

01.09.2023

Tjenestevilkår Fjordkraft app

Om tjenesten

Applikasjonen «Fjordkraft» («Appen») er en informasjonstjeneste som kan lastes ned til mobiltelefon og/eller nettbrett og tas i bruk av personer som har inngått juridisk avtale med Fjordkraft AS om levering av produkter og tjenester, samt de personer som førstnevnte inviterer til å ta i bruk appen (kollektivt «Brukere» eller individuelt som en «Brukere», «du», «din» eller «ditt»).

Dette dokumentet regulerer bruken av Appen («Tjenestevilkårene»).

I tillegg til Appen, kan Brukere velge å kjøpe supplerende tjenester på Min side («Supplerende Tjenester»). Tjenestevilkårene gjelder også for Supplerende Tjenester, med mindre annet er eksplisitt avtalt i Tjenestevilkårene. Dersom det er konflikt mellom den generelle delen i Tjenestevilkårene, skal særvilkårene for Supplerende Tjenester ha forrang. Supplerende Tjenester er beskrevet i Tjenestevilkårene punkt 16.

[Generelle vilkår for Fjordkraft](#) gjelder i tillegg.

Ved å benytte Appen og/eller Supplerende Tjenester, bekrefter du at du har akseptert Tjenestevilkårene og påtar deg å følge dem.

2. Partene og behandling av personopplysninger

Partene i avtalen er deg som Bruker av Appen og Fjordkraft AS, org.nr. 976 944 682 («Fjordkraft», «vi», «oss», «vår», «vårt» o.l.), et selskap som inngår Elmera Group ASA, org.nr. 920 153 577 («Konsernet»).

Bruk av Appen forutsetter behandling av de personopplysninger som er nødvendige for å levere tjenestene i Appen samt de produkter og tjenester som Bruker kjøper eller abonnerer på via Fjordkraft. Du kan lese mer om hvordan Fjordkraft behandler personopplysninger her: [Personvern for Fjordkraft-appen](#) og [Personvern for strømkunder](#).

3. Krav til utstyr

Appen er tilgjengelig for Android og iOS. For å få tilgang til oppdatert innhold i Appen og for å få tilgang til siste versjon av tjenesten må Brukeren vært tilkoblet et trådløst nett eller et mobilnett med mobildata. Enkelte endringer i Appen kan kreve at du logger inn i Appen på nytt.

Selv om du oppfyller våre krav til utstyr, kan Fjordkraft ikke garantere at Appen vil fungere helt uten avbrudd, nedetid eller lignende. Fjordkraft forbeholder seg retten til å endre Appen fra tid til annen for å ivareta funksjonalitet, og ellers i tråd med Tjenestevilkårene.

4. Varighet og oppsigelse

Vilkårene for Appen gjelder så lenge Bruker har installert denne på sin enhet som en løpende tjeneste. Merk at kundeforholdet/-ene til Fjordkraft fortsetter å gjelde selv om Appen slettes fra enheten.

Brukere som har abonnert på Supplerende Tjenester, kan si opp abonnementet i Appen og i Min side. Oppsigelsen vil, med mindre annet er spesifisert i Tjenestevilkårene, gjelde fra utløpet av perioden du har forhåndsbetalt. Med mindre du sletter appen, vil likevel kundeforholdet fortsette å løpe for den vederlagsfrie versjonen av appen.

For noen strømvavtaler er tilgang til Supplerende Tjenester del av strømvavtalen. Når du sier opp strømvavtalen, mister du i de tilfellene tilgang til Supplerende Tjenester.

Du vil en gang hver sjette (6) måned motta påminnelse om adgangen til å si opp avtalen dersom du betaler for bruk av Supplerende Tjenester.

Dersom du har kjøpt abonnement på Supplerende Tjenester med fast bindingstid, og sender en oppsigelse av kundeforholdet før bindingstiden er utløpt, eller vi sier opp avtalen på basis av manglende betaling, kan Fjordkraft kreve et betalingsgebyr avhengig av hvor mye av avtaletiden som gjenstår. Fjordkraft står likevel fritt til å kreve betaling inntil bindingstiden er utløpt der oppsigelsen ikke skyldes mangler Fjordkraft er ansvarlige for.

Dersom du har tilgang til Supplerende Tjenester gjennom et abonnement med bindingstid, vil tjenesten fornyes automatisk inntil du sier opp abonnementet.

