

Allmänna villkor

Villkor för privatabonnemang för Värnamo Energis tjänster och tillhörande utrustning

Gällande from 2026-03-01

Vi har nedan sammanställt några av de vanligaste frågorna kring villkoren:

Din integritet

Värnamo Energi behandlar lämnade personuppgifter för uppfyllande av avtalet och lagstiftande krav samt i enlighet med inhämta samtycke eller annat berättigat intresse i enlighet med gällande lagstiftning. Information om behandling framgår av punkt D nedan.

Innehållsförteckning

- A Allmänna villkor sid 2
- B Särskilda villkor för tv-tjänst sid 4
- C Information om ångerrätt sid 5
- D Behandling av personuppgifter sid 5

På vilka sätt kan jag beställa Värnamo Energis tjänster och tillhörande utrustning?

www.varnamoenergi.se/tv
Värnamo Energi
Box 2268
331 02 Värnamo
Telefon 0370 69 41 00

Vilka pris- och betalningsvillkor gäller? För varje tjänst betalar du avgifter enligt villkor som framgår av din beställning i samband med ett visst erbjudande eller enligt Värnamo Energis aktuella prislista. Vid var tid gällande prislista finns tillgänglig på varnamoenergi.se och kan även fås via Värnamo Energis kundtjänst. Fakturering sker kalendermånadsvis i efterskott i enlighet med vad som framgick vid din beställning. Förfallodagen anges på fakturan. Din betalningsskyldighet är uppfylld när beloppet kommit in på Värnamo Energis konto. Kontrollera att du har angett rätt OCR-/ fakturanummer när du gör din inbetalning.

Hur länge gäller avtalet?

Avtalet gäller under angiven bindningstid. Efter bindningstiden utgång eller om en bindningstid inte avtalats gäller avtalet tillsvidare med 30 dagars uppsägningstid.

Kan jag ta med tjänsterna om jag flyttar?

Om du flyttar till en ny bostad som är ansluten till ett Nät där Värnamo Energis tjänster erbjuds kan du flytta över tjänster och därtill hörande utrustning till den nya bostaden under förutsättning att tjänsten är tillgänglig i den fastighet där tjänsten ska användas. Adressändring ska meddelas Värnamo Energi senast 1 kalendermånad i förväg. Värnamo Energi har rätt att ta ut en flyttavgift. Om du flyttar till bostad som inte är ansluten gäller betalningsskyldighet för återstående bindnings-/avtalstid.

Har jag någon ångerrätt?

Du har ångerrätt om du ingår avtal på distans eller utanför affärslokal till exempel via webbplats eller över telefon. Ångerfristen är 14 dagar räknat från dagen efter ingånget avtal. Vill du utöva ångerrätten ska du klar och tydligt meddela att du vill frånträda avtalet vilket kan sker via brev eller e-post. Du kan också använda ångerblanketten på Konsumentverkets hemsida. Information om ångerrätt finns under avsnitt C.

Vart vänder jag mig om jag undrar över något?

Du kan alltid hitta aktuell information på varnamoenergi.se/tv eller kontakta Värnamo Energis kundtjänst på telefon 0370 69 41 00.

A ALLMÄNNA VILLKOR

A 1 Allmänt

A 1.1 Dessa allmänna villkor gäller vid tillhandahållande av Grundtjänst och Tillvalstjänst (gemensamt Tjänsten) från Värnamo Energi (Leverantören) till privatperson (Kund) via trådburet fastighetsnät (Nät/Nätet tidigare allmänna villkor för respektive tjänst.

Avtalet består av följande:

- (a) Avtalsblankett med för Tjänsten angivna betalnings- och leveransvillkor.
- (b) Allmänna villkor, Privatabonnemang.

Kunden tecknar separata avtal för varje Grundtjänst och Tillvalstjänst och omfattas av allmänna villkor som gäller generellt (avsnitt A) samt Tillvalstjänst (avsnitt B) (Villkoren).

