

KRAFTRINGENS AVTALSVILLKOR FÖR PRODUKTEN NGENIC TUNE

Gäller då Ngenic Tune hårdvara ingår i abonnemanget. Gäller från och med 2026-04-01. Krafringen förbehåller sig rätten att göra ändringar i avtalsvillkoren, vilka då meddelas Kunden minst två månader innan de träder i kraft.

1 Tillämpning

- 1.1 Dessa allmänna avtalsvillkor gäller när Krafringen Energi AB (publ), med organisationsnummer 556100-9852, eller annat bolag inom samma koncern, ("Krafringen"), till en inom Krafringen elhandelskund med aktivt elhandelsavtal ("Kunden") som själv äger Ngenic Tune hårdvara, genom abonnemang ("Abonnemang") tillhandahåller produkt ("Produkt") bestående av molntjänst ("Tjänst") och mobilapp ("App") att användas med Ngenic Tune hårdvara. Dessa allmänna avtalsvillkor utgör en integrerad del av parternas avtal (tillsammans benämnt "Avtalet"). Vid eventuella motstridigheter mellan avtalshandlingarna äger individuellt avtalade villkor företräde framför dessa allmänna avtalsvillkor.
- 1.2 Erbjudandet till Kund baseras på ett samarbete mellan Krafringen och Ngenic Energi AB ("Ngenic"), med organisationsnummer 556369-7977.
- 1.3 Produkten består av en eller flera mobilapplikationer Appar som utgörs Kundens användargränssnitt samt den tillhörande Tjänsten att användas med den Ngenic Tune hårdvara som ingår i Abonnemang.
- 1.4 Produkten och Ngenic Tune hårdvara skall användas med Kundens befintliga vattenbaserade värmesystem. Kunden ansvarar för att tillse att värmesystemet är kompatibelt med Produkt och Ngenic Tune hårdvara i enlighet med den information som finns tillgänglig på Krafringen.se.
- 1.5 Syftet med Produkt och Ngenic Tune hårdvara är att genom att ta hänsyn till bland annat inomhustemperatur, utomhustemperatur, solinstrålning och husets värmodynamik ge energieffektivisering och en ökad komfort med en jämn och behaglig inomhustemperatur.
- 1.6 För att uppnå eftersökt energieffektivisering måste Kunden aktivt använda Produkten och Ngenic Tune hårdvara samt i övrigt utföra åtgärder som främjar minskad energiförbrukning.
- 1.7 När Produkt och Ngenic Tune hårdvara används för styrning av elbaserad värmepump kan Produkt och Ngenic Tune hårdvara även aktiveras för styrning mot elspotpriset från Nord Pool, vilket innebär att kvartar med lägre elpris används i större utsträckning för värmepumpens drift, vilket skapar förutsättningar till en lägre uppvärmningskostnad. Detta förutsätter att Kunden har ett rörligt kvartsprisbaserat elhandelsavtal från Krafringen, som till exempel Krafringen Opti eller Rörligt kvartspris. Har Kunden även en så kallad effekttariff på elnät där priset varierar baserat på effektuttag och tid kan Produkten och Ngenic Tune komma att kunna aktiveras för optimering även baserat på effekttariff.
- 1.8 För nyttjande av Produkten och Ngenic Tune hårdvara skall Kunden även godkänna av Ngenic angivna villkor vilket görs vid installation av App återfinns även på Ngenics <https://ngenic.se/>.

2 Leverans, installation samt retur

- 2.1 Ngenic Tune hårdvara som ingår i Abonnemang levereras till Kunden på den av Kunden vid beställningen angivna adressen.
- 2.2 Avtalet förutsätter att Kunden upprättar och fortsatt använder ett användarkonto för Produkten i samband med installationen. Vid installation av Produkten och Ngenic Tune hårdvara ansvarar Kunden för att aktivera användarkontot i enlighet med för detta ändamål angivna instruktioner.

Vid installation av Appen, Ngenic Tune hårdvara och start av Tjänsten skall Kunden även godkänna av Ngenic angivna villkor för nyttjande av Produkten och Tjänsten.

