

ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR

FÖR EASYFLEX

Utfärdade 2022

1. ALLMÄNT

- 1.1 Dessa allmänna villkor gäller vid tillhandahållande av tjänsten Easyflex (Tjänsten) från Höganäs Energi Handel AB (Leverantören) till privatperson (Kund).
- 1.2 Tjänsten ger Leverantören möjlighet att styra Kundens värmepump i syftet att flytta energiförbrukningen beroende på elpriset.
- 1.3 Tjänsten förutsätter att Kunden har erforderlig utrustning installerad i den bostad där Kunden ska använda Tjänsten.
- 1.4 Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och Höganäs Energi AB (Avtalet) enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista och leveransbestämmelser.
- 1.4 Genom beställningen godkänner Kunden att Leverantören utför en undersökning för att kontrollera om Tjänsten kan nyttjas i aktuell bostad. Om inga tekniska eller andra hinder föreligger bekräftar Leverantören beställningen skriftligt. Ett Avtal mellan parterna är således ingånget när Leverantören skriftligen bekräftar beställningen eller snarast då Tjänsten börjar tillhandahållas gentemot Kunden.
- 1.5 Leverantörens aktuella Tjänster, förutsättningar för tillhandahållande av Tjänsten samt specifikation av Tjänsten framgår av Leverantörens webbplats (hoganasenergi.se) och/eller via Leverantörens kundtjänst.
- 1.6 I händelse av motstridigt innehåll i avtalet och dessa allmänna villkor äger avtalet tolkningsföreträde.
- 1.7 Leverantören förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kunden innan Avtal ingås och under Avtalstiden om det finns godtagbara skäl. Leverantören äger rätt att avböja att ingå Avtal mot bakgrund av sådan information.

2. AVTALET

- 2.1 Kunden kan ingå Avtal via Leverantörens webbplats, telefon och mejl. Avtal ska anses träffat först när Leverantören har bekräftat beställningen, eller, om detta sker tidigare, när den beställda Tjänsten aktiverats för användning och Kunden fått information därom.
- 2.2 Vid Avtal som träffas på distans eller utanför affärslokal har Kunden ångerrätt enligt lag. Om Kunden ångrar en beställning av Tjänst ska Leverantören meddelas inom 14 dagar från det att Avtalet ingåtts. Ytterligare information om ångerrätt finns under punkt 10.
- 2.3 Tjänsten kan erbjudas till Kund med bostad som har värmepump med utomhusgivare.

3. FUNKTIONALITET OCH ANVÄNDARKONTO

- 3.1 Köpet avser en fysisk produkt som ger möjlighet att ansluta sin värmepump/värmesystem till en intelligent energitjänst, samt nyttjande av tjänsten för en given period. Tjänsten utgörs av smart styrning av värmesystem och med kundinterface* för att ändra inställningar.
* Kundinterface är inte alltid medlevererat, utan kan också ingå i annan leverantörs utrustning (t.ex. web-app eller mobil-app)
- 3.2 Tjänsten kommer succesivt att få utökad funktionalitet.
- 3.3 Ett aktiverat användarkonto behövs för att erhålla Tjänst, vilket utförs av Leverantörs installatör vid driftsättning. Kunden godkänner användarvillkoren i samband med aktivering och betalning av tjänsten.

4. SERVICE OCH SUPPORT

- 4.1 Leverantören tillhandahåller support via Kundtjänst avseende Tjänsten, inklusive tillhörande utrustning som tillhandahålls av Leverantören. Leverantören tillhandahåller dock inte support avseende annan utrustning.
- 4.2 Om ett fel uppstår ska Kunden kontrollera att felet beror på den egna utrustningen. Därefter ska felanmälan

ske enligt det förfarande som framgår på webbplatsen.
4.3 Hårdvaran får inte demonteras utan att Leverantör först har blivit underrättade. Det finns risk för att värmepumpen inte kommer fungera korrekt om den demonteras på fel sätt. Hårdvaran har on/off-knapp, där man kan stänga av styrningen, vilken Kund enkelt kan göra själv (se bruksanvisning).