Ovan tillsammans med bestämmelser i samband med visst erbjudande, Leverantörens vid var tid gällande prislista, leveransbestämmelser samt integritetspolicy utgör tillsammans avtalet mellan Leverantören och Kunden (Avtalet).

För Tillvalstjänster som tillhandahålls genom en samarbetspartner till Leverantören kan, förutom Villkoren, även samarbetspartnerns särskilda villkor eller motsvarande vara tillämpliga. Sådana villkor godkänns i samband med att Tillvalstjänsten tas i bruk.

A 1.2 Genom beställningen godkänner Kunden att Leverantören utför en undersökning för att kontrollera om Tjänsten kan nyttjas i aktuell fastighet. Om inga tekniska eller andra hinder föreligger bekräftar Leverantören beställningen skriftligt. Ett Avtal mellan parterna är således ingånget när Leverantören skriftligen bekräftar beställningen eller snarast då Tjänsten börjar tillhandahållas gentemot Kunden.

I vissa fastigheter kan tekniska, avtalsmässiga eller upphovsrättsliga förutsättningar medföra begränsningar i Tjänsten.

A 1.3 Leverantörens aktuella Tjänster, förutsättningar för tillhandahållande av Tjänsten samt specifikation av Tjänsten framgår av Leverantörens webbplats (Webbplatsen) och/eller via Leverantörens kundtjänst.

A 1.4 Kunden ska vara myndig samt folkbokförd i Sverige. Kunden får endast använda Tjänsten och tillhörande utrustning för privat bruk i Kundens hushåll. Kunden ansvarar för att användningen av Tjänsten eller utrustning inte kränker Leverantörens eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt.

A 1.5 Leverantören förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kunden innan Avtal ingås och under Avtalstiden om det finns godtagbara skäl. Leverantören äger rätt att avböja att ingå Avtal mot bakgrund av sådan information.

A 2 Avtal om Tjänst mm

A 2.1 Kunden kan ingå Avtal via Webbplatsen, via telefon, via e-post, via post, hos Leverantören, hos återförsäljare eller på annat sätt.

A 2.2 Vid Avtal som träffas på distans eller utanför affärslokal har Kunden ångerrätt enligt lag. Om Kunden ångrar en beställning av Tjänst ska Leverantören meddelas inom 14 dagar räknat från dagen efter att Avtalet ingåtts. Ytterligare information om ångerrätt finns under avsnitt C.

A 2.3 Tjänsterna kan erbjudas i bostad som är ansluten till ett Nät där Leverantörens tjänster erbjuds.

Kunden kan vid flytt föra över Leverantörens Tjänster till den nya bostaden, under förutsättning att Tjänsten är tillgänglig i den fastighet där Tjänsten ska brukas.

A 2.4 Kunden ska anmäla flytt till Leverantören minst 30 dagar i förväg. Leverantören har rätt att ta ut en flyttavgift enligt vid var tid gällande prislista. För Kund som flyttar till bostad där Tjänsterna inte kan erbjudas gäller betalningsskyldighet för återstående bindings-/avtalstid.

A 3 Utrustning

A 3.1 Avtal om Tjänsten förutsätter att Kunden innehar av Leverantören godkänd utrustning avsedd för Tjänsten.

Utrustning erbjuds kund via hyra eller köp. Vid hyra avses programkort och digitalmottagare som utrustning. Vid köp avses programkort som utrustning.

A 3.2 Leverantören alternativt annan leverantör behåller äganderätten till kundplacerad utrustning, om inte annat skriftligen angivits. Någon annan än Kunden har inte rätt att nyttja utrustningen.

Kunden förbinder sig att väl vårda utrustningen, vilket även innefattar försiktighetsåtgärder så som exempelvis urkoppling av strömförsörjning vid åska när risk för blixtnedslag som kan skada utrustningen föreligger.

Kunden får inte utan skriftligt medgivande göra några ingrepp, ändringar eller tillägg i den kundplacerade utrustningen.

Om utrustningen förloras eller skadas skall Kunden betala ersättning för den förfogade eller skadade utrustningen samt ersättning för nedmontering och installation av ny utrustning.

