Fortum Suoralinja Villkor

I kraft fr.o.m. 30.3.2026

Med Fortum Suoralinja-tjänsten ("Tjänst") får kunden prioriterad tillgång till Fortums kundtjänst. Kunden kan välja att kontakta Fortums kundtjänst via ett Suoralinja-telefonnummer eller e-postadress.

1 Introduktion

1.1 Denna Tjänst erbjuds av Fortum Markets Oy (“Fortum”), organisationsnummer 1852328-0, till företagskunder (“Kund”) som en tilläggstjänst till det elförsäljningsavtal ("Elförsäljningsavtal") som ingåtts mellan Kunden och Fortum. För tydlighetens skull måste Kunden ha ett aktivt Elförsäljningsavtal med Fortum för att vara berättigad till denna Tjänst. Dessa villkor och eventuella beställningsformulär, orderbekräftelser och/eller avtalsbekräftelser som har tillhandahållits Kunden i samband med beställningen av denna Tjänst benämns hädanefter för ("Avtalet").

1.2 Avtalet regleras i första hand av dessa villkor. Villkor för företagselavtal och Elförsäljningsvillkor för Fortums företagsavtal som gäller från tid till annan, tillämpas där det är tillämpligt. Vid skiljaktighet och/eller konflikt ska dessa villkor ha företräde och därefter ska Villkor för företagselavtal ha företräde framför Elförsäljningsvillkor för Fortums företagsavtal.

1.3 Fortum har rätt att kontrollera Kundens kreditvärdighet innan detta Avtal ingås eller under Avtalets giltighetstid. Om Fortum har skälig anledning att befara att Kunden inte kommer fullgöra sina betalningsförpliktelser har Fortum rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning. Om Kunden inte tillhandahåller den begärda säkerheten eller förskottsbetalningen inom den angivna tidsfristen, kan Fortum säga upp detta Avtal eller besluta att inte ingå detta Avtal.

2 Fortum Suoralinja villkor

De produktspecifika villkoren som anges i avsnitt 2 ska ha företräde framför eventuella avvikande allmänna villkor som anges i avsnitt 3 nedan.

2.1 Tjänsten ger Kunden tillgång till en direkt telefonlinje och en e-postadress till Fortums kundtjänst för att säkerställa att Kundens samtal eller e-post prioriteras.

3 Allmänna villkor

3.1 Ingående och giltighet

3.1.1 Detta Avtal träder i kraft enligt vad som anges i Avtalsbekräftelsen och gäller tills vidare eller tills det sägs upp i enlighet med villkoren i detta Avtal.

3.1.2 Detta Avtal ersätter inte Kundens Elförsäljningsavtal. Om Kunden inte har något Elförsäljningsavtal med Fortum, kommer detta Avtal att upphöra automatiskt. För att undvika missförstånd kommer uppsägningen av detta Avtal inte att avsluta Kundens Elförsäljningsavtal.

3.2 Betalning

3.2.1 De tillämpliga avgifterna för denna Tjänst faktureras tillsammans med Kundens elfaktura enligt vad som anges i Avtalsbekräftelsen.

3.2.2 Avgifterna gäller per förbrukningsställe, om inte annat avtalats.

3.2.3 Fortum har rätt att överföra eventuella fordringar mot Kunden enligt detta Avtal till en tredje part.

3.3 Uppsägning

3.3.1 Fortum har rätt att säga upp detta Avtal med en uppsägningstid om 14 dagar.

3.3.2 Fortum har rätt att säga upp detta Avtal med omedelbar verkan om Kunden har brutit mot sina betalningsskyldigheter eller andra väsentliga skyldigheter enligt detta Avtal och avtalsbrottet inte åtgärdats inom en rimlig tidsfrist som skriftligen meddelats av Fortum.

3.3.3 Kunden har rätt att säga upp detta Avtal när som helst genom att meddela Fortum skriftligen eller muntligen via kundtjänst eller annan metod som tillhandahålls av Fortum såsom app eller onlineportal. Efter ett sådant uppsägningsmeddelande kommer Avtalet att upphöra senast vid slutet av den kalendermånad under vilken meddelandet lämnades.

3.3.4 Oaktat vad som annars anges, ska Kunden följa alla tillämpliga lagar och bestämmelser gällande exportkontroll, exportrestriktioner, embargon och ekonomiska sanktioner (gemensamt "Sanktioner"). Kunden garanterar att under avtalsperioden varken Kunden eller dess dotterbolag, inklusive men inte begränsat till, någon juridisk person som direkt eller indirekt kontrollerar Kunden, eller är under samma direkta eller indirekta kontroll, eller direkt eller indirekt kontrolleras av Kunden så länge sådan kontroll varar, eller någon chef eller tjänsteman hos någon av dessa, omfattas av några Sanktioner, inklusive, utan begränsning, Sanktioner utfärdade av FN, USA, Storbritannien eller EU. Om Kunden skulle bryta mot någon Sanktion, kan Fortum avbryta leveransen eller säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Kunden är skyldig att meddela Fortum om Kunden blir medveten om eller misstänker att den bryter mot denna garanti. På begäran måste Kunden tillhandahålla Fortum nödvändig information för att fastställa att Kunden inte är föremål för Sanktioner.

