AVTALSPAKET PRIVATKUND

Privatkundspaket

Avtalsöversikt, fullständiga avtalsvillkor och bilagor 1–3 samlat i ett dokument. Lämnas före signering och sparas på ett varaktigt medium enligt §21.1.

Dokumentversion	2026-08-23
Allmänna villkor	ELHANDEL 2025 K
Avtalspart	VIA Energi AB, org.nr 559476-1214
Adress	Ryckelösa 3, 585 61 Linghem
Kundservice	013-328 95 45 · kundservice@viaenergi.se

Dessa villkor gäller för avtal där denna version anges i Kundens order eller avtalsbekräftelse. Samtliga priser till privatkund anges inklusive moms om inget annat uttryckligen anges. Tvingande lag och ELHANDEL 2025 K gäller alltid i den utsträckning de ger Kunden en starkare rätt.

Innehåll

1 Avtalsöversikt och villkor i korthet

2 Särskilda avtalsvillkor §1–§23

3 Bilaga 1 — Riskinformation och särskilt samtycke för VIA Kvart

4 Bilaga 2 — Information om ångerrätt och standardblankett

5 Bilaga 3 — Fullmakt för leverantörsbyte

6 Kontakt, klagomål och oberoende vägledning

1. Avtalsöversikt och villkor i korthet

Villkor	Vad som gäller	Ref.
Fast påslag VIA Kvart	4,90 öre/kWh	15.3
Månadsavgift elavtal	49 kr/mån (588 kr/år), 0 kr de första 3 faktureringsperioderna	15.3
Månadsavgift VIA Tillsvidare	55 kr per aktiv uttagspunkt	15.9
Bindnings- och uppsägningstid	0 månader på VIA Månad, VIA Kvart och VIA Tillsvidare	15.3, 15.4, 15.9
Ångerrätt	14 kalenderdagar, egen frist per tilläggstjänst	6
Betalningstid	Cirka 20 dagar från fakturadatum, månadsvis i efterskott	14.1
Påminnelseavgift	60 kr per faktura i den utsträckning lagen medger	14.3
Meddelande före övergång	Tidigast 90 och senast 60 dagar före slutdatum	19.5
Villkorsändring i tillsvidareavtal	Särskilt meddelande senast två månader innan ändringen gäller	22.1
Ansvarsbegränsning direkt skada	5 000 kr inkl. moms per skadehändelse	11.2
Hanteringsavgift vid frånkoppling	500 kr inkl. moms när lagen medger, utöver nätföretagets kostnad	18.3
Mikroproduktion	Kräver separat avtal, fast avgift 20 kr/mån om inget annat anges	15.14
Senaste leveransstart	Tolv månader från signeringsdatum	7.2

Villkor	Vad som gäller	Ref.
Domstol	Linköpings tingsrätt som första instans, om inte tvingande rätt ger annat	22.3

2. Särskilda avtalsvillkor

§1 Fullmakt, leverantörsbyte och automatisk fortsättning

1.1 Vid signering av elavtalet kan Kunden genom separat fullmakt ge VIA Energi AB, eller den VIA skriftligen förordnar för marknads- eller administrationsåtgärden, rätt att inhämta uppgifter om Kundens elnätsavtal och elhandelsavtal, kontrollera anläggnings-id, bindnings- och uppsägningstid, säga upp Kundens nuvarande elhandelsavtal och vidta de marknadsmeddelanden som krävs för att VIA ska kunna påbörja leveransen.

1.2 Fullmakten får även användas för att rätta ett felaktigt leverantörsbyte eller återaktivera Kundens leverans hos VIA när någon giltig uppsägning eller återkallelse inte föreligger och Kunden fortfarande har rätt att ta ut el i uttagspunkten. Fullmakten får inte användas för att teckna ett orelaterat avtal åt Kunden eller flytta Kunden till en annan elleverantör utan ett nytt uttryckligt kundbeslut.

1.3 Avtalstid, bindningstid och uppsägningstid framgår av ordern och produktvillkoren i §15. Om Kunden inte säger upp eller väljer annat avtal innan en introduktions- eller avtalsperiod upphör, övergår eller fortsätter avtalet på VIA Tillsvidare enligt §15.9 och det särskilda meddelande som VIA lämnar före övergången.

§2 Kundens köpåtagande

2.1 Kunden förbinder sig att köpa sin el från VIA till överenskommet pris under den tid VIA är registrerad elleverantör i uttagspunkten. Ett avtal utan bindningstid kan sägas upp enligt §12, men Kunden är betalningsskyldig fram till faktisk leveransslut och för förbrukning som nätföretaget rapporterar till VIA.

