

KLOK VÄRME

FÖR FJÄRRVÄRMEANLÄGGNING FÖR ENSKILT BRUK (KONSUMENT)

AVTALSVILLKOR

1. UTRUSTNING

- 1.1 Utrustning består av ett Ngenic Tune system som kopplas till ditt vattenburna värmesystem. Ingående delar i ett Ngenic Tune system är 1 gateway, 1 styrdosa och 1 innegivare.
- 1.2 Till utrustningen finns det även en app till IOS och Android. Där du kan ställa in din inomhustemperatur, komfortnivå och planera tillfälliga ändringar i inomhustemperatur.
- 1.3 Du tillhandahåller internetuppkoppling genom din egen nätverksutrustning.
- 1.4 Du bekostar eventuell kostnad för data trafik.

2. VEM ÄR VEM?

- 2.1 När HEM i dessa villkor använder begreppen:
 - (a) "HEM" eller "vi", menar vi Halmstads Energi och Miljö AB, verksamt under varumärket HEM.
 - (b) "du", "dig" eller "din/ditt/dina" menar vi dig som är HEM:s kund, fysisk, myndig privat person.
 - (c) Ngenic är leverantör till HEM av utrustningen och appen.

3. DITT AVTAL

- 3.1 Detta avtal gäller endast tillsammans med Trygghetsavtal Premium och fjärrvärmeavtal hos HEM. Om det finns inbördes motstridigheter i dessa handlingar gäller i första hand detta avtal.
- 3.2 Avtalet är personligt för dig. Det innebär att du har ansvar för att avtalet följs.
- 3.3 Du måste lämna aktuella kontaktuppgifter (postadress, e-postadress och mobiltelefonnummer) till HEM så att HEM kan komma i kontakt med dig. Du ska utan dröjsmål informera HEM om du ändrar någon kontaktuppgift.
- 3.4 Detta avtal får ej överlåtas utan HEM:s skriftliga medgivande.
- 3.5 Du måste godkänna Ngenics särskilda avtalsvillkor i samband med aktivering av användarkonto i appen.

4. AVTALETS GILTIGHETSPERIOD

- 4.1 Avtalet är bindande för dig när du (i) börjat använda produkten och tjänsterna, eller (ii) produkten har installerats hos dig. Detta utifrån vad som sker först.
- 4.2 Bindningstiden är, om inget annat anges, tolv (12) månader och avtalet löper därefter tills vidare.
- 4.3 Om du har slutit avtal med HEM på distans, t.ex. via hem.se, då har du enligt lag ångerrätt. Om du ångrar ett sådant avtal ska du meddela HEM detta inom fjorton (14) dagar från det att avtalet ingicks. Om varan under ångerfristen har skadats, förändrats eller av annan anledning inte kan återställas till sitt ursprungliga skick och vi inte kan sälja den igen som ny, är du skyldig att stå för den kostnad som värdeminskningen innebär för HEM.
- 4.4 För information om garantin. Se tillverkarens hemsida. Garantin avser funktionsfel och omfattar inte skada som uppkommit genom normalt slitage, felaktigt bruk eller yttre påverkan.

5. UPPSÄGNING OCH FÖRTIDA UPPHÖRANDE

- 5.1 Avtal med bindningstid kan inte sägas upp så att det upphör under bindningstiden. Däremot kan du när som helst under bindningstiden meddela HEM att du vill att avtalet ska upphöra vid bindningstidens utgång.
- 5.2 Vid bindningstidens utgång övergår avtalet till ett tillsvidareavtal med en (1) månads uppsägningstid.
- 5.3 Om teknisk felfunktion på installerad utrustning ej går att åtgärda eller underleverantörens tjänsteleveranser av beräkningsalgoritmer och/eller support upphör, kan detta avtal brytas utan uppsägningstid.
- 5.4 Om installerad utrustning ej visar sig kunna hantera specifika förutsättningar för ett fungerande värmesystem hos dig och du har informerat HEM om gällande förutsättningar samt följt giltiga instruktioner, kan du utan uppsägningstid säga upp detta avtal. Återställning sker då enligt ovan.
- 5.5 Köpare kan ej återkräva tidigare betalningar vid uppsägning eller förtida uppsägning enligt 5.3-5.4. Annat än i garantiärenden eller tillämplar konsumentlagstiftning.

6. ÄNDRING AV AVTALET

- 6.1 HEM har rätt att göra ändringar i avtal. Ändringar som är till nackdel för dig informerar vi om, minst en månad innan ändring träder ikraft.

