

# Avtalsvillkor Power Hub med tillhörande Power App och Power Flex (Mälarenergi - för Power Hub)

Giltiga villkor från och med 2026-03-11

## Giltighet

Detta avtal ("Avtalet") gäller från den dag Mälarenergi AB, org. nr. 556448-9150, ("Mälarenergi"), godkänner Kundens beställning och det gäller tills vidare. Kreditprövning kan utföras och medföra att beställningen ej godkänns. När ansökan beviljats översänder Mälarenergi en bekräftelse på ingånget avtal till Kunden. Tillgång till Power Hub med Power App förutsätter att Kunden godkänner dessa Villkor.

## Förutsättningar

Detta Avtal förutsätter att Kunden har ett nu gällande elhandelsavtal med Mälarenergi för sin elanvändning på sin/sina anläggningar. Kunden som tecknar detta Avtal ska vara samma person som står på elhandelsavtalet. Vid händelse av när Kundens elhandelsavtal löper ut, eller att Kunden bryter elhandelsavtalet, och då tecknar elhandelsavtal med annat elhandelsföretag än Mälarenergi, upphör detta Avtal att gälla.

## Ångerrätt

För avtal som slutits på distans gäller Lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Detta innebär att Kunden kan frånträda Avtalet inom 14 dagar från det att Avtalet ingåtts, vilket framgår av avtalsbekräftelsen, samt att Kundens avtal bekräftar med information om ångerrätten. Ångerrätten utövas genom att Kunden kontaktar Mälarenergis Kundcenter ("Kundcenter") eller genom att använda det standardformulär som bifogas avtalsbekräftelsen, och sända in det till Mälarenergi. Formuläret finns även på Mälarenergis hemsida samt hos Konsumentverket.

Vid ånger skall enheten för Mälarenergi – för Power Hub returneras i sin ursprungsförpackning till Mälarenergi AB, Box 14, 721 03 Västerås. Märk försändelsen med "Elhandel". Kunden står för portokostnaden.

## Konsumenträtt, reklamation och tvist

Information om konsumenträttigheter, klagomålshantering, tvistemålslösning samt oberoende användarrådgivning finns på [www.malarenergi.se](http://www.malarenergi.se). På begäran fås denna information även via Mälarenergis Kundcenter. Reklamation görs i första hand till Mälarenergis Kundcenter. Vid eventuell tvist och behov av stöd för tvistlösning kan Kunden vända sig till Allmänna reklamationsnämnden, ARN. ARN är en statlig myndighet som har till huvudsaklig uppgift att opartiskt, och utan avgift för parterna, pröva konsumenttvister. Mer information finns att hämta på ARNs hemsida [www.arn.se](http://www.arn.se). Postadress: ARN, Box 174, 101 23 Stockholm.

## Överlåtelse

Mälarenergi äger rätt att överlåta detta Avtal till annat bolag inom samma koncern på oförändrade villkor. Mälarenergi äger även rätt att överlåta uppkomna fordringar enligt detta Avtal på annan part. Kunden får inte överlåta Avtalet till annan.

## Kontaktuppgifter

Kunden når Mälarenergis Kundcenter via telefon 021-39 50 50, epost [post@malarenergi.se](mailto:post@malarenergi.se) eller adress Mälarenergi AB, Box 14, 721 03 Västerås. På Mälarenergis webbplats [malarenergi.se](http://malarenergi.se) finns även en chatbot.

## Ändring av avtalsvillkor

Mälarenergi äger rätt att under löpande avtal ändra gällande avtalsvillkor. Sådana ändringar skall meddelas kunden genom särskilt meddelande två månader innan ändringarna träder i kraft.

## Force majeure/ansvar

Mälarenergi skall inte vara ansvarig för skada som beror på lagbud, myndighetsåtgärd, krigshändelse, sabotage, strejk eller lockout, bojkott, upplopp eller annan liknande omständighet.

## Namn eller adressändring

Kunden skall omedelbart meddela Mälarenergi namn- och/eller adressändring eller annat förhållande som kan påverka förhållandet mellan Kunden och Mälarenergi.

## Avtalsbrott

Mälarenergi äger rätt att säga upp detta Avtal med omedelbar verkan om Kunden gjort sig skyldig till väsentligt avtalsbrott. Vid uppsägning av avtalet förfaller den totala skulden till omedelbar betalning enligt ordinarie inkassorutiner och sanktioner för respektive nyttighet enligt specifikation.