§3 Avtalshandlingar, allmänna villkor och rangordning

3.1 Avtalet består av Kundens individuella order och avtalsöversikt, dessa särskilda avtalsvillkor, produktspecifika villkor och prisuppgifter, uttryckligen valda tilläggstjänster, separat fullmakt samt de allmänna avtalsvillkoren ELHANDEL 2025 K i vid var tid officiell version.

3.2 Vid motstridighet gäller den individuella ordern före produktspecifika villkor, produktspecifika villkor före dessa särskilda villkor och dessa särskilda villkor före ELHANDEL 2025 K, i den utsträckning detta inte strider mot tvingande lag. Från den 1 januari 2027 avser hänvisningar till ellagen även motsvarande bestämmelser i elmarknadslagen (2026:1281).

3.3 Information om konsumentens rättigheter, klagomål och tvistlösning finns i §§19-23 och på viaenergi.se.

§4 Kundens ändringar och tillägg

4.1 Kundens egna ändringar eller tillägg i förtryckt eller digital avtalstext gäller endast om de skriftligen godkänts av behörig företrädare för VIA. Muntliga utfästelser från säljare eller förmedlare gäller endast om de skriftligen bekräftas av VIA.

§5 Kreditprövning, säkerhet och orderkontroll

5.1 VIA får före accept och under avtalstiden genomföra kreditprövning, identitetskontroll och kontroll av behörighet, uttagspunkt och leveransförutsättningar. Kontrollen kan medföra att en order nekas eller att VIA begär säkerhet eller förskottsbetalning enligt ELHANDEL 2025 K och tillämplig lag.

5.2 VIA får neka eller avsluta en order som grundas på felaktiga uppgifter, identitetsmissbruk, obehörig beställare, bedrägeri, tekniskt omöjlig leverans eller annan väsentlig brist. Kunden underrättas utan onödigt dröjsmål i den utsträckning lag medger.

§6 Ångerrätt

6.1 Vid distansavtal och avtal utanför affärslokal har privatkund normalt 14 kalenderdagars ångerrätt från den dag avtalet ingås. Varje separat tilläggstjänst har en egen ångerfrist från den dag tjänsteavtalet ingås.

6.2 Kunden kan ångra genom ett tydligt meddelande via telefon, e-post, brev, Mina sidor eller annan digital ångerfunktion som VIA tillhandahåller. Standardblanketten i Bilaga 2 får användas men är inte obligatorisk.

6.3 VIA påbörjar normalt inte leverans före ångerfristens utgång. Om Kunden uttryckligen begär tidigare leverans och därefter ångrar, ska Kunden betala ett proportionellt belopp för den el eller tjänst som levererats, förutsatt att lagens informationskrav är uppfyllda.

6.4 Om Kunden ångrar elavtalet upphör även sådana tilläggstjänster som är direkt beroende av elavtalet.

§7 Inflytt, startdatum och senaste leveransstart

7.1 Vid inflytt till ny adress ska VIA få korrekta uppgifter i sådan tid att marknadsprocessen kan genomföras, normalt minst sju dagar före önskad leveransstart.

7.2 Senaste ordinarie startdatum för ett nytecknat privatavtal är tolv månader från signeringsdatum. VIA får skriftligen godkänna en senare start när uttagspunkt och leveransdatum kan verifieras.

7.3 Exakt planerat och senare bekräftat startdatum framgår av ordern, Mina sidor eller särskilt meddelande. VIA ansvarar inte för en försenad start som beror på bristfälliga uppgifter, tidigare leverantör, nätföretag eller annan omständighet utanför VIA:s kontroll, men ska informera Kunden när VIA får kännedom om förseningen.

§8 Befintligt avtal och brytavgift hos tidigare leverantör

8.1 Kunden ansvarar för att lämna riktiga uppgifter om befintligt elavtal, bindningstid, uppsägningstid och önskat startdatum. VIA får utgå från uppgifterna och svar som lämnas med stöd av fullmakten.

8.2 Om Kunden begär att ett tidsbundet avtal hos annan leverantör avslutas i förtid ansvarar Kunden för eventuell lösen- eller brytavgift från den tidigare leverantören. VIA ska inte medvetet bryta ett tidsbundet avtal i förtid utan Kundens uttryckliga instruktion.

§9 Överlåtelse

9.1 VIA får helt eller delvis överlåta avtalet, kundstocken eller sina rättigheter och skyldigheter till annan elleverantör eller annat bolag, under förutsättning att Kundens avtalade villkor inte försämras och Kunden informeras enligt lag.

9.2 Kunden får inte överlåta avtalet till annan utan VIA:s skriftliga godkännande. Ny innehavare av uttagspunkten ska teckna eget avtal om VIA inte uttryckligen godkänner annat.

