

# KRAFTRINGENS AVTALSVILLKOR FÖR PRODUKTEN AKTIVVÄRME MED NGENIC TUNE/TRACK

Gäller från och med 2022-12-01

## 1 Tillämpning

- 1.1 Dessa allmänna avtalsvillkor gäller när Krafrtingen Energi AB (publ), med organisationsnummer 556100-9852, eller annat bolag inom samma koncern, ("Krafrtingen") tillhandahåller produkt avseende aktiv värmestyrning ("Produkten") åt Krafrtingens elhandelskunder ("Kunden") med värmepump i enlighet med ett mellan parterna träffat avtal. Dessa allmänna avtalsvillkor utgör en integrerad del av parternas avtal (tillsammans benämnt "Avtalet"). Vid eventuella motstridigheter mellan avtalshandlingarna äger individuellt avtalade villkor företräde framför dessa allmänna avtalsvillkor.
- 1.2 Erbjudandet till Kund baseras på ett samarbete mellan Krafrtingen och Ngenic AB ("Ngenic"), med organisationsnummer 556817-4790.
- 1.3 Produkten består av ett Ngenic Tune/Track-system som kopplas till Kundens vattenburna värmesystem. Produkten består av hårdvara för installation hos Kunden, en mobilapplikation ("App") som utgörs Kundens användargränssnitt samt en s.k. molntjänst.
- 1.4 Genom Krafrtingens avtal med Ngenic får Kunden tillgång till ovan nämnda molntjänst, som del av Produkt under minst 5 år från det att köpet av Produkt från Krafrtingen gjordes.
- 1.5 Syftet med Produkt är att genom att ta hänsyn till bland annat temperatur, solinstrålning och husets värmodynamik ge energieffektivisering och en ökad komfort med en jämn och behaglig inomhustemperatur.
- 1.6 För att uppnå eftersökt energieffektivisering måste Kunden aktivt använda Produkten och i övrigt utföra åtgärder som främjar minskad energiförbrukning.
- 1.7 När Produkt används för styrning av värmepump kan Produkt även anpassas för styrning mot elspotpriset från Nord Pool, vilket innebär att timmar med lägre elpris används i större utsträckning för värmepumpens drift, vilket skapar förutsättningar till en lägre uppvärmningskostnad. Detta förutsätter också att Kunden har ett s.k. timbaserat elhandelsavtal som TimAktiv från Krafrtingen.
- 1.8 Till Kunder med elhandelsavtal med Krafrtingen sker denna handel på villkor enligt särskilt elhandelsavtal.
- 1.9 För nyttjande av Produkten skall Kunden även godkänna av Ngenic angivna villkor vilket görs vid installation av appen. För Ngenics villkor se <https://ngenic.se/dataskydd/anvandarvillkor/>.

## 2 Leverans och installation

- 2.1 Hårdvara som skall installeras levereras till Kunden på den av Kunden vid beställningen angivna adressen.
- 2.2 Avtalet förutsätter att Kunden upprättar och fortsatt använder ett användarkonto för Produkten i samband med installationen. Vid installation av Produkten ansvarar Kunden för att aktivera användarkontot i enlighet med för detta ändamål angivna instruktioner. Vid installation av Appen skall Kunden även godkänna av Ngenic angivna villkor för nyttjande av Produkten.
- 2.3 För Kund med värmepump installeras Produkten med Kundens fulla ansvar och i enlighet med den instruktion som medföljer Produkten. Genom den i Produkt tillhörande App tillhandahålls stöd för installation av Produktens delar.

- 2.4 Produkten har ett användargränssnitt via en eller flera av Krafringen angiven App/Appar. Appen och Kundens handhavande av Appen är en förutsättning för att Kunden skall få tillgång till Produktens funktioner. För användandet av Appen krävs mobiltelefon med iOS (IOS 11.0 eller senare) eller Android (Android 5.1 eller senare).
- 2.5 Kunden tillhandahåller internetuppkoppling och anslutning för Produktens hårdvara till ledigt nätverksuttag i Router/Switch samt ansvarar för fungerande internetuppkopplingen och att utrustningen är påslagen.
- 2.6 Kunden svarar för och bekostar eventuell kostnad för datatrafik i ovan nämnda internetuppkoppling.

