

Avtalsvillkor- plattform App

Västervik Miljö & Energi AB:s avtalsvillkor gällande plattform APP för privatkunder

Dessa Avtalsvillkor avser plattform APP (nedan "plattformen") och utgör en integrerad del av kundens avtal om plattform APP med Västervik Miljö och Energi AB, (nedan "VME"). VME är energikoncernens moderbolag och bedriver bla. elhandel och energitjänster. Giltiga fr.o.m. 2025-01-01

1 Allmänna villkor

1.1 Avtalet om plattform består av ett huvudavtal och vid var tid gällande avtalsvillkor, (nedan "avtalet").

1.2 Plattformen består av en fysisk utrustning, (nedan "utrustningen"), och en eller flera abonnemangstjänster, (nedan "tjänsten"), och syftar till att hjälpa kunden att få kontroll, styra och optimera sin elanvändning och därigenom möjliggöra sänkta elkostnader både för elhandel och elnät. Plattformen kommer kontinuerligt att utvecklas.

2 Avtal Plattformen

2.1 Avtalet kan ingås via VME:s hemsida, telefon, e-post eller på annat sätt. VME förbehåller sig rätten att godkänna kundens beställning av plattformen och avtalet anses ha ingåtts först efter VME:s godkännande genom skriftlig bekräftelse till kunden. VME har rätt att avböja att ingå avtalet. I de fall kunden inte har ett pågående elhandelsavtal med VME eller elnätsavtal med Västervik Kraft Elnät AB träder avtalet tidigast i kraft vid elhandelsavtalets eller elnätsavtalets ikraftträdande.

2.2 För att kunden ska kunna använda plattformen måste kunden ha tillgång till sin elmätare samt till ett fungerande trådlöst nätverk (wifi), vars nätverkssignal är kontinuerligt minst 50 % (-70 dBm) till den plats där elmätaren/utrustningen är placerad. Användandet av plattformen förutsätter också att kunden kopplar in utrustningen på avsett sätt och att kunden endast använder av VME godkänd utrustning för plattformen.

2.3 Om avtalet har ingåtts per distans, till exempel via telefon eller Internet, gäller ångerrätt enligt distans- och hemförsäljningslagen. Kunden har i dessa fall rätt att ångra sig genom att kontakta VME:s kundservice inom fjorton (14) kalenderdagar från den dag då avtalet ingicks, dock räknat tidigast från den dag då kunden fick föreskriven information om sin ångerrätt.

2.4 Information om kundens konsumenträttigheter, klago- och tvistemålshantering samt övrig information gällande Avtalet finns att läsa på www.vmeab.se eller kan beställas hos VME:s kundservice.

3 Utrustningen

3.1 Utrustningen består av plattformens startpaket i form av en kombinerad mät och kommunikationsutrustning (dongel) för anslutning till avsett kundgränssnitt (så kallad HAN-port) på nätägarens elmätare i kundens anläggning och som skickas till kunden vid avtalets början.

3.2 Kunden äger utrustningen efter erlagd engångsavgift.

3.3 Utrustningen är inte godkänd för utomhusbruk eller för våtutrymmen inomhus. Installationsguiden och teknisk specifikation för plattformens startpaket finns på www.vmeab.se.

4 Tjänsten

4.1 Tjänsterna presenteras i VME-appen under applikationerna.

4.1.1 Realtidsmätare visar kundens momentana elförbrukning med hjälpverktyg för att få kontroll över sin elanvändning.

4.2 För att få tillgång till Tjänsten ska kunden aktivera sitt kundgränssnitt i nätägarens elmätare (HAN-port) hos sin nätägare samt ladda ned VME-appen till smartphone eller surfplatta. Applikationen finns tillgänglig för de versioner av Android och iOS som presenteras på vmeab.se. Tjänsten fungerar endast så länge utrustningen är monterad och uppkopplad mot kundens trådlösa nätverk i hushållet samt kundgränssnittet i elmätaren är aktiverat. För att komma i gång med tjänsten ska kunden följa de instruktioner som medföljer utrustningen, skanna QR-kod. VME ansvarar inte för eventuella fel som kan uppstå till följd av kundens installation av Plattformen i strid med VME:s instruktioner.