Fjordkraft kan si opp kundeforholdet med deg med tretti (30) dagers varsel dersom du ikke overholder Tjenestevilkårene.

Dersom en Supplerende Tjeneste er bestilt via AppStore eller Google Play, har ikke Fjordkraft tilgang til å avslutte avtalen og du må selv påse at abonnementet avsluttes.

5. Betaling

Bruk av Appen uten Supplerende Tjenester skjer uten økonomisk vederlag. For noen strømvavtaler er også vederlagsfri tilgang til Supplerende Tjenester del av strømvavtalen.

For å kunne bruke Supplerende Tjenester, må du aktivere slike tjenester på Min side. Du vil belastes for disse tjenestene på strømregningen. Betaling skjer i tråd med strømvavtalen du har inngått med Fjordkraft og trekkes etterskuddsvis. Pris er i samsvar med de til enhver tid oppgitte priser på Min side.

6. Prøvetilbud

Fjordkraft kan komme til å tilby kunder prøvetilbud, slik som for eksempel tilgang til alle eller noen av våre Supplerende Tjenester uten, eller til en redusert kostnad i en bestemt periode («Prøvetilbud»).

Når perioden i Prøvetilbudet løper ut, går du automatisk over til et abonnement uten bindingstid med tilgang til de samme Supplerende Tjenestene

som etter Prøvetilbudet. Dersom prøvetilbudet er tilgjengelig gjennom strømavtalen din, vil prøvetilbudet ikke fornyes med mindre du har aktivert Supplerende Tjenester i henhold til strømavtalen din.

Du vil alltid få varsel minst fjorten (14) dager før utløpet av prøvetilbudet. Vilkårene for Prøvetilbud er for øvrig regulert etter Tjenestevilkårene og vilkårene for de relevante Supplerende Tjenestene, med mindre noe annet fremgår av en Prøvetilbudsavtale.

7. Sikkerhet

For å beskytte den informasjonen om deg og ditt kundeforhold som er tilgjengelig via Appen, har Fjordkraft iverksatt nødvendige tekniske og organisatoriske tiltak. Beskyttelse av informasjonen krever også at Bruker iverksetter tiltak på sin side, slik som for eksempel å ha tastelås på mobiltelefon/nettbrett, ha passordbeskyttelse på trådløse nettverk for å sikre internettilkoblet utstyr, samt å gjennomføre de oppdateringer som produsenter av internettilkoblet utstyr oppfordrer til.

For å få tilgang til Appen og Supplerende Tjenester må du ha en konto på Min side. Brukeren har selv ansvaret for sin aktivitet på Min side. For å beholde kontroll over konto og hindre uautorisert tilgang må du sikre enhetene som brukes for å få tilgang til Appen, Min side og Supplerende Tjenester.

8. Ansvar

Bruker er ansvarlig for de endringer bruk av Appens funksjonalitet medfører for kundeforholdet. Utfører du bestillinger eller endringer i kundeforholdet via Appen ved en feil må du straks kontakte vår kundeservice.

Dersom du kobler til ditt utstyr (elbil, ladeboks, panelovn, etc.) i Appen for å kunne ta i bruk styringsfunksjonaliteten, gir du til Fjordkraft en fullmakt til å kunne styre dette utstyret og til å hente inn sensordata for å optimalisere styringen.

9. Fjordkrafts ansvar

I de tilfeller hvor du har gitt Fjordkraft fullmakt til å styre det utstyret du har knyttet til Appen, vil styringen utføres etter kriterier som har til hensikt å redusere ditt strømforbruk og/eller strømregning. Fjordkraft er likevel ikke ansvarlig for direkte eller indirekte tap eller skade knyttet til denne styringen, herunder hvor hensikten ikke oppfylles. Fjordkraft er heller ikke ansvarlig for feil du har gjort ved innstilling av utstyret eller parametere for styring.

Fjordkraft tar videre ikke ansvar for andre feil som måtte oppstå som påvirker tjenesten, helt eller delvis, herunder systemfeil, applikasjonsfeil, tilknytningsfeil og liknende.

Fjordkraft gir ingen garantier eller lovnader som gjelder riktigheten eller fullstendigheten av innhold, informasjon eller annet materiell som leveres på eller gjennom Appen og/eller Supplerende Tjenester.

