

Mitt Fortum- Användarvillkor

Gäller fr.o.m. 1.12.2019

Fortum Markets AB ("**Fortum**") tillhandahåller en online tjänst via webben och/eller mobilapplikation som möjliggör för Fortums kunder att övervaka sin elförbrukning, sina fakturor och hantera sina egna uppgifter och eventuella avtal med Fortum ("**Tjänsten**").

Villkoren i detta dokument ("**Användarvillkor**") reglerar förhållandet mellan Fortum och konsumenten eller företagskunden som använder Tjänsten ("**Kunden**"). Termen "Kund" avser både en juridisk och en fysisk person. Dessa Användarvillkor reglerar Fortums respektive Kundens rättigheter och skyldigheter beträffande Tjänsten.

Villkoren i dessa Användarvillkor gäller inte i den utsträckning de begränsar Kundens rättigheter enligt tvingande lagstiftning.

Kunden måste acceptera dessa Användarvillkor för att få tillgång till Tjänsten. Genom att acceptera Användarvillkoren bekräftar Kunden att den har läst och godkänt dessa Användarvillkor och åtar sig att uppfylla dem.

1. ALLMÄNT OM TJÄNSTEN

Tjänsten möjliggör för Kunden att övervaka sin egen elförbrukning, sina kostnader och avtalade priser. Med Tjänsten kan Kunden också se sina fakturor och göra ändringar i sitt elavtal, sin kundinformation och sina fakturainställningar.

Det är genom Tjänsten också möjligt att signera avtal och aktivera ytterligare Fortum-tjänster. Avtal och tilläggstjänster kan faktureras separat enligt villkoren för varje avtal eller tjänst.

Tjänsten erbjuder också en jämförelsefunktion där Kunden kan skapa en profil genom att lägga till information och se hur deras energiförbrukning m.m. ser ut i förhållande till liknande hushåll.

Mitt Fortum-applikationen har stöd för push-notiser. Notiserna kommer att innehålla kampanjer för nya tjänster, nya erbjudanden och kan vara anslutna till tjänster i Mitt Fortum-applikationen.

Tjänsten kommer att erbjuda betalningssätt som gör det möjligt för Kunden att betala sina fakturor.

Tjänsten möjliggör även för Kunden att genom tilläggstjänster, vilka inte ingår i Tjänsten, följa eller fjärrstyra enheter eller funktioner. Tillgängligheten och funktionaliteten som erbjuds i Mitt Fortum-applikationen kan variera beroende på avtalet mellan Kunden och hårdvaruleverantören.

Tjänsten kan också erbjuda kampanjer och marknadsföring med monetära belöningar.

2. SYSTEMKRAV OCH KOMPATIBILITET

Operativsystem som stöds

- Android: SDK version 28 (5.0 Lollipop) och senare
- iOS: version 10.0 och senare

3. ANVÄNDNING AV TJÄNSTEN

Användandet av Tjänsten via mobil enheten förutsätter att Kunden laddar ner Mitt Fortum-applikationen. Förutom Mitt Fortum-applikationen, förutsätter användandet av Tjänsten ett Mitt Fortum-konto som även kan användas separat via webben. Kunden kan skapa ett Mitt Fortum-konto i Mitt Fortum-applikationen eller genom att använda Mitt Fortum-webbplatsen.

Att skapa ett Mitt Fortum-konto kräver autentisering från Kunden.

4. UPSÄGNING AV TJÄNSTEN

• Kundens rätt att säga upp Tjänsten

En Kund, som är en konsument, har rätt att frånträda Tjänsten (ångerrätt) genom att till Fortum lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från dagen då Användarvillkoren accepterades av Kunden och Kunden fått information om ångerrätten skriftligen eller i annan läsbar och varaktig form från Fortum.

Även i andra fall har Kunden rätt att säga upp Tjänsten med omedelbar verkan utan iakttagande av någon uppsägningstid.

Om Kunden utnyttjar sin ångerrätt upphör Användarvillkoren att gälla och både Kundens och Fortums skyldighet att fullgöra Användarvillkoren bortfaller.