4.3 Tjänsten ligger inte till grund för fakturerad elanvändning och mäter inte med samma noggrannhet som en elmätare utan är en applikation som är baserad på dataströmmen från kundgränssnittet (HAN-porten). Olika faktorer kan komma att påverka tjänsten och mottagna mätvärden, till exempel kundens totala belastning på kundens eget trådlösa nätverk, installation eller fysisk miljö kring utrustningen.

4.4 Kunden förbinder sig att förvara användarnamn, lösenord eller motsvarande för tjänsten på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dessa eller i övrigt obehörigen använda tjänsten. Om kunden skulle anta att tjänsten används eller kan komma att användas av obehöriga, till exempel genom förlust av lösenord, ankommer det på kunden att omedelbart meddela VME:s kundservice så att VME har möjlighet att spärra tjänsten.

4.5 För att skydda parterna från obehörig användning av tjänsten kan VME komma att spärra Tjänsten om VME har anledning att anta att kundens lösenord eller motsvarande har tappats bort, stulits eller om det i övrigt finns anledning att anta att någon obehörig använder tjänsten.

4.6 Om tjänsten spärras ska kunden kontakta VMEs kundservice. VME öppnar tjänsten igen så snart VME vet att lösenord eller motsvarande inte innehåller av obehörig person samt att kunden bytt lösenord till kundens Mina sidor.

4.7 Tjänsten är inte tillgänglig för kunder med skyddade personuppgifter och VME har rätt att omedelbart spärra tjänsten för kund som får skyddade personuppgifter.

5 Service & Support

5.1 Kunden har tillgång till teknisk support avseende plattformen, såväl vad gäller utrustningen som tjänsten. Vid behov av teknisk support ska kunden kontakta VME:s kundservice. Kunden har för tjänsten tillgång till fria uppdateringar av applikationen för smartphone eller surfplatta.

5.2 VME har rätt att, utan ersättning till kunden, ändra, begränsa tillgången till eller stänga av plattformen för till exempel uppdateringar av hårdvara eller mjukvara, underhåll eller felkorrigering. VME strävar efter att utföra underhåll och övriga åtgärder under tider på dygnet då tjänsten används i liten utsträckning. VME har dock ingen skyldighet att vidta åtgärder för att upprätthålla tjänstens funktionalitet avseende mjukvara i utrustningen eller övrig kompatibilitet med operativsystemen Android eller iOS.

6 Fel, störningar och avbrott

6.1 VME åtgärdar fel, störningar och avbrott i tillhandahållandet av tjänsten inom skälig tid efter kundens felanmälan. Felsökning och avhjälpning av fel sker utan kostnad för kunden under förutsättning att felet eller avbrottet inte beror på utrustning som inte är godkänd av VME, på kundens agerande eller på annat sätt orsakats av kunden eller någon som kunden svarar för. Om felsökning visar att felet beror på kunden eller på någon som kunden svarar för eller på utrustning som inte är godkänd av VME, har VME rätt att debitera kunden kostnader för felsökning. VME:s ansvar begränsas till lämnad funktionalitetsgaranti för utrustningen och i övrigt av vid var tid gällande lagstiftning.

6.2 Kunden ansvarar för att följa alla VME:s instruktioner och krav avseende installation och användning av utrustningen och tjänsten som meddelas av VME från tid till annan via vmeab.se.

6.3 Kunden ansvarar ensam för skada som kan uppkomma på grund av fel, avbrott, driftstörningar eller säkerhetsbrister i kundens eget nätverk eller i utrustning som kunden ansvarar för.

7 Skadestånd

7.1 Kunden har rätt till ersättning för direkt skada som VME, eller någon som VME svarar för, förorsakat genom vårdslöshet. Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, såsom inkomstförlust, utebliven vinst eller andra följdsador. Rätten till ersättning omfattar inte skada i näringsverksamhet.

7.2 VME ansvarar inte för skada som uppkommer på grund av innehåll i data eller annan information som förmedlas via plattformen. Inte heller ansvarar VME för datavirus eller motsvarande, försening, förvanskning eller förlust av data eller kundens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man.