## Fakturering och betalningsvillkor

Betalning för leveransen skall vara Mälarenergi tillhanda senast på den i Mälarenergis faktura angivna förfallodagen. Sker inte betalning i rätt tid har Mälarenergi rätt att, förutom fakturabeloppet, fodra ränta enligt räntelagen från den i fakturan angivna förfallodagen och ersättning för de kostnader som är förenade med dröjsmålet. Mälarenergi äger rätt att bestämma att betalning skall avräknas i följande ordning; ränta, avgifter och kapitalbelopp.

## Mälarenergis åtagande

Mälarenergi ska på avtalad startdag tillgängliggöra tillhörande app till Kunden samt leverera Power Hub. Om Mälarenergi försummar sina skyldigheter enligt Avtalet och försummelsen är väsentlig har Kunden rätt att häva Avtalet. Innan hävning får ske ska Mälarenergi dock beredas tillfälle att inom skälig tid vidta rättelse.

Mälarenergi AB ansvarar inte för fel eller skada som skett i samband med installationen av enheten Power Hub, Mälarenergi ansvarar inte heller för fel vid inställning av enheten eller för konsekvenser som härrör till inställningar av parametrar för styrning av elanvändningen.

## Power App

Power App är till för Kund med befintligt elhandelsavtal med Mälarenergi. I Power App kan Kunden till exempel se information om sitt elavtal, fakturor och elförbrukning. Tillgängliga produkter och tjänster som Kunden kan nyttja via Power App kan över tid variera i omfattning och utformning. Mälarenergi förbehåller sig rätten att fortlöpande utveckla, utöka, inskränka eller i övrigt förändra Appens utformning, tekniska specifikationer, system och övriga funktioner samt villkoren för dessa.

## Användarkrav för Power App Mälarenergi – för Power Hub

För att ha rätt att använda Power App med tillhörande tjänster måste Kunden vara minst arton (18) år samt inte vara bosatt eller befinna sig i ett land eller stat som är föremål för sanktioner eller liknande som beslutats av EU eller USA.

Kunden ansvarar för att ladda ned appen Mälarenergi – för Power Hub. Kunden ansvarar för att hålla kontodetaljer konfidentiella. Kunden ansvarar för ha ett fungerande Wi-Fi nätverk för att kunna tillgodogöra sig appens funktionalitet. Appen ger Kunden möjlighet till kontroll över sin elanvändning, sina elkostnader samt styrning av elanvändning via Power Hub. Tjänsterna i appen tillhandläs utan kostnad.

## Beställning, installation och kostnad av enheten för Mälarenergi – för Power Hub

Beställning av Power Hub görs i samband med avtalstecknandet. Power Hub levereras till Kunden per post 4-7 vardagar efter beställning. Kunden utför själv installation och montering av Power Hub enligt medföljande instruktioner. Power Hub möjliggör insamling av data via HAN-porten vid Kundens elmätare. Kostnaden för enheten Power Hub är en engångskostnad och betalas enligt vad som framgår av fakturan.

## Tillgänglighet av appen Mälarenergi – för Power Hub

Power App strävar att vara tillgänglig tjugofyra (24) timmar om dygnet. Planerad service eller underhåll ska så långt som möjligt ske utanför normal kontorstid och inte oftare än en gång i månaden. Vid frågor, meddelande av fel eller annat kontaktas Mälarenergis Kundcenter.

## Uppdateringar av appen Mälarenergi – för Power Hub

Uppdateringar av innehåll i Power App sker kontinuerligt. Uppdateringar sker automatiskt, i vissa fall kan det krävas att appen hämtas hem igen på din enhet.

## Mälarenergis Power Flex Pilot – Kund med elbil

Power Flex Pilot är ett pilotprojekt som gör det möjligt för Kund att bidra till ett stabilare elsystem genom att låta Mälarenergi tillfälligt styra när Kundens elbil laddas. Syftet med pilotprojektet är att anpassa plattformen och förkvalificera tjänsten mot Svenska kraftnäts stöd tjänstmarknader. Kundens deltagande i piloten är helt frivilligt och Kunden kan när som helst välja att avbryta eller avsluta ditt deltagande genom att kontakta Mälarenergi.