Fjordkraft har ikke noe ansvar overfor deg dersom oppfyllelsen av våre forpliktelser etter disse Tjenestevilkårene forsinkes eller forhindres, eller dersom tilgjengelighet eller funksjonalitet i Appen begrenses, forsinkes eller forhindres av lov, myndighetsavgjørelse eller andre årsaker utenfor Fjordkrafts rimelige kontroll, og som Fjordkraft ikke med rimelighet kunne forutsett eller overvunnet følgene av.

Ingenting i disse Tjenestevilkårene begrenser Fjordkraft sitt erstatningsansvar etter ufravikelig lovgivning.

10. Endring av vilkår

Fjordkraft vil kunne gjøre endringer i disse Tjenestevilkårene innholdet, produktene og tjenestene tilgjengelig i Appen. Dette vil også gjelde fjerning eller avvikling av deler av Appen. Når nytt innhold og nye produkter og tjenester gjøres tilgjengelig i Appen vil Fjordkraft gjøre endringer i disse Tjenestevilkårene uten at Bruker varsles direkte. Når Bruker tar i bruk nytt innhold, produkter og/eller tjenester i Appen, vil dette innebære en bekreftelse av de nye vilkårene.

Endringer i Appen som gjennomføres for å overholde lovpålagte krav eller krav til sikkerhet vil kunne gjennomføres uten at Bruker varsles. De til enhver tid gjeldende vilkår for appen vil være tilgjengelig via Appen og på Fjordkraft sine sider.

Ved vesentlige endringer av Appen, ytelsene tilgjengelig i inngåtte Supplerende Tjenester eller i disse Tjenestevilkårene, forutsatt det de er til ulempe for deg, vil du alltid få melding på e-post/sms. Slik melding vil sendes minst tretti (30) dager før endringen trer i kraft. Endringene trer tidligst i kraft tretti (30) dager fra meldingen er sendt, med mindre en senere dato er fastsatt i meldingen. Eventuelle andre endringer som skyldes lovbrudd, regulatoriske krav eller force majeure kan sies opp i løpet av de første tretti (30) dagene etter melding er sendt. Du kan si opp kundeforholdet ditt som app-bruker fra den datoen endringen trer i kraft. Merk at slik oppsigelse ikke gjelder for strømavtalen for øvrig, men kun bruk av Appen og/eller Supplerende Tjenester.

Det forutsetter imidlertid at endringen er en vesentlig endring til ulempe for deg, og at du sender sin oppsigelse til Fjordkraft senest syv (7) dager før datoen endringen trer i kraft.

11. Endring av priser

Fra tid til annen vil det være nødvendig å gjøre endringer i prisene for bruk av Appen eller Supplerende Tjenester. Du vil få informasjon om prisendringer tilsendt din e-postadresse/sms minst tretti (30) dager før endringen trer i kraft.

Uavhengig av dette kan Fjordkraft likevel endre prisene med kortere varsel dersom våre distribusjonskostnader eller andre kostnader ved å tilby Appen og/eller Supplerende Tjenester øker som følge av skatter eller avgifter, svingninger i valutakurser, endringer i avgifter på grunn av tredjeparter, beslutninger tatt av myndigheter eller andre regulatoriske forhold. En prisendring som skyldes slike forhold, vil maksimalt tilsvare økningen i Fjordkrafts kostnader.

En Prisendring inkluderer også lansering av nye priser for Supplerende Tjenester. Hvis du ikke ønsker å godta en Prisendring kan du si opp App avtalen med Fjordkraft fra den dagen Prisendringen gjelder. Det forutsetter at Fjordkraft har fått melding om oppsigelsen minst syv (7) dager før datoen prisendringen gjelder.

12. Innhold fra tredjeparter i Appen

Fjordkraft vil kunne tilby lenker til nettsteder drevet av tredjeparter i appen, men har ikke ansvar for innholdet på disse nettstedene. Slike lenker vil særlig tilgjengeliggjøres i forbindelse med presentasjon av kundefordeler. Hvis du følger lenker til slike nettsteder fra tredjeparter, innebærer det at du går ut av Appen og må forholde deg til tredjeparts vilkår for bruk av nettstedet.

13. Immaterielle rettigheter

Fjordkraft er eier og rettighetshaver til alt av immaterielle rettigheter tilknyttet Appen, herunder materiale som er publisert i den. Alt materiale er beskyttet av opphavsrettslig og merkevarerettslig lovgivning. Brukerens kjøp av tilgang til Appen og/eller Supplerende Tjenester, gir deg ingen rettigheter til Fjordkrafts immaterielle rettigheter, foruten en tidsbegrenset, gjenkallelig, ikke-eksklusiv og ikke-overførbar lisens til å bruke Appen og Supplerende Tjenester i tråd med disse Tjenestevilkårene.