3.4 Villkorsändringar och notifiering

3.4.1 Fortum har rätt att modifiera och justera Tjänsten samt ändra villkoren eller priserna i detta Avtal genom att meddela Kunden senast 14 dagar innan sådana ändringar träder i kraft. Fortum informerar Kunden om hur ändringarna påverkar prissättningen så snart som möjligt efter att Fortum blivit medveten om ändringarna.

3.4.2 Fortum förbehåller sig rätten att meddela Kunden om sådana ändringar eller andra meddelanden angående detta Avtal i första hand via e-post eller SMS, eller, i andra hand, via brev till Kundens faktureringsadress. Kunden ansvarar själv för att tillhandahålla Fortum korrekta och alltid uppdaterade kontaktuppgifter.

3.5 Ansvarsbegränsning

3.5.1 Fortum ger inga garantier avseende denna Tjänst, förutom vad som uttryckligen anges i detta Avtal eller vad som krävs enligt tvingande lagstiftning.

3.5.2 Den sammantagna totala ansvarsskyldigheten för en part gentemot den andra parten enligt detta Avtal är begränsad till det lägre av (i) det totala belopp som betalats eller som ska betalas årligen enligt detta avtal eller (ii)10.000 Euro. Ingen av parterna ska vara ansvarig för några indirekta skador eller följdskador, inklusive men inte begränsat till produktionsavbrott, förlorad vinst eller skada på tredje part. Ansvarsskyldigheten i detta avsnitt gäller inte för skador orsakade av grov vårdslöshet, uppsåt, brott mot sekretessbestämmelserna eller intrång i immateriella rättigheter.

3.5.3 Oaktat vad som annars anges, om detta Avtal sägs upp i förtid, har Fortum alltid rätt att få full ersättning för uppkomna förluster.

3.6 Sekretess

Var och en av parterna åtar sig att inte dela någon information relaterad till detta Avtal eller den andra partens operativa och affärsmässiga

förhållanden och att hålla sådan information konfidentiell. Detta hindrar inte Fortum från att (i) dela sådan information med tredje part i den utsträckning som är nödvändig för att tillhandahålla Tjänsten, (ii) använda information om Kunden i samband med utveckling av produkter och tjänster, (iii) använda information om Kunden för kreditprövning, (iv) dela information om Kunden med andra företag inom Fortums koncern, och (v) tillhandahålla information om Kunden till en offentlig myndighet eller privat part som har en laglig rätt att begära sådan information.

3.7 Force Majeure

Force majeure avser en händelse eller omständighet, som förhindrar eller gör det orimligt svårt eller orättvist att fullgöra Avtalet. Den part som åberopar force majeure ska utan dröjsmål skriftligen meddela den andra parten när force majeure inträffar och när force majeure har upphört. Parterna ska efter bästa förmåga sträva efter att fullgöra Avtalet trots force majeure omständigheten genom att följa allmän praxis på elmarknaden.

3.8 Behandling av personuppgifter

Behandlingen av Kundens personuppgifter sker i enlighet med Fortums integritetspolicy, som finns tillgänglig på Fortums webbplats www.fortum.com.

3.9 Överlåtelse av ansvar och underleverantörer

Kunden har inte rätt att överlåta eller överföra detta Avtal eller några av sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta Avtal till någon tredje part utan Fortums skriftliga medgivande. Fortum har rätt att överlåta eller överföra detta Avtal eller sina rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal till ett annat företag inom Fortums koncern, dvs. Fortum-koncernen. Vidare har Fortum rätt att använda underleverantörer för att tillhandahålla Tjänsten.

3.10 Gällande lag och tvistlösning

3.10.1 Detta Avtal regleras av finsk lag. Alla tvister, eller anspråk som uppstår i anledning av detta Avtal, ska slutligt avgöras genom skiljedom i enlighet med Skiljedomsregler för Centralhandelskammares Skiljedomsinstitut. Skiljedomen kommer att äga rum i Esbo eller Helsingfors i Finland. Antalet skiljemän kommer att vara en, och förfarandet kommer att genomföras på finska.

3.10.2 När det gäller förfallna betalningar av fakturor kan Fortum väcka talan vid allmän domstol eller verkställighetsmyndighet.