- 2.3 Kund installerar Produkten och Ngenic Tune hårdvara med Kundens fulla ansvar och i enlighet med den instruktion som medföljer Produkten och Ngenic Tune hårdvara. Genom den i Produkt tillhörande App tillhandahålls stöd för installation av Produktens delar.
- 2.4 Produkten och Ngenic Tune hårdvara har ett användargränssnitt via en eller flera av Krafringen angivna App/Appar. Appen och Kundens handhavande av Appen är en förutsättning för att Kunden skall få tillgång till Tjänsten och Produktens samt Ngenic Tunes funktioner. För användandet av Appen krävs mobiltelefon med iOS (IOS 16 eller senare) eller Android (Android 8 eller senare).
- 2.5 Kunden tillhandahåller internetuppkoppling och anslutning för Produkten och Ngenic Tunes hårdvara till ledigt nätverksuttag i Router/Switch samt ansvarar för fungerande internetuppkoppling och att utrustningen är påslagen.
- 2.6 Kunden svarar för och bekostar eventuell kostnad för datatrafik i ovan nämnda internetuppkoppling.
- 2.7 Vid uppsägning av detta avtal skall den genom Abonnemang ingående Ngenic Tune hårdvara återlämnas i originalförpackning och skickas tillbaka inom 14 dagar enligt den instruktion som tillhandahålls vid uppsägningen. Hantering och kostnad vid avinstallation och returnering av Ngenic Tune hårdvara skall ske med Kundens fulla ansvar.
- 2.8 Vid uppsägning har Krafringen rätt att debitera Kund för en eventuell värdeminskning av Ngenic Tune hårdvara orsakat av Kunds hantering.
- 2.9 Vid uppsägning har Krafringen rätt att debitera Kund för Ngenic Tune hårdvara om returnering av Ngenic Tune hårdvara ej har gjorts inom avtalad tid.
- 2.10 Returförsändelsen skall göras till nedan angivna adress med tydlig information om avsändare samt Kundens kundnummer hos Krafringen.
Ngenic Energi AB
Kungsgatan 41
753 21 Uppsala
- 2.11 Extra tillbehör, som köpts separat, ägs av Kunden och kan fritt säljas vidare eller nyttjas i andra installationer av Ngenic Tune hårdvara.

3 Ngenic Tune hårdvara

- 3.1 Kund förbinder sig beträffande Ngenic Tune hårdvara som ingår i Abonnemang att:
 - a) väl vårda och inte göra ingrepp i eller manipulera Ngenic Tune hårdvara;
 - b) inte sälja, hyra ut, låna ut, pantsätta eller på annat sätt överlåta eller olovligt förfoga över Ngenic Tune hårdvara, eller vidta annan åtgärd varigenom Krafringens/Ngenics rätt till Ngenic Tune hårdvara äventyras;
 - c) ansvara för att Ngenic Tune hårdvara inte skadas av förstörande impulser via ansluten el eller signalkabel (t.ex. till följd av åsknedslag);
 - d) inte införliva Ngenic Tune hårdvara med annat objekt på sådant sätt att Krafringen/Ngenics rätt till Ngenic Tune hårdvara äventyras eller inte kan hävdas mot tredje man; och
 - e) förvara Ngenic Tune hårdvara på ett betryggande sätt så att obehörig åtkomst förhindras.

Bestämmelserna i denna punkt 3 gäller endast Ngenic Tune hårdvara som utgör del av Abonnemang som tecknats genom detta Avtal. Komponenter, utrustning, tillbehör och annan hårdvara som Kund köpt separat, eller äger sedan tidigare, omfattas inte av denna punkt 3.

4 Avtalets ingående, giltighet och upphörande

- 4.1 Avtalet är giltigt från och med då Kund lägger beställningen av Abonnemang för Produkt och Ngenic Tune hårdvara.
- 4.2 Kraftringen åtar sig att under avtalstiden leverera Produkten, tillhörande Tjänst och Ngenic Tune hårdvara till Kund i enlighet med Kundens beställning och i enlighet med detta avtal.
- 4.3 Kund debiteras månadsvis från och med den månad då Produkt och Ngenic Tune beställts/tagits i bruk genom Kundens installation, dock senast månaden efter Kund fått leverans av i Abonnemang ingående Ngenic Tune hårdvara.
- 4.4 Avtalet löper tillsvidare.
- 4.5 Kund har rätt att säga upp Avtalet och därmed Abonnemanget för Produkt och Ngenic Tune hårdvara med omedelbar verkan. Kund debiteras Abonnemang för hela den månad då avtalet sades upp.
- 4.6 Kraftringen har rätt att säga upp Avtalet med 1 månads framförhållning. Kund kommer då att hänvisas direkt till Ngenic för erbjudande av Produkt.
- 4.7 Avtalet sägs upp med omedelbar verkan om Kraftringen eller Ngenic försätts i konkurs, träder i likvidation, inleder företagsrekonstruktion, underlåter att infria icke tvistig förbindelse eller annars kan antas ha kommit på obestånd.
- 4.8 För det fall Kunden upphör att vara elhandelskund till Kraftringen efter detta Avtals tecknande sägs detta Avtal upp och Abonnemang avslutas.
- 4.9 Vid uppsägning av Avtal och Abonnemang har Kraftringen rätt att för eventuellt kvarvarande betalningsåtagande för Produkten fakturera Kunden vid kommande ordinarie faktura.

