

Kalmar Energi Försäljning AB:s avtalsvillkor för Zap realtidsmätare (privatkund)

Giltiga från och med 2026-02-10

1. Omfattning och förutsättningar

Detta avtal gäller mellan Kalmar Energi Försäljning AB, org.nr 556548-4317 ("Kalmar Energi") och privatkund ("Kunden"). Avtalet omfattar fysisk utrustning i form av en realtidsmätare för energimätning ("Hårdvaran") och ett abonnemang ("Tjänsten").

1.1. Avtalet omfattar leverans av Hårdvara samt tillhörande Tjänst enligt vid var tid gällande tjänstebeskrivning i Kalmar Energis app/hemsida.

1.2. För att teckna avtal krävs att Kunden har ett gällande elhandelsavtal med Kalmar Energi Försäljning AB eller ett elnåtsavtal med Kalmar Energi Elnät AB. Om sådant avtal inte är aktivt vid beställning, träder detta avtal i kraft tidigast när elhandels- eller elnåtsavtalet börjar gälla.

1.3. Tjänsten syftar till att förbättra Kundens förståelse för energianvändning och möjliggöra energieffektivisering. Kunden ansvarar själv för att dra slutsatser och förändra sitt förbrukningsmönster. Tjänsten ligger inte till grund för fakturering av mätvärden.

2. Funktionsbeskrivning

2.1. Tjänsten innebär att Kunden via Kalmar Energis app får information från Kalmar Energi om Kundens energiförbrukning i nära realtid, möjlighet till styrning och lastbalansering i den mån Kundens utrustning och installation stödjer det.

2.2. Uppdateringsintervall för data är i normalfallet var tionde (10) sekund. Avvikelse kan förekomma vid störningar, nätproblem eller underhåll.

2.3. Tjänstens funktioner är beroende av HAN-portens tillgänglighet, lokal installation, nätmiljö (WiFi/internet) och kompatibel tredjepartsutrustning. Kalmar Energi lämnar inga drift- eller besparingsgarantier.

3. Beställning, avtal och leverans

3.1. Beställning sker via formulär i Kalmar Energis app, på Mina Sidor eller på kalmarenergi.se.

3.2. Kalmar Energi accepterar avtalet genom att sända en bekräftelse via e-post till den adress Kunden uppgett. Avtalet träder i kraft i och med Kalmar Energis bekräftelse, med beaktande av punkt 1.2.

3.3. Hårdvara levereras till den adress Kunden har angivit. En kom-igång-guide medföljer Hårdvaran.

4. Distansavtal och ångerrätt

4.1. Vid avtal som ingås på distans har Kunden 14 dagars ångerrätt.

4.2. För varan (Hårdvara) löper ångerfristen från den dag Kunden mottar Hårdvaran. För Tjänsten löper ångerfristen från avtalets ingående.

4.3. Ångerrätten utövas genom att kontakta Kalmar Energis kundcenter (Kundcenter) muntligen eller via e-post. Om Hårdvaran levererats, står Kunden för returfraktkostnaden och ansvarar för att Hårdvaran returneras i väsentligen oförändrat skick.

4.4. Ångerrätten påverkar inte Kundens lagstadgade rättigheter.

5. Installation och Kundens ansvar

5.1. Kunden ansvarar för att öppna HAN-porten hos nätägaren och att följa installationsguiden noggrant.

5.2. Kunden ansvarar för sina inloggningsuppgifter, att uppdatera Kalmar Energis app till senaste versionen samt för stabil internetuppkoppling i den miljö där Hårdvaran används.

5.3. Vid installationsproblem kontaktas Kundcenter.

6. Tillgänglighet, underhåll och spär

6.1. Tjänsten tillhandahålls dygnet runt, men avbrott kan förekomma vid underhåll, tekniska problem eller störningar.

6.2. Planerat underhåll som medför tjänsteavbrott meddelas i förväg i appen.

6.3. Kalmar Energi får tillfälligt spärra eller begränsa Tjänsten vid misstanke om obehörig användning, säkerhetsrisk eller för att skydda nät och system. Kunden informeras skyndsamt.

