Vilkår for Telemark Kraft AS sine digitale tjenester

Versjon 2026.10 · Gjelder fra 1.1.2026

Generelle vilkår

1. Om vilkårene

Disse vilkårene gjelder når du bruker digitale tjenester fra Telemark Kraft AS, org.nr. 925 315 044 («vi», «oss»). Vilkårene gjelder for disse tjenestene («Tjenestene»):

- Telemark Kraft appen
- Telemark Kraft Min side
- Telemark Kraft Bedrift
- Hark Sanntidsmåler
- AI-Assistant I Telemark Kraft Bedrift
- Telemark Kraft AS Fordelsprogram

Du velger selv om og hvordan du vil bruke Tjenestene. Mange funksjoner er gratis. De fleste funksjoner krever at du er kunde hos oss, og noen koster penger, for eksempel et abonnement eller en sanntidsmåler. Prisen ser du før du bestiller.

For enkelte av Tjenestene gjelder egne tjenestevilkår i tillegg til disse generelle vilkårene. Ved motstrid går tjenestevilkårene foran for den aktuelle tjenesten.

Vi er din avtalepart og ansvarlige for Tjenestene overfor deg. Vi bruker Elekt AS som underleverandør av den tekniske løsningen. Elekt AS er ikke part i avtalen mellom deg og oss.

Du godtar vilkårene når du tar Tjenestene i bruk. Før du bestiller noe som koster penger, får du informasjon om pris, betaling, varighet, oppsigelse, angrerett og eventuelle særlige vilkår.

2. Forbrukere og virksomheter

Tjenestene kan brukes av både privatpersoner og virksomheter. Bruker du Tjenestene som privatperson, er du forbruker og har rettighetene som følger av forbrukerlovgivningen, blant annet digitalytelsesloven og angrerettloven. Disse vilkårene begrenser ikke slike rettigheter.

Bruker du Tjenestene på vegne av en virksomhet, bekrefter du at du har fullmakt til å bruke Tjenestene og til å bestille på vegne av virksomheten. Forbrukerrettigheter gjelder da ikke, med mindre ufravikelig lovgivning gir slike rettigheter. Er du usikker på om du bestiller som forbruker eller for en virksomhet, bør du kontakte oss før du bestiller.

Om et målepunkt er registrert som privat eller næring, følger av opplysningene i kundeforholdet ditt hos oss. Bruker du likevel Tjenestene som privatperson, gjelder forbrukerreglene.

3. Brukerkonto og innlogging

Du logger inn med BankID, e-post eller en annen innloggingsmetode vi tilbyr. Du er ansvarlig for at innloggingen din ikke brukes av andre, og må gi oss beskjed dersom du mistenker misbruk.

Du får tilgang til et målepunkt ved å bekrefte at du er knyttet til kundeforholdet hos oss, for eksempel med BankID eller med en kode vi sender til kontaktopplysningene som er registrert på kundeforholdet. Den som har bekreftet seg slik, omtales i vilkårene som «eier» av målepunktet.

Andre kan få tilgang ved at eier deler den med dem. Hold kontaktopplysningene på kundeforholdet oppdatert, slik at ikke uvedkommende kan bekrefte seg som eier.

Enkelte funksjoner kan i tillegg kreve et abonnement.

4. Bruk av Tjenestene

Du skal bruke Tjenestene i samsvar med disse vilkårene og gjeldende lov. Du skal ikke forsøke å få tilgang til opplysninger du ikke har rett til, omgå tekniske begrensninger eller bruke Tjenestene på en måte som kan skade Tjenestene, oss, våre leverandører eller andre brukere.

Vi kan begrense eller stenge tilgangen din dersom du bruker Tjenestene i strid med vilkårene, eller dersom det er nødvendig av sikkerhetshensyn. Dersom det er mulig, får du beskjed og en begrunnelse.

5. Data, beregninger og anbefalinger

Forbruk, kostnader, priser, prognoser, budsjetter, klimaregnskap og anbefalinger i Tjenestene bygger på data fra blant annet målepunkter, strømpriser, nettleie, utslippsfaktorer, sanntidsmålere, tilkoblede enheter og dine egne innstillinger. Beregningene er ment som veiledning. Unøyaktigheter, forsinkelser og avvik kan forekomme, for eksempel når underliggende data er forsinket, ufullstendige eller feil.

Avviker det som vises i Tjenestene fra fakturaen eller avtalen din med oss, er det fakturaen og avtalen som gjelder.

Dette punktet begrenser ikke rettighetene du har etter ufravikelig lovgivning dersom Tjenestene har en mangel.