5 Ångerrätt

- 5.1 För avtal som ingås på distans har kund enligt distansavtalslagen rätt att inom 14 dagar ångra köpet genom att kontakta Kraftringen via mail, brev eller telefon. Ångerfristen börjar gälla från den dagen avtalet ingåtts, den dag Produkt och Ngenic hårdvara kom i kundens besittning eller från och med dagen kund har fått skriftlig information. För utövande av ångerrätten finns ett standardformulär på konsumentverkets webbplats.
- 5.2 Instruktion om förfarande vid nyttjande av ångerrätt medföljer bekräftelsen av Kundens beställning av Produkt och Ngenic hårdvara.
- 5.3 Returnering av Produkt och Ngenic hårdvara ska ske inom 14 kalenderdagar från det att Kunden utnyttjade ångerrätten. Hantering och kostnad vid avinstallation och returnering av Produkt skall ske med Kundens fulla ansvar.
- 5.4 Produkt och Ngenic Tune hårdvara ska returneras fullständig, oskadad och i väsentligen oförändrat skick. All medföljande dokumentation ska bifogas retur försändelsen.
- 5.5 Vid utövande av ångerrätten har Kraftringen rätt att debitera dig för en eventuell värdeminskning av Produkt och Ngenic Tune hårdvara.
- 5.6 Returförsändelsen skall göras till nedan angivna adress med tydlig information om avsändare samt Kundens kundnummer hos Kraftringen.

Ngenic Energi AB
Kungsgatan 41
753 21 Uppsala

6 Ägande, underhåll, ansvar för skada och reklamation

- 6.1 Genom detta avtal ingår Produkten samt Ngenic Tune hårdvara och skall vid uppsagt avtal återlämnas i originalförpackning.
- 6.2 Kunden ansvarar för och bekostar själv enklare underhåll exempelvis batteribyten, program- och versionsuppdateringar enligt information som medföljer Produkt samt Ngenic Tune hårdvara och informeras om via Tjänsten.
- 6.3 App eller Appar som används för Produkt och Ngenic Tune hårdvara kan fhasas ut av Krafringen. Det åligger Krafringen att i god tid före utfasningen informera Kunden om detta och samtidigt tillhandahålla ett liknande alternativ av App till Kund. Det ligger på Kunds fulla ansvar att installera och enligt instruktion använda denna alternativa App.
- 6.4 Kunden ansvarar för att rapportera upplevd felfunktion i Produkt och Ngenic Tune hårdvara till Krafringens kundtjänst. För kontaktinformation se Krafringens hemsida.
- 6.5 Vid fel i Produkt och Ngenic Tune hårdvara som ej beror på Kunds oaktsamhet eller handhavande utöver normalt slitage ska reklamation av Produkten och Ngenic Tune hårdvara göras till Krafringen.
- 6.6 Krafringen ansvarar för eventuella skador eller fel enligt ovan och som uppkommer på grund av utrustningen, förutsatt att Kunden följt de anvisningar som givits av Krafringen eller dess ombud i enlighet med produktansvarslagen (1192:18). Krafringen kommer i enlighet med samarbetsavtalet med Ngenic hänvisa eventuella krav om ersättning till Ngenic.
- 6.7 Kunden bär, oberoende eget vållande föreligger eller inte, ensam ansvar för förlust av eller skada på Produkt. Sådan skada eller förlust befriar inte Kunden från sin skyldighet att erlägga betalning eller från övriga förpliktelser enligt detta avtal.
- 6.8 Ursprungligt fel i Produkt och Ngenic Tune hårdvara skall reklameras av Kund till Krafringen i enlighet med konsumentköplagen.

7 Pris och betalningsvillkor för Produkt

- 7.1 Vid beställning och därmed tecknande av Avtal för Abonnemang av Produkten och Ngenic Tune hårdvara via Krafringens kundtjänst eller via Krafringens hemsida framgår gällande pris samt betalningsvillkor för Abonnemang.
- 7.2 Vid tecknande av Avtal för Abonnemang anger Kunden om elprisoptimering skall ingå eller inte, vilket påverkar det månatliga licensen för Abonnemang. Kund kan i efterhand ändra om elprisoptimering skall aktiveras eller inte via App. Om elprisoptimering har varit aktiverat någon gång under en månad har Krafringen rätt att debitera för Abonnemang inkluderat elprisoptimering för denna månad.
- 7.3 Priset för Abonnemang kan ändras över tid och vara föremål för tillfälliga och avgränsade kampanjer. Krafringen skall till Kund kommunicera prisförändringar minst 2 månader innan prisändring sker.
- 7.4 Pris för Abonnemang faktureras som ett tillägg på Kundens ordinarie faktura från Krafringen.
- 7.5 Eventuella reklamationsanspråk berättigar inte Kunden att hålla inne betalning utöver vad som följer av tvingande konsumentlagstiftning.

