

## VÄRM SMART – ALLMÄNNA VILLKOR

Dessa allmänna villkor gäller för avtal tecknat mellan Öresundskraft Marknad AB, org.nr 556519-7679, ("Öresundskraft") och Kunden avseende erbjudandet Värm smart.

### 1. Avtalets omfattning

1.1 Öresundskraft ska i enlighet med villkoren i Avtalet och enligt dessa allmänna villkor tillhandahålla en tjänst innefattande styrning och optimering av Kundens värmepump. I leveransen till Kunden ingår två komponenter:

- Leverans och installation av en styrenhet (Smart Grid Adapter, SG-A) på Kundens vattenbaserade värmepump samt tillhörande trådlös temperatursensor (SG-T), nedan benämnd "Produkten",
- Efter installation möjliggör Produkten styrning och optimering av värmepumpens drift enligt spotpris. Styrning och optimering benämns nedan "Tjänsten".

1.2 Leverans och installation av Produkten sker genom att Öresundskraft förmedlar avtal mellan Kunden och installatören JS Energi AB, nedan benämnd "Installatören". Tjänsten tillhandahålls av Öresundskraft.

### 2. Beställning

Kunden beställer Produkten och Tjänsten via Öresundskrafts hemsida eller annan anvisad beställningskanal.

### 3. Leverans och installation av Produkten m.m.

3.1 Kunden kontaktas via telefon av Installatören inom fem arbetsdagar efter beställning för att boka installationstid.

3.2 I samband med bokning av installationstid ska Kunden ingå avtal med Installatören. För fullständiga installationsvillkor se installatörens vid var tillfälle gällande villkor här:

<https://jsenergi.com/villkor/allmanna-villkor-tjanst>

3.3 Leverans och installation av Produkten avses ske inom tre veckor från godkänd beställning, förutsatt att Kunden är tillgänglig.

3.4 I samband med installation ska Kunden uppfylla följande:

- Kunden ska ha mobilmottagning vid värmepumpen på minst 30%.
- Kunden ska kunna komma in på appen/hemsidan när Installatören är där.
- Kunden ska ha sin mobiltelefon tillgänglig och ska vara hemma på installationsdagen.

- Kunden ska ha städat upp framför värmepumpen så det finns gott om utrymme att ta bort frontplåtar och utföra arbetet.
- Kunden ska ha säkerställt att externt eluttag finns relativt nära värmepumpen (2m lång sladd medföljer)
- Kunden måste godkänna överlämning av telefonen för installatören att slutföra installationen.
- Kunden ska kunna tillhandahålla sitt anläggnings-ID (står i appen/mina sidor/fakturan)

3.5 Om inte ovan krav uppfylls vid installationstillfället har Installatören rätt att debitera Kunden skälig ersättning för den extra nedlagda tiden.

### ***Produkten***

3.6 Installationen kräver inga ingrepp på värmepump eller dess utrustning. Värmepumpens utomhusgivare kopplas om till Produkten, och därifrån vidare till värmepumpens utomhusgivaringång. Inkoppling görs också till värmepumpens externingångar, som är avsedda för 3:e partsleverantörsutrustning. Produkten kan därför på kort tid enkelt demonteras och värmepump blir helt återställd. Produkten har också en avstängningsbrytare där Kunden /Installatören med en knapptryckning stänga av tjänsten.

3.7 Produkten påverkar inte värmepumpens funktion, drift, livslängd eller garantier. Om en värmepumpstillverkare, eller dess återförsäljare/serviceombud påstår detta, eller hävdar att garantier inte gäller, ska detta omgående anmälas till Öresundskraft.

### ***Garanti installationsarbete***

3.8 Garanti på utfört installationsarbete är 12 månader enligt det avtal Kunden ska ingå med Installatören. Installatören ansvarar för denna garanti.

### ***Garanti Produkten***

3.9 För Produkten gäller en garanti om 24 månader från datum för avslutad installation.

### ***Ansvar installationsarbete***

3.10 Installatören ansvarar för försening och eventuella fel i installationsarbetet i enlighet med villkoren i Avtalet mellan Kunden och Installatören och enligt gällande konsumentlagstiftning.

### ***Reklamationer***

3.11 Gör Kund gällande fel eller försening avseende installationsarbetet eller fel i Produkten ska Kunden anmäla detta till Öresundskraft. Öresundskraft kommer i fall av försening eller fel avseende installationsarbetet att underrätta Installatören.

## 4. Tjänsten

4.1 Öresundskraft tillhandahåller Tjänsten på följande villkor.