6. Bestilling av tjenester og produkter

I Tjenestene kan du bestille abonnement, tilleggstjenester, fysiske produkter og andre ytelser. Før du bestiller, får du informasjon om pris, betaling, varighet, oppsigelse, angrerett og eventuelle særlige vilkår for det du bestiller.

Enkelte produkter har egne produktvilkår, for eksempel opprinnelsesgarantier eller strømavtaler. Produktvilkårene vises før bestilling, og du må godta dem for å bestille. Ved motstrid går produktvilkårene foran for det aktuelle produktet.

Bestilling av abonnement bekreftes i Tjenestene. Bestiller du et fysisk produkt, for eksempel en sanntidsmåler, sender vi deg en ordrebekreftelse på e-post med opplysninger om angrerett og angreskjema.

7. Pris og betaling

Gjeldende pris vises før du bestiller. For forbrukere oppgis prisen inkludert merverdiavgift. For virksomheter kan prisen oppgis uten merverdiavgift når det fremgår tydelig.

Du betaler på fakturaen for strømleveransen, etterskuddsvis, med mindre noe annet fremgår ved bestilling. Du må sørge for at betalingsopplysningene i kundeforholdet er riktige.

8. Prøveperiode, varighet og oppsigelse

Bestiller du et abonnement, løper det til du sier det opp.

Tilbyr vi en gratis prøveperiode, får du vite før prøveperioden starter hvor lenge den varer, hva abonnementet koster etterpå, og at abonnementet går over til betalt dersom du ikke sier opp. Du kan si opp når som helst i prøveperioden uten å betale noe, og beholder da tilgangen ut prøveperioden. Prøveperiode gis bare én gang per kunde for samme abonnement.

Du kan si opp et abonnement i Tjenestene eller ved å kontakte kundeservice. Abonnementet avsluttes ved utgangen av måneden du sier opp, og du har tilgang ut måneden, med mindre noe annet fremgår av bestillingen.

Opphører kundeforholdet ditt hos oss for et målepunkt, opphører også abonnementer og tilganger som forutsetter dette kundeforholdet. Fysiske produkter du har kjøpt, er fortsatt dine, men funksjoner som visning av sanntidsdata slutter å virke.

9. Angrerett

Er du forbruker og bestiller et abonnement eller en annen digital tjeneste, kan du angre innen 14 dager etter at avtalen ble inngått. Angrer du innen fristen, betaler du ikke for abonnementet. Er beløpet allerede fakturert, krediteres det.

Du angrer ved å gi beskjed til kundeservice innen fristen.

Har du en gratis prøveperiode, betaler du ikke noe i prøveperioden og kan si opp uten kostnad.

For fysiske produkter, som sanntidsmåler, gjelder egne regler om angrerett, retur og refusjon. Reglene fremgår av vilkårene for produktet og av ordrebekreftelsen.

Virksomheter har ikke angrerett.

10. Leverandører og tredjeparter

Noen funksjoner i Tjenestene leveres ved hjelp av våre leverandører. Når slike funksjoner inngår i Tjenestene du har fra oss, er vi din avtalepart og ansvarlige overfor deg etter disse vilkårene og ufravikelig lovgivning.

Tjenestene viser eller bygger også på data fra kilder og systemer vi ikke kontrollerer, for eksempel måledata, prisdata, nettleie, offentlige registre, Elhub og nettselskapet. Vi er ikke ansvarlige for feil, forsinkelser eller manglende tilgjengelighet i slike kilder og systemer, med mindre annet følger av ufravikelig lovgivning.

Gir Tjenestene deg tilgang til en tjeneste eller et tilbud der du inngår en egen avtale direkte med en tredjepart, gjelder tredjepartens egne vilkår for den avtalen. Vi er ikke part i slike avtaler og er ikke ansvarlige for tredjepartens leveranse, betaling, brukerstøtte eller behandling av personopplysninger, med mindre noe annet fremgår uttrykkelig eller følger av ufravikelig lovgivning.

11. Endringer i Tjenestene og vilkårene

Tjenestene utvikles fortløpende. Vi kan endre Tjenestene og disse vilkårene når det er saklig grunn til det, for eksempel ved nye eller endrede funksjoner, tekniske endringer, sikkerhetsoppdateringer, endringer hos leverandører eller endringer i lovgivning. Sikkerhetsoppdateringer får du uten ekstra kostnad.

Endringer som ikke påvirker deg negativt, for eksempel nye funksjoner, presiseringer og retting av feil, kan gjøres uten forhåndsvarsel. Nye funksjoner du velger å ta i bruk, kan ha egne vilkår som du godtar første gang du bruker funksjonen.