### **3 Avtalets ingående, giltighet och upphörande**

- 3.1 Avtalet är giltigt från den dag då Krafringen accepterat Kundens beställning av Produkten. Krafringen åtar sig att under avtalstiden leverera Produkten till Kund i enlighet med Kundens beställning och i enlighet med detta avtal.
- 3.2 Avtalet löper tillsvidare.
- 3.3 Krafringen och Kund har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om motpart väsentligen åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet eller om Kunden väsentligen åsidosätter Ngenics användarvillkor. Eventuellt kvarvarande betalningsåtagande för Produkt kommer då att faktureras Kunden vid kommande ordinarie faktura.
- 3.4 Avtalet upphör också med omedelbar verkan om Krafringen eller Ngenic försätts i konkurs, träder i likvidation, inleder företagsrekonstruktion, underlåter att infria icke tvistig förbindelse eller annars kan antas ha kommit på obestånd.
- 3.5 För det fall Kunden upphör att vara elhandelskund till Krafringen upphör detta Avtal utan uppsägning. Eventuellt kvarvarande betalningsåtagande för Produkt kommer då att faktureras Kund vid kommande ordinarie faktura.
  - 3.5.1 Krafringen har, om detta sker inom 24 månader från det att avtalet tecknades, rätt att fakturera kunden 1500kr utöver det vid beställningen angivna priset. Detta villkor framgår även i beställningsformuläret.
- 3.6 Hantering och kostnad vid avinstallation av Produkt skall ske med Kundens fulla ansvar.

### **4 Ångerrätt**

- 4.1 För avtal som ingås på distans har kund enligt distansavtalslagen rätt att inom 14 dagar ångra köpet genom att kontakta Krafringen via mail, brev eller telefon. Ångerfristen börjar gälla från den dagen avtalet ingåtts, den dag Produkt kom i kundens besittning eller från dagen kund har fått skriftlig information. För utövande av ångerrätten finns ett standardformulär på konsumentverkets webbplats.
- 4.2 Instruktion om förfarande vid nyttjande av ångerrätt medföljer bekräftelsen av Kundens beställning av Produkt.
- 4.3 Returnering av Produkt ska ske inom 14 kalenderdagar från det att Kunden utnyttjade ångerrätten. De direkta kostnaderna för returnering av Produkt, inklusive eventuell demontering, ska betalas av Kunden.
- 4.4 Produkt ska returneras fullständig, oskadad och i väsentligen oförändrat skick. All medföljande dokumentation ska bifogas retur försändelsen.
- 4.5 Vid utövande av ångerrätten har Krafringen rätt att debitera dig för en eventuell värdeminskning av Produkt.

#### 4.6 Returförsändelsen skall göras till nedan angivna adress

Ngenic AB  
Kungsgatan 41  
753 21 Uppsala

### 5 Ägande, underhåll, ansvar för skada och reklamation

- 5.1 Beställd och enligt beställning fullt betalad Produkt tillhör Kund, med all tillhörighet som finns i originalförpackningen.
- 5.2 Kunden ansvarar för och bekostar själv enklare underhåll exempelvis batteribyten, program- och versionsuppdateringar enligt information som medföljer Produkt.
- 5.3 App eller Appar som används för Produkt kan fasas ut av Krafringen. Det åligger Krafringen att i god tid före utfasningen informera Kunden om detta och samtidigt tillhandahålla ett liknande alternativ av App till Kund. Det ligger på Kunds fulla ansvar att installera och enligt instruktion använda denna alternativa App.
- 5.4 Kunden ansvarar för att rapportera upplevd felfunktion i Produkt till Krafringens kundtjänst.
- 5.5 Vid fel i Produkt som ej beror på Kunds oaktsamhet eller handhavande utöver normalt slitage ska reklamation av Produkten göras till Krafringen.
- 5.6 Krafringen ansvarar för eventuella skador eller fel enligt ovan och som uppkommer på grund av utrustningen, förutsatt att Kunden följt de anvisningar som givits av Krafringen eller dess ombud i enlighet med produktansvarslagen (1192:18). Krafringen kommer i enlighet med samarbetsavtalet med Ngenic hänvisa eventuella krav om ersättning till Ngenic.
- 5.7 Kunden bär, oberoende eget vållande föreligger eller inte, ensam ansvar för förlust av eller skada på Produkt. Sådan skada eller förlust befriar inte Kunden från sin skyldighet att erlægga betalning eller från övriga förpliktelser enligt detta avtal.
- 5.8 Ursprungligt fel i Produkt skall reklameras av Kund till Krafringen i enlighet med konsumentköplagen.