5. LEVERANS

- 5.1 Hårdvara levereras och installeras alltid av Leverantörens installatörer. Detta för att säkerställa att installationen blir korrekt utförd.
- 5.2 Produkten levereras av installatör vid bokad installation på plats, normalt inom 2-4 veckor efter beställning. Om leveransförening uppstår meddelar Leverantör Kunden detta genom e-post med ombokning av tid. Det kan finnas tillfällen som gör det omöjligt att fullfölja beställningen, exempelvis då Leverantörens leverantör inte kan fullfölja sitt åtagande till Leverantör.
- 5.3 Ersättning utgår inte vid en eventuell leveransförening.

6. AVGIFTER OCH BETALNING

- 6.1 Kunden förbinder sig att mot faktura betala avtalade engångs- och abonnemangsavgifter enligt var tid gällande prislista och betalningsvillkor. Abonnemangsavgifter faktureras månadsvis i efterskott.
- 6.2 Leverantören har rätt att överlåta fakturering av avgifter enligt detta avtal på annan part, så kallad samfakturering.
- 6.3 Leverantören har rätt att påbörja debitering samma dag som Tjänsten aktiveras och Kunden är skyldig att under avtalstiden betala abonnemangsavgifterna till dess Avtalet upphör, vilket även gäller för de fall Tjänsten är stängd på grund av punkt 7.4 och 7.5.
- 6.4 Betalning ska vara Leverantören tillhanda senast på fakturans angivna förfallodag, vilken infaller tidigast 20 dagar efter det att Leverantören avsant fakturan. Förfallodagen bör som huvudregel infalla tidigast den 28:e dagen i månaden.
- 6.5 Om inte betalning erläggs i tid äger Leverantören rätt att kräva ersättning för betalningspåminnelse, dröjsmålsränta enligt räntelagen (SFS 1975:635) samt andra åtgärder med anledning av betalningsförsummelsen.
- 6.6 Anser Kunden att fakturan är felaktig ska fakturan snarast reklameras. Sker inte denna reklamation inom skälig tid förlorar Kunden rätten att göra invändning mot fakturan. Skälig tid är två (2) månader efter att Kunden anses mottagit fakturan, vilket är sju (7) dagar efter avsändandet.
- 6.7 Har Kunden reklamerat inom skälig tid och anfört sakliga skäl mot debiteringen, ska Leverantören på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Leverantörens utredning avslutas eller tvisten slutligen avgjorts.
- 6.8 Avgiftsändring sker genom att ändringen införs i prislistan. Avgiftshöjning får dock ske tidigast 30 dagar efter det att Kunden meddelats om ändringen.

7. AVTALSTID OCH UPSÄGNING

- 7.1 Avtalet löper tillsvidare, med 30 dagars uppsägningstid.
- 7.2 Om Leverantörens rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den Leveranspunkt där Tjänsten brukas av Kunden, upphör Avtalet utan särskild uppsägning. Leverantören ska dock om möjligt underrätta Kunden i förväg.
- 7.3 En uppsägning av Avtalet ska göras skriftligen och tillställas den andra parten med angivande att Avtalet sägs upp och från vilket datum som Avtalet slutar gälla. Mottagande part ska omgående bekräfta uppsägningen eller lämna meddelande om besvär över uppsägningen.
- 7.4 Om full betalning trots betalningspåminnelse inte

inkommit har Leverantören rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten till dess full betalning inkommit. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock längst under en skälig tid. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Leverantören rätt att stänga av Tjänsten omedelbart. När Kunden fullgjort sin betalningsskyldighet ges åter tillträde till Tjänsten. Vid återaktivering har Leverantören rätt att ta ut en avgift (295 kr inkl. moms), så kallad återaktiveringsavgift.
7.5 Leverantören äger rätt att omedelbart säga upp Avtalet i för tid, om Kunden begär ett väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidta rättelse inom 10 dagar från skriftlig anmaning.