A 3.3 Om Avtalet upphör ska Kunden inom 5 arbetsdagar efter Avtalets sista dag återlämna utrustning inklusive tillbehör som är Leverantörens Egendom till mottagare som Leverantören meddelar. Eventuella kostnader för återlämnandet betalas av Kunden.

A 3.4 Kunden förbinder sig att förvara användarnamn, lösenord, programkort och annan värdehandling (Värdehandling) på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem eller i övrigt obehörigen använda Tjänsten. Vid förlust av utrustningen, eller om det finns risk för att utrustningen eller Tjänsten brukas eller kan komma att brukas av obehöriga, till exempel om Värdehandling är förlorad eller röjd, åligger det Kunden att omedelbart anmäla detta till Leverantörens Kundtjänst så att Leverantören har möjlighet att spärra Tjänsten.

Leverantören har rätt att ta ut en avgift om Kunden beställer en ny Värdehandling.

A 4 Support och underhåll mm

A 4.1 Leverantören tillhandahåller normalt support via Kundtjänst avseende Tjänsten, inklusive tillhörande utrustning som tillhandahålls av Leverantören eller genom Leverantörens förmedling. Leverantören tillhandahåller dock inte support avseende annan utrustning.

A 4.2 Om ett fel uppstår ska Kunden kontrollera att felet ej beror på den egna utrustningen. Därefter ska felanmälan ske enligt det förfarande som framgår på Webbplatsen.

Leverantören ska inom skäligen tid från det att felanmälan inkommit till Leverantören enligt gällande felanmälningsrutiner genomföra felsökning och avhjälpa felet, vilket om inte annat avtalats sker inom 5 arbetsdagar under förutsättning att felavhjälpning inte hindras av omständighet utanför Leverantörens kontroll.

Vid felavhjälpning som kräver ny-/omförläggning, skarvning eller kontaktering av kabel, exempelvis vid avgrävning eller annan fysisk skada på kabel eller kontakter, ska felavhjälpning ske inom rimlig tid med beaktande av markförhållanden och tillgängliga resurser.

Kunden är skyldig att betala ersättning för felsökning och förekommande felavhjälpning enligt Leverantören vid var tid gällande prislista om felet är av ett slag som inte Leverantören svarar för. Med sådana fel avses exempelvis

- (a) Att felet förorsakats genom av Kunden företagna ändringar eller ingrepp.
- (b) Att felet finns i annan utrustning än den som tillhandahålls av Leverantören för leverans av Tjänsten.
- (c) Att felet förorsakats genom Kundens nyttjande av Tjänsten på ett sätt som påverkar dess funktion på ett felaktigt sätt eller genom försummelse.

A 4.3 Kunden är skyldig att på begäran omgående bereda Leverantören eller av denne utsedd personal tillträde till nödvändiga utrymmen för att undersöka utrustning som är ansluten till Tjänsten. Kunden har rätt att närvara vid en sådan undersökning.

A 4.4 Leverantören har rätt att begränsa tillgången till Tjänsten för underhåll, korrigerande av fel samt uppgradering och uppdatering av hård- och mjukvara. Leverantören ska sträva efter att utföra underhåll och övriga driftsmässiga förbättringsåtgärder under tider då Tjänsten normalt har låg belastning.

A 4.5 Störningar eller avbrott på nätet i den fastighet där Tjänsten brukas, åtgärdas endast om Leverantören har åtagit sig sådan skyldighet i avtal med ägaren av fastigheten. Det ankommer inte på Leverantören att upplysa fastighetsägaren om avbrott eller fel på Nätet.

A 5 Kompensation

A 5.1 Har Tjänsten inte kunnat användas p.g.a. ett fel för vilket Leverantören ansvarar, så medges nedsättning av abonnemangsavgiften efter begäran om felet varat minst 5 arbetsdagar efter det att felanmälan inkommit till Leverantören.

Nedsättning av abonnemangsavgiften sker med ett belopp motsvarande felets omfattning och varaktighet, vilket regleras i första hand på efterkommande faktura.