Endringer som er til ugunst for deg, varsler vi på e-post eller SMS minst 30 dager før de trer i kraft. Varselet forteller hva som endres, og hvilke rettigheter du har. Du kan si opp abonnementet før endringen trer i kraft. Er du forbruker og endringen er til mer enn ubetydelig ulempe for deg i en digital tjeneste du betaler for, kan du i stedet heve avtalen uten kostnad innen 30 dager etter at du fikk varselet eller endringen ble gjort, det som skjer sist.

Vilkårene har et versjonsnummer og en dato for når de gjelder fra. Den gjeldende versjonen finner du alltid i Tjenestene.

12. Varsler og markedsføring

Vi sender deg meldinger som er nødvendige for Tjenestene, for eksempel om driftsforstyrrelser, sikkerhet, endringer i vilkårene og abonnementet ditt.

Markedsføring på e-post, SMS eller pushvarsel sender vi bare når du har samtykket, eller når loven ellers tillater det. Du velger selv i innstillingene hvilke varsler du vil ha, og kan når som helst trekke tilbake et samtykke.

13. Rettigheter til Tjenestene

Vi og våre leverandører eier rettighetene til Tjenestene. Du får en ikke-eksklusiv rett til å bruke funksjonene som er gjort tilgjengelige for deg. Du har ikke rett til å kopiere, endre eller videreselge programvaren.

14. Ansvar

Vi er ansvarlige for at Tjenestene leveres i samsvar med disse vilkårene og ufravikelig lovgivning.

Vi er ikke ansvarlige for feil, forsinkelser eller manglende tilgjengelighet som skyldes forhold utenfor vår rimelige kontroll, for eksempel feil hos nettselskapet, Elhub, offentlige registre, eksterne datakilder eller produsenter av tilkoblede enheter, feil i internettforbindelsen din, strømbrudd hos deg eller force majeure.

Er du forbruker, begrenser ikke dette punktet rettighetene dine etter ufravikelig lovgivning.

Ansvarsbegrensning for virksomheter. Bruker du Tjenestene for en virksomhet, gjelder dette:

- Har en tjeneste en feil eller mangel, retter vi den innen rimelig tid. Kan feilen ikke rettes, krediterer vi det virksomheten har betalt for tjenesten i perioden feilen varte.
- Vi er ikke ansvarlige for indirekte tap. Det omfatter blant annet tapt fortjeneste, driftsavbrudd, tap av data, tap som følge av at avtaler med andre ikke blir oppfylt, skade på annen eiendom enn Tjenestene, og tap som følge av beslutninger tatt på grunnlag av data, beregninger, prognoser, budsjetter, klimaregnskap eller svar fra AI-assistenten.
- For tjenester virksomheten betaler for, er vårt samlede ansvar begrenset til det virksomheten har betalt oss for den aktuelle tjenesten de siste 12 månedene før skaden oppstod. For tjenester virksomheten bruker gratis, er vi ikke erstatningsansvarlige.
- Krav må fremsettes skriftlig innen seks måneder etter at virksomheten oppdaget eller burde ha oppdaget forholdet kravet bygger på. Ellers faller kravet bort.
- Begrensningene gjelder ikke ved grov uaktsomhet, forsett eller personskade.

15. Sletting av brukerkonto

Vil du slette brukerkontoen din, kontakter du kundeservice. Når brukerkontoen slettes, slettes innlogging, profil, delte tilganger og koblinger til enheter som hører til brukerkontoen. Opplysninger vi er pålagt å oppbevare, for eksempel fakturaer, beholdes så lenge loven krever det.

Sletter du brukerkontoen som eier av et målepunkt, avsluttes også abonnementene på Tjenestene for målepunktet, og brukere du har delt tilgang med, mister tilgangen. Nedbetales en sanntidsmåler gjennom abonnementet, gjelder reglene om opphør i nedbetalingstiden i vilkårene for sanntidsmåling. Strømavtalen din påvirkes ikke.

16. Personvern

Vi er behandlingsansvarlige for personopplysningene som behandles i Tjenestene. I personvernerklæringen finner du hvilke opplysninger som behandles, hvorfor, hvor lenge og hvilke rettigheter du har.

17. Feil, klage og lovvalg

Mener du at Tjenestene har en feil eller mangel, gir du beskjed til kundeservice. Beskriv feilen, når den oppstod, og hvilken tjeneste eller enhet den gjelder. Bruker du Tjenestene for en virksomhet, må du gi beskjed innen rimelig tid etter at du oppdaget eller burde ha oppdaget feilen.

Er du forbruker og det foreligger en mangel som ikke skyldes forhold på din side, har du rettighetene som følger av digitalytelsesloven og annen ufravikelig lovgivning, for eksempel retting, prisavslag, heving og erstatning.

