

Falkenberg Energi AB:s allmänna avtalsvillkor för konsumenter gällande laddtjänst

Gäller från och med 2019-11-01

1. Allmänt

- 1.1. Falkenberg Energi AB, org.nr 556461-4831, (nedan kallat "FEAB"), tillhandahåller en laddtjänst till allmänheten för laddning av elfordon på särskilda publika laddstationer.
- 1.2. Dessa allmänna avtalsvillkor reglerar laddtjänsten med därtill sammanhörande tjänster och gäller för alla individuella avtal om laddning av elfordon och som ingås mellan FEAB och en konsument, det vill säga en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet (nedan kallad "Kunden"). FEAB och Kunden benämns i det följande gemensamt för "Parterna".
- 1.3. Eventuella avvikelser från dessa allmänna avtalsvillkor ska göras skriftligen för att vara giltiga.
- 1.4. Utvecklingen inom området för laddning av elfordon och mobilbetalningar sker snabbt. Därför har FEAB rätt att ändra dessa avtalsvillkor under gällande avtalstid. Vid ändringar ska FEAB underrätta Kunden genom särskilt meddelande senast femton (15) dagar före ikraftträdandet. Information om ändringar kommer även att finnas på FEAB:s webbsida falkenberg-energi.se. Om Kunden inte accepterar ändringarna får Kunden säga upp avtalet utan uppsägningstid.

2. Definitioner

Laddkort: Kort som Kunden använder för köp och betalning av laddning av elfordon vid Laddningsställe. Laddkortet är kopplat till ett konto som Kunden har hos FEAB och FEAB:s leverantör, på vilket Kunden möjliggör betalning av laddning genom koppling till ett betal- eller kreditkort. Laddkortet använder tekniken Radio Frequency Identification (RFID), vilket är ett system för trådlös identifiering med användande av ett unikt serienummer och radiovågor.

Laddstation: En station för laddning av elfordon som ägs eller tillhandahålls av FEAB och där Laddkort kan användas som betalningsmedel.

Partnerstation: Annan station för laddning av elfordon än Laddstation där Laddkort kan användas som betalningsmedel.

Laddningsställen: Omfattar Laddstation och Partnerstation.

Laddtjänsten: Omfattar Kundens tillgång till och nyttjande av Laddkort, Laddningsställen samt FEAB:s webbsida med inloggningsuppgifter.

3. Laddtjänsten

- 3.1. För att få tillgång till Laddtjänsten måste Kunden ha ett Laddkort. Laddkortet gäller på Laddningsställen. Uppgift om Laddningsställen finns tillgängliga på FEAB:s webbsida falkenberg-energi.se/ladda-bilen.
- 3.2. Bestämmelser i dessa avtalsvillkor som reglerar förhållanden som avser utrustning (såsom till exempel tekniska förutsättningar, tillgänglighet och ansvar) omfattar endast Laddstationer.

4. Anslutning till Laddtjänsten

- 4.1. Ansökan om Laddtjänsten sker genom Kundens registrering via FEAB:s webbsida, falkenberg-energi.se.
- 4.2. FEAB har rätt att utföra kreditprövning av Kunden innan avtalets ingående och har rätt att avböja att ingå avtal med Kunden utifrån resultatet från kreditprövningen.
- 4.3. FEAB förbehåller sig rätten att fritt pröva en ansökan om Laddtjänsten. Om FEAB godkänner Kundens ansökan har Parterna ingått avtal om Laddtjänsten.
- 4.4. Vid registrering väljs användarnamn och lösenord av Kunden och ett bekräftelsemejl skickas därefter till Kunden. Användarnamnet och lösenordet används för att logga in och få åtkomst till kundportalen på kundportal.falkenberg-energi.se och i Virtas app.

- 4.5. Kunden ska även i samband med första inloggningen till Laddtjänsten kontrollera att de registrerade uppgifterna är korrekta. FEAB ansvarar inte för felaktiga uppgifter från Kunden under registreringen. Det är Kundens ansvar att användaruppgifterna alltid är uppdaterade.
- 4.6. FEAB skickar efter godkännande ut ett Laddkort till Kunden. Kunden kan därefter använda Laddtjänsten.