Vid driftavbrott på grund av tekniskt underhåll sker ingen nedsättning av abonnemangsavgiften.

Rätt till nedsättning av abonnemangsavgiften föreligger inte för tid som Leverantören i avvaktan på att felet avhjälpas har kunnat erbjuda Kunden en alternativ godtagbar lösning av Kundens behov.

A 5.2 Leverantören ansvarar inte för utebliven vinst eller intäkt, förlust i näringsverksamhet, inkomstförlust eller annan indirekt skada om inte Leverantören har handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt.

A 5.3 Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra vissa förpliktelser enligt avtalet, om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför parts

kontroll, exempelvis naturkatastrof, extrema väderförhållanden, krigsliknande tillstånd, terrordåd, upplopp, sabotage, pandemi eller andra force majeure liknande omständigheter.

Såsom befriande omständighet anses även ändrad eller ny lagstiftning, myndighetsåtgärd eller underlåtenhet samt omständigheter hänförliga till arbetskonflikt.

A 5.4 Om part förhindras att fullgöra Avtalet på grund av annan omständighet utanför parts kontroll, ska detta utgöra befrielsegrund som medför senareläggning av tidpunkt för prestation och befrielse från utgivande av ersättning och andra påföljder. Detta äger tillämpning oavsett om orsaken härtill inträffar före eller efter avtalad leveransdag.

A 5.5 Leverantören ansvarar ej för skador utanför dennes kontroll, exempelvis skador till följd av elavbrott och åsknedslag samt skador orsakade av tredje man.

A 6 Avgifter och betalning

A 6.1 Kunden förbinder sig att mot faktura betala avtalade engångs- och abonnemangsavgifter enligt var tid gällande prislista och betalningsvillkor. Abonnemangsavgifter faktureras enligt överenskommelse månadsvis i efterskott. Leverantören har rätt att ta ut fakturaavgift vid fakturering.

Leverantören har rätt att överlåta fakturering av avgifter enligt detta avtal på annan part, s.k. samfakturering.

Leverantören har rätt att påbörja debitering samma dag som Tjänsten aktiveras och Kunden är skyldig att under avtalstiden betala abonnemangsavgifterna till dess Avtalet upphör, vilket även gäller för de fall Tjänsten är stängd på grund av A 9.5 och A 9.6 .

Om Tjänsten används för betalning av en vara eller tjänst som tillhandahålls av tredje man gäller tredje mans villkor för köpet av varan eller tjänsten. Om Kunden vill reklamera en sådan vara eller tjänst ska Kunden således vända sig till tredje man. Kunden är betalningsansvarig för sådant köp.

A 6.2 Om Leverantören har skäl att befara att Kunden inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser, har Leverantören rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning för fortsatt nyttjande av Tjänsten.

A 6.3 Avgiftsändring sker genom att ändringen införs i prislistan. Avgiftshöjning får dock ske tidigast 30 dagar efter det att Kunden meddelats om ändringen.

A 6.4 Även om Avtalet gäller med en särskild bindningstid får avgiftsändring genomföras gentemot Kunden om ändringen är förorsakad av ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter, höjda priser från underleverantör, beslut från myndighet eller ändrad lagstiftning. Kunden har i ett sådant fall rätt att omgående säga upp Avtalet med bibehållna villkor enligt A 9.3 .

A 7 Ändringar och överlåtelse mm

A 7.1 Leverantören har rätt att göra ändringar och tillägg till Avtalet, vilket skriftligen meddelas Kunden senast 30 dagar innan ikraftträdandet.

A 7.2 Leverantören äger rätt att överlåta hela eller delar av Avtalet, varvid bl.a. fakturering till följd av detta kan separeras.

A 7.3 Kunden äger inte rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet utan Leverantörens skriftliga medgivande.

A 8 Information och meddelanden

A 8.1 Allmän information hålls tillgänglig på Webbplatsen.

