som helst avsluta sitt konto genom att avinstallera Appen
- 14.2 Vid brott mot dessa villkor kan NEFAB tillfälligt eller permanent stänga av Kundens konto.

15. Ändringar

- 15.1 NEFAB har rätt att närsomhelst ändra Tjänsten och dessa Användarvillkor. Ändringar träder i kraft när de publiceras.

16. Immateriella rättigheter

- 16.1 Allt innehåll i Tjänsten tillhör NEFAB eller NEFABs licensgivare.
- 16.2 Kunden får en icke-exklusiv, icke-överförbar licens att använda Tjänsten för personligt bruk.

17. Tillgänglighet

- 17.1 Tjänsten är normalt tillgänglig dygnet runt men kan tillfälligt vara otillgänglig på grund av underhåll eller driftstörningar.
- 17.2 NEFAB eftersträvar korrekt information men kan inte garantera fullständighet.

18. Ansvarsbegränsning

- 18.1 NEFAB ansvarar endast för direkta skador.
- 18.2 NEFAB ansvarar inte för innehåll på externa webbplatser som länkas i Tjänsten.

19. Säkerhet

- 19.1 Kunden ansvarar för sin egen tekniska utrustning och datasäkerhet.
- 19.2 Försök till intrång, spridning av skadlig kod eller annan skadlig aktivitet är förbjudet.

20. Särskilda köpvillkor för Power Hub

20.1 Allmänt

PowerHuben möjliggör lokal avläsning av elförbrukning via kundens elmätare. Beställning sker via hemsidan med BankID och betalning sker via separat faktura. Vid betalning efter förfallodagen debiteras ränta enligt räntelagen.

20.2 Leverans

Produkten skickas till kundens adress enligt beställningen.

20.3 Ångerrätt

Vid köp på distans har kunden rätt att ångra köpet inom 14 dagar från mottagandet enligt lagen (2005:59) om distansavtal. Produkten ska returneras i oskadat skick, i originalförpackning. Kunden betalar returfrakten. Återbetalning sker inom 60 dagar om ovan villkor är uppfyllda.

20.4 Garanti

Två (2) års garanti från köpedatum gäller för ursprungliga fel. Garantin gäller inte vid fel orsakade av felaktig installation, hantering eller yttre påverkan.

20.5 Reklamation

Reklamation ska göras skriftligen inom skälig tid från att felet upptäckts. Reklamation kan göras upp till tre (3) år från köpet. Vid godkänd reklamation bekostar NEFAB returfrakt och erbjuder reparation, ersättning eller återbetalning.

20.6 Installation och support

Kunden ansvarar för korrekt installation. NEFAB tillhandahåller inte installation men erbjuder grundläggande teknisk support via information på hemsidan www.norrtaljeenergi.se. Felaktig installation kan medföra att garantin upphör att gälla.

20.7 Transportskador

Kunden ska omgående kontrollera produkten vid mottagande. Skador eller fel vid leverans ska anmälas snarast till kundservice. NEFAB bekostar ersättning eller ny leverans vid godkänd reklamation.

20.8 Ansvar

NEFAB ansvarar inte för indirekta skador eller ekonomisk förlust. NEFABs ansvar är i samtliga fall begränsat till produktens inköpspris.

20.9 Överlåtelse

NEFAB har rätt att överlåta detta avtal till annat koncernbolag. Kunden får inte överlåta avtalet eller användarkontot utan skriftligt medgivande.

20.10 Tvistlösning

Tvist angående tolkning och tillämpning av villkoren ska avgöras av allmän domstol enligt svensk rätt.