8 Personuppgifter

- 8.1 Genom att du lämnar dina personuppgifter vid tecknandet av Avtal, eller vid senare tillfälle vid användandet av Produkt accepterar du att vi hanterar dina personuppgifter i enlighet med Personuppgiftspolicyn, se [<https://www.krafringen.se/gdpr/>].

- 8.2 Kraftringen samlar in och behandlar följande uppgifter om Kunden: namn, adress, telefonnummer, e-postadress, Ngenic Tune hårdvara samt energirelaterad data som inhämtas av systemet som Produkt ingår i. Kraftringen är personuppgiftsansvarig för behandlingen.
- 8.3 Personuppgifterna kommer att behandlas och lagras av Kraftringen eller Kraftringens samarbetspartners och personuppgiftsbiträden i enlighet med gällande lagstiftning och i den omfattning som det behövs för administration och genomförande av Avtalet och därmed förknippade tjänster eller när det är nödvändigt för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åligger Kraftringen.
- 8.4 Kraftringen har för Kraftringens berättigade intresse som grund, rätt att behandla inhämtade uppgifter för energi- och marknadsanalyser, för affärs- och vidareutveckling av Produkten samt för statistik och för direkt marknadsföring. Som en del av detta kan profilering förekomma. Kunder som motsätter sig att personuppgifterna används för direkt marknadsföring eller profilering kan när som helst meddela Kraftringen som då upphör med denna behandling.
- 8.5 Kraftringen har rätt att koppla upp sig mot Produkt och Ngenic Tune hårdvara för kontroll, felsökning och utvärdering.
- 8.6 Uppgifter som samlas in sparas under den tid som är nödvändig för att fullgöra avtalsförhållandet mellan Kunden och Kraftringen samt 12 månader därefter. Kraftringen sparar även uppgifter under den tid som behövs för att kunna hantera reklamsärenden eller en pågående tvist avseende Produkten.
- 8.7 Kunden har rätt att begära information om vilka personuppgifter som behandlas som del av detta Avtal. Kunden kan även begära rättelse och har under vissa förutsättningar rätt till begränsning av behandling, rätt till radering, rätt att invända mot behandling samt rätt att få personuppgifter som Kunden lämnat överförda till en annan personuppgiftsansvarig (dataportabilitet).
- 9 Överlåtelse av avtal**
- 9.1 Kraftringen har rätt att utan Kundens samtycke helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt dessa villkor till annat bolag inom samma koncern eller till tredje part som rimligen kan förväntas fullgöra skyldigheterna enligt Avtalet på ett tillfredsställande sätt.
- 9.2 Kunden får inte överlåta detta Avtal. Vid ägarbyte av fastighet där Produkten används med i Abonnemang ingående Ngenic Tune hårdvara kan dock Kraftringen erbjuda möjlighet till Avtal, Abonnemang och nyttjande av Produkt och Ngenic Tune hårdvara för ny fastighetsägare. För denna hantering skall Kunden kontakta Kraftringens kundtjänst för vidare information.

10 Övrig upplysning

- 10.1 Information om konsumenträttigheter, klagomålshantering och övrig information gällande avtal, hantering av personuppgifter, priser och villkor kan fås genom Kraftringens webbplats, www.kraftringen.se eller Kraftringens kundtjänst.

11 Styrning utifrån yttre kravställningar

- 11.1 Genom detta Avtal har Kraftringen rätt att företräda Kunden vid upprättande och genomförande av styrning av Produkten och Ngenic Tune hårdvara utifrån olika yttre kravställningar, till exempel men inte begränsat till effektreserv, balanskraft för att möjliggöra en effektivare energianvändning och energisystem.

11.2 Kraftringen avser att informera Kunden om förutsättningarna för denna styrning innan den tas i bruk.

12 Tvist

12.1 Tvist avseende avtalet eller dessa allmänna avtalsvilkors giltighet, tillämpning och tolkning ska i första hand avgöras genom förhandling mellan parterna. Om förhandlingarna inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten, om Kunden så begär, prövas av Allmänna Reklamationsnämnden. I annat fall ska Tvist i anledning av Avtalet avgöras av svensk allmän domstol med Lunds tingsrätt som första instans.