8. GARANTI

- 8.1 Garanti i enlighet med konsumentköplagen gäller transparent gentemot Leverantör, under förutsättning att garantiärendet inte faller under någon separat punkt i Köpevillkoren eller annan särskild överenskommelse träffats.
- 8.2 Leverantör arbetar kontinuerligt med att korrigera buggar och andra felaktigheter. Återkrav och garantiärenden används restriktivt och begränsas till situationer där funktionaliteten i produkten väsentligt hämmas och där Leverantör inom skälig tid från att Kunden uppmärksammat problemet, inte gjort någon åtgärd. Leverantör kan inte ställas till svars för felaktigheter, brister eller problem i andra företags produkter, t.ex. värmepumpar, router eller modem.

9. INFORMATION OCH ÄNDRINGAR

- 9.1 Leverantören ska av Kunden hållas underrättad om vid var tid aktuella kontaktuppgifter, såsom namn, telefonnummer, mejladress samt fakturaadress. Ändrade kontaktuppgifter ska omgående meddelas Leverantörens kundservice via mejl, brev eller telefon.
- 9.2 Meddelande till Kunden skickas antingen i samband med faktura eller via mejl. Om det inte framstår som sannolikt att meddelandet anlänt vid viss tidpunkt, ska meddelandet som skickas i samband med faktura eller mejl, anses mottaget sju (7) dagar efter avsändandet.
- 9.3 Allmän information hålls tillgänglig på Leverantörens webbplats.
- 9.4 Leverantören har rätt att göra ändringar och tillägg till Avtalet, vilket skriftligen meddelas Kunden senast 30 dagar innan ikraftträdandet.

10. ÅNGERFRIST

- 10.1 Vid avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler har Kunden rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till Leverantören lämna eller sända meddelande om detta inom viss tid (ångerfrist). När ett distansavtal har ingåtts är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag då Kunden har fått en bekräftelse på avtalet som innehåller information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, på det sätt som anges i 2 kap. 3 § i samma lag. När avtal har ingåtts utanför affärslokaler är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag då Kunden har fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, på det sätt som anges i 2 kap. 3 § i samma lag. Sådan information ska lämnas till Kunden i samband med att Kunden får en kopia av det undertecknade avtalet eller i en bekräftelse på avtalet.
- 10.2 Om Kunden vill utöva sin ångerrätt ska Kunden kontakta Leverantörens Kundservice, telefon 042-33 74 00 alternativt kundservice.el@hoganas.se.
- 10.3 Om Kunden använder Tjänsten under ångerfristen och därefter ångrar Avtalet blir Kunden ersättningskyldig för dels en proportionell andel av det avtalade priset och dels alla avgifter som uppkommit vid användning av Tjänsten.

11. HINDER MOT AVTALETS FULLGÖRANDE

11.1 Leverantör är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt detta avtal, om underlåtenheten har sin grund i omständighet av det slag som anges nedan (Befriande omständighet) och omständigheten förhindrar eller försvårar fullgörandet i rätt tid därav. Såsom Befriande omständighet skall anses bl a myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, nyttillkommen eller ändrad lagstiftning, personalavgång, konflikt på arbetsmarknaden, blockad, brand, översvämning, förlust eller förstörelse av data i större omfattning eller egendom av väsentlig betydelse eller annan olyckshändelse av större omfattning. Om Leverantör önskar påkalla befrielse enligt bestämmelserna ovan skall Leverantör utan oskäligt dröjsmål underrätta Kund härom för att få åberopa omständigheten. Oavsett vad som ovan sägs om befrielse från påföljd äger avLeverantör under angivna omständigheter rätt att häva avtalet om fullgörande av viss förpliktelse försenats med 6 månader.

12. TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

12.1 Uppkommer tvist mellan parterna ska dessa i första hand försöka lösas i samförstånd.

12.2 Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig att pröva tvisten och den lämpar sig för nämndens prövning. Allmänna reklamationsnämndens beslut utgör en rekommendation till parterna om hur tvisten ska avgöras. I annat fall avgörs tvistiga frågor i behörig domstol med tillämpande av svensk lag.

13. GDPR

13.1 Leverantören behandlar personuppgifter som krävs för att kunna fullgöra avtalet mellan Kunden och Leverantören i enlighet med Dataskyddsförordningen (EU) 2016/679. Detaljerad information om hanteringen står i Leverantörens policy som finns att läsa här <https://www.hoganasenergi.se/gdpr/>.