

# Användarvillkor för Fortum-appen

Senast reviderad 10.06.2024

## 1. Villkorens omfattning

Dessa Användarvillkor ("Villkoren") gäller för alla användare ("Användaren") av Fortum Markets AB:s mobilapp Fortum-appen ("Appen"), organisationsnummer 556549-0678, adress Rättarvägen 3, 169 03 Solna, ("Leverantören").

Användaren accepterar dessa villkor som en del av inloggningen när mobilapplikationen laddas ner, installeras och används.

## 2. Förutsättningar för användning

Användningen av Appen kräver att Användaren loggar in med användarnamn och lösenord, eller Bank-ID eller annan vid tillfället angiven autentiseringsmetod.

Appen ger olika tillgång till information och funktioner ("Tjänster") såsom fakturahistorik, översikt över elförbrukning, prisinformation och avtalsinformation. Vilka Tjänster som är tillgängliga för Användaren beror på Användarens relation till Leverantören, oavsett om det är en elkund, tidigare elkund eller privatperson utan annan koppling till Leverantören. Användningen av Appen är kostnadsfri. Det är reserverat att vissa tjänster inte är tillgängliga för varje användare eller endast tillgängliga mot en avgift. Appen kan ha begränsad funktionalitet beroende på användarens miljö, såsom typ av nätleverantör, mobiltelefon, elavtal, elmätare etc.

Information som presenteras i samband med vissa tjänster kan baseras på uppskattningar eller statistik, beroende på hur detaljerad information kunden har lämnat. Avvikelser kan förekomma, till exempel mellan kostnads- och förbrukningsuppskattningar och faktisk förbrukning. Riktigheten i den information som visas kan variera beroende på om den information som mottagits av leverantören är aktuell och korrekt.

## 3. Auktoriserad användning av appen

Användaren ska tillse att obehöriga inte får tillgång till Användarens användaruppgifter, och ansvarar för all obehörig användning av Appen. Användaren ska kontakta Kundservice om det finns anledning att tro att obehörig användning av Appen har skett eller om den utrustning som Appen är installerad på har försvunnit eller stulits. Leverantören ansvarar inte för kostnader eller förluster som Användaren åsamkas till följd av obehörig användning av Appen.

## 4. Begränsningar för användning av appen

Användaren får inte använda Appen för kommersiella eller olagliga ändamål. Appen får inte användas för att kopiera, sprida eller på annat sätt utnyttja information som är olaglig eller som Användaren har fått obehörig tillgång till. Vid användning av Appen får Användaren inte passera fysiska eller elektroniska barriärer, eller på annat sätt få obehörig tillgång till andra tjänster eller system som Användaren inte har rätt att använda.

## Användarvillkor för Fortum-appen

Senast reviderad 10.06.2024

### 5. Ändringar av Appens villkor och innehåll

Leverantören kan komma att göra ändringar i utformningen och innehållet i Appen och de tillgängliga Tjänsterna och därmed i dessa Villkor. Den senaste versionen av Villkoren finns alltid tillgänglig i Appen och på Leverantörens hemsida (<https://www.fortum.se/privat/elavtal/avtalsvillkor>). Kunden kommer att meddelas om väsentliga ändringar av dessa Villkor på lämpligt sätt, t.ex. vid nästa inloggning. Om Användaren inte accepterar ändringar i Villkoren måste Användaren upphöra med användningen av Appen.

Leverantören kan helt eller delvis stänga av Användarens tillgång till Appen omedelbart och utan föregående meddelande om offentliga myndigheter kräver det eller om stängning är nödvändig av tekniska, säkerhets- eller underhållsskäl, eller i händelse av felaktig användning av Appen av Användaren. Leverantören ansvarar inte för kostnader eller förluster som Användaren kan åsamkas till följd av ovan nämnda åtgärder.

### 6. Felavhjälpning, underhåll och säkerhet

Om Användaren upptäcker fel i Appens eller Tjänsternas funktionalitet kan Kundtjänst kontaktas. Leverantören kommer att korrigera fel som upptäcks inom rimlig tid, men kan inte garantera att Appen och alla Tjänster alltid kommer att fungera felfritt.

### 7. Privatliv

Leverantören är ansvarig för behandlingen av Kundens personuppgifter i samband med användningen av Appen. Behandling av personuppgifter är nödvändig för att Leverantören eller Leverantörens leverantörer ska kunna tillhandahålla Appen och Tjänsterna, utan inskränkning av Användarens rättigheter enligt integritetslagstiftningen.

Användaren kan lägga till och ändra vissa personuppgifter för att optimera effekten av vissa Tjänster. Om användaren avstår från att tillhandahålla ytterligare personuppgifter kommer vissa tjänster inte att fungera korrekt om det saknas information.

Leverantören behandlar Kundens personuppgifter i enlighet med Leverantörens uppdaterade Integritetspolicy och Online Data och Cookie Policy (<https://www.fortum.se/privat/kundservice/gdpr-data-skydd>).

### 8. Tillämplig lag och tvistlösning

Villkoren omfattas av och ska tolkas i enlighet med svensk lag. Reklamation ska i första hand göras till Leverantörens kundtjänst. Om ärendet inte löses till Användarens belåtenhet kan Användaren även välja att få tvisten prövad hos Allmänna reklamationsnämnden, vars rekommendationer Leverantören följer.

### 9. Kontakta kundtjänst

Webben: <https://www.fortum.se/privat/kundservice/kontakta-oss>