A 8.2 Meddelande till Kunden skickas antingen i samband med faktura, via brev eller e-post. Om det inte framstår som sannolikt att meddelandet anlant vid viss tidpunkt, ska meddelandet som skickas i samband med faktura eller separat brev, anses mottaget 7 dagar efter användandet och meddelande via e-post anses mottaget den första vardagen efter avsändandet.

A 8.3 Skriftliga meddelande till Leverantören skickas via brev eller e-post enligt adressuppgifter på Webbplatsen.

A 8.4 Leverantören ska av Kunden hållas underrättad om vid var tid aktuella kontaktuppgifter, såsom namn, telefonnummer, e-postadress samt postadress. Ändrade kontaktuppgifter ska omgående meddelas Leverantören.

A 8.5 Information till Kunden om ändrad avgift, ändrade Villkor eller Tjänst sker skriftligen.

A 9 Avtalstid och uppsägning mm

A 9.1 Avtalet gäller under angiven avtals- eller bindningstid. Efter bindningstiden utgång eller om en bindningstid inte avtalats gäller avtalet tillsvidare med 30 dagars uppsägningstid.

A 9.2 Om Leverantörens rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den fastighet där Tjänsten brukas av Kunden, upphör Avtalet utan särskild uppsägning. Leverantören ska dock om möjligt underrätta Kunden i förväg.

A 9.3 En uppsägning av Avtalet från Kunden ska göras till Leverantören med angivande att Avtalet sågs upp och från vilket datum som Avtalet slutar gälla. Leverantören ska omgående bekräfta uppsägningen eller lämna meddelande om besvär över uppsägningen.

Vid särskilt angiven bindningstid gäller dock Kundens betalningsansvar för kvarvarande abonnemangsavgifter till dess bindningstiden upphör. Kunden har dock alltid rätt att utan betalningsansvar frånträda Avtalet under bindningstiden på grund av pris- och villkorsändringar enligt A 7.1 och B 2.1. Om ändringen är till uppenbar fördel för Kunden har Kunden dock inte rätt att säga upp Avtalet.

A 9.4 En uppsägning från Kundens dödsbo genomförs genom insändande av bestyrkt kopia av dödsfallsintyg, varvid avtalet upphör vid närmast kommande månadskifte oavsett kvarvarande bindningstid.

A 9.5 Om full betalning trots betalningspåminnelse inte inkommit har Leverantören rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten till dess full betalning inkommit. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock längst under en skälig tid. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Leverantören rätt att stänga av Tjänsten omedelbart. När Kunden fullgjort sin betalningsskyldighet ges åter tillträde till Tjänsten.

Vid återaktivering har Leverantören rätt att ta ut en avgift, s.k. återaktiveringsavgift.

A 9.6 Leverantören äger rätt att omedelbart säga upp Avtalet i förtid, om Kunden begår ett väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidta rättelse inom 10 dagar från skriftlig anmaning. En omständighet som berättigar att stänga Tjänsten A 4.3 ska alltid vara att anse som ett väsentligt avtalsbrott oavsett om Leverantören vidtagit stängning av Tjänsten eller ej.

A 10 Tillämplig lag och tvist

Uppkommer tvist mellan parterna ska dessa i första hand försöka lösas i samförstånd.

Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig att pröva tvisten och den lämpar sig för nämndens prövning. Allmänna reklamationsnämndens beslut utgör en rekommendation till parterna om hur tvisten ska avgöras.

I annat fall avgörs tvistiga frågor i behörig domstol med tillämpande av svensk lag.

B SÄRSKILDA VILLKOR FÖR TV-TJÄNST

B 1 Förutsättningar

Tv-tjänsten innehåller alltid specificerad Grundtjänst och Kunden kan därutöver välja valfri Tillvalstjänst och betalar angiven engångskostnad samt återkommande abonnemangsavgifter mot faktura.

