



## E.ON Försäljning Sverige AB:s ("E.ON") avtalsvillkor för Personlig Energirådgivning

Giltiga fr.o.m. 2016-09-01

### 1. Allmänt om Personlig Energirådgivning

Efter bokning av Personlig Energirådgivning ringer E.ONs rådgivare upp kunden vid avtalad tid. Under samtalet går kunden och rådgivaren igenom det som enligt E.ONs erfarenhet är det mest relevanta vad gäller energianvändning.

All rådgivning som lämnas av E.ON baseras på de fakta kunden presenterat för E.ONs rådgivare under samtalet. Kunden får av rådgivaren rekommendationer avseende åtgärder som kunden kan vidta för att minska sin energianvändning. Dessa rekommendationer är dock ingen utfästelse om att en viss besparing kan uppnås utan uppnått resultat kan variera mellan olika hushåll.

För att rådgivaren hos E.ON ska kunna lämna rekommendationer vid samtalet är det viktigt att kunden har förberett samtalet på det sätt som E.ON informerat kunden om.

### 2. Personuppgifter

För att kunna leverera en tjänst i enlighet med detta avtal kommer personuppgifter att inhämtas i samband med rådgivningssamtalet. De uppgifter som samlas in är endast uppgifter som behövs för fullgörande av avtalet, tjänstens utförande och därmed förknippade tjänster. Aktuella personuppgifter kommer att behandlas av E.ON, andra koncernbolag eller E.ONs samarbetspartners i enlighet med personuppgiftslagen (1998:204) ("PUL"). Inhämtade uppgifter kommer även att behandlas i samband med affärs- och produktutveckling, statistik, marknads- och kundanalyser samt direkt marknadsföring (förutsatt att kunden inte hos E.ON har anmält att han eller hon motsätter sig direkt marknadsföring).

Kunden har rätt att efter begäran en gång per år kostnadsfritt få reda på vilka uppgifter om kunden som behandlas av E.ON. Kunden får efter en skriftlig begäran information om vilka personuppgifter som behandlas, varifrån dessa har inhämtats, för vilket eller vilka ändamål behandlingen sker och till vem eller vilka uppgifterna lämnas ut. Begäran om registerutdrag ska göras skriftligen per brev och ska vara undertecknad av den som ansökan avser. E.ON skickar svar till den adress som finns registrerad.

E.ON Kundsupport hanterar utskick av registerutdrag för samtliga E.ON-bolag i Sverige. Det går därför bra att skicka begäran om registerutdrag till **E.ON Kundsupport, 205 09 Malmö**.

Kunden har alltid rätt att begära rättelse, blockering eller utplåning av egna personuppgifter som är felaktiga eller som behandlas i strid med gällande lagstiftning.

### 3. Ersättning

Kostnaden för rådgivningssamtalet består av en engångsavgift per samtal som betalas i efterskott via faktura.

### 4. Betalning

Vid fakturering ska betalning vara E.ON tillhanda senast på den i fakturan angivna förfallodagen.

Sker inte betalning i rätt tid har E.ON rätt att av kunden, förutom fakturabeloppet, fordra ränta enligt räntelagen (1975:635) från den i fakturan angivna förfallodagen samt ersättning för de kostnader som är förenade med dröjsmålet. Hit räknas även kostnader för skriftlig betalningspåminnelse samt kostnader för verkställighet.

### 5. Ångerrätt

Om avtalet har ingåtts per distans, till exempel via telefon eller internet gäller ångerrätt enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokal. Kunden har i dessa fall rätt att ångra sig inom fjorton (14) kalenderdagar, räknat från dagen då avtalet ingicks mellan kunden och E.ON, dock tidigast från den dag då kunden fått föreskriven information om sin ångerrätt. Information om kundens konsumenträttigheter, klago- och tvistemålshantering samt övrig information gällande avtalet finns att läsa på eon.se eller kan beställas hos E.ONs kundservice.

Om kunden vill utöva sin ångerrätt ska kunden kontakta E.ON. För det fall telefonrådgivningen äger rum under ångerfristen upphör kundens ångerrätt.

### 6. Ansvar för fel m.m.

E.ON ska agera professionellt och kompetent i samband med rådgivningen. E.ON lämnar dock inga garantier, varken uttryckligen eller underförstått, för att kunden, genom sitt användande av den personliga rådgivningen, ska uppnå lägre elförbrukning och minskade elkostnader.

E.ON ansvarar inte för indirekta skador (med undantag för fall där E.ON har agerat uppsåtligt eller grovt vårdslöst). E.ONs ansvar är begränsat till den avgift som kunden har erlagt för rådgivningen.