Kunden kan avsluta användningen av Mitt Fortum-applikationen genom att radera Mitt Fortum-applikationen. Att radera Mitt Fortum-applikationen innebär däremot inte att Kundens Mitt Fortum-konto raderas.

Om så önskas, kan Kunden ta bort sitt Mitt Fortum-konto genom att meddela Fortum om sitt beslut. För att ta bort kontot måste Kunden skicka en tydlig begäran om att radera Mitt Fortum-kontot samt Kundens Kund-ID och Användar-ID till Fortum. Meddelandet om att radera kontot kan skickas till kundtjänst via Mitt Fortum-applikationen eller på Fortums webbplats www.fortum.se.

OBS! Att ta bort Mitt Fortum-kontot förhindrar också åtkomst till Fortums övriga mobil- och nätverkstjänster.

För tydlighets skull påtalas att raderandet av Mitt Fortum-applikationen eller Mitt Fortum-kontot inte påverkar Kundens andra skyldigheter gentemot Fortum.

• Fortums rätt att säga upp eller överlåta Tjänsten

Fortum har rätt att med omedelbar verkan säga upp Kundens Tjänst om Kunden inte, trots påminnelse, inom skälig tid, har åtgärdat situationen i följande fall:

- Kunden använder Tjänsten på ett sätt som bryter mot dessa Användarvillkor eller Kundens skyldigheter gentemot Fortum
- Fortum har anledning att misstänka att Tjänsten missbrukas
- Kunden uppfyller inte sina betalningsskyldigheter

Dessutom har Fortum rätt att säga upp Tjänsten eller överlåta Tjänsten till ett annat företag genom att meddela Kunden minst 30 dagar innan uppsägningen eller överlåtelsen är avsedd att genomföras.

5. ALLMÄNNA VILLKOR

- **Ansvar för information som tillhandahållits av Kunden**

Det är Kundens ansvar att tillse att användarinformationen som tillhandahålls av Kunden under registreringen av Tjänsten är korrekt. Fortum ansvarar inte för felaktig information som tillhandahållits under eller efter registreringen.

Kunden ansvarar också för att tillse att deras personuppgifter i Tjänsten är uppdaterade. Annars har Fortum rätt att avsluta kundkontot i Mitt Fortum.

- **Ansvar för personligt lösenord**

Kunden ansvarar för att hemlighålla sitt lösenord och att använda lösenordet på ett sätt som hindrar att andra får åtkomst till Kundens information.

Kunden åtar sig att omedelbart eller så snart möjligt meddela Fortums kundtjänst på 020-46 00 00 om den misstänker att dess lösenord har gjorts tillgängligt eller åtkomligt för en utomstående.

- **Obehörig användning av Tjänsten**

Tillgång till Tjänsten är kundspecifik och Kunden har inte rätt att ge andra åtkomst till Tjänsten eller dess innehåll. Kunden är ansvarig för otillåtet användande av Tjänsten, i den utsträckning Kunden är ansvarig för sådant användande. Kunden är skyldig att omedelbart eller så snart möjligt meddela Fortum om eventuell misstanke om att dess konto har använts av en utomstående person eller att deras konto har använts på ett otillåtet sätt. Det bästa sättet att minimera skadan som orsakas av sådant missbruk är att så snart som möjligt ringa Fortums Kundtjänst på 020-46 00 00.

- **Ändringar av Tjänsten och Användarvillkoren**

Båda parter är införstådda med att mobilapplikationer och tjänster som tillhandahålls genom dem snabbt utvecklas. Fortum kan göra ändringar av Tjänsten för att förbättra tillgängligheten eller åtkomsten av Tjänsten. Tjänsten kan också ändras för att på ett bättre sätt tillgodose behoven av Fortums andra till Tjänsten knutna tjänster. Fortum kan också lägga till nya tjänster baserat på efterfrågan eller ta bort funktioner som används i liten utsträckning eller som har blivit ekonomiskt olönsamma för Fortum.

Ändringar av Tjänsten kan komma att kräva ändringar av dessa Användarvillkor. Fortum förbehåller sig rätten att ändra de villkor som anges i dessa Användarvillkor för att anpassa Tjänsten eller dess villkor för att uppfylla förändrade affärskrav, ny teknik, ny hårdvara, standarder, lagstiftning, praxis, eller lämplig teknisk, administrativ, operativ, eller annan relevant sedvänja.

