

## Villkor för Fortum Hemkontroll

### A 1 Allmänt

- A 1.1 Dessa villkor gäller för avtal mellan Fortum Markets AB (Fortum), org nr 556549-0678 och fysisk person (Kund) avseende Fortum Hemkontroll. Fortum Hemkontroll består av både fysiska produkter (Produkt) samt av en abonnemangstjänst (Tjänst).
- A 1.2 Produkten och Tjänsten levereras normalt till Kunden inom 10 arbetsdagar från det att avtal har ingåtts.
- A 1.3 Fortum förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kunden innan avtal ingås och under avtalstiden om det finns godtagbara skäl. Fortum äger rätt att avböja att ingå Avtal mot bakgrund av sådan information.

### A 2 Avtal om Tjänst m m

- A 2.1 Kunden kan ingå Avtal via Webbplatsen, via telefon, via e-post, via post, hos återförsäljare eller på annat sätt som framgår av Webbplatsen. Avtal skall anses träffat först när Fortum har godkänt beställningen.
- A 2.2 Vid Avtal som träffas på distans har Kunden ångerrätt enligt lag. Om Kunden ångrar en beställning av Tjänst skall Fortum meddelas inom 14 dagar från det att Avtalet bekräftats. Ångerrätten gäller dock inte i de fall då Fortum erbjuder Kunden möjlighet att påbörja användning av Tjänsten under ångerfristen och Kunden lämnar samtycke till att så sker.

### A 3 Utrustning m m

- A 3.1 Avtal om Tjänsten förutsätter att Kunden innehar av Fortum godkänd utrustning avsedd för Tjänsten. Aktuella priser och erbjudanden för Fortum godkänd utrustning finns på Webbplatsen eller via Fortums kundservice.
- A 3.2 Kunden ansvarar för att utrustning för Tjänsten är placerad på av Kunden anmäld adress. Kunden är ensamt ansvarig för att utrustningen inte kan utnyttjas eller brukas av obehöriga.
- A 3.3 Utrustning inklusive tillbehör som Fortum, eller annan genom förmedling av Fortum, upplåter till Kunden, genom uthyrning eller på annat sätt samt utrustning som Kunden har köpt på avbetalning av Fortum är Fortums egendom till dess full betalning har erlagts. (Fortums Egendom). Kunden förbinder sig beträffande Fortums Egendom:
- att väl vårda och inte göra ingrepp i eller manipulera Fortums Egendom;
  - att inte sälja, hyra ut eller på annat sätt överlåta eller olovligt förfoga över Fortums Egendom;
  - att ansvara för att Fortums Egendom ej skadas av förstörande impulser via ansluten el eller internet (t ex till följd av åsknedslag); och
  - att förvara Fortums Egendom på ett betryggande sätt så att obehörig åtkomst förhindras.

A 3.4 Om Fortums Egendom skadas eller förloras skall Kunden ersätta Fortum för reparationskostnader respektive kostnader för utbyte enligt Fortum vid var tid gällande prislista om detta inte skall bekostas av Fortum enligt A 3.5. Kunden ansvarar för transport av utrustning som är Fortums Egendom vid byte, reparation eller återlämning. Eventuell kostnad för sådan transport betalas av Kunden såvitt kostnaden inte hänför sig till byte, reparation eller återlämning på grund av felaktig utrustning eller tillbehör som enligt A 3.5 skall bekostas av Fortum.

A 3.5 Byte eller reparation av felaktig utrustning inklusive tillbehör som är Fortums Egendom sker utan kostnad för Kunden förutsatt att funktionsfelet inte är förorsakat av Kunden eller någon för vilken Kunden svarar.

A 3.6 Om Avtalet upphör skall Kunden inom 5 arbetsdagar efter Avtalets sista dag återlämna utrustning inklusive tillbehör som är Fortums Egendom till mottagare som Fortum meddelar. Eventuella kostnader för återlämnandet betalas av Kunden. Återlämnas inte utrustning inklusive tillbehör inom denna tid, har Fortum rätt att på Kundens bekostnad ansöka om handräckning eller annan liknande åtgärd för att återfå dessa eller debitera Kunden kostnaden för dessa enligt Fortums vid var tid gällande prislista eller annan kostnad enligt specialbestämmelser för Tjänsten. Stulen utrustning skall polisanmälas varefter kopia på anmälan insändes till Fortum. Ej returnerad, skadad eller stulen utrustning som är Fortums Egendom ersätts av Kunden enligt Fortums vid var tid gällande prislista. Prislistan finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Fortums Kundservice.