När Kunden aktiverar Power Flex Pilot i Appen godkänner Kunden att leverantör av tjänsten tillsammans med Mälarenergi får styra laddningen av Kundens elbil. Under pilotprojektet kan styrningen ske i syfte att testa, verifiera och kvalificera tjänsten, även om aktivering på stöd tjänstmarknaderna ännu inte sker i full skala.

Kunden bestämmer alltid själv vilken laddnivå Kunden vill ha och till vilken tid. Power Flex Pilot strävar efter att Kundens elbil ska vara laddad enligt dina val, men Mälarenergi kan inte garantera att önskad laddnivå alltid uppnås, till exempel på grund av begränsningar i fordon, laddare, elnät eller andra omständigheter utanför Mälarenergis kontroll.

För att Power Flex Pilot ska kunna bidra på bästa sätt uppmanas Kunden att ha sin bil inkopplad till laddaren så ofta som möjligt. Ju mer tid bilen är ansluten, desto större möjlighet har tjänsten att optimera laddningen och bidra till elsystemets stabilitet. Det är dock helt frivilligt och påverkar inte din rätt till ersättning enligt villkor *Ersättning*.

Pilotprojektet pågår under en begränsad period som meddelas separat. Mälarenergi har rätt att avsluta eller förändra pilotprojektet med verkan från och med den sista dagen i innevarande kalendermånad. Vid övergång till ordinarie drift av Power Flex Pilot kommer nya villkor, inklusive en marknadsbaserad ersättningsmodell, att meddelas Kunden. Fortsatt deltagande efter pilotperioden förutsätter att Kunden godkänner de då gällande villkoren.

Leverantör av tjänsten och Mälarenergi ansvarar inte för extra kostnader som kan uppstå på grund av Kundens nättavtal, eller för skador på fordon eller laddare vid normal användning. Leverantör av tjänsten och Mälarenergi kan inte heller ta ansvar för avbrott eller förseningar som beror på nätfel, system hos tredje part eller andra omständigheter utanför leverantör av tjänsten och Mälarenergis kontroll.

När Kunden aktiverar Power Flex Pilot ger Kunden leverantör av tjänsten och Mälarenergi ensamrätt att använda Kundens elbil laddflexibilitet för deltagande i stödtjänstmarknader och tillhörande test- och kvalificeringsaktiviteter, så länge tjänsten är aktiverad i Appen.

#### Ersättning

Som deltagare i pilotprojektet erhåller Kunden en fast ersättning om 100 SEK inklusive moms per kalendermånad då Power Flex Pilot är aktiverat i Appen. Full månadsersättning utgår även för den första månaden, oavsett vid vilken tidpunkt under månaden Kunden aktiverar tjänsten. Därefter utgår ersättning för varje hel kalendermånad med aktivt deltagande. Ersättningen utbetalas via Kundens elfaktura eller på annat sätt som framgår av Kundens elhandelsavtal med Mälarenergi.

#### Tredjepartsintegration

Kunden har inom ramen för Avtalet möjlighet att integrera eller koppla appen Mälarenergi – för Power Hub, helt eller delvis, med vissa tredjepartstjänster. Exempelvis integrering med sin elbils laddapp till appen Mälarenergi – för Power Hub. Dessa applikationer och tjänster kan ha egna användarvillkor, tekniska begränsningar, villkor för personuppgifter, med mera, som reglerar Kundens användning av dessa applikationer. Mälarenergi AB garanterar inte den nuvarande eller den framtida kompatibiliteten med dessa applikationer. Vid problem med integration till en tredjepartsapplikation, bör Kunden inaktivera integrationen och kontakta den leverantör som ansvarar för tredjepartstjänsten.

#### Avtalstid och uppsägning

Avtalet gäller tillsvidare med en månads ömsesidig uppsägningstid. Uppsägning skall göras skriftligt av Kunden till Kundcenter, via e-post eller postalt. Vid upphörande av detta Avtal, eller vid upphörande av Kundens elhandelsavtal, se villkor *Förutsättningar*, upphör tillgången till Power App och dess funktioner. Kunden ansvarar för att kassera Power Hub, sorteras som elektroniskt avfall.

