

## Luleå Energi AB:s avtalsvillkor för tjänsten SmartVärme till privatpersoner (konsument) Giltiga från och med 2021-10-01

### 1. Inledande bestämmelser

Dessa villkor gäller för Avtal (enligt definition nedan) om SmartVärme med Luleå Energi AB.

### 2. Definitioner

Nedanstående begrepp ska ha följande betydelse i Avtalet:

**Avtal:** med Avtal avses det enskilda avtalet ingånget med Kunden (kundavtalet) avseende Tjänsten samt dessa avtalsvillkor

**Kund:** med Kund avses en fysisk person som ingår Avtalet

**LEAB:** med LEAB avses Luleå Energi AB, org.nr 556139-8255

**Konsument:** med Konsument avses en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som inte är näringsverksamhet

**Part:** med Part avses LEAB eller Kunden och med Parterna avses både LEAB och Kunden

**Tjänsten:** med Tjänsten avses tjänsten SmartVärme som LEAB tillhandahåller Kunden enligt Avtalet

**Utrustningen:** med Utrustningen avses den utrustning som anges i punkt 3.1 nedan

### 3. Utrustning och installation

3.1 Utrustningen tillhörande Tjänsten består av en DUC-styrenhet, trådlös mottagare och en nätadapter som kopplas in i Kundens fjärrvärmecentral. Till Utrustningen hör även en trådlös inomhusgivare och tillgång till webbapplikation.

3.2 Utrustningen ingår vid installation av ny fjärrvärmecentral eller installeras separat av LEAB.

3.3 Vid installation av Tjänsten ansvarar Kunden för att delge installatören e-postadress samt att tillhandahålla nätverkskabel med internetuppkoppling. Signalförstärkare kan användas.

3.4 Efter installationen ansvarar Kunden för eventuella kostnader för datatrafik. Kunden är införstådd med att Tjänsten endast fungerar när internetuppkopplingen är påslagen.

### 4. Ägande och underhåll

4.1 Installerad Utrustning tillhör Kunden.

4.2 Kunden svarar för enklare underhåll som exempelvis batteribyten.

4.3 Kunden ansvarar för att utan dröjsmål rapportera upplevd felfunktion avseende Tjänsten inklusive Utrustningen till LEAB:s kundservice.

### 5. Garanti

5.1 Garanti på Utrustningen, förutom på medföljande batterier i inomhusgivaren, gäller under 5 år från och med leveransdatum.

5.2 Garantin påverkar inte de rättigheter som konsumenten har enligt lag, till exempel reklamationsrätten.

### 6. Pris

6.1 Prissättningen anges i beställningen av fjärrvärmecentralen.

6.2 Priser kan ändras över tid och vara föremål för tillfälliga och avgränsade kampanjer etc.

6.3 LEAB har rätt att årligen justera det avtalade priset. Prisjustering ska meddelas Kunden skriftligen senast 1 månad innan aktuell förändring träder i kraft.

### 7. Fakturering

Fakturering av Tjänsten sker på ordinarie fjärrvärmefaktura f.n. månadsvis. Faktureringen påbörjas vid första ordinarie fjärrvärmefaktura efter att Avtalet tecknats.

### 8. Support

8.1 LEAB svarar för löpande support via telefon på vardagar under ordinarie arbetstid.

8.2 Kontakta oss via Kundservice på telefonnummer 0920-26 44 00.

8.3 För mer information se [www.luleaenergi.se](http://www.luleaenergi.se)

## 9. Ändring av villkor

- 9.1 Utöver vad som angivits i punkten 6 förbehåller sig LEAB rätt till ändring av villkoren i Avtalet vid oförutsedda omständigheter eller ändrade förutsättningar rörande Tjänstens tillhandahållande. För att sådan ändring ska vara giltig ska LEAB skriftligen meddela Kunden eventuella tillägg eller ändringar av Avtalet senast 1 månad före det att de nya villkoren träder i kraft. Kunden har rätt att inom 1 månad från underrättelsen, säga upp Avtalet. Såvida Avtalet ej sägs upp, träder de ändrade villkoren i kraft vid angiven tidpunkt.
- 9.2 För ändringar som följer av lag, myndighetsbeslut eller som är till fördel för Kunden gäller dessa även om underrättelse inte skett på det sätt som framgår av punkten ovan. LEAB ska dock verka för att så långt det är skäligt alltid informera om ändringar.