B 2 Ändring av tv-tjänst

B 2.1 Utan hinder av punkt A 7.1 har Leverantören rätt att ändra utbudet av tv-kanaler i Kundens Tjänst, såväl som tv-anknutna tilläggstjänster (exempelvis pay-per-view och liknande). Sådan ändring kan exempelvis ske om programbolag går i konkurs, Leverantörens avtal med programbolag upphör eller förändras, tv-kanal läggs ned eller i övrigt inte är tillgänglig för Leverantören, programbolag inte betalar upphovsrättsliga avgifter eller inte längre har erforderliga tillstånd, andra upphovsrättsliga skäl eller på grund av piratisering eller liknande säkerhetsskäl. Sådan ändring träder i kraft från och med den tidpunkt Leverantören skriftligen meddelat Kunden, vilken kan vara kortare än 30 dagar, oavsett om Kunden har bindningstid på sitt Avtal med Leverantören eller inte.

B 3 Digital-tv-mottagare och programkort

B 3.1 För att kunna ta emot digital-tv från Leverantören behövs, förutom Avtal om tv-tjänst, en digital-tv-mottagare, och i förekommande fall ett programkort. För att kunna ta emot högupplösta tv-bilder och/eller bättre ljudkvalitet från Leverantören behövs en tv och digital-tv-mottagare som kan hantera sådant format med ett i förekommande fall tillhörande programkort. Endast digital-tv-mottagare och programkort som vid var tid är godkända av Leverantören får användas för avkodning av signaler från Leverantören.

B 3.2 Leverantören har rätt att av upphovsrättsliga skäl eller på begäran av programbolag eller annan rättighetsinnehavare tekniskt begränsa möjlighet att ta del av tv-tjänsten.

B 3.3 Programkortet får endast användas för avkodning av signaler via Kundens digital-tv-mottagare. Kunden får således inte använda programkortet för kopiering eller mångfaldigande av tv-tjänsten eller på annat sätt använda programkortet eller annan avkodningsutrustning i syfte att göra tv-tjänsten tillgänglig via mer än en digital-tv-mottagare i taget utan Leverantörens skriftliga medgivande, så kallad card sharing.

B 4 Avgifter

Leverantören har rätt att ta ut kortavgift enligt vid var tid gällande prislista. Prislistan finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Leverantörens Kundtjänst. Fakturerad avgift krediteras/återbetalas ej.

B 5 Avstängning och uppsägning

B 5.1 Leverantören får efter avisering stänga Tjänsten om Kunden

trots anmaning inte betalt avgift eller annan ersättning inom 10 bankdagar från påminnelse.

B 5.2 Leverantören äger rätt att vid planerade driftsavbrott tillfälligt stänga av Tjänsten eller vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Leverantörens nät om det är påkallat av tekniska eller underhålls- och driftsmässiga skäl.

B 5.3 Leverantören har rätt att stänga av Tjänsten eller säga upp Avtalet med omedelbar verkan om programbolag går i konkurs, avtal med programbolag upphör att gälla, tv-kanal läggs ned eller i övrigt inte är tillgänglig för Leverantören, programbolag inte betalar upphovsrättsliga avgifter eller inte längre har erforderliga tillstånd eller på grund av piratisering eller liknande säkerhetsskäl.

C INFORMATION OM ÅNGERRÄTT

Du har ångerrätt om du ingår avtal på distans eller utanför affärslokal till exempel via webbplats eller över telefon. Ångerfristen är 14 dagar räknat från dagen efter ingånget avtal. Vill du utöva ångerrätten ska du klar och tydligt meddela att du vill frånträda avtalet vilket kan sker via brev eller e-post. Du kan också använda ångerblanketten på Konsumentverkets hemsida. För att hinna utöva din ångerrätt i tid räcker det med att du sänder in ditt meddelande om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut. Vid beställning av hårdvara gäller ångerfristen från det att du tar emot varan. Ångerfristen räknas dock tidigast från den dag då du fick lagstadgad information om ångerrätten.

Ångerrätten gäller inte vid beställning av digitalt innehåll, till exempel en Pay-per-viewtjänst, där åtkomsten sker genom nedladdning eller direktuppspelning och där innehållet levereras på annat sätt än på ett fysiskt medium.