#### Kundcenter, alla ärenden rörande tjänsten handläggs av:

Mälarenergi AB  
Box 14  
721 03 Västerås  
[post@malarenergi.se](mailto:post@malarenergi.se)  
Telefon: 021-39 50 50

## Behandling av personuppgifter

Giltiga villkor från och med 2023-07-01

Mälarenergi AB, org. nr. 556448-9150, ("Mälarenergi") är enligt dataskyddsförordningen (EU) 2016:679 personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som denne behandlar. En fullständig information om Mälarenergis behandling av personuppgifter, Kundens rättigheter och hur rättigheterna kan göras gällande finns publicerad på Mälarenergis hemsida, [www.malarenergi.se/om-webbplatsen/gdpr/](http://www.malarenergi.se/om-webbplatsen/gdpr/). Informationen kan även fås genom kontakt med Mälarenergis Kundcenter.

De personuppgifter som behandlas kan vara namn, adress, telefonnummer, mejladress, personnummer, kundnummer, köp- och användargenererade data, uppgifter som framkommer i korrespondens och meddelanden med dig, cookies, sessionscookie, mätarnummer och –ställning, mätar-id, anläggnings-id, fakturainformation, kontonummer, fastighetsadress, förbrukning.

De rättsliga grunderna för behandlingen är gällande lagstiftning och tillhörande föreskrifter (t.ex. Arkivlagen, Ellagen och Bokföringslagen), fullgörande av avtal och/eller intresseavvägning. Intresseavvägning innebär att värdet av att behandla uppgiften överstiger skyddsintresset.

Mälarenergi samlar in och behandlar personuppgifter för att fullgöra den rättsliga förpliktelse som åvilar Mälarenergi, möjliggöra information om produkter och tjänster, samt genomföra marknadsaktiviteter, och där det är nödvändigt, för att kunna ingå och fullgöra avtalet med Kunden. I de fall då Kunden själv lämnat uppgift om e-postadress och mobiltelefonnummer till Mälarenergi kan Mälarenergi komma använda dessa uppgifter för att tillställa Kunden sådan information som är reglerad i författning, som behövs i avtalsförhållandet eller som annars av Mälarenergi anses vara väsentlig för Kunden. Uppdatering av dessa kontaktuppgifter ansvarar Kunden själv för.

Inhämtade personuppgifter kan komma att behandlas av Mälarenergi för att genomföra marknadsanalyser, upprätta statistik samt för att utvärdera, utveckla och informera om tjänster och produkter. Denna behandling är nödvändig för Mälarenergis berättigade intresse att kunna utveckla och förbättra produkter och tjänster samt bibehålla en god kundkontakt.

Mälarenergi kan avseende behandling av personuppgifter för angivna ändamål komma att dela personuppgifter med underleverantörer (personuppgiftsbiträden) för att kunna utföra tjänster och fullgöra andra skyldigheter.

Personuppgifter kan även komma att hämtas in från eller lämnas ut till tredje part om det följer av författning eller om Mälarenergi har ett berättigat intresse av att lämna ut personuppgifterna till sådan part, exempelvis ett koncernföretag.

Därutöver kan personuppgifter komma att lämnas till eller inhämtas från kreditupplysningsföretag för bedömning av Kundens ekonomiska förutsättningar att fullgöra avtalet.

Personuppgifter kan komma att uppdateras mot offentliga och privata register för att säkerställa att de är korrekta och för att avtalet med Kunden ska kunna fullgöras.

Kunden har rätt att begära ut information om de personuppgifter som behandlas av Mälarenergi. Kunden kan även begära rättelse av felaktiga uppgifter. Kunden har vidare, under vissa förutsättningar, rätt till begränsning av behandling av sina personuppgifter, rätt till radering av personuppgifter, rätt till dataportabilitet, samt rätt att invända mot behandling som stöder sig på intresseavvägning, samt rätt att invända mot behandling för direktmarknadsföring.

Kund som anser att behandlingen av personuppgifter avseende denne strider mot dataskyddsförordningen, har rätt att lämna klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten (tidigare Datainspektionen).

### **Kontakt till Personuppgiftsansvarig Mälarenergi AB (org.nr 556448-9150)**

Kundcenter: 021-39 50 50

Dataskyddsombud: [dataskyddsombud@vasteras.se](mailto:dataskyddsombud@vasteras.se)