Sala-Heby Energis särskilda avtalsvillkor för tilläggstjänsten Smart Värme

Allmänt
1.1 Dessa villkor gäller för kund (Kunden) som tecknar avtal om tilläggstjänsten Smart Värme (Tjänsten) med Sala-Heby Energi AB (Sala-Heby Energi), org.nr 556601-2901.
1.2 Tjänsten tillhandahålls i samarbete med Ngenic Energi AB (Ngenic), org.nr 556369-7977, som levererar den bakomliggande tekniken och utrustningen samt upprätthåller tjänsten.
1.3 För att använda tjänsten krävs att Kunden laddar ner och aktiverar ett användarkonto i Ngenics app och där accepterar Ngenics vid var tid gällande användarvillkor, vilka kompletterar Sala-Heby Energis avtalsvillkor för Tjänsten.
1.4 Tjänsten är en tilläggstjänst som förutsätter att Kunden vid var tid har ett gällande elavtal med Sala-Heby Energi för den anläggning där tjänsten är installerad. Om Kunden säger upp sitt elavtal med Sala-Heby Energi måste Kunden även säga upp Tjänsten separat. Debitering av Tjänsten fortsätter till dess att Kunden aktivt säger upp Tjänsten, även om elavtalet upphört. Tjänsten kan inte fortsätta utan ett aktivt elavtal med Sala-Heby Energi.

Tjänstens omfattning och beskrivning
2.1 Tjänsten förutsätter hårdvara i form av Ngenic Tune, innefattande gateway, innegivare och styrdosa (Utrustning). All Utrustning som tillhandahålls inom avtalet för Tjänsten hyrs av Kunden och ägs av Sala-Heby Energi, alternativt Ngenic. Detta förutsatt att inte Kunden själv införskaffat och äger Utrustning.
2.2 Tjänsten innebär att Kunden via Utrustning och en app/webbportal kan styra sin vattenburna uppvärmning via Ngenic Tune – en dynamisk termostat för vattenburna värmesystem.
Tjänsten analyserar faktorer såsom temperatur, solinstrålning och husets värmedynamik och justerar uppvärmningen baserat på denna data (Smart Värme Bas).
2.3 Tjänsten kan även nyttjas för att styra värmesystemets förbrukning baserat på Nord Pools spotpriser, samt för effektbegränsning. Funktionaliteten förutsätter att Kunden tecknat avtal för Tjänsten som möjliggör detta (Smart Värme Spot).
2.4 Från tid till annan kan funktionaliteten eller paketeringen av Tjänsten komma att förändras. Sala-Heby Energi informerar Kunden om sådana ändringar i god tid, men förbehåller sig rätten att genomföra sådana förändringar med omedelbar verkan om så krävs av säkerhetsskäl eller för att följa lagar, förordningar eller regler.

Kundens skyldigheter
3.1 Kunden ansvarar själv för att installera Utrustningen enligt med Utrustningen bifogade instruktioner. Sala-Heby Energi ansvarar inte för eventuella felaktigheter eller skador som uppstår på Kundens uppvärmningssystem till följd av installationen.
3.2 Kunden förbinder sig att: (a) väl vårda och inte göra ingrepp i eller manipulera hyrd Utrustning; (b) inte sälja, hyra ut, låna ut, pantsätta eller på annat sätt överlåta eller olovligt förfoga över hyrd Utrustning, eller vidta annan åtgärd varigenom Sala-Heby Energis eller Ngenics rätt till hyrd Utrustning äventyras; (c) ansvara för att hyrd Utrustning inte skadas av förstörande impulser via ansluten el eller signalkabel (t.ex. till följd av åsknedslag); (d) inte införliva hyrd Utrustning med annat objekt på sådant sätt att Sala-Heby Energis eller Ngenics rätt till hyrd Utrustning äventyras eller inte kan hävdas mot tredje man; och (e) förvara hyrd Utrustning på ett betryggande sätt så att obehörig åtkomst förhindras.
3.3 Om hyrd Utrustning skadas, förstörs eller förloras så att den blir obrukbar åligger det Kunden att genast underrätta Sala-Heby Energi härom. För utbyte eller reparation i fall där felet har orsakats av Kunden, eller vid ersättning av hyrd Utrustning om denna förlorats eller stulits, skall Kunden ersätta Sala-Heby Energi för de kostnader som uppstår till följd av reparation, utbyte och/eller ersättning av hyrd Utrustning.
3.4 Tjänstens funktionalitet förutsätter att Kunden har internetuppkoppling och ett värmesystem som uppfyller de tekniska krav som anges i Ngenics app eller på Ngenics webbplats. Kunden ansvarar för och står för kostnaderna för internetuppkoppling och erforderlig nätverksutrustning. Kunden ansvarar även för att Utrustningens batterier är funktionsdugliga.
3.5 Kunden ska utan dröjsmål anmäla fel eller brister i Tjänsten till Sala-Heby Energi. Om fel inte anmäls inom skälig tid kan Kunden förlora rätten att göra felet gällande.
3.6 Vid stöld av hyrd Utrustning ska polisanmälan göras och kopia lämnas till Sala-Heby Energi.

Support
4.1 Support tillhandahålls på Sala-Heby Energis vid var tid aktuella öppettider i kundservice.

Personuppgiftsbehandling (GDPR)
5.1 De personuppgifter Sala-Heby Energi samlar in om Kunden kommer att användas för att Sala-Heby Energi ska kunna fullgöra avtalet med Kunden. Uppgifterna uppdateras i Sala-Heby Energis kundregister och kan komma att användas för marknadsanalyser, statistik och för att skicka information och erbjudanden om Sala-Heby Energis övriga tjänster till Kunden.
5.2 Sala-Heby Energi hanterar Kundens personuppgifter enligt Sala-Heby Energis integritetspolicy. Dessa återfinns på sheab.se/dokument-for-nedladdning.
5.3 Kunden är införstådd med att användardata delas med Ngenic och behandlas i enlighet med Ngenics dataskyddspolicy.

Pris, betalning och villkor
6.1 Pris och specifikation av avtalad Tjänst framgår av Kundens avtalsbekräftelse.
6.2 Tjänsten samfaktureras med Kundens elavtal och betalningsvillkoren för Tjänsten följer av villkoren för det aktuella elavtalet. Vid start eller slut av Tjänstens avtal som inte sammanfaller med månadsskifte kommer debitering ske proportionellt baserat på antal dagar avtalet för Tjänsten varit aktivt i förhållande till månadens totala antal dagar.
6.3 Sala-Heby Energi har rätt att ändra avtalsvillkor, inklusive men inte begränsat till tjänstens pris. Vid en sådan förändring ska Kunden underrättas om ändringarna minst två månader i förväg.

Avtalstid, uppsägning och återlämning av Utrustning
7.1 Avtalet gäller tillsvidare med en månads ömsesidig uppsägningstid.
7.2 Om Kunden bryter mot villkoren, använder den hyrda Utrustningen otillåtet eller inte uppfyller tekniska krav kan tjänsten komma att stängas av.
7.3 Om Kunden väsentligen åsidosätter sina skyldigheter enligt detta avtal, eller Ngenics användarvillkor, äger Sala-Heby Energi rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan.
7.4 I det fall att Ngenic försätts i konkurs, träder i likvidation, inleder företagsrekonstruktion, underlåter att infria icke tvistig förbindelse eller annars kan antas ha kommit på obestånd äger Sala-Heby Energi rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan.
7.5 Vid uppsägning av avtalet skall hyrd Utrustning inom trettio (30) dagar från det att avtalet upphört återlämnas på de villkor och till den adress som Sala-Heby Energi instruerar. Återlämnas inte hyrd Utrustning i tid, eller om den är skadad eller förlorad, debiteras Kunden enligt Sala-Heby Energis vid var tid gällande prislista.