6.4. Tjänsten är inte tillgänglig för kunder med skyddade personuppgifter.

7. Pris och betalning

7.1. De vid var tid gällande priserna för Hårdvaran och Tjänsten framgår vid beställning och i Kalmar Energis app, på Mina Sidor eller på kalmarenergi.se, inklusive moms. Kalmar Energi reserverar sig för tryckfel och felskrivningar.

7.2. Kalmar Energi äger rätt att ändra priset på Tjänsten. Kunden ska meddelas om prisändringen minst två månader i förväg. Kunden som, med anledning av prisändringen, inte vill fortsätta nyttja Tjänsten äger rätt att säga upp Tjänsten med omedelbar verkan innan prisändringen träder i kraft.

7.3. Samfakturerings sker tillsammans med Kundens elhandelsfaktura från Kalmar Energi Försäljning AB eller elnätsfaktura från Kalmar Energi Elnät AB. Betalningsvillkor följer respektive avtal.

7.4. Kunden äger Hårdvaran när engångsavgiften är betald. Tjänsten kan krävas för att Hårdvaran ska ha full funktionalitet.

8. Garanti och reklamation (privatkund)

8.1. Kalmar Energi lämnar 12 månaders garanti på Hårdvaran från köpedatum. Garantin omfattar fabrikationsfel och inte skador från onormal användning (till exempel fukt-/vattenskador, tappskada, smuts, felaktig installation).

8.2. Reklamation: Kunden har rätt att reklamera ursprungliga fel i Hårdvaran enligt konsumentköplagen, vilket normalt innebär upp till tre år från köp. Garantin inskränker inte lagstadgade rättigheter.

8.3. Vid reklamation kontaktas Kundcenter (via kundcenter@kalmarenergi.se eller på 0480-45 11 45). Ange namn, adress, e-post, serienummer samt felbeskrivning.

8.4. Om felsökning i samband med installation visar att Hårdvaran är defekt och felet inte beror på Kunden, står Kalmar Energi för byte av Hårdvara och returfrakt.

9. Ansvarsbegränsning

9.1. Tjänsteleverantören ska inte vara ansvarig för någon förlust av produktion, förlust av data, förlust av verksamhet eller vinst, förlust av "goodwill" eller några indirekta eller påföljande skador, om inte Tjänsteleverantören har med avsikt eller genom grov oaksamhet brutit mot en bestämmelse i detta avtal.

9.3. Kalmar Energi ansvarar inte för skador som beror på innehåll i data eller information som förmedlas via Tjänsten.

9.4. Begränsningarna gäller inte i den utsträckning de strider mot tvingande lag, exempelvis vid personskada eller grov vårdslöshet.

10. Behandling av personuppgifter

10.1. Personuppgiftsansvarig: Kalmar Energi. Integritetspolicy och detaljerad information om behandling, rättigheter och kontaktuppgifter finns på kalmarenergi.se.

10.2. För att leverera Hårdvara och Tjänst samt visualisera och analysera mätdata behandlas personuppgifter och mätdata.

10.3. Kalmar Energi delar nödvändiga uppgifter med Sourceful Labs AB (559382-0458) som personuppgiftsbiträde enligt bindande avtal och dataskyddslagstiftning.

10.4. Ändamål: leverans, drift, felsökning, säkerhet, visualisering och analys i app, kundsupport samt lagkrav. Rättslig grund: Avtalsfullgörande, rättslig förpliktelse och

berättigat intresse (till exempel säkerhet och förbättring). I förekommande fall inhämtas samtycke.

10.5. Lagringstid: personuppgifter och mätdata sparas så länge det behövs för ändamålen och enligt lagkrav. Vid uppsägning avslutas kontot och personuppgifter hanteras enligt integritetspolicy (till exempel radering eller anonymisering).