Om du ångrar dig gör du så här:

Använd ångerblanketten som du skriver ut från Webbplatsen, där även Leverantörens adress och kontaktuppgifter framgår och skicka in den via post eller e-post.

Retur av utrustning:

När vi har mottagit ditt meddelande om ånger kommer vi be dig lämna in eller skicka tillbaka eventuell utrustning. Senast 14 dagar efter att du har meddelat Leverantören om ditt beslut att ångra Avtalet.

Om du ångrar dig gäller följande:

Om du använder tjänsten och därefter ångrar Avtalet under ångerfristen blir du ersättningsskyldig för dels en proportionell andel av det avtalade priset och dels alla avgifter som uppkommit vid användning av tjänsten. Om du har tagit emot eller fått utrustning skickad till dig ber vi dig att hantera den försiktigt för att undvika risken att bli ersättningsskyldig till oss om du vill ångra ditt Avtal. Om du inte skickar tillbaka utrustning inom 14 dagar eller om den har skadats, förändrats eller av annan anledning inte går att återställa till sitt ursprungliga skick kommer vi att debitera dig för den kostnad som förlusten eller värdeminskningen.

Om du nyttjar din ångerrätt så kommer vi att betala tillbaka alla betalningar vi fått från dig. Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst senast 14 dagar från och med den dag då vi underrättades om ditt beslut att frånträda avtalet. Vi kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalning som du själv har använt för den inledande affärshändelsen, om du inte uttryckligen kommit överens med oss om något annat. I vilket fall kommer inte återbetalningen att kosta dig något.

Om du ångrar dig inom ångerfristen sker eventuell återbetalning inom 14 dagar återsänd kundutrustning.

D BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Vi värnar om din personliga integritet och det är viktigt för oss att du har förtroende att låta oss hantera och lagra dina personuppgifter. Genom denna information vill vi upplysa om hur vi på olika sätt tillvaratar detta och vad det i praktiken innebär för dig.

Behandling av personuppgifter

Vi behandlar personuppgifter, d.v.s. information som är direkt eller indirekt hänförlig till dig som person, i enlighet med gällande lagstiftning. EU:s dataskyddsförordning innebär att den som berörs ska få information om ändamål och den rättsliga grunden för behandlingen, hur länge personuppgifterna lagras samt den registrerades rättigheter.

Personuppgiftsbehandling

Den information som vi kan komma att behandla är uppgifter som du lämnar i samband med beställningen, så att vi kan uppfylla våra åtaganden gentemot dig som kund. Detta är främst namn, personnummer, adress, telefonnummer, e-post och vilka tjänster som anslutits. Uppgifterna behandlas för att kunna lämna information, fakturera rätt och hjälpa dig om det blir problem med anslutningen eller om du har några frågor. När du gjort en beställning och ingått ett avtal med oss är den rättsliga grunden för behandlingen av lämnade uppgifter avtalet med dig som kund.

Lagringstid

Information lagras så länge du är kund hos oss och så länge någon form av kvarvarande åtagande föreligger. Därefter gallras våra register inom 12 månader. Undantag är sådant underlag som måste lagras i enlighet med annan lagstiftning så som exempelvis bokföringslagen.

Personuppgiftsbehandling av övriga uppgifter som lämnas till oss

Uppgifter och synpunkter som du lämnar till vår kundtjänst eller via vår hemsida, eller på annat sätt, kan komma att dokumenteras så att vi kan göra våra tjänster bättre och upprätthålla våra högt ställda krav på nöjdhet för våra kunder. Den rättsliga grunden för att behandla eventuella personuppgifter som du lämnar till oss är antingen avtalet med dig som kund eller ett berättigat intresse för att vi ska kunna utveckla våra tjänster. Genom att lämna övriga uppgifter till oss som egentligen inte berör vår kundrelation till dig, vilar den rättsliga grunden på ett samtycke från dig.