### *Användning - hantering*

4.2 Tjänsten får endast användas inom det geografiska område som specificerats på Öresundskrafts webbplats (Skåne, Halmstad, södra Småland).

4.3 Om Kunden avslutar sitt elhandelsavtal med Öresundskraft, upphör även Kundens rätt att använda Tjänsten, och Tjänsten slutar fungera.

4.4 Kunden får inte på egen hand modifiera, demontera eller på annat sätt manipulera Produkten.

4.5 Öresundskraft har rätt att styra utifrån olika yttre kravställningar, till exempel effektbrist, driftsproblem i lokalnät, balanskraft för att möjliggöra en effektivare energianvändning och energisystem etc. Sådan styrning begränsas till att kundens komfort inte menligt påverkas.

### *Tillgänglighet – avbrott - underhåll*

4.6 Tjänsten tillhandahålls normalt 24 timmar per dygn, sju dagar i veckan, men avbrott kan förekomma, t.ex. på grund av buggar i programvara eller störningar i kommunikation mellan Produkten och mottagande enheter, innebärande att garanti inte kan lämnas för tillhandahållande varje timme under dygnet.

4.7 Från tid till annan utför Öresundskraft underhåll på och uppgraderingar av Tjänsten, vilket kan resultera i avbrott eller förseningar i denna. Öresundskraft försöker alltid meddela på förhand om planerade underhåll, men kan inte garantera att meddelande härom alltid kommer att tillhandahållas. Därtill kan Tjänsten innehålla "buggar" som kan leda till avbrott. Kunden är införstådd med detta och accepterar att Öresundskraft kan komma att kontakta denne i syfte att hjälpa Kunden med Tjänsten och begära information som behövs för att identifiera och åtgärda orsaken till inträffat avbrott.

4.8 Öresundskraft kan när som helst revidera eller ändra Tjänsten i enlighet med detta avtal. Ändringar får genomföras på grund av följande giltiga skäl:

- För att följa nya eller ändrade lagar, förordningar eller regler.
- För att upprätthålla eller förbättra säkerheten i systemet och skydda Tjänsten mot säkerhetsrisker.
- För att förbättra Tjänstens funktionalitet, prestanda eller användarupplevelse.
- För att anpassa Tjänstens pris i förhållande till tekniska eller marknadsmässiga förändringar.
- För att avveckla stöd för föråldrad teknik.

Öresundskraft kommer att informera Kunden om ändringar med rimligt varsel på webbplatsen och via e-post till den adress som Kunden angett, om inte omedelbara ändringar krävs för säkerhet eller lagstadgade skäl.

**Ansvar**

- 4.9 Öresundskraft kan inte garantera minskad energiförbrukning, sänkta energikostnader eller bibehållen komfort vid användning av Tjänsten.
- 4.10 Föreligger enligt Kunden fel i Tjänsten ska Kunden anmäla detta till Öresundskraft snarast efter Kunden upptäckt ifrågavarande händelse.
- 4.11 Öresundskraft svarar för fel i enlighet med gällande konsumentlagstiftning.

**5. Kundens ansvar**

- 5.1 Kunden ansvarar för att alla uppgifter som anges av Kunden, inklusive uppgifter som denne har lämnat på Webbplatsen, är korrekta. Har Kunden lämnat felaktig information och den felaktiga informationen påverkat Öresundskraft eller Installatören negativt, inklusive planerat arbete, svarar Kunden för eventuella merkostnader eller skador som uppkommer av sådan anledning.

**6. Pris**

- 6.1 Kunden ska erlägga betalning för följande där priset anges vid beställningstillfället och inkluderar moms:
- Tjänsten: Värm Smart-Abonnemang (Spotprisoptimering)
  - Produkten: Styrenhet (SG-A) och temperatursensor (SG-T)
  - Installationsarbetet

**7. Faktura och betalning*****Produkt, Installation och Tjänst*****7.1 Betalning av Produkt, Installation och Tjänst**

Produkten, installationen och Tjänsten faktureras enligt följande:

- Produkten: Engångskostnaden för Produkten faktureras av Öresundskraft i samband med leverans och inkluderas på Kundens månadsfaktura.
- Installation: Engångskostnaden för installationen hanteras av Installatören och faktureras separat. Denna avgift faktureras av Installatören i samband med installationen och ska betalas enligt de betalningsvillkor som anges av Installatören.
- Tjänsten: Kostnaden för Tjänsten debiteras som ett månadsabonnemang och faktureras på Kundens ordinarie månadsfaktura från Öresundskraft. Förfallodagen infaller tidigast 15 dagar efter fakturadatum.