6.2 Om HEM ändrat villkoren till nackdel för dig har du rätt att säga upp avtalet från det datum ändringen träder i kraft, dock senast två (2) månader efter ikraftträdande. Om du fortsätter använda tjänsterna efter ändringens ikraftträdande tolkar HEM det som att du accepterar förändringen.

6.3 Du får inte göra ändringar i detta avtal. Ifall du gjort ändringar är dessa utan verkan.

7. DIN DATA

7.1 HEM kommer att behandla din data i enlighet med HEM:s hantering av personuppgifter, benämnd Allmänna avtalsvillkor för konsument – för leverans av fjärrvärme som används för enskilt bruk.

7.2 HEM kommer för din räkning att behandla uppgifter som temperaturdata och andra liknande uppgifter som inhämtas av Tune-systemet. HEM använder externa lagringsplatser för din data och HEM agerar då som personuppgiftsbiträde enligt Dataskyddsförordningen (GDPR) och i den rollen får HEM behandla uppgifterna endast i enlighet med dina instruktioner och vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda uppgifterna.

8. BETALNING OCH PRISER

8.1 Betalning sker via faktura till registrerad avtalskund.

8.2 Prissättning kan förändras över tid och vara föremål för tillfälliga och avgränsade kampanjer. Se punkt 6.2 om ändringar i avtalet och möjligheten till uppsägning under avtalstiden. Återställning av din anläggning sker då av dig eller av HEM emot gällande avgift.

8.3 Eventuella skatter, t.ex. moms, ska betalas av dig och läggs på fakturan.

9. LEVERANS OCH INSTALLATION

9.1 Utrustningen installeras av HEM:s egna personal eller HEM:s underentreprenörer.*

9.2 Installation av fysisk produkt kan endast beställas till värmesystem som omfattas av fjärrvärme inom HEM:s fjärrvärmenät.

9.3 Utrustning levereras av HEM till dig eller via postombud eller underentreprenör vid eller innan installationstillfälle.

9.4 Du aviseras av HEM innan installationstillfälle.*

9.5 HEM meddelar väsentliga förseningar i installation via e-post, sms eller telefonsamtal.*

9.6 Vid eventuella leveransförseningar orsakade av HEM utgår ej ersättning.

9.7 Vid utebliven installation på grund av försummelse av dig debiteras du kostnaden.*

9.8 Du ansvarar själv för att fylla i "Anläggnings-ID" i appen under Inställningar/Husinställningar.

10. ÄGANDE OCH UNDERHÅLL

10.1 HEM bekostar och utför eventuellt underhåll på installationen under avtalstiden.

10.2 Du svarar för enklare underhåll, exempelvis batteribyten, program- och versionsuppdateringar.

10.3 Du ansvarar för att rapportera upplevd felfunktion till HEM:s kundservice.

11. ANSVAR FÖR SKADA

11.1 Part svarar för skada på sak eller person som uppkommit till följd av vållande eller på grund av försummelse av part, eller någon part har anlitat.

11.2 HEM ansvarar för eventuella skador eller fel ovan och som uppkommer på grund av utrustningen, förutsatt att du följt de anvisningar som givits av HEM eller dess ombud.

12. SUPPORT

12.1 Ngenic svarar för instruktioner och tekniska frågor inom 48 timmar. Kontaktas via telefon på 073-985 90 29 (vardag kl. 9-17) eller mail på support@ngenic.se.

12.2 HEM svarar för löpande enklare support. Kontaktas via telefon 035-190 190 (vardag 8-17) eller mail på info@hem.se.

13. BEFRIELSEGRUNDER ("FORCE MAJEURE")

13.1 HEM/Ngenic är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt detta avtal om underlåtenhet har sin grund i det slag som anges nedan (Befriande omständighet) och omständigheten förhindrar eller försvårar fullgörandet i rätt tid därav.

13.2 Befriande omständighet skall anses bland annat myndighetsåtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden, blockad, brand, översvämning, förlust eller förstörelse av data i större omfattning eller egendom av väsentlig betydelse eller annan olyckshändelse av större omfattning.

13.3 Om HEM/Ngenic önskar påkalla befrielse enligt bestämmelse ovan skall HEM/Ngenic utan oskäligt dröjsmål underrätta dig härom för att få åberopa omständigheten.

**Under rådande covid-19 pandemi utgår detta avtalsvillkor, då HEM och våra underentreprenörer ej kan ombesörja installation hos dig. Du ombesörjer installationen själv. HEM kan inte ta ansvar för eventuella skador kopplade till installationen.*