Blir vi ikke enige, kan du som forbruker kontakte Forbrukertilsynet for veiledning og mekling, og bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget dersom vilkårene for det er oppfylt.

Vilkårene reguleres av norsk rett. Er du forbruker, kan du reise sak ved ditt alminnelige verneting. Bruker du Tjenestene for en virksomhet, er Telemark Krafts alminnelige verneting avtalt verneting.

18. Kontakt

Telemark Kraft AS, Storgata 4, 3660 Rjukan

E-post: Kundeservice@telemarkkraft.no· Telefon: 35080910

Vedlegg A – Appen

Disse tjenestevilkårene gjelder for Telemark Kraft-appen («appen») i tillegg til de generelle vilkårene.

A1. Om appen

Appen gir deg oversikt over strømpriser, forbruk og kostnader, og verktøy for å bruke strømmen smartere. Appen kan brukes for både private målepunkter og næringsmålepunkter.

Appen er gratis å laste ned og bruke. Enkelte funksjoner kan kreve et betalt abonnement, og det kan finnes flere abonnementsnivåer med ulikt innhold. Hva som inngår i hvert nivå, og hva det koster, vises i appen før du bestiller.

A2. Abonnement på ett målepunkt eller hele kundenummeret

Du kan bestille abonnement for ett og ett målepunkt (enkeltabonnement). Har du to eller flere målepunkter på samme kundenummer hos oss, kan du i stedet bestille et kontoabonnement som gjelder alle målepunktene på kundenummeret. Målepunkter på ulike kundenumre kan ikke samles i ett kontoabonnement.

Prisen for kontoabonnementet avhenger av hvor mange målepunkter du har på kundenummeret, og er delt inn i pristrinn. Pristrinnet du havner på, og prisen for det, vises før du bestiller. Endres antall aktive målepunkter på kundenummeret, flyttes kontoabonnementet automatisk til riktig pristrinn fra den dagen endringen registreres hos oss. Har du bare ett målepunkt igjen, går abonnementet over til enkeltabonnement.

Kontoabonnementet faktureres som ett produkt på fakturaen for ett av målepunktene, men dekker alle målepunktene på kundenummeret.

Går du over fra enkeltabonnementer til kontoabonnement, avsluttes enkeltabonnementene automatisk, så du ikke betaler dobbelt. Alle målepunktene får det høyeste abonnementsnivået du hadde på ett av dem. Har du en prøveperiode, fortsetter den ut den opprinnelige perioden.

Du kan når som helst gå opp til et høyere abonnementsnivå. Vil du gå ned til et lavere nivå, må du si opp abonnementet og bestille det nivået du ønsker.

Kjøp av en sanntidsmåler i appen kan kreve et høyere abonnementsnivå. Den nye prisen vises før du bekrefter kjøpet.

A3. Hvem abonnementet gjelder for

Bare eier av målepunktet kan bestille, endre og si opp abonnementet. Abonnementet gjelder likevel for alle som har tilgang til lokasjonen i appen. For næringsmålepunkter gjelder A5.

Noen fordeler i abonnementet kan bare brukes én gang. Den som bruker fordelen først, får den, enten det er eier eller en delt bruker.

A4. Deling av tilgang

Som eier kan du dele tilgang til en lokasjon med andre, for eksempel andre i husstanden. Du deler ved å sende en kode fra appen. Den du deler med, logger inn med egen innlogging og omtales her som «delt bruker».

En delt bruker kan:

- se forbruk, kostnader og priser for lokasjonen

- se fakturaer for målepunktene den delte brukeren har tilgang til, men ikke fakturaer som også gjelder andre målepunkter
- se sanntidsdata
- se og styre tilkoblede enheter på lokasjonen, som varmepumpe og elbillader
- bruke funksjonene i abonnementet for lokasjonen

En delt bruker kan ikke:

- se eller styre en elbil som andre har koblet til
- bestille noe som koster penger på private lokasjoner
- bestille eller fjerne en sanntidsmåler
- endre eller si opp abonnementet
- dele lokasjonen videre eller fjerne andre delte brukere

En delt bruker ser opplysningene som står på fakturaen, for eksempel navn, adresse og kundenummer, og kan styre enhetene på lokasjonen. Del derfor bare med personer du stoler på. Du kan når som helst trekke tilbake tilgangen i appen.

A5. Næringsmålepunkter

For målepunkter som er registrert som næring, kan alle brukere med tilgang bestille tjenester og produkter på vegne av virksomheten. Virksomheten er ansvarlig for hvem som får tilgang, og for at brukerne har fullmakt. Prisen kan vises uten merverdiavgift.

A6. Smart styring av enheter og elbil

Du kan koble utvalgte enheter til appen, for eksempel elbil, elbillader, varmepumpe og solcelleinverter, og styre eller optimalisere dem derfra. Tilkoblingen skjer via en av våre leverandører, og du logger inn med brukerkontoen din hos produsenten. Leverandøren og produsenten kan ha egne vilkår som du må godta, og noen produsenter krever et eget abonnement for at tilkoblingen skal fungere. Du må ha rett til å koble til enheten.

Smart styring påvirker når enhetene bruker strøm. Du er selv ansvarlig for innstillingene, for eksempel ønsket batterinivå og avreisetid for elbilen. Styringen kan svikte dersom produsenten, leverandøren eller nettverket ikke svarer, dersom et nødvendig abonnement hos produsenten ikke er aktivt, eller dersom flere apper styrer samme enhet.

Smart lading tar utgangspunkt i strømprisen. Den tar ikke hensyn til nettleie, strømstøtte eller Norgespris. Kostnader for ladeøkter som vises i appen, er beregninger.

Tilkoblede enheter på en lokasjon kan ses og styres av delte brukere, se A4. Elbil er unntatt. En elbil er knyttet til brukeren som koblet den til, og deles ikke med andre. Skal en annen person styre ladingen av en elbil, må vedkommende koble den til med egen brukerkonto hos produsenten.

Du kan når som helst fjerne koblingen til en enhet i appen.

A7. Varsler i appen

I innstillingene i appen velger du hvilke pushvarsler du vil ha, for eksempel meldinger om kundeforholdet, tips og tilbud og nyheter. Tilbud og nyheter er slått av til du selv slår dem på.

Vedlegg B – Min Side

Disse tjenestevilkårene gjelder for Min Side i tillegg til de generelle vilkårene.

B1. Om Min Side

Min Side er en nettside der du logger inn og ser strømpriser, forbruk, kostnader og fakturaer for kundeforholdet ditt hos oss.

Du får tilgang til målepunktene som er knyttet til kundeforholdet ditt. Min Side er gratis.

Min Side lagrer informasjon i nettleseren som er nødvendig for innlogging. Les mer i cookie-erklæringen.

Vedlegg C – Bedriftsportalen

Disse tjenestevilkårene gjelder for Telemark Kraft Bedrift («portalen») i tillegg til de generelle vilkårene.

C1. Om portalen

Portalen er en nettportal for våre bedriftskunder. Den gir oversikt over virksomhetens målepunkter, forbruk, kostnader og fakturaer, og kan også ha klimaregnskap og budsjettverktøy. Virksomheten kan bestille tjenester og produkter i portalen.

Avtalen gjelder mellom oss og virksomheten. Brukerne av portalen handler på vegne av virksomheten. Forbrukerrettigheter gjelder ikke.

C2. Brukere og roller

Den første brukeren registrerer seg med virksomhetens kundenummer og blir administrator. Administrator inviterer andre brukere og bestemmer rollen deres:

- Les: kan se informasjonen i portalen.
- Skriv: kan i tillegg bestille tjenester og produkter på vegne av virksomheten.
- Administrator: kan i tillegg invitere og fjerne brukere og endre roller.

Virksomheten er ansvarlig for hvem som får tilgang, for at brukerne har fullmakt til å bestille, og for å fjerne brukere som ikke lenger skal ha tilgang. Bestillinger fra brukere med skrivetilgang eller administratorrolle er bindende for virksomheten.

Administrator kan når som helst fjerne brukere. Vil virksomheten slette hele kontoen i portalen, kontakter den kundeservice. Når kontoen slettes, slettes brukere, roller og innstillinger. Opplysninger vi er pålagt å oppbevare, for eksempel fakturaer, beholdes så lenge loven krever det.

C3. Abonnement

Portalen kan tilbys med en gratis grunnversjon og et betalt abonnement med flere funksjoner, eller slik at hele portalen krever abonnement. Hva som er gratis, hva som krever abonnement, og hva det koster, vises i portalen før bestilling.

Abonnementet gjelder ett kundenummer og dekker alle målepunktene på kundenummeret. Har virksomheten flere kundenumre, trengs ett abonnement per kundenummer, med mindre annet er avtalt. Abonnementet i portalen sies opp ved å kontakte kundeservice.

C4. Nivå og pris

Prisen for abonnementet kan avhenge av nivået. Nivået fastsettes ut fra antall målepunkter og forventet årsforbruk som er registrert på kundenummeret hos oss. Gjeldende grenser og priser vises i portalen. Prisene oppgis uten merverdiavgift.

Endres antall målepunkter eller forventet årsforbruk slik at virksomheten havner på et annet nivå, flyttes abonnementet til det nye nivået fra den dagen endringen registreres. Abonnementet faktureres etter våre vanlige rutiner.

For virksomheter med flere målepunkter eller høyere forventet forbruk enn det øverste nivået, vises ikke prisen i portalen. Virksomheten kan be om tilbud i portalen, og prisen avtales særskilt med oss. Inntil slik avtale er inngått, beholder virksomheten sitt nåværende nivå.

C5. Prøveperiode

Tilbyr vi en gratis prøveperiode, vises lengden og hva som skjer når den utløper, før bestilling. Prøveperioden kan enten gå over til betalt abonnement dersom den ikke sies opp, eller ha en fast sluttdato. Prøveperiode gis bare én gang per kundenummer.

C6. Bestillinger i portalen

I portalen kan noen virksomheter få tilgang til å bestille tjenester og produkter, for eksempel opprinnelsesgarantier. Krever en bestilling abonnement, vises dette og prisen før virksomheten bekrefter.

Produkter som har egne produktvilkår, for eksempel opprinnelsesgarantier, reguleres av disse. Produktvilkårene vises og må godtas før bestilling.

C7. Klimaregnskap og budsjett

Portalen kan vise et klimaregnskap for virksomhetens målepunkter og ha et budsjettverktøy som anslår framtidige strømkostnader.

Klimaregnskapet beregnes ut fra virksomhetens strømforbruk og utslippsfaktorer for strøm. Hvilken metode og hvilke utslippsfaktorer som brukes, står i portalen. Budsjettverktøyet bygger på historisk forbruk, prisprognoser og forutsetninger virksomheten selv legger inn.

Klimaregnskap og budsjett er beregninger og anslag. Faktiske utslipp og kostnader kan avvike. Bruker virksomheten tallene i egen rapportering, for eksempel bærekraftsrapportering, må virksomheten selv vurdere om metoden og tallene passer til formålet.

Vedlegg D – Sanntidsmåling

Disse tjenestevilkårene gjelder for sanntidsmåling i tillegg til de generelle vilkårene. Vedlegget har to deler:

- D1–D3 gjelder for alle som bruker en sanntidsmåler med Tjenestene.
- D4–D9 gjelder bare når du kjøper sanntidsmåleren i Tjenestene. Har du kjøpt den på annen måte, for eksempel direkte fra oss, gjelder vilkårene for det kjøpet for selve sanntidsmåleren.

Ved motstrid går disse vilkårene foran for sanntidsmåling.

D1. Sanntidsmåleren og sanntidsdata

Sanntidsmåleren er en fysisk enhet som kobles til strømmåleren, normalt via HAN-porten, og viser strømforbruket i sanntid i appen og, når funksjonen er tilgjengelig, i Telemark Kraft Bedrift. Installasjonsveiledning følger med sanntidsmåleren.

Tilgang til sanntidsdata krever en aktiv strømavtale hos oss for målepunktet, eventuelt abonnement som oppgis i Tjenestene, og nødvendige tekniske forutsetninger som tilgang til HAN-port, strøm, nettverk og kompatibelt utstyr.

Har du tekniske spørsmål eller problemer med oppkoblingen, kontakter du kundeservice.

D2. Opphør

Avsluttes strømavtalen, abonnementet eller kundeforholdet hos oss for målepunktet, slutter sanntidsdata å vises i Tjenestene. At du eier sanntidsmåleren, gir ikke rett til sanntidsdata etter opphøret.

Bare eier av målepunktet kan fjerne sanntidsmåleren fra lokasjonen i appen.

D3. Personvern

Sanntidsmåleren registrerer strømforbruket med høy tidsoppløsning. Hvordan opplysningene behandles, står i personvernerklæringen.

D4. Bestilling, pris og betaling

Før du bestiller, får du informasjon om pris, hva som inngår, kravet om aktiv strømavtale, levering, frakt, angrerett og returkostnader. Avtalen inngås når du fullfører bestillingen.

Du får en ordrebekreftelse på e-post med de sentrale opplysningene om avtalen, angrerett og angreskjema.

Variant A: Sanntidsmåleren koster det beløpet som vises ved bestilling, og faktureres på førstkommende faktura.

Variant B: Sanntidsmåleren inngår i abonnementet. Eventuell oppstartsbetaling, sanntidsmålerens oppgitte verdi og månedsprisen for abonnementet vises ved bestilling og i ordrebekreftelsen. Ekstra sanntidsmålere betales som egne enheter til prisen som vises ved bestilling.