A 3.7 Kunden förbinder sig att förvara användarnamn, lösenord och annan värdehandling (Värdehandling) på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem eller i övrigt obehörigen använda Tjänsten. Vid förlust av utrustningen, eller om det finns risk för att utrustningen eller Tjänsten brukas eller kan komma att brukas av obehöriga, t ex om Värdehandling är förlorad eller röjd, åligger det Kunden att omedelbart anmäla detta till Fortums Kundservice så att Fortum har möjlighet att spärra Tjänsten. Fortum har rätt att ta ut en avgift om Kunden beställer en ny Värdehandling. Gällande prislista kan fås via Fortums Kundservice.

A 3.8 Från det att anmälan enligt A 3.7 har inkommit till Fortum ansvarar Fortum för kostnader som orsakats av obehörigt användande, om inte Kunden:

- förfarit svikligt eller grovt vårdslöst;
- frivilligt har lämnat ut en Värdehandling; eller
- på annat sätt förlorat eller röjt en Värdehandling och underlåtit att omedelbart efter upptäckten anmäla detta till Fortums Kundservice. Kundens betalningsansvar för fasta kostnader kvarstår dock oförändrat.

- A 3.9 För att skydda Kunden och Fortum från att någon obehörig person använder Tjänsten kan Fortum spärra Tjänsten om:
- (a) Fortum har anledning att anta att Kundens utrustning eller Värdehandling har tappats bort eller stulits eller om det i övrigt finns anledning att anta att någon obehörig använder Tjänsten; eller
- (b) fel säkerhetskod knappas in tre gånger i rad. Om Tjänsten blir spärrad skall Kunden kontakta Fortums Kundservice. Fortum öppnar Tjänsten igen så snart Fortum vet att utrustning och Värdehandling inte innehas av obehörig person. Kunden har inte rätt till avgiftsreducering för den tid Tjänsten varit spärrad.

#### **A 4 Support och underhåll m m**

- A 4.1 Fortum tillhandahåller normalt support via Kundservice avseende Tjänsten, inklusive tillhörande utrustning som tillhandahålls av Fortum eller genom Fortums förmedling. Fortum tillhandahåller dock inte support avseende annan utrustning.
- A 4.2 Fortum har rätt att begränsa tillgången till Tjänsten för underhåll, korrigerig av fel samt uppgradering och uppdatering av hård- och mjukvara. Fortum skall sträva efter att utföra underhåll och övriga driftsmässiga förbättringsåtgärder under tider då Tjänsten normalt har låg belastning.
- A 4.3 Kunden ger sitt samtycke till att Fortum har rätten att, av underhålls-, utvecklings- samt analyskäl, löpande kontrollera Kundens Tjänst.
- A 4.4 Garantitiden för Produkten är två år efter det att avtal ingåtts.
- A 4.5 Vid byte av Utrustning, i enlighet med A 3.5, ska den felaktiga varan returneras till Fortum inom 21 dagar efter det att Kund erhållit returfraktsedel. Om kund i samband med returfraktsedel erhållit ny Utrustning har Fortum rätt att fakturera Kund enligt var tid gällande prislista för Utrustningen om den inte returnerats inom 21 dagar.

#### **A 5 Störningar och avbrott m m**

- A 5.1 Fortum åtgärdar störningar och avbrott i tillhandahållna Tjänster inom skälig tid efter felanmälan. Felsökning och avhjälpning av fel sker utan kostnad för Kunden under förutsättning att fel inte beror på utrustning som inte är godkänd av Fortum, vårdslöshet hos Kunden eller annan som Kunden svarar för. Om felsökning visar att fel beror på Kundens vårdslöshet eller annan som Kunden svarar för eller utrustning som inte är godkänd av Fortum har Fortum rätt att debitera Kunden sina kostnader för felsökning enligt Fortums vid var tid gällande prislista. Prislistan fås via Fortums Kundservice.

#### **A 6 Avgifter och betalning**

- A 6.1 För varje Tjänst inklusive utrustning skall Kunden betala fasta och/eller rörliga avgifter enligt specialbestämmelser i samband med visst erbjudande eller enligt Fortums gällande prislista. Vid var tid gällande prislista finns tillgänglig på

Webbplatsen och kan även fås via Fortums Kundservice.

- A 6.2 Avgifter för Tjänsten faktureras i efterskott. Vid fakturering och avisering samt vid beställning av fakturakopia har Fortum rätt att ta ut en avgift enligt Fortums vid var tid gällande prislista.

