

## Umeå Energi Umenet AB:s Särskilda villkor för tjänsten Smart Startavtal till konsumenter, 2018:1

Giltiga från och med 2018-05-22

Dessa villkor gäller mellan Umeå Energi Umenet AB (org.nr 556619-3057), nedan "Distributören", och kund "Kunden" som har införskaffat Startpaketet för Smart Start via Distributören eller via någon av Distributörens återförsäljare eller samarbetspartners.

Vid införskaffande av Startpaketet för Smart Start måste Kunden ha flytt 18 år och vara myndig. Distributören förbehåller sig rätten att vägra ingå avtal efter sedvanlig kreditprövning.

Särskilda villkoren reglerar nyttjande av Startpaketet samt Bastjänster Och Betaltjänster som levereras av Distributören. För ovanpåliggande Betaltjänster från någon av de tjänsteleverantörer som finns för kunden att välja på kan tjänsteleverantör som finns för Kunden att välja på kan tjänstespecifika villkor även förekomma.

### 1. Umeå Energi Smart Start

Smart Start förutsätter att Kunden har en internetanslutning, en nätverksutrustning "router" samt införskaffar av Distributören tillhandahållen eller av Distributören godkänd utrustning "Startpaketet". Startpaketet kan köpas via Distributörens hemsida umeaenergi.se samt av Distributörens godkända återförsäljare.

### 2. Bastjänster

Distributören tillhandahåller Bastjänster via Smart Start och Umeå Energi Hemma Appen. som utgör en förutsättning för nyttjande av Betaltjänster. På grund av lagstiftning eller andra omständigheter utanför Distributörens kontroll, samt på grund av utökad funktionalitet, kan Bastjänsterna och Appen komma att ändras från tid till annan.

### 3. Betaltjänster

Kunden kan genom att teckna separat avtal med Distributören eller tjänsteleverantörer få tillgång till Betaltjänster utöver de som ingår i Bastjänsterna. Tjänsteleverantörerna ska vara godkända av Distributören.

Kunden är införstådd med att Distributören endast ansvarar för Smart Start tjänsten och tillhörande Bastjänster, medan tjänsteleverantörerna ansvarar för sina respektive Betaltjänster.

### 4. Installation av Smart Start

Kunden ansvarar för att en korrekt installation görs av Startpaketet. Installationen är en förutsättning för leverans av Smart Start, Bastjänster och Betaltjänster.

Innan leverans av Smart Start och dess Bastjänster ansvarar kunden för att säkerställa att Startpaketet är korrekt anslutet till internet samt att nödvändig övrig utrustning såsom kundens egen nätverksutrustning "Router" finns installerad.

Kunden kan anlita Distributörens samarbetspartner för kom-igånghjälp av Smart Start och Bastjänster. Installationshjälp bekostas av Kunden och kan beställas i samband med Smart Start beställningen på Distributörens hemsida.

### 5. Nyttjande av Bastjänster och Betaltjänster

Kunden förbinder sig att vid nyttjande av Betaltjänster iaktta de villkor som gäller vid varje beställning av respektive Betaltjänst, samt att uppfylla de förpliktelser som varje beställning innefattar hos Distributören eller tjänsteleverantören. Kunden är medveten om att villkoren för Betaltjänster kan skilja mellan olika tjänsteleverantörer.

Kunden ansvarar i förekommande fall till fullo för Bastjänsters och Betaltjänsters inloggningsuppgifter och pinkoder och ska säkerställa att obehöriga inte får kännedom om dessa.

Kunden ansvarar för att varken denne själv eller annan nyttjar Smart Start, Bastjänster eller Betaltjänster som tillhandahålls honom eller henne för annat än enskilt bruk samt att varken Kunden själv eller annan nyttjar eller förfogar häröver i strid med upphovsrättslig eller annan lagstiftning eller i strid mot dessa Särskilda villkor.

Brott mot detta skall alltid anses som ett väsentligt brott mot avtalet samt ge Distributören rätt att stänga av eller begränsa Kundens nyttjande. Brott mot denna bestämmelse kan även medföra skadeståndsskyldighet för Kunden. Smart Start, Bastjänster och Betaltjänster får bara nyttjas av ett hushåll. Kunden får inte vidareända Bastjänster eller Betaltjänster till annan utrustning utanför det egna hushållet eller på annat sätt använda utrustning som möjliggör mångfaldigande.

### 6. Frågor/Felanmälan

Vid allmänna frågor kring installation och handhavande som avser Smart Start och Bastjänster kontaktar kunden Distributören. Vid frågor om Betaltjänster skall Kunden alltid kontakta den eller de tjänsteleverantörer man ingått avtal med.

Felanmälan skall alltid ske till den tjänsteleverantör kunden har avtal med för avsedd Betaltjänst. Saknar Kunden avtal med en tjänsteleverantör, eller om felanmälan avser Smart Start eller Bastjänst skall felanmälan ske till Umeå Energis kundservice tel. 090-16 00 20.

### 7. Fakturering och betalning

Kunden ska till Distributören betala avgifter enligt beställning och den prislista som vid var tid fastställs av Distributören för tjänsten Smart Start och Bastjänster. Innan höjning av avgiften sker skall information lämnas om den förestående prisändringen.

Betalning skall vara Distributören tillhanda på den angivna förfalldagen, vilken infaller tidigast trettio (30) dagar efter fakturans utställsedatum. Vid utebliven betalning äger Distributören rätt att ta ut ersättning för skriftlig betalningspåminnelse och inkassokrav. Om Kunden anser att utställd faktura är felaktig, skall Kunden meddela detta till Distributören utan dröjsmål. De fodringar som uppstår genom Avtalet överläts löpande till Umeå Energi AB, org.nr: 556097-8602, och betalas till dem mot utställd faktura.

Om Distributören har skälig anledning att befara att Kunden inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser har Distributören rätt att begära säkerhet.

## Umeå Energi UmeNet AB

Box 224, 901 05 Umeå Besöksadress: Storgatan 34

Telefon: 090-16 00 00 Fax: 090-16 00 10 umea.energi@umeaenergi.se www.umeaenergi.se

VAT No: SE556619305701

### 8. Beställning av Smart Start

Kunden beställer tjänsten Smart Start och Startpaketet via Distributörens hemsida eller via en av Distributören godkända återförsäljare.

### 9. Ansvarsbegränsning

Distributören kan inte garantera att störningar som beror på kundens internetanslutning ej förekommer på kundens internetuppkoppling då det ligger utanför Distributörens kontroll.

Distributören lämnar två (2) års garanti på Startpaketet efter att paketet levererats till Kunden. Kunden skall reklamera fel till Distributören inom skälig tid efter det att Kunden märkt, eller borde ha märkt felet.

Kunden har rätt att reklamera varan upp till tre (3) år efter att Startpaketet levererats till Kunden. Byte eller reparation av statpaketet görs inom garantitiden utan kostnad för Kunden, under förutsättning att felet inte är orsakat av Kunden eller någon för vilken Kunden ansvarar. Om Kunden skall stå för kostnaden för reparation eller utbyte, framgår pris enligt offert vid varje tillfälle. Vid transport med anledning av reparation eller byte, betalas sådan transport alltid av Kunden. Kunden äger inte rätt till prisavdrag eller skadestånd vid fel på Startpaketet eller tillhandahållna tjänster om uppkommit fel eller skada beror på omständighet utanför Distributörens kontroll, vars följd inte skäligen kunnat undvikas eller förutsågas. Såvida inte Distributören agerat uppsåtligt eller grovt vårdslöst ansvarar Distributören inte i något fall för indirekt förlust eller följskada.

### 10. Ångerrätt

Kunden har rätt att frånträda avtal med Distributören genom att kontakta Distributören senast inom 14 dagar från den dag då Kunden tar emot beställt Startpaket, eller (om denna dag infaller senare) 14 dagar efter att Kunden erhållit bekräftelse på sin beställning.

### 11. Avtalstid

Kundens avtal gäller löpande med en uppsägningstid på trettio (30) dagar om ej annat är avtalat. Uppsägning av avtalet skall göras enligt Distributörens anvisningar.

Vardera parten äger normalt rätt att säga upp Smart Start till upphörande med 30 dagars varsel. Kunden är införstådd med att för det fall Kunden tecknat separat avtal med bindningstid avseende Bastjänster eller Betaltjänster med Distributören eller någon/några tjänsteleverantörer, kan Smart Start tidigast sägas upp då eventuell bindningstid upphör.

### 12. Distributionens upphörande

Vid upphörande av Smart Start, Bastjänster och/eller Betaltjänster har Kunden rätt att förfoga över avtalade enheter i det köpta Startpaketet. Undantaget är den Gateway som kunden hyr genom tjänsten Smart Start. Gatewayen ska alltid returneras till Distributören vid upphörande av Smart Start tjänsten.

### 13. Flytt

Kund som flyttar till ny bostad och avser ta med Startpaketet, Bastjänster och Betaltjänster ska meddela Distributören och eventuella tjänsteleverantörer ny adress senast 30 dagar innan flytten sker.

### 14. Personuppgifter

Umeå Energi UmeNet AB är personuppgiftsansvarig för de uppgifter som Kunden lämnar i samband med avtalstecknande av tjänsten Smart Start.

Umeå Energi UmeNet AB behandlar Kundens personuppgifter enligt gällande dataskyddslagstiftning (dataskyddsförordningen GDPR, General Data Protection Regulation 2016/679/EC)

Umeå Energi koncernens integritetspolicy finns på Umeå Energis hemsida, [umeaenergi.se/integritetspolicy](http://umeaenergi.se/integritetspolicy)

### 15. Ändring av villkor

Distributören äger rätt att ändra dessa Särskilda villkor. Meddelande om sådan ändring skall för att vara giltig, publiceras på Distributörens hemsida, 30 dagar innan ändringen äger rum. Kunden har rätt att säga upp tjänsten i förtid om inte ändringen av villkoren accepteras av Kunden, vilket ska meddelas Distributören omgående. Kunden har inte rätt att säga upp avtalet i förtid om tjänsten fortsätter användas efter att ändringen har skett.

### 16. Överlåtelse

Kunden får inte överlåta sina rättigheter och skyldigheter utan Distributörens godkännande.

### 17. Meddelanden

Information till Kunden skickas av Distributören till av Kunden angiven bostadsadress eller e-postadress, alternativt publiceras som meddelande via Umeå Energi Hemma Appen. Det åligger Kunden att meddela förändring av sina kontaktuppgifter till Distributören utan dröjsmål.

### 18. Tillämplig lag och tvist

Svensk lag äger tillämpning. Kunden kan välja att vända sig till Allmänna Reklamationsnämnden, eller till allmän domstol, vid tvist med anledning av dessa villkor.

## Umeå Energi UmeNet AB

Box 224, 901 05 Umeå Besöksadress: Storgatan 34

Telefon: 090-16 00 00 Fax: 090-16 00 10 [umea.energi@umeaenergi.se](mailto:umea.energi@umeaenergi.se) [www.umeaenergi.se](http://www.umeaenergi.se)

VAT No: SE556619305701