14. Ugyldighet

Dersom en eller flere av bestemmelsene i disse Tjenestevilkårene anses for å være ugyldige og u håndhevnbare, skal de ugyldige eller u håndhevnbare bestemmelsene ikke innvirke på gyldigheten av de resterende bestemmelsene i Tjenestevilkårene.

15. Tvisteløsning

Disse Tjenestevilkårene reguleres av norsk rett. Tvister knyttet til bruk av tjenesten bringes inn for Fjordkraft og forsøkes løst ved forhandlinger.

Dersom du likevel ønsker å klage over en vare eller tjeneste kjøpt hos Fjordkraft, kan du inngi klage til forbrukerrådet eller via EUs nettplattform for tvisteløsning (ODR-portalen). Forbrukerrådet er et statlig forvaltningsorgan som veileder forbrukere og medler i tvister mellom forbruker og næringsdrivende.

[Verneting er Bergen tingrett.](#)

16. Supplerende Tjenester

Fjordkraft har følgende tilleggsvilkår for følgende Supplerende Tjenester:

Vilkår Smart lading

1. Smartlading er en Supplerende Tjeneste i Appen som har til hensikt å redusere kundens strømkostnader knyttet til elbillading hjemme ved å tilpasse lading etter spotpris, nettleie og balansere strømmettet. Tjenesten er tilgjengelig for alle private strømkunder i Fjordkraft. Bruk av tjenesten forutsetter at kunden har koblet til en bil eller ladeboks som har støtte for smartlading i Fjordkraft-appen, og er ment for lading hjemme fra egen strømmåler.

2. Bruk av smartladingstjenesten i Fjordkraft-appen er beskrevet nærmere på www.fjordkraft.no/elbillader/smartlading.

3. Oppnådd besparelse i forbindelse med smart lading vises i Appen. Strømkunder med spotpris-avtale oppnår besparelse ved at kundens timeveide snittpris for denne måneden blir redusert.

4. Oppnådd besparelse ved smart lading beregnes basert på kalkulert strømförbruk, og ikke målt strømförbruk. Mindre avvik kan forekomme grunnet individuelle forhold hos kunde (eksempelvis forskjeller i overføringstap fra ladeboks, bilens ombordlader til bilens batteri, eller lignende).

5. Forutsetninger:

- Fjordkraft kan ikke holdes ansvarlig for eventuell nedetid i applikasjoner, API'er, grensesnitt, internettforbindelse, feil i bilers eller ladeboksers software/firmware, eller lignende, som fører til reduserte besparelser for kunden.
- Fjordkraft kan ikke holdes ansvarlig for tap kunden lider som følge av feil knyttet til bruk av denne tjenesten.

Vilkår for Puls

1. Overordnet om bruk av Puls – Sanntidsmåler

a. Puls fra Fjordkraft er en enhet som måler strømförbruket i sanntid fra din strømmåler. Puls sender informasjon om strømförbruk fra din strømmåler til Fjordkraft slik at forbruket kan presenteres i Fjordkraft-appen. Fjordkraft vil også levere tjenester knyttet til måling av strømförbruk.

b. Bruk av Puls forutsetter et aktivt strømkunde-forhold hos Fjordkraft tilknyttet måleren Puls benyttes til. Puls kan benyttes med alle strømvavtaler som tilbys privatkunder. Dersom strømkunde-forholdet opphører avsluttes også tjenestene tilknyttet Puls uavhengig av årsak til opphør.

c. Bruk av Puls medfører en månedlig abonnementskostnad som faktureres per måned sammen med strømförbruket. Abonnementet trer i kraft når Puls tas i bruk og løper til det avsluttes av deg i henhold til Tjenestevilkårene. Du må i tillegg koble Puls fra AMS-måleren. Fjordkraft kan endre priser og vilkår i samsvar med Tjenestevilkårene. Vilkår for Puls gjelder uavhengig av kundens strømvavtale.

d. Puls skal bare installeres slik det er angitt ved levering. Kunden er selv ansvarlig for å installere Puls etter installasjonsbeskrivelsen. Eventuelle feil meldes Fjordkraft.

e. Fjordkraft er ikke ansvarlig for skader, tap eller kostnader knyttet til bruk av Puls.

f. For ansvar, garantier og betingelser knyttet til kjøp av Puls vises til kjøpsvilkår.