## 10. Avtalstid och uppsägning av Avtalet

- 10.1 Avtalet är giltigt från den dag då LEAB skriftligen accepterat Kundens beställning av Tjänsten.
- 10.2 Avtalet löper tills vidare med 3 månaders uppsägningstid för LEAB respektive Kunden. Avtalet upphör däremot automatiskt utan uppsägningstid om fjärrvärmeavtalet till vilket Tjänsten tillhör upphör. Uppsägning av Avtalet ska göras skriftligen.

## 11. Byte av lagfaren ägare till fastigheten

- 11.1 Sker byte av lagfaren ägare till en fastighet där Tjänsten är installerad ska Kunden i god tid anmäla detta till LEAB med angivande av den tidpunkt då ägarbytet sker, varvid Avtalet upphör att gälla vid angiven tidpunkt.
- 11.2 Avtalet får ej överlåtas vid byte av lagfaren ägare till fastigheten.

## 12. Force Majeure

- 12.1 Part är inte skyldig att fullgöra Avtalet om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som Part inte råder över. Som hinder räknas krig, myndighetsbeslut eller annan händelse av exceptionell karaktär som väsentligt inverkar på Avtalets fullgörande och som Part inte kunnat förutse.
- 12.2 Part som påkallar befrielse enligt bestämmelserna ovan ska utan dröjsmål underrätta andra Parten.

## 13. Kunddata

- 13.1 LEAB är personuppgiftsansvarig för de uppgifter som Kunden lämnar i samband med avtalstecknande. LEAB behandlar Kundens personuppgifter enligt gällande dataskyddsförordning. Läs mer hur LEAB hanterar Kundens personuppgifter på [www.luleaenergi.se/om-lulea-energi/sa-hanterar-vi-dina-personuppgifter/](http://www.luleaenergi.se/om-lulea-energi/sa-hanterar-vi-dina-personuppgifter/).
- 13.2 LEAB kan använda sig av underentreprenör för fullgörande av Tjänsten. LEAB ansvarar för att dessa underentreprenörer hanterar personuppgifterna i enlighet med lag.
- 13.3 LEAB har rätt att utan vidare information koppla upp sig mot installerad Utrustning för statuskontroll, felsökning, utvärdering eller styrning enligt nedan.
- 13.4 LEAB har möjlighet att begränsa uttagen effekt på fjärrvärmecentralens värmekrets under en begränsad tid. Det sker utan påverkan på värmekomfort. Varmvattenproduktion påverkas ej.

## 14. Tvist

- 14.1 Tvist avseende Avtalet (inklusive dessa avtalsvillkors) giltighet, tillämpning och tolkning ska i första hand avgöras genom förhandling mellan Parterna.
- 14.2 Om förhandlingarna inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten, om Kunden så begär, prövas av Allmänna Reklamationsnämnden. Anmälan görs genom att fylla i en anmälan på webbplatsen: [www.arn.se/om-arn/anmalan/](http://www.arn.se/om-arn/anmalan/). Anmälan kan också göras genom att skriva ut en blankett, fylla i den för hand och skicka till ARN, Box 174, 101 23 Stockholm.
- 14.3 Tvisten kan även prövas av allmän domstol eller annan enligt lag behörig instans.
- 14.4 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.

## 15. Ångerrätt

- 15.1 Om Avtalet har ingåtts per distans, till exempel via telefon eller internet, gäller ångerrätt enligt lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.
- 15.2 Avtalet kan ångras utan skäl inom 14 dagar från dagen då Avtalet ingicks.
- 15.3 För att utöva ångerrätten ringer Kunden till telefon 0920-26 44 00 eller mejlar till e-postadress [kundservice@luleaenergi.se](mailto:kundservice@luleaenergi.se)