Tjänsten är för tillfället kostnadsfri men Fortum förbehåller sig rätten att i framtiden debitera Kunden för tillhandahållandet av Tjänsten, som sådan, eller tilläggstjänster. Om krav på en sådan betalning eller annan väsentlig ändring av Kundens rättigheter eller skyldigheter införs, ska Kunden informeras om ändringen 30 dagar före ändringen träder i kraft. Ändringar som är att betrakta som mindre väsentliga avseende Kundens rättigheter och skyldigheter kommer att meddelas som kundmeddelande i Mitt Fortum-applikationen eller på Mitt Fortum webbplatsen. Ändringar som är att betrakta som väsentliga avseende Kundens rättigheter och skyldigheter kommer att behöva godkännas av Kunden vid uppstart efter uppdateringen av Tjänsten. Fortum kan göra godkännandet

av ändringarna en förutsättning för det fortsatta användandet av Tjänsten. Kunden ges rätt att säga upp Tjänsten om Kunden inte accepterar ändringarna.

6. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

Materialet i Tjänsten, såsom text, grafik, namn, bilder, mönster, ritningar, logotyper, ikondesign, ljudinspelningar och programvara, tillhör Fortum, dess dotterbolag, joint ventures, licensgivare eller partners. Alla rättigheter till materialet i Tjänsten förblir Fortums ägo, med förbehåll för de undantag som nämns i dessa Användarvillkor. Reproduktion, överlåtelse, ändring, lagring, publicering och distribution av materialet är förbjuden utan föregående skriftligt medgivande från Fortum. Det är tillåtet att se Tjänsten på en dator eller liknande enhet och att skriva ut material för personlig, icke-kommersiell användning. Användandet av offentliga dokument i offentlig kommunikation är tillåten, men informationskällan måste alltid anges.

7. FORTUMS ANSVAR OCH ANSVARBEGRÄNSNING

Fortum ger ingen garanti avseende Tjänsten. Vidare garanterar Fortum inte att Tjänsten kommer att tillhandahållas utan fel eller avbrott. Tillämplig konsumentskyddslagstiftning och annan tvingande lagstiftning gäller avseende Fortums ansvar.

Fortum ansvarar inte för någon direkt eller indirekt förlust, kostnad eller skada, inklusive, men inte begränsat till, intäktsförlust, inkomstförlust eller utebliven vinst, avbrott i verksamheten eller förlust av information orsakad av användandet eller avbrott i användandet av Tjänsten eller något material som finns i den. Dessutom ansvarar Fortum inte för någon förlust eller skada orsakad av fel i informationssystem eller kommunikationsfel eller fel eller skadlig programvara, eller någon tredje parts webbplats eller material som Tjänsten kan ha en länk eller referens till.

Fortum ansvarar inte för några indirekta skador, inklusive förlust av vinst eller skada på förhållandet mellan en Kund och en tredje part, såvida inte Fortums grova vårdslöshet eller avsiktliga försummelser utgör orsaken till skadan. Fortums ansvar är däremot begränsat till att inte, under några omständigheter, omfatta ett större ansvar än vad som följer av tvingande lagstiftning.

8. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Om du vill läsa om dina rättigheter eller vill veta hur vi behandlar dina personuppgifter, se www.fortum.se/privat/integritetspolicy (om du är en konsument) eller www.fortum.se/integritetspolicy-b2b-och-leverantorer (om du är en företagskund).

9. TVISTER

Kunden har rätt att hänföra eventuell tvist mellan Kunden och Fortum till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller till att prövas av allmän domstol eller annan, enligt författning, behörig instans, eller att utöva andra rättigheter som följer av lagstiftning, varvid svensk rätt ska tillämpas.

10. KONTAKTUPPGIFTER TILL FORTUM

Fortum Markets AB, reg. no. 556549-0678
Adress: Sveavägen 53, 113 59 Stockholm
Telefon:

- Konsument: 020-46 00 00

- Företagskund: 020-81 88 18

Hemsida: www.fortum.se