Sanntidsmåleren blir din eiendom når den er levert til deg.

D5. Nedbetaling og opphør i nedbetalingstiden (Variant B)

Den delen av sanntidsmålerens oppgitte verdi som ikke betales ved bestilling, nedbetales gjennom abonnementet over 12 måneder fra abonnementet starter. For hver hele måned abonnementet er

aktivt, er en tolvdel nedbetalt. Det er ingen bindingstid, og du kan si opp abonnementet når som helst.

Avsluttes abonnementet før sanntidsmåleren er nedbetalt, velger du ett av disse alternativene:

- Du betaler restbeløpet og beholder sanntidsmåleren. Restbeløpet er (oppgitt verdi minus oppstartsbetaling) × gjenstående hele måneder / 12, og faktureres på neste faktura.
- Du returnerer sanntidsmåleren innen 30 dager etter at abonnementet ble avsluttet. Da betaler du ikke restbeløpet. Kontakt kundeservice for å få returadresse. Du betaler returfrakten.

Har vi ikke mottatt sanntidsmåleren innen fristen, eller er den skadet utover vanlig bruk, faktureres restbeløpet.

Restbeløp kreves ikke dersom abonnementet avsluttes på grunn av forhold på vår side, eller fordi vi avslutter tjenesten uten å tilby en tilsvarende løsning. Restbeløp kreves heller ikke når du bruker angreretten og returnerer sanntidsmåleren.

Restbeløpet er ikke et gebyr, men betaling for den delen av sanntidsmålerens verdi som ikke er nedbetalt.

D6. Levering

Sanntidsmåleren sendes til adressen du oppgir ved bestilling, med mindre du velger henting. Leveringstiden er normalt 7–14 dager. Eventuell fraktkostnad vises før du bestiller. Risikoen går over på deg når du har mottatt eller hentet sanntidsmåleren.

D7. Angrerett

Er du forbruker, kan du angre kjøpet innen 14 dager fra dagen etter at du mottok sanntidsmåleren. Du angrer ved å gi oss tydelig beskjed innen fristen, for eksempel med angreskjemaet som følger med ordrebekreftelsen.

Angrer du, må du sende sanntidsmåleren tilbake senest 14 dager etter at du ga beskjed. Du betaler kostnaden for å returnere den.

Vi refunderer det du har betalt, inkludert vanlig fraktkostnad, eller lar være å fakturere beløp som ennå ikke er fakturert. Dette skjer senest 14 dager etter at vi mottok beskjeden om angring. Vi kan vente med refusjonen til sanntidsmåleren er mottatt, eller til du har dokumentert at den er sendt.

Er sanntidsmåleren brukt mer enn nødvendig for å undersøke og teste den, og det har ført til verdireduksjon, kan vi kreve kompensasjon for verdireduksjonen.

D8. Reklamasjon

Er du forbruker, kan du reklamere på feil ved sanntidsmåleren i fem år fra du mottok den, etter forbrukerkjøpsloven. Bestiller du som virksomhet, må du reklamere innen rimelig tid etter at du oppdaget feilen, og senest to år etter at du mottok sanntidsmåleren.

Det er ikke en mangel dersom feilen skyldes skade, feil bruk, at installasjonsveiledningen ikke er fulgt, eller inngrep fra din side.

D9. Retur

Ved berettiget reklamasjon dekker vi nødvendige returkostnader. Ved angrerett, reklamasjon eller retur i nedbetalingstiden kontakt Telemark Kraft AS på e-post til kundeservice@telemarkkraft.no.

Vedlegg E – AI-assistenten

Disse tjenestevilkårene gjelder for AI-assistenten i portalen i tillegg til de generelle vilkårene.

E1. Om AI-assistenten

AI-assistenten svarer på spørsmål om strømforbruk, kostnader, priser, avtaler og fakturaer for virksomhetens kundeforhold hos oss. Svarene lages automatisk av en språkmodell, som er en form for kunstig intelligens. Det er tydelig merket i portalen når du kommuniserer med AI-assistenten.

Krever AI-assistenten abonnement, vises det i portalen.

E2. Hva AI-assistenten gjør og ikke gjør

AI-assistenten gir informasjon og veiledning. Den gir ikke økonomisk, juridisk, teknisk eller annen faglig rådgivning.

AI-assistenten kan ikke utføre handlinger. Den kan for eksempel ikke bestille produkter, endre eller si opp avtaler og abonnementer, eller styre enheter.

Svarene kan være ufullstendige, utdaterte eller feil, blant annet fordi de bygger på data fra eksterne kilder, eller fordi språkmodellen kan misforstå spørsmålet. Kontroller viktige opplysninger mot fakturaen, avtalen eller kundeservice før du tar beslutninger. Avviker et svar fra fakturaen eller avtalen, er det fakturaen og avtalen som gjelder.