§10 Skatter, avgifter, energikällor och ursprungsmärkning

10.1 Utöver avtalat pris får VIA fakturera vid varje tid gällande mervärdesskatt, energiskatt när den enligt lag ska tas ut av elleverantören samt andra skatter och myndighetsavgifter. Ändringar som följer direkt av lag eller bindande myndighetsbeslut får genomföras i motsvarande mån och redovisas tydligt på fakturan.

10.2 För Kundens leverans gäller VIA:s standardmix och den residualmix som ska användas enligt gällande regler. Den aktuella fördelningen mellan förnybart, kärnkraft och fossilt samt miljöpåverkan redovisas årligen på viaenergi.se och på eller i anslutning till fakturan.

§11 Ansvar och ansvarsbegränsning

11.1 VIA ansvarar inte för indirekt förlust, utebliven vinst, följdskada eller skada som beror på nätföretag, mätvärden, Nord Pool, eSett, Svenska kraftnät, balansansvarig, externa appar, styrsystem eller annan omständighet utanför VIA:s kontroll, om inte skadan orsakats genom uppsåt eller grov vårdslöshet från VIA:s sida.

11.2 VIA:s sammanlagda avtalsenliga ansvar för direkt skada är begränsat till 5 000 kronor inklusive moms per skadehändelse. Begränsningen gäller inte när tvingande lag eller ELHANDEL 2025 K ger Kunden en starkare rätt, eller vid personskada, uppsåt eller grov vårdslöshet.

11.3 Kunden får säga upp avtalet med omedelbar verkan vid ett väsentligt avtalsbrott från VIA som inte avhjälps inom skälig tid. Om VIA försätts i konkurs, förlorar balansansvar eller varaktigt upphör att leverera el avslutas skyldigheterna senast sista balansdagen, med förbehåll för tvingande regler om fortsatt leverans.

§12 Uppsägning och faktisk leveransslut

12.1 Privatkund kan säga upp avtalet muntligen eller skriftligen via VIA:s kontaktvägar. VIA bekräftar uppsägningen på ett varaktigt medium. En uppsägning från ombud ska stödjas av giltig fullmakt.

12.2 När uppsägningen ska följas av leverantörsbyte upphör leveransen när den nya leverantören faktiskt tar över. Om Kunden har sagt upp inför slutet av en introduktions- eller avtalsperiod men inget leverantörsbyte genomförs och Kunden fortfarande tar ut el, fortsätter VIA leverera på VIA Tillsvidare tills en annan leverantör tar över eller leveransen annars avslutas korrekt.

§13 Flytt

13.1 Kunden ska utan dröjsmål kontakta VIA vid flytt. Elavtalet flyttas inte automatiskt till ny adress utan en uttrycklig beställning. Kunden ansvarar för förbrukning och avgifter till dess VIA fått korrekt slutdatum och nätföretagets slutliga mätvärden.

13.2 Slutfaktura och korrigeringsfaktura kan skickas efter leveransslut när slutliga mätvärden eller rättelser har kommit från nätföretaget.

§14 Fakturering och betalning

14.1 VIA fakturerar normalt månadsvis i efterskott. Betalningen ska vara VIA tillhanda senast på fakturans förfallodag. Betalningstiden är cirka 20 dagar från fakturadatum om inte längre tid anges.

14.2 Fakturan kan redovisa pris exklusive moms, moms och totalsumma separat, men Kundens avtalspriser anges inklusive moms. Fakturan ska särskilja energipris, fast påslag, rörliga kostnader, månadsavgift, skatter och varje tilläggstjänst.

14.3 Vid sen betalning får VIA ta ut lagstadgad påminnelseavgift, inkassoavgift och dröjsmålsränta från förfallodagen. Påminnelseavgiften för privatkund är för närvarande 60 kronor per faktura i den utsträckning lagen medger.

14.4 Kunden ska anmärka på en felaktig faktura så snart som möjligt och helst inom åtta dagar från förfallodagen. En sådan intern tidsfrist inskränker inte rättigheter som Kunden har enligt tvingande lag. Ostridig del av fakturan ska betalas på förfallodagen.

14.5 Väsentlig betalningsförsummelse är avtalsbrott och kan efter lagstadgad process leda till att avtalet hävs och att VIA begär frånkoppling enligt §18.

§15 Avtalsformer, prisberäkning och tilläggstjänster

15.1 Gemensam prisstruktur. Elpriset kan bestå av energipris, elcertifikat eller ursprungskostnad, fast påslag, rörligt påslag/rörliga kostnader, månadsavgift, förbrukningsbaserad avgift och valda tilläggstjänster. Vilka delar som gäller framgår av Kundens order. Alla konsumentpriser anges inklusive moms om inget annat uttryckligen anges.

15.2 Rörligt påslag och rörliga kostnader. Det rörliga påslaget fastställs månadsvis i efterskott med utgångspunkt i de faktiska kostnader som uppkommit under relevant period. Det kan omfatta elcertifikat, avgifter till Nord Pