

## Mitt Vattenfall - Användarvillkor

Giltig fr o m 2023-10-01

### 1. Allmänt

Vattenfall AB (publ), Org. Nr 556036-2138 med registrerad besöksadress Evenemangsgatan 13, 169 92 Solna ("Vattenfall") tillhandahåller en online tjänst via webben ("Mina sidor") och/eller mobilapplikationen "Mitt Vattenfall" ("appen") som möjliggör för Vattenfalls kunder att övervaka sin förbrukning/produktion, sina fakturor och hantera sina uppgifter och eventuella avtal med Vattenfall ("Tjänsten"). Appen och Mina sidor utgör komplement till varandra med flertalet likartade funktioner. Vissa funktioner är dock endast tillgängliga via Mina sidor och vissa funktioner är endast tillgängliga via appen. Appen kan endast användas av konsumenter med ett giltigt elhandelsavtal.

Villkoren i detta dokument inklusive gällande personuppgiftspolicy ("Användarvillkor") reglerar förhållandet (parternas respektive rättigheter och skyldigheter) mellan Vattenfall och konsumenten eller företagskunden som använder tjänsten ("kunden").

Dessa användarvillkor gäller inte i den utsträckning de begränsar Kundens rättigheter enligt tvingande lagstiftning.

### 2. Om tjänsten

Tjänsten möjliggör för kunden att övervaka sin elförbrukning, sina kostnader och avtalade priser. Med tjänsten kan kunden också se sina fakturor och göra ändringar i sitt elavtal, sin kundinformation och sina fakturainställningar.

Via Mina sidor på webben kan kunder (konsumenter) med avtal om fjärrvärme se sin värmeförbrukning, avtalade priser, fakturor och anmäla tjänst för fjärrvärmeavbrott.

### 3. Systemkrav och kompatibilitet

Appen stöds av följande operativsystem:

- Android: Version 8, API level 26 och senare
- iOS: version 15.0 och senare

Mina sidor på webben stöds av följande webbläsare och versioner:

Chrome (Version 64 och senare), Edge-chromium (Version 82 och senare), Safari (Version 12 och senare).

### 4. Användning av tjänsten

Användandet av tjänsten förutsätter ett Mina sidor-konto. Genom att bli kund hos Vattenfall skapas kundens Mina sidor-konto.

Att logga in till tjänsten kräver autentisering från kunden. Genom att använda tjänsten accepterar och godkänner kunden dessa användarvillkor i sin helhet.

Frågor rörande kundens användning av tjänsten hanteras av Vattenfalls kundservice som kan nås via [Vattenfall.se/kundservice](https://vattenfall.se/kundservice).

### 5. Uppsägning av tjänsten

Genom att ett Mina sidor-konto skapas och dessa användarvillkor accepteras, samtycker kunden till att denne får omedelbar tillgång till tjänsten, vilket innebär att kunden (konsumenter) saknar ångerrätt eftersom tjänsten levereras direkt genom att kunden kan ta del av tjänsten. Kunden godkänner alltså att denne inte har någon ångerrätt.

Kunden har tillgång till tjänsten så länge som det finns ett giltigt avtal med Vattenfall. Kunden kan avsluta användningen av appen genom att radera appen. Att radera appen innebär däremot inte att kundens Mina sidor-konto raderas.

Appen inte påverkar kundens andra skyldigheter gentemot Vattenfall.

- Vattenfalls rätt att säga upp eller överlåta tjänsten

Vattenfall har rätt att med omedelbar verkan säga upp kundens tjänst om kunden inte, trots påminnelse, inom skälig tid, har åtgärdat situationen i följande fall:

- Kunden använder Tjänsten på ett sätt som bryter mot dessa användarvillkor eller kundens skyldigheter gentemot Vattenfall,
- Vattenfall har anledning att misstänka att tjänsten missbrukas,
- Kunden uppfyller inte sina betalningsskyldigheter.

Dessutom har Vattenfall rätt att säga upp tjänsten eller överlåta tjänsten till ett annat företag genom att meddela kunden minst 30 dagar i förväg.

### 6. Allmänna villkor

- Ansvar för information som tillhandahållits av kunden

Det är kundens ansvar att tillse att användarinformationen som tillhandahålls av kunden inom ramen för tjänsten är korrekt och uppdaterad. Vattenfall ansvarar inte för felaktig information som tillhandahållits av kunden.

- Ansvar för personligt lösenord

Kunden ansvarar för att hemlighålla sitt lösenord och att använda lösenordet på ett sätt som hindrar att andra får åtkomst till kundens information.

Kunden åtar sig att omedelbart eller så snart möjligt meddela Vattenfalls kundservice på 020-82 00 00 om den misstänker att dess lösenord har gjorts tillgängligt eller åtkomligt för en utomstående.

- Obehörig användning av tjänsten

Tillgång till tjänsten är kundspecifik och kunden har inte rätt att ge andra åtkomst till tjänsten eller dess innehåll. Kunden är ansvarig för otillåtet användande av tjänsten, i den utsträckning kunden är ansvarig för sådant användande. Kunden är skyldig att omedelbart eller så snart möjligt meddela Vattenfall om eventuell misstanke om att dess konto har använts av en utomstående person eller att deras konto har använts på ett otillåtet sätt. Det bästa sättet att minimera skadan som orsakas av sådant missbruk är att så snart som möjligt ringa Vattenfalls kundservice på 020-82 00 00.

- Ändringar av tjänsten och användarvillkoren

Båda parter är införstådda med att mobilapplikationer och tjänster som tillhandahålls genom dem snabbt utvecklas. Vattenfall kan göra ändringar av tjänsten för att förbättra tillgängligheten eller åtkomsten av tjänsten. Tjänsten kan också ändras för att på ett bättre sätt tillgodose behoven av Vattenfalls andra till tjänsten knutna tjänster. Vattenfall kan också lägga till nya tjänster baserat på efterfrågan eller ta bort funktioner som används i liten utsträckning eller som har blivit ekonomiskt olönsamma för Vattenfall.

Vattenfall förbehåller sig rätten att ändra dessa användarvillkor för att anpassa tjänsten eller dess villkor för att uppfylla förändrade affärskrav, ny teknik, ny hårdvara, standarder, lagstiftning, praxis, eller lämplig teknisk, administrativ, operativ, eller annan relevant sedvänja.

Tjänsten är för tillfället kostnadsfri men Vattenfall förbehåller sig rätten att i framtiden debitera Kunden för tillhandahållandet av tjänsten, som sådan, eller tilläggstjänster.

### 7. Immateriella rättigheter

Innehållet i tjänsten, såsom text, varumärken, grafik, logotyper, ikoner, bilder, ljudinspelningar och programvara, tillhör Vattenfall, licensgivare eller partners. Alla immateriella rättigheter avseende innehållet i tjänsten ägs av Vattenfall, med förbehåll för de undantag som nämns i dessa användarvillkor. Reproduktion, överlåtelse, ändring, lagring, publicering och distribution av innehållet i tjänsten är förbjuden utan föregående skriftligt medgivande från Vattenfall. Det är tillåtet att se tjänsten på en dator eller liknande enhet och att skriva ut material för personlig, ickekommersiell användning.

## 8. Vattenfalls ansvar och ansvarsbegränsning

Vattenfall ger ingen garanti avseende tjänsten. Vidare garanterar Vattenfall inte att tjänsten kommer att tillhandahållas utan fel eller avbrott. Tillämplig konsumentskyddslagstiftning och annan tvingande lagstiftning gäller avseende Vattenfalls ansvar som alltså inte omfattar större ansvar än vad som följer av tvingande lagstiftning.

Förbrukningsdata och annan information som presenteras inom ramen för tjänsten tillgängliggörs av elnätsföretag, elhandelsföretag och andra relevanta källor. Vattenfalls ambition är att all information i tjänsten ska vara korrekt, fullständig och uppdaterad men kan dock inte garantera fullständig tillförlitlighet eller korrekthet avseende tjänsten.

Vattenfall ansvarar inte för någon direkt eller indirekt förlust, kostnad eller skada, inklusive, men inte begränsat till, intäktsförlust, inkomstförlust eller utebliven vinst, avbrott i verksamheten eller förlust av information orsakad av användandet eller avbrott i användandet av Tjänsten. Dessutom ansvarar Vattenfall inte för någon förlust eller skada orsakad av fel i informationssystem eller kommunikationsfel eller fel eller skadlig programvara, eller någon tredje parts webbplats eller material som tjänsten kan ha en länk eller referens till.

Om fullgörande av Vattenfalls åtaganden avseende tjänsten försvåras eller förhindras på grund av omständighet som Vattenfall inte kunnat råda över och vars följder heller inte skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits, ska detta utgöra befrielse från skadestånd och andra påföljder.

## 9. Personuppgifter

Genom att använda tjänsten samtycker kunden till att vi (och i förekommande fall våra underleverantörer och andra samarbetspartners) behandlar kundens personuppgifter i enlighet med vår vid var tid gällande personuppgiftspolicy.

Om du vill läsa om dina rättigheter eller vill veta hur vi behandlar dina personuppgifter, se [www.vattenfall.se/personuppgifter](http://www.vattenfall.se/personuppgifter)

## 10. Tvister

Kunden har rätt att hänföra eventuell tvist mellan kunden och Vattenfall till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller till att prövas av allmän domstol, varvid svensk rätt ska tillämpas.

EU-kommissionen ställer även en plattform för tvistlösning utanför domstol till konsumenternas förfogande. Plattformen för tvistlösning finns på den externa länken: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

## 11. Kontaktuppgifter

Aktuella kontaktuppgifter till Vattenfall AB hittar du på [www.vattenfall.se](http://www.vattenfall.se)