Personuppgiftsbehandling av uppgifter som vi själva hämtar in

Vi kan komma att hämta in uppgifter genom tredjepart exempelvis från register som används för kreditbedömningar. När du tecknar ett avtal med oss använder vi inhämtade uppgifter för att kunna godkänna ditt avtal med oss. Den rättsliga grunden för vår behandling är dels berättigat intresse eller avtalet med dig som kund. Vi lämnar då information om inhämtade uppgifter och ändamålet med behandlingen till dig.

Lagringstid av uppgifter som vi själva hämtar in

Vi lagrar uppgifter från tredjepart så länge vi har ett berättigat intresse att behandla uppgifterna, därefter gallras uppgifterna. Uppgifter från kreditbedömningar lagras inte, utan informationen används endast inför ingående av avtalet med dig som kund.

Överlämnande av personuppgifter

Vi har avtal med Värnamo Energi för att uppfylla våra åtaganden gentemot dig bl.a. support, kundtjänst och felsökning, varvid

kunduppgifter kommer att överlämnas till dem i övrigt lämnas generell inte ut några personuppgifter till tredje part, om så skulle ske informeras du särskilt om det. Domstolar och andra brottsbekämpande myndigheter har enligt lag rätt att begära ut uppgifter, exempelvis i samband med utredning av brott. Någon överföring av uppgifter till tredje land sker inte, och om det i något enstaka fall skulle bli aktuellt i framtiden säkerställer vi att gällande lagstiftning efterföljs.

DINA RÄTTIGHETER

Rätt till registerutdrag och dataportabilitet

Du har rätt att begära ett registerutdrag, vilket är kostnadsfritt en gång per år, genom att till oss ange vilken information om personuppgiftsbehandlingen du vill ta del av. Du har även rätt att få ut uppgifter som du själv lämnat till oss för att använda dem på annat håll, t ex att flytta dina uppgifter till en annan leverantör.

Rätt till rättelse och komplettering

Du har rätt att begära rättelse av uppgifter som vi behandlar. Vidare har du rätt att komplettera relevanta uppgifter som saknas. Om uppgiften har lämnats ut till någon annan kommer även en underrättelse om din komplettering att lämnas till dem – förutom i de fall då det skulle visa sig omöjligt eller innebära en alltför betungande insats. Vi kommer även, på begäran, att informera dig om vem rättelsen har lämnats till.

Rätt till radering, invändning och begränsning

Du har rätt att få uppgifter om dig raderade om uppgifterna inte längre behövs eller om du återkallar ett samtycke som behandlingen grundar sig på, samt om du har en berättigad invändning mot att vi behandlar dina uppgifter för de ändamål vi angivit för behandlingen. Du har även rätt att begära att behandlingen av dina uppgifter begränsas, exempelvis under tiden

vi undersöker en invändning mot vår behandling. Om uppgiften lämnats ut till någon annan kommer även underrättelse om raderingen eller begränsningen lämnas till dem – förutom i de fall då det skulle visa sig omöjligt eller innebära ett alltför betungande insats.

Utövandet av dina rättigheter och klagomål

Vid utövandet av dina rättigheter kan begäran sändas till nedanstående postadress eller i kontakt med kundtjänst via telefon eller e-post.

Värnamo Energi
Box 2268
331 02 Värnamo

Telefon: 0370-694100

E-post: kund@varnamoenergi.se

Skriftliga utdrag sänds därefter till din folkbokföringsadress alternativt om styrkt din identitet via e-post eller för avhämtning direkt hos oss.

Om du anser att dina personuppgifter behandlas felaktigt vill vi att du omgående vänder dig till oss.

Du har även möjlighet att vända dig direkt till Integritetsskyddsmyndigheten som är tillsynsmyndighet.

Vidareutveckling av vår personuppgiftsbehandling

Vi kommer kontinuerligt att följa utvecklingen av lagstiftningen för att alltså skydda din personliga integritet på bästa sätt. Ändringar till följd av vår höga ambition och aktuell personuppgiftsbehandling finns alltid tillgänglig för dig som kund på Webbplatsen.