- 7.2 Sker inte betalning i rätt tid har Öresundskraft, om inte annat skriftligen avtalats, rätt att av konsumenten, förutom fakturabeloppet, fordra ränta enligt räntelagen från den i fakturan angivna förfallodagen och ersättning för de kostnader som är förenade med dröjsmålet. Hit räknas även kostnader för skriftlig

betalningspåminnelse samt kostnader för verkställighet av betalnings- eller annan förpliktelse.

### ***Installationsarbetet***

7.3 Installationsarbetet faktureras separat av Installatören efter slutfört arbete.

## **8. Ångerrätt**

8.1 Kunden har rätt att ångra detta Avtal i 14 dagar efter Avtalets ingående, utan att ange särskild anledning. Ångerrätten regleras i lag (2005:59) om distans och avtal utanför affärslokaler.

8.2 Kunden samtycker till att installationsarbetet får påbörjas under ångerfristen.

8.3 Kunden är införstådd med att Kunden inte har rätt att ångra Avtalet när installationsarbetet har påbörjats.

## **9. Avtalstid och uppsägning**

9.1 Avtalet gäller från det att Kunden beställer Produkt och Tjänst och därefter tills vidare så länge Produkten/Tjänsten är installerad, eller så länge Kunden har ett gällande elhandelsavtal med Öresundskraft.

9.2 Vardera Parten har rätt att säga upp Avtalet med en uppsägningstid om en månad. Säger Kunden upp Avtalet ska Kunden kontakta Öresundskrafts kundcenter. Kunden blir därefter kontaktad för vidare instruktioner om hur Tjänsten kan avslutas och vid behov demontera Produkten.

9.3 Öresundskraft har rätt att säga upp Avtalet omedelbart vid fall av väsentligt kontraktsbrott från Kundens sida.

9.4 Har Kunden inte längre elhandelsavtal med Öresundskraft upphör Avtalet automatiskt.

## **10. Behandling av personuppgifter**

10.1 Öresundskraft behandlar och lagrar Kundens personuppgifter samt användardata i syfte att leverera Tjänsten i enlighet med Öresundskrafts integritetspolicy.

10.2 Vid en säkerhetsincident som rör personuppgifter kommer Öresundskraft att informera Kunden enligt gällande lagstiftning.

10.3 Personuppgifter delas med Installatören och underleverantören av Produkten i syfte att förbättra Tjänsten och för att kunna fullfölja villkoren i detta Avtal.

## 11. Tredjepartstjänster

- 11.1 Öresundskraft kan hänvisa till eller integrera tredjepartstjänster eller produkter som är kopplade till Tjänsten. Öresundskraft ansvarar inte för tillgänglighet, funktionalitet eller tillförlitlighet hos sådana tredjepartstjänster eller produkter.
- 11.2 Användning av tredjepartsprodukter sker på Kundens egen risk och omfattas av tredjepartsleverantörens villkor.

## 12. Immateriella rättigheter och konfidentialitet

- 12.1 All information, programvara, design och annat material som tillhandahålls av Öresundskraft inom ramen för detta Avtal omfattas av Öresundskrafts immateriella rättigheter.
- 12.2 Kunden får inte kopiera, modifiera eller distribuera materialet utan Öresundskrafts skriftliga medgivande.

## 13. Överlåtelse

- 13.1 Kunden får inte överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet utan Öresundskrafts skriftliga godkännande. Öresundskraft äger utan Kundens godkännande rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annat bolag inom samma Öresundskraft-koncernen. Kunden ska underrättas om sådan överlåtelse sker.

## 14. Tvistlösning och tillämplig lag

- 14.1 Tvist avseende Avtalets giltighet, tillämpning och tolkning ska i första hand avgöras genom förhandling mellan parterna. Om förhandlingarna inte leder till att tvisten kan avgöras kan tvisten på konsumentens begäran prövas av Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm, [www.arn.se](http://www.arn.se). Tvisten kan även prövas av allmän domstol eller annan enligt lag behörig instans, varvid svensk rätt ska tillämpas.
- 14.2 Uppkommer fel eller skada på värmepumpen och gör Kunden gällande att sådant fel/skada på värmepumpen orsakats av Produkten ska parterna i första hand försöka lösa den uppkomna situationen genom förhandling. Kommer parterna inte överens ska parterna vända sig till en oberoende tredje part för utredning av orsaken till uppkommen fel/skada. Öresundskraft ska svara för kostnaderna för sådan utredning, dock att visar sådan utredning att Produkten inte orsakat fel/skada ska Kunden stå för utredningskostnaden.