E3. Hvilke opplysninger AI-assistenten bruker

For å svare henter AI-assistenten opplysninger vi har om virksomheten, for eksempel forbruk, kostnader, priser, avtaleopplysninger, fakturaer, adresser og kontaktinformasjon. AI-assistenten har samme tilgang som brukeren som stiller spørsmålet. Virksomheten er ansvarlig for hvilke brukere som har tilgang til portalen, og hvilke roller de har.

E4. Bruk av AI-assistenten

Ikke skriv inn opplysninger som ikke trengs for spørsmålet, for eksempel helseopplysninger, passord, kortnummer eller personopplysninger om andre.

Du skal ikke bruke AI-assistenten til ulovlige formål, forsøke å omgå begrensninger eller forsøke å få tilgang til opplysninger du ellers ikke har tilgang til. Vi kan begrense eller stenge tilgangen ved misbruk.

E5. Lagring av samtaler

Du kan ha én samtale med AI-assistenten om gangen. Samtalen lagres i nettleseren din. Du kan ikke slette den i portalen, men du kan slette den ved å slette lagret informasjon i nettleseren.

AI-assistenten er utviklet spesielt for portalen og bruker en språkmodell fra Mistral AI. Spørsmål og svar sendes til Mistral og behandles i EU. Mistral lagrer dem i inntil 30 dager for å avdekke misbruk, og du kan ikke slette dem der selv. Mistral bruker ikke spørsmål og svar til å trene språkmodeller.

E6. Endringer og tilgjengelighet

AI-assistenten er under utvikling. Innhold og funksjoner kan endres, og AI-assistenten kan være midlertidig utilgjengelig. Endringer som er til ugunst for virksomheten, varsles etter de generelle vilkårene.

E7. Ansvar

Vi er ikke ansvarlige for tap som følge av beslutninger tatt på grunnlag av svar fra AI-assistenten, med mindre tapet skyldes grov uaktsomhet eller forsett fra vår side.

Vedlegg F – Fordelsprogram

Disse tjenestevilkårene gjelder for fordelsprogrammet i appen i tillegg til de generelle vilkårene.

F1. Om fordelsprogrammet

I appen kan vi tilby fordeler, for eksempel rabatter og tilbud, som vi gir i samarbeid med våre fordelspartnere. Fordelene vises i en egen fane i appen. Det er en naturlig del av fordelsprogrammet at fordeler endres, fjernes og erstattes av nye, og vi og fordelspartnerne kan gjøre slike endringer uten varsel. Endringer i fordelsprogrammet som helhet som er til ugunst for deg, varsles etter de generelle vilkårene.

Fordelene er tilgjengelige for alle som har tilgang til lokasjonen i appen, også delte brukere. Enkelte fordeler krever abonnement. Da kan fordelen brukes like mange ganger som det er aktive abonnementer. Noen fordeler kan bare brukes én gang. Den som bruker fordelen først, får den, enten det er eier eller en delt bruker.

F2. Slik bruker du en fordel

Hvordan du bruker en fordel, står ved fordelen i appen. En fordel kan for eksempel brukes:

- via en lenke til en nettside hos fordelspartneren
- med en rabattkode
- ved å vise et digitalt bevis i appen når du handler hos fordelspartneren

Tar du i bruk en fordel hos en fordelspartner, inngår du avtalen direkte med fordelspartneren. Fordelspartnerens egne vilkår gjelder for kjøpet, og fordelspartneren er ansvarlig for sin vare eller tjeneste.

F3. Informasjon om fordelene

Informasjonen om fordelene kommer fra fordelspartnerne. Vi gjør vårt beste for at informasjonen er riktig, men kan ikke garantere at den er fullstendig og oppdatert til enhver tid. Vi er ikke ansvarlige for feil i informasjon som fordelspartneren har gitt, eller for fordelspartnerens vare, tjeneste eller levering, med mindre annet følger av ufravikelig lovgivning.

Har du spørsmål om en fordel, eller er du misfornøyd med kjøpet, tar du kontakt med fordelspartneren.

F4. Produkter vi selger i fordelsprogrammet

Vi kan også selge produkter i fordelsprogrammet, for eksempel en sanntidsmåler eller en elbillader. For slike produkter gjelder vilkårene som vises ved bestilling, fastsatt av oss eller leverandøren av produktet, blant annet om pris, levering, montering, angrerett og reklamasjon. Du må godta vilkårene for å bestille. Avtalepart fremgår ved bestilling.