Överlåtelse av avtal
8.1 Kunden medger att Sala-Heby Energi på oförändrade villkor får överlåta avtalet på annan. Kunden har inte rätt att överlåta avtalet på annan kund, eller överföra till annan anläggning, utan Sala-Heby Energis medgivande.
8.2 I det fall att anläggningen där Utrustning för Tjänsten är installerad övergår till ny ägare/innehavare åligger det Kunden att utan dröjsmål meddela Sala-Heby Energi detta. Kunden skall även informera den nya ägaren/innehavaren om Tjänsten och villkoren i detta avtal. Om anläggningens nya ägare/innehavare inte tar över befintligt avtal skall all hyrd Utrustning återlämnas på de villkor och till den adress som Sala-Heby Energi instruerar. Om inte detta sker debiteras Kunden enligt Sala-Heby Energis vid var tid gällande prislista.

Ansvarsbegränsningar
9.1 Tjänsten tillhandahålls i befintligt skick. Varken Sala-Heby Energi eller Ngenic garanterar att Tjänsten alltid är fri från fel eller avbrott.
9.2 Sala-Heby Energis ansvar omfattar inte indirekt skada, ökade kostnader, eller andra förluster i samband med användningen av eller utebliven användning av Tjänsten, i den utsträckning som tillämplig lag tillåter. På grund av den stora komplexiteten och variationen i driftförutsättningar för Tjänsten, kan Sala-Heby Energi inte garantera minskad energiförbrukning, sänkt energikostnad, effektbegränsning eller i övrigt optimal energianvändning.
9.3 Sala-Heby Energi ansvarar inte för skada som uppkommer till följd av att Kunden inte följt uppställda riktlinjer eller krav som anges i detta avtal eller Ngenics vid var tid gällande användarvillkor.
9.4 Sala-Heby Energi ansvarar inte under några omständigheter för skada som beror på omständighet utanför Sala-Heby Energis kontroll, som Sala-Heby Energi inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid ingåendet av avtalet, och vars följder Sala-Heby Energi inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, t.ex. atmosfäriska eller tekniska störningar, skada som tillfogats Kunden av tredje man, arbetskonflikt, blixtnedslag, strömavbrott, brand, explosion, krig, upplopp, översvämning, hårt väder, naturkatastrof eller handling eller underlåtenhet från myndighet eller annan för vilken Sala-Heby Energi inte svarar. Sala-Heby Energi är befriad från skyldighet att fullgöra viss förpliktelse enligt avtalet under den tid sådan omständighet består.
9.5 Sala-Heby Energi ansvarar inte för skada som uppstår i samband med Kundens installation av Utrustningen.

Force majeure och hinder för avtalets fullgörande
10.1 Part är inte skyldig att fullgöra avtalet om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som denne inte råder över. Som hinder räknas krig, myndighetsbeslut, omfattande driftsstörningar, brand, störningar i allmänna transportväsendet eller annat av part ej vållat förhållande som väsentligt inverkar på avtalets fullgörande och som part inte kunnat förutse och vars menliga inverkan part rimligen inte kunnat undanröja.

Ångerrätt
11.1 Sala-Heby Energi tillämpar 14 dagars ångerrätt för konsumenter. Nyttjande av ångerrätten meddelas till Sala-Heby Energis kundservice, antingen skriftligen eller via telefon. Ångerrätt tillämpas ej för näringsidkare.
11.2 Om Kunden vill utnyttja ångerrätten ska hyrd Utrustning returneras i väsentligen oförändrat skick, tillsammans med originalemballage och tillbehör till den adress som Sala-Heby Energi instruerar. Returen ska ske inom 14 dagar från det att Kunden meddelat Sala-Heby Energi nyttjandet av ångerrätten. Kunden står för eventuella fraktkostnader.
11.3 Reklamation av felaktig, hyrd Utrustning, skall ske i enlighet med gällande lagstiftning.

Tvistelösning
12.1 Tvist avseende avtalet eller dessa allmänna avtalsvillkors giltighet, tillämpning och tolkning ska i första hand avgöras genom förhandling mellan parterna. Om förhandlingarna inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten, om Kunden så begär, prövas av Allmänna Reklamationsnämnden. Tvisten kan även prövas av allmän domstol eller annan enligt lag behörig instans. Om prövning av tvist pågår i någon av de ovan nämnda instanserna får indrivning av den skuld som tvisten gäller inte ske förrän tvisten är slutligt avgjord.