### 6 Pris och betalningsvillkor för Produkt

- 6.1 Vid beställning av Produkt framgår då gällande pris för Produkt samt betalningsvillkor via Krafringens kundtjänst eller via Krafringens hemsida.
- 6.2 Priset kan ändras över tid och vara föremål för tillfälliga och avgränsade kampanjer.
- 6.3 Kostnad för beställd och levererad Produkt förändras ej under avtalstiden.
- 6.4 Kostnaden för Produkt faktureras som ett tillägg på Kundens ordinarie faktura från Krafringen. Fakturering startar vid första ordinarie faktura efter att Avtal tecknats.
- 6.5 Eventuella reklamationsanspråk berättigar inte Kunden att hålla inne betalning utöver vad som följer av tvingande konsumentlagstiftning.

### 7 Personuppgifter

- 7.1 Krafringen samlar in och behandlar följande uppgifter om Kunden: namn, adress, telefonnummer, e-postadress samt energirelaterad data som inhämtas av systemet som Produkt ingår i.
- 7.2 Personuppgifterna kommer att behandlas och lagras av Krafringen eller Krafringens samarbetspartners och personuppgiftsbiträden i enlighet med gällande lagstiftning och i den omfattning som det behövs för administration och genomförande av Avtalet och därmed

förknippade tjänster eller när det är nödvändigt för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åligger Krafringen.

- 7.3 Krafringen har för Krafringens berättigade intresse som grund, rätt att behandla inhämtade uppgifter för energi- och marknadsanalyser, för affärs- och vidareutveckling av Produkten samt för statistik och för direkt marknadsföring. Som en del av detta kan profilering förekomma. Kunder som motsätter sig att personuppgifterna används för direkt marknadsföring eller profilering kan när som helst meddela Krafringen som då upphör med denna behandling.
- 7.4 Krafringen har rätt att koppla upp sig mot Produkt för kontroll, felsökning och utvärdering.
- 7.5 Uppgifter som samlas in sparas under den tid som är nödvändig för att fullgöra avtalsförhållandet mellan Kunden och Krafringen samt 12 månader därefter. Krafringen sparar även uppgifter under den tid som behövs för att kunna hantera reklimationsärenden eller en pågående tvist avseende Produkten.
- 7.6 Kunden har rätt att begära information om vilka personuppgifter som behandlas som del av detta Avtal. Kunden kan även begära rättelse och har under vissa förutsättningar rätt till begränsning av behandling, rätt till radering, rätt att invända mot behandling samt rätt att få personuppgifter som Kunden lämnat överförda till en annan personuppgiftsansvarig (dataportabilitet).

## **8 Överlåtelse av avtal**

- 8.1 Krafringen har rätt att utan Kundens samtycke helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt dessa villkor till annat bolag inom samma koncern eller till tredje part som rimligen kan förväntas fullgöra skyldigheterna enligt avtalet på ett tillfredsställande sätt.
- 8.2 Kunden får inte överlåta detta avtal. Vid ägarbyte av fastighet där Produkt är installerad kan dock Krafringen erbjuda möjlighet till nyttjande av Produkt för ny fastighetsägare. För denna hantering skall Kunden kontakta Krafringens kundtjänst för vidare information.

## **9 Övrig upplysning**

- 9.1 Information om konsumenträttigheter, klagomålshantering och övrig information gällande avtal, hantering av personuppgifter, priser och villkor kan fås genom Krafringens webbplats, [www.krafringen.se](http://www.krafringen.se) eller Krafringens kundtjänst.

## **10 Styrning utifrån yttre kravställningar**

- 10.1 Genom detta Avtal har Krafringen rätt att företräda Kunden vid upprättande och genomförande av styrning av Produkt utifrån olika yttre kravställningar, till exempel men inte begränsat till effektreserv, balanskraft för att möjliggöra en effektivare energianvändning och energisystem.
- 10.2 Krafringen avser att informera Kunden om förutsättningarna för denna styrning innan den tas i bruk.

## **11 Tvist**

- 11.1 Tvist avseende avtalet eller dessa allmänna avtalsvilkors 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. I annat fall ska Tvist i anledning av Avtalet avgöras av svensk allmän domstol med Lunds tingsrätt som första instans.