7.3 VME:s ersättningsskyldighet enligt Avtalet är begränsad till maximalt ett (1) prisbasbelopp enligt lagen om allmän försäkring.

7.4 Begränsningarna för VME:s skadeståndsskyldighet enligt Avtalet gäller inte i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet, vid personskada eller vid sådant ansvar som följer av tvingande lag.

7.5 Kunden ansvarar för att utrustningen och tjänsten inte kan användas av obehöriga.

7.6 Om kunden har godkänt att annan än kunden behörigen använder plattformen sker detta på kundens ansvar.

7.7 VME har rätt till ersättning för skada som kunden, eller någon för vilken kunden svarar, förorsakat genom vårdslöshet. Om kundens skyldighet att utge ersättning enligt denna punkt framstår som oskäligt betungande kan ersättningen jämkas.

8 Reklamation

8.1 Reklamation vid fel, störning eller avbrott samt begäran om skadestånd ska för att kunna göras gällande framställas inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett reklamationen, invändningen eller begäran upptäckts eller borde ha upptäckts. Reklamation kan framföras muntligen eller skriftligen. Begäran om skadestånd ska alltid göras skriftligen.

9 Immateriella rättigheter

9.1 Avtalet innebär inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter överlåts till kunden. Kunden får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av VME använda, kopiera, ändra eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som hör till plattformen, inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan. För programvara i tjänsten eller utrustningen kan särskilda licensvillkor gälla.

10 Nätägarens elmätare

10.1 För Tjänstens utförande krävs att del av Utrustningen monteras på nätägarens elmätare på den aktuella anläggningen. Parterna förfogar inte över elmätaren. Kunden är införstådd med att elnätsbolaget ska uppfylla funktionalitetskravet för HAN-porten.

11 Personuppgifter

11.1 På www.vmeab.se kan du läsa om hur personuppgifter behandlas i denna tjänst.

12 Betalning

12.1 Kostnaden för plattformen samfaktureras med övriga nyttigheter som kunder köper av VME.

12.2 Betalning ska vara VME tillhanda senast på den i VME faktura angivna förfallodagen, vilken infaller tidigast 20 dagar efter det att VME avsänt fakturan. Förfallodagen bör som huvudregel infalla tidigast den 28:e dagen i månaden.

13 Ändring av Avtalsvillkor Plattformen

13.1 Dessa Avtalsvillkor gäller tills vidare. VME har rätt att ändra villkoren under förutsättning att kunden underrättas skriftligen om ändringen minst två (2) veckor före ikraftträdandet. Sådan underrättelse kan ske till av kunden meddelade kontaktuppgifter eller genom meddelande på fakturan. Kunden ska i sådana fall anses underrättad två (2) dagar efter att meddelandet eller fakturan avsänts. För tidsbundna avtal har kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande vid tidpunkt då de ändrade villkoren ska träda i kraft.

14 Avtalstid och uppsägning m m

14.1 Under förutsättning att kunden har blivit godkänd i VME:s kreditprövning, samt i övrigt uppfyller kriterierna för att teckna plattformen, träder Avtalet i kraft så snart VME har skickat en bekräftelse till av kunden meddelad kontaktuppgift.

14.2 Avtalet gäller tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid av tre (3) kalendermånader räknat från månadsskiftet efter uppsägningsdagen. Om särskild bindningstid överenskommit mellan parterna gäller de överenskomna villkoren under bindningstiden. Efter bindningstidens upphörande löper Avtalet tills vidare med ovan angiven uppsägningstid.

14.3 VME har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet med kunden;

- 1) om kunden får skyddade personuppgifter;
- 2) om kunden väsentligen brutit mot Avtalet och inte vidtagit rättelse inom fjorton (14) dagar efter uppmaning från VME; eller
- 3) om VME till följd av myndighetsföreskrift eller beslut inte kan uppfylla Avtalet.

14.4 Om kunden bryter Avtalet i förtid, det vill säga innan eventuell bindningstids slut, har VME rätt att kräva ersättning för den återstående bindningstiden.