10.6. Kunden har rätt att begära registerutdrag, rättelse, radering, begränsning, invända mot viss behandling och utnyttja dataportabilitet enligt GDPR.

11. Datainsamling och visualisering

11.1. Insamling av mätdata sker normalt med uppdatering var 10:e sekund.

11.2. Visualisering sker i appen under fliken "Styrning" och andra relevanta vyer.

11.3. Mätdata i Tjänsten är indikativ och kan avvika från nätägarens officiella mätvärden. Fakturering baseras inte på dessa visningar.

12. Avtalsändringar

12.1. Kalmar Energi äger rätt att ensidigt ändra Avtalet. Information om ändringar i Avtalet meddelas Kunden 30 dagar innan ändringen träder i kraft.

13. Avtalstid, uppsägning, flytt och byte

13.1. Avtalet gäller tills vidare.

13.2. För Avtalet gäller en uppsägningstid om 30 dagar, om ingenting annat framgår av Avtalet.

13.3. Vid flytt eller byte av elhandels-/elnätsavtal kan Tjänsten behöva omregistreras. Hårdvaran kan överlåtas till ny bostadsägare, men ny Kund behöver teckna eget tjänsteavtal.

13.4. Efter uppsägning stängs åtkomst till Tjänsten och personuppgifter hanteras enligt punkt 10.5.

14. Överlåtelse

Kalmar Energi kan när som helst överlåta eller överföra de rättigheter och/eller skyldigheter enligt detta Avtal till juridisk person som (a) direkt eller indirekt ägs eller kontrolleras av part, (b) direkt eller indirekt äger eller kontrollerar part eller (c) ingår i samma företagsgrupp som part (inkluderat dotterbolag).

15. Ogiltighet

Skulle någon bestämmelse i Avtalet eller del därav befinnas ogiltig eller av annan anledning inte kan tillämpas, ska detta inte innebära att Avtalet i dess helhet är ogiltigt. I stället ska Avtalet under sådana omständigheter ges den tillämpning som bäst överensstämmer med parternas ursprungliga syften och intentioner med Avtalet.

16. Force majeure

Ingen av parterna ska gentemot den andra parten ansvara för underlåtenhet eller försening av fullgörande av dennes skyldigheter enligt detta Avtal eller för annan underlåtenhet, om sådan försening eller underlåtenhet är orsakad av pandemi, strejk, arbetskonflikt, brand, eldsvåda, översvämning, upplöpp,

myndighetsbeslut eller föreskrift, terrorism, eller av någon annan omständighet utanför parts skäligen kontroll ("Force Majeure-händelse"). Den part som är förhindrad att fullgöra sina skyldigheter enligt detta Avtal på grund av Force Majeure-händelse ska omedelbart informera den andra parten om sådan händelse och vidta skäliga åtgärder för att avlägsna eller övervinna hindret för fullgörande. Skulle en Force Majeure-händelse pågå under mer än två månader, ska båda parter ha rätt att säga upp Avtalet till upphörande med omedelbar verkan.

En Force Majeure-händelse som inträffat innan Avtalets ingående ska enbart utgöra grund för att säga upp Avtalet om effekterna av händelsen inte kunde förutses vid tiden för Avtalets ingående.

Om, som ett resultat av en Force Majeure-händelse, part enbart delvis hindras från fullgörande av sin förpliktelse ska förpliktelsen fullgöras på avtalat vis i de delar den inte påverkats av en Force Majeure-händelse.

17. Tvistlösning

Tvist i anledning av detta Avtal ska avgöras av domstol med Kalmar tingsrätt som första instans.

18. Kontakt

Kunden kan kontakta Kalmar Energi via Kundcenter på e-postadress kundcenter@kalmarenergi.se eller telefon 0480-451145.

Mer information och ytterligare kontaktuppgifter finns på kalmarenergi.se.