

ALLMÄNNA VILLKOR

för abonnemang för laddning av elbil

Gäller från 2021-01-01

Falu Energi & Vatten ("FEV") erbjuder bilister med elbilar laddningstjänster i samverkan med Fortum Charge & Drive.

Dessa villkor ("Villkoren") reglerar förhållandet mellan FEV och Kunden ("Kunden") som är ansluten till Charge & Drive-tjänsten ("Tjänsten"). Med Kund avses både juridiska och fysiska personer. Dessa krav gäller inte ifall de begränsar kundens rättigheter enligt gällande tvingande lagstiftning.

Villkoren gäller användande av Tjänsten genom laddare kopplade till Fortum Charge & Drive eller dess samarbetspartners nätverk, även då dessa laddare befinner sig i Norge, Sverige samt andra EU-länder, om sådan användning möjliggjorts via Fortum Charge & Drive.

Tjänsten kan endast användas genom laddare på laddstationer som är anslutna till Fortum Charge & Drives samarbetspartners nätverk. Laddarna är synliggjorda i FEVs mobila applikation, och är utrustade med FEVs alternativt andra samarbetspartners skyltar.

I tillägg till dessa villkor tillämpas även konsumentskyddslagen (38/1978 inklusive ändringar).

1. Anslutning till Tjänsten

Anslutning till Tjänsten sker via vår mobila applikation, kortbetalning på hemsida eller RFID-bricka.

2. Betalning

Laddning som betalas med betalkort via hemsida faktureras Kundens betalkort. Kunden registrerar vid tillfället för laddning sitt betalkort på hemsida enligt instruktion på laddstationen och hemsidan. Kundens betalkort förbokas med summa av 350 SEK, men kommer efter slutförd laddning endast debiteras den slutliga laddningsavgiften.

Laddning som sker via RFID-bricka eller den mobila applikationen debiteras Kundens betalkort eller via faktura om den fakturerings-tjänsten erbjuds Kunden.

Genom att godkänna dessa villkor i samband med registreringen till Tjänsten godkänner Kunden att FEV i samverkan med Fortum Markets AB debiterar laddningsavgiften, inkluderat tillämpliga skatter och serviceavgifter.

Den slutgiltiga laddningsavgiften, som kan vara en kombination av laddningstid, laddningsmängd och det förutbestämda priset som meddelats Kunden på förhand, beräknas så snart laddningen avslutas och debiteras Kunden. Laddningen avslutas antingen av systemet enligt Kundens anvisningar då laddningen påbörjas eller förlängs, eller av Kunden när som helst.

3. Registrering av kundinformation

För att Kunden ska ha möjlighet att använda Tjänsten måste han/hon identifiera sig genom att använda hemsida, RFID-bricka eller den mobila applikationen.

Användning av Tjänsten genom RFID-bricka eller den mobila applikationen kräver en registrering av Kunden. För att registrera sig behöver Kunden lämna personlig information till FEV. Informationen som behövs är e-postadress samt ett lösenord för kontot. Efter registreringen kan Kunden behöva lämna ytterligare information vid eventuella tilläggsbeställningar som exempelvis adressuppgifter vid beställning av RFID-bricka.

Dessutom ska Kunden välja en betalningsmetod och registrera betalningsuppgifter som behövs för att skapa en giltig faktureringsrelation mellan FEV och Kunden samt för att köpa laddningstjänster genom Tjänsten som sker i samverkan med Fortum Charge & Drive.

Det är Kundens ansvar att användaruppgifterna alltid är korrekt registrerade i Tjänsten. Efter registrering får Kunden en förfrågan skickat till sin epost för att bekräfta kontot, och när Kunden bekräftat förfrågan ges tillgång till Tjänsten. FEV ansvarar inte för felaktiga uppgifter

4. Kundens skyldigheter och åtaganden

Det är Kundens ansvar att laddningen påbörjas och avslutas korrekt. För att försäkra sig om att laddningen har påbörjats, ska Kunden ta del av informationen från laddstationen. Laddning som startas via hemsida påbörjas först när Kunden startat laddning på hemsidan och Kunden har anslutit fordonet till laddstationen för laddning enligt instruktionerna.

Laddning som startas via RFID-bricka eller den mobila applikationen påbörjas när Kunden efter en identifiering via RFID eller den mobila applikationen har anslutit fordonet till laddstationen för laddning enligt instruktionerna.

Det är Kundens ansvar att säkerställa att fordonet har rätt förutsättningar att ladda vid laddstationen.

Det är Kundens ansvar att det registrerade betalkortet är giltigt, att det har täckning och inte är spärrat. I de fall debitering inte är möjlig, äger FEV rätt att söka betalning från Kunden på annat sätt, t.ex. genom att skicka en separat faktura för Kundens användning av Tjänsten.

Det är Kundens ansvar att se till att betalningsinformationen på Charge & Drive-kontot är aktuell och giltig vid tidpunkten då Kunden försöker köpa laddningstjänster genom Tjänsten. Ifall kunden inte uppfyller detta ansvar kan FEV stänga kontot.

FEV förbehåller sig rätten att införa månatliga medlemsavgifter för Tjänsten. Ifall sådana avgifter införs informeras Kunden om sådana ändringar med trettio (30) dagars varsel. Ifall sådana avgifter införs ansvarar Kunden för att betala de månatliga medlemsavgifterna tills medlemskapet sägs upp. FEV har rätt att omedelbart stänga ett kundkonto om Kunden inte betalar fakturan eller korträkningen i tid. I händelse av sen betalning förbehåller sig FEV rätten att

debitera dröjsmålsränta samt, i tillämpliga fall, indrivningsavgift.

Kunden ansvarar för att följa de specifika parkeringsbegränsningarna och föreskrifterna vid laddstationen.

5. Tjänsternas pris

FEV erbjuder ett urval av olika Charge & Drive-tjänster med olika egenskaper och priser.

Vissa villkor som nämns i dessa villkor kan komma att gälla endast vissa tjänster.

De tillämpliga priserna för laddningstjänsterna finns tillgängliga på laddstationerna och/eller i den mobila applikationen. Priset för Tjänsten kan vara kundspecifikt, i vilket fall priset avviker från baspriset. Variationer mellan priser kan förekomma.

Priset för beställningar via hemsida är tillgängligt på hemsidan och vid varje laddstation i fråga.

6. Allmänna villkor

Uppgifter om Kundens transaktioner är tillgängliga för Kunden på Kundens Charge & Drivekonto som Kunden har åtkomst till via den mobila Falun Charge & Drive-applikationen.

Kontots periodiska rapporter kan granskas via den mobila applikationen när som helst, och FEV sparar Kundens laddningsuppgifter åtminstone i tolv (12) månader.

• Ansvar för personligt lösenord

När en Kund registrerar sig för Tjänsten, meddelar Kunden hans eller hennes epost samt ett valt lösenord för att logga in på kontot. Efter registrering får Kunden en förfrågan skickat till sin epost för att bekräfta kontot. Kunden ansvarar för att inte avslöja lösenordet för någon, att inte skriva ner lösenordet så att utomstående kan förstå vad det används för och att inte använda lösenordet så att andra kan få åtkomst till informationen.

Kunden ska omedelbart rapportera till kundservice (telefon 020-46 00 46) om det finns någon anledning att anta att någon obehörig har fått åtkomst till eller kännedom om lösenordet.

• Obehörig användning av Tjänsten

Kunden är ansvarig för all obehörig användning av tjänsten som är under kundens kontroll. Kunden är skyldig att omedelbart eller så snart som möjligt underrätta FEV om han eller hon tror att kontot har använts av en obehörig person eller på ett obehörigt sätt. Det bästa sättet att minimera eventuella skadekostnader är att ringa kundservice (telefon 020-46 00 46) så snart som möjligt.

Om Kundens RFID-bricka eller mobiltelefonen på vilken Kunden har installerat Falun Charge & Drive mobilapplikationen har förkommit eller blivit stulet, ska Kunden kontakta FEV omedelbart (inom två dagar från att ha blivit medveten om RFID-brickans eller mobiltelefonens förlust/stöld) på telefon 020-46 00 46. Kunder som inte anmäler förlust eller stöld av sin RFID-bricka eller telefon inom nämnda tidsfrist är fullständigt ansvariga för eventuella rapporterade transaktioner.

• Reklamationer och undersökning av en Charge & Drive-transaktion

En Kund som vill lämna in en reklamation ska meddela

FEV inom 60 dagar från det att transaktionen i fråga har gjorts tillgänglig på Kundens konto. Klagomålet ska tydligt ange felets slag. Om detta inte görs på rätt sätt förlorar Kunden sin rätt till utredning och korrigerande av felet, förutom i den mån undantag föreskrivs i tvingande lagstiftning. När en Kund lämnar in en reklamation ska FEV genomföra en teknisk undersökning.

Reklamationer gällande felaktiga laddningskostnader handläggs och beslutas av FEV. Om och när en reklamation godtas, ska FEV utan dröjsmål kompensera Kunden med beloppet.

Om reklamationen avvisas ska FEV skriftligen informera Kunden om resultatet från undersökningen av reklamationen och motivera FEV:s ståndpunkt.

• Ändringar i Tjänsterna eller villkoren

Båda parter är medvetna om att utvecklingen inom området för laddning av elbilar sker snabbt. Därför förbehåller FEV sig rätten att ändra dessa villkor för att anpassa Tjänsten eller villkoren till ny eller modifierad teknik, enheter, standarder, lagstiftning, riktlinjer, eller till tillämpliga tekniska, administrativa, verksamhetsmässiga eller övriga relevanta förfaranden eller förfaranden gällande informationssäkerhet eller affärsverksamhet. Kunden informeras om sådana ändringar med trettio (30) dagars varsel på webbsidan www.fev.se/elbil. Om Kunden inte godkänner ändringarna i villkoren har Kunden rätt att säga upp avtalet.

• Uppsägning av medlemskap

Kunden kan säga upp medlemskapet med en månads varsel, med verkan när innevarande abonnemangsperiod avslutas. Uppsägning ska ske genom e-post till e-postadressen ladda@fev.se eller per telefon till FEVs kundservice på telefon 023-77 49 00.

• FEV har rätt att säga upp detta avtal

om Kunden trots påminnelse inom skälig tid inte vidtagit rättelse, i följande situationer:

- (i) kunden uppfyller inte sina betalningsskyldigheter,
- (ii) kunden använder tjänsten i strid med detta avtal eller sina skyldigheter gentemot FEV,
- (iii) FEV har skäl att misstänka att Tjänsten missbrukas.

Det är Kundens skyldighet att säga upp medlemskapet om Tjänsten inte avses komma att användas, om bilen säljs eller är tillfälligt avställd etc.

7. FEV:s ansvar och ansvarsbegränsning

De laddningstjänster som FEV tillhandahåller kan ha separata garantivillkor. Utöver det som fastställs om säljarens produktansvar i de produktspecifika garantivillkoren tillämpas konsumentskyddslagen och andra bestämmelser av tvingande karaktär på FEV:s felansvar.

FEV är inte ansvarigt för skador eller förlust eller Tjänstens otillgänglighet i följande situationer:

- (i) ett mobilt telefonnätverk eller relaterade funktioner fungerar inte,
- (ii) en mobiltelefonoperatör ändrar sin telefontjänst så att betalning via Tjänsten inte längre är möjlig,
- (iii) Tjänsten har avbrutits av skäl som visar sig vara oriktiga, men FEV hade vid tidpunkten för avbrottet anledning att tro att det förelåg skäl för avbrottet, eller
- (iv) en RFID-bricka eller Kundens mobiltelefon förkommer eller stjäls och missbrukas av en annan person.

FEV ansvarar inte för att Kunden parkerar sitt fordon i

enlighet med lagar och bestämmelser som fastställs av partnerföretaget eller kommunen.

FEV är inte ansvarigt för skada eller förlust som orsakas av lagbud, myndighetsåtgärder, krig, sabotage, fel i eller försening av leverans, telefonanslutningar eller andra trafik- och kommunikationsförbindelser och transport, strejk, bojkott andra liknande omständigheter utanför FEV:s kontroll. Förbehållet om strejk, bojkott och blockering gäller även om FEV eller FEV:s samarbetspartner är föremål för de nämnda åtgärderna.

Ingen annan skada eller förlust som uppstår kommer att ersättas av FEV. FEV är inte i förhållande till Kunden ansvarigt för indirekta skador såsom utebliven inkomst eller skada i förhållande mellan Kunden och tredje part, utom om skadan beror på vårdslöshet, grov vårdslöshet eller uppsåt från FEV:s sida, och ansvaret begränsas alltid till Kundens rättigheter enligt tvingande lagstiftning.

8. Meningsskiljaktigheter

Kunden har rätt att hänskjuta tvistemål mellan FEV och Kunden till konsumenttvistenämnden eller till tingsrätten på FEV:s hemort (Falun) för avgörande eller använda sig av andra lagenliga möjligheter för Kunden att föra ärendet till ett motsvarande organ för behandling.

Falu Energi & Vatten AB
Organisationsnummer: 556509-6731
Telefon: 023-774900
E-post: ladda@fev.se
Hemsida: www.fev.se/elbil

9. Ångerrätt

Kunder, i egenskap av konsument, har rätt att återkalla eller säga upp avtalet inom 14 dagar från det att avtalet ingicks utan att ange orsak. Beställningsavtal per sms uppstår när Kunden mottagit kvittering om att beställningen tagits emot och godkänts. För att utnyttja rätten att upphäva avtalet inom tidsfristen räcker det med att Kunden skickar ett meddelande om att Kunden utnyttjar sin rätt till frånträde innan tidsfristen har gått ut.

Om Kunden har bett om verkställande av Tjänsten innan tidsfristen för rätten att frånträda avtalet har gått ut ska Kunden betala en rimlig ersättning till FEV för de prestationer som gjordes för att fullfölja avtalet innan meddelandet om frånträde skickades.

För att utnyttja rätten att frånträda avtalet ska Kunden meddela FEV om beslutet. För att rätten att frånträda avtalet ska kunna utnyttjas ska Kunden meddela FEV sitt namn, sitt telefonnummer och sin e-postadress samt ett entydigt meddelande om att Kunden har beslutat att frånträda Tjänsten. Om du vill frånträda avtalet kan du göra det via telefon 023-77 49 00, mail ladda@fev.se eller fylla i och skicka in den här blanketten till oss:

Ångerblankett

Blanketten ska fyllas i och återsändas till FEV bara om du vill ångra avtalet.

Jag, _____meddelar
härmed att jag frånträder mitt avtal avseende abonnemang för laddning av elbil.

Beställdes datum: _____

Konsumentens namn: _____

Konsumentens adress: _____

Konsumentens e-post: _____

Datum: _____

Konsumentens underskrift: _____

(endast om ångerblanketten överlämnas på papper)

Skicka blanketten till:

Falu Energi & Vatten AB, Box 213, 791 25 Falun