#### **A 7 Personuppgifter**

- A 7.1 Kunden är införstådd med och samtycker till att personuppgifter som lämnas i samband med ingående av Avtal eller som på annat sätt inhämtas av Fortum, kommer att behandlas av Fortum, av bolag inom Fortum-koncernen och av företag som koncernen samarbetar med. Kunden kan efter skriftlig, av Kunden undertecknad, begäran kostnadsfritt en gång per år få information om hur personuppgifter som rör Kunden behandlas. Kunden kan även begära att personuppgifter, som är felaktiga, ofullständiga eller inte har behandlats i enlighet med person uppgiftslagen (1998:204) (PUL) rättas, blockeras eller raderas genom att kontakta Fortums Kundservice.
- A 7.2 Utöver det som anges i punkt A 7.1 samtycker Kunden till att Fortum behandlar personuppgifter för följande ändamål:
- (a) för att förhindra användning som är olaglig eller på annat sätt strider mot Villkoren;
- A 7.3 Personuppgifterna kommer att behandlas i enlighet med PUL och i den omfattning det behövs för administration och fullgörelse av Avtalet. Inhämtade personuppgifter kan även komma att utgöra underlag för direktmarknadsföring, affärs- och produktutveckling samt marknads- och kundanalyser. Genom att ingå detta Avtal samtycker Kunden även till att ta emot marknadsföring och information via elektronisk post – såsom SMS, MMS och e-post från Fortum samt bolag som Fortum samarbetar med.
- A 7.4 Om Kunden inte vill ta emot marknadsföring från Fortum eller bolag som Fortum samarbetar med kan Kunden skriftligen anmäla detta till Fortum.

#### **A 8 Ändringar och överlåtelse m m**

- A 8.1 Fortum har rätt att ändra Villkoren, Tjänsten eller avgifter. Ändring meddelas Kunden senast 1 månad innan ändringen träder i kraft. För Avtal med viss angiven bindningstid får en ändring verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Fortum har dock rätt att ändra Villkoren, Tjänsten eller avgifter under bindningstiden om ändringen förorsakas av författningsändringar, myndighetsbeslut, strejk, sabotage, extrema väderförhållanden, ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter eller kvalificerade kostnadsökningar i förhållande till underleverantör på grund av force majeure-förhållanden. Vid ändring av Villkoren, Tjänsten eller avgifter har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande den dag då ändringen börjar gälla utan att det medför någon kostnad, avgift eller annan förpliktelse för Kunden. Om Kunden inte säger upp Avtalet senast dagen innan ändringen börjar gälla anses Kunden ha godkänt ändringen. Om ändringen är till uppenbar fördel för Kunden har Kunden dock inte rätt att säga upp Avtalet.

A 8.2 Fortum har rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet utan Kunds samtycke, om det finns skäl att anta att den, till vilken överlåtelser sker, kommer att fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet på ett för Kunden tillfredsställande sätt.

## **A 9 Information och meddelanden**

A 9.1 Information till Kunden om ändrad avgift, ändrade Villkor eller Tjänst sker skriftligen.

A 9.2 Meddelande från Kund avseende Avtalet kan skickas per e-post till Fortums Kundenservice till adress som anges på Webbplatsen.

## **A 10 Avtalstid och uppsägning m m**

A 10.1 Avtalet gäller för den bindningstid som framgår av specialbestämmelser i erbjudande eller av Kundens beställning. Efter bindningstidens upphörande löper Avtalet tillsvidare. Kunden och Fortum kan säga upp Avtalet när som helst med iakttagande av följande uppsägningstider:

- (a) vid uppsägning senast 3 månader innan bindningstidens utgång skall Avtalet upphöra att gälla vid bindningstidens utgång; eller
- (b) vid uppsägning senare än 3 månader innan bindningstidens utgång eller efter bindningstidens utgång skall Avtalet upphöra att gälla vid utgången av den tredje kalendermånaden som följer efter den månad uppsägningen gjordes.

A 10.2 Fortum har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet med Kunden;

- (a) om Kundens dröjsmål med betalning kan anses väsentligt eller vid dröjsmål med mer än ringa del av betalningen och Kunden trots betalningspåminnelse inte betalar inom skälig tid.

A 10.3 Om Kunden bryter avtalet i förtid innan ingående bindningstids slut har Fortum rätten att kräva resterande fasta och rörliga avgifter för tjänst och utrustning.

## **A 11 Tillämplig lag och tvist**

Tvist avseende giltighet, tolkning och tillämpning av dessa avtalsvillkor ska i första hand avgöras genom förhandlingar mellan parterna. Om sådana förhandlingar inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten på konsumentens begäran prövas av Allmänna reklamationsnämnden. Tvisten kan även prövas av allmän domstol eller annan, enligt författning, behörig instans.