5. Handhavande av inloggningsuppgifter och Laddkortet

- 5.1. Laddkortet och inloggningsinformationen är att betrakta som värdehandlingar och ska förvaras på ett tryggsamt sätt. Kunden förbinder sig att inte avslöja sitt lösenord till Laddtjänsten för någon obehörig. Om Kunden misstänker, eller har anledning att misstänka, att någon obehörig har fått kännedom om Kundens lösenord ska Kunden omgående anmäla detta till FEAB:s Kundservice, vars telefonnummer finns på falkenberg-energi.se.
- 5.2. Om Kunden har lämnat ifrån sig sitt lösenord till Laddtjänsten till någon annan eller på annat sätt förlorat kontrollen över lösenordet utan att meddela FEAB om detta enligt punkten 5.1, är Kunden ansvarig för samtliga åtgärder som utförs inom Laddtjänsten. Så snart FEAB har mottagit Kundens anmälan om förlusten är Kunden endast ansvarig för åtgärder som utförs inom Laddtjänsten om Kunden har förfarit svikligt.
- 5.3. Om Kunden skulle förlora Laddkortet ska Kunden omgående anmäla detta till FEAB:s Kundservice, vars telefonnummer finns på falkenberg-energi.se. Efter anmälan spärrar FEAB Laddkortet och skickar ut ett nytt till Kunden mot en eventuell administrativ avgift.
- 5.4. Kunden har inte rätt till återbetalning för laddning av elfordon som sker med Laddkortet om inte laddningen har skett efter att Kunden förlustanmält Laddkortet. Kunden har aldrig rätt till återbetalning om Kunden har förfarit svikligt och därigenom har bidragit till den obehöriga användningen
- 5.5. Transaktioner på Laddkortet är knutna till Kundens konto hos FEAB och FEAB:s underleverantör och inte Laddkortet. Kunden kan således ha flera Laddkort kopplade till Kundens konto. Anslutning av ytterligare Laddkort till Laddtjänsten sker genom kontakt med FEAB:s kundservice eller via kundportalen.

6. Ångerrätt

- 6.1. För det fall Kunden är konsument och avtalet om Laddtjänsten har ingåtts per distans, har Kunden ångerrätt enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokal. Kunden har i dessa fall rätt att ångra sig inom fjorton (14) kalenderdagar, räknat från dagen då avtalet ingicks mellan Parterna. Om Kunden vill utöva sin ångerrätt ska Kunden lämna eller sända ett meddelande om detta till FEAB.

7. Laddtjänstens tillgänglighet

- 7.1. Laddtjänsten finns tillgänglig för Kunden dygnet runt. Dock kan det förekomma hinder som gör att laddning av elfordon på Laddningsställena inte kan ske. Dessa hinder kan till exempel vara att vissa Laddningsställena inte är åtkomliga vid vissa tidpunkter på grund av särskilda restriktioner, lokala evenemang, olyckor, med mera. Kunden är i dessa fall, samt om Laddningsställena är ur funktion eller läggs ned, inte berättigad till ersättning.
- 7.2. Tillgängligheten för Laddningsställena kommuniceras genom laddkarta.falkenberg-energi.se, där Kunden kan se om Laddningsställena är aktiva eller ej. Beträffande tillgängligheten för en Partnerstation kan FEAB dock inte garantera att informationen vid varje tidpunkt är korrekt.
- 7.3. FEAB strävar efter att alla Laddningsställena ska vara tillgängliga för laddning i så hög grad som möjligt. Om Laddningsställe eller den IT-infrastruktur som styr denna skulle drabbas av tekniska fel så försöker FEAB åtgärda felet så fort som möjligt. FEAB kan dock inte garantera att Laddningsställena alltid är tillgängliga. Via FEAB:s kundservice eller laddkarta.falkenberg-energi.se kan Kunden få information om var närmaste alternativa Laddningsställe finns.
- 7.4. FEAB förbehåller sig rätten att, utan ersättning till Kunden, ändra, begränsa tillgången till, eller tillfälligt stänga av Laddtjänsten eller Laddningsställena för till exempel uppdateringar, underhåll, felkorrigering och andra liknande åtgärder.

8. Insättning och debitering av Kundens konto

- 8.1. Kunden ska till Laddkortet och sitt konto hos FEAB koppla ett betal- eller kreditkort. Insättning på kontot sker genom debitering av det kopplade kortet. En sådan insättning kan ske manuellt av Kunden men sker även automatiskt enligt följande. Om saldot på Kundens konto understiger 100 kronor sker en automatisk insättning till Kundens konto med 200 kronor från det kopplade kortet, vilket Kunden accepterar genom ingåendet av avtalet om Laddtjänsten. Eventuell månadsavgift debiteras automatiskt på motsvarande sätt från det kopplade kortet den första vardagen varje månad. Vidare instruktioner finns på FEAB:s webbsida falkenberg-energi.se.
- 8.2. Laddningar av elfordon utförda med Laddkortet debiteras Kundens konto omgående. Kunden är betalningsskyldig för alla laddningar som registreras på Kundens konto med undantag för de fall som anges i punkten 5.

9. Laddning av elfordon

- 9.1. Laddningsförmågan, det vill säga hur snabbt elfordonets batteri laddas, är avhängig av flera faktorer såsom till exempel elfordonets tekniska förutsättningar, batteriets laddningsnivå och Laddningsställets kapacitet, varav den komponent med lägst kapacitet kommer att vara avgörande för vilken effekt som elfordonet kan tillgodogöra sig. FEAB kan därför inte garantera att laddning av elfordon kommer att kunna genomföras inom någon maximalt angiven tidsgräns eller med viss minimeffekt.

10. Kundens skyldigheter vid laddning

- 10.1. Det är Kundens ansvar att laddning av elfordon påbörjas och avslutas enligt instruktioner. För att försäkra sig om att laddningen har påbörjats, ska Kunden ta del av informationen från laddaren och beakta elfordonets instrumentering. Det är också Kundens ansvar att säkerställa att elfordonet och eventuellt medföljande laddkabel har rätt förutsättningar att ladda vid Laddningsställe. Om Kunden genom oaktsamhet orsakar skada på Laddningsstället ska Kunden ersätta FEAB för skadan.

11. Betalning av laddning

- 11.1. Betalning för laddning av elfordon vid Laddningsställe sker med Laddkortet, via FEAB:s webbsida eller Virtas app. FEAB kan komma att ta betalt för laddning som en engångsavgift per laddningstillfälle, laddad mängd kilowattimmar (kWh), antal laddade minuter eller antal minuter som ladduttaget är kopplat till elfordonet. Aktuell prissättning återfinns på falkenberg-energi.se/ladda-bilen/kostnad-ladda-elbil.

12. Uppgifter om Kundens transaktioner

- 12.1. Uppgifter om Kundens transaktioner är tillgängliga för Kunden i realtid via kundportal.falkenberg-energi.se. Kunden har åtkomst till och kan skriva ut periodiska rapporter från kontot.

13. Avtalets giltighet och uppsägning

- 13.1. Om inget annat avtalats mellan Parterna gäller avtalet tills vidare.
- 13.2. Kunden har rätt att säga upp avtalet med en (1) månads uppsägningstid. Uppsägning sker genom e-post till energi@falkenberg.se eller via telefon till FEAB:s kundservice, 0346- 88 67 11. Eventuellt inestående belopp på Kundens konto måste Kunden begära att få utbetalt. Sådan begäran ska framställas till FEAB senast tre (3) månader efter Kundens uppsägning av avtalet. Om så inte sker tillfaller beloppet FEAB.
- 13.3. FEAB har rätt att säga upp avtalet med tre (3) månaders uppsägningstid. Uppsägning sker genom skriftligt meddelande till Kunden. Inestående belopp på Kundens konto tillfaller Kunden.

14. FEAB:s rätt till att häva avtalet

- 14.1. FEAB har rätt att skriftligen säga upp avtalet med omedelbar verkan om Kunden använder Laddtjänsten i strid med avtalet. Inestående belopp på Kundens konto tillfaller Kunden.

15. Överlåtelse

- 15.1. FEAB har rätt att utan Kundens godkännande överlåta hela eller delar av avtalet till annat bolag inom den koncern som FEAB tillhör.
- 15.2. Kundens rättigheter eller skyldigheter enligt detta avtal får inte överlåtas till annan utan FEAB:s medgivande.

16. Begränsning av ansvar

- 16.1. FEAB följer svensk konsumenträttslig lagstiftning. För det fall Kunden skulle visa sig inte vara konsument ska bestämmelser för näringsidkare tillämpas.

17. Force Majeure

- 17.1. FEAB är befriat från påföljd för underlåtenhet att fullfölja viss förpliktelse i avtalet med Kunden enligt avtalet, om underlåtenheten har sin grund i omständighet som FEAB inte råder över och som förhindrar eller i väsentlig grad försvårar fullgörandet av FEAB:s förpliktelser (Befriande omständighet).
- 17.2. Såsom Befriande omständighet ska anses naturkatastrofer, avbrott i tele-, data- och kraftleveranser, jordbävningar, krig, upplopp, eldsvåda, explosion, strejk, vild strejk, lockout, bojkott, blockad, översvämning eller andra liknande händelser, krig, krigshandlingar, myndighetsåtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden, uppenbar risk för personskador eller större egendomsskador, samt därmed jämställda omständigheter.
- 17.3. För att få befrielse enligt punkten 18.1 ovan ska FEAB utan dröjsmål meddela Kunden härom. Så snart hindret upphört ska förpliktelserna fullgöras på avtalat sätt.

18. Tvister och tillämplig lag

- 18.1. Tvister som härrör från avtalet ska lösas av svensk domstol och i enlighet med svensk lag. Kunden har även möjlighet att under vissa förutsättningar få en tvist prövad av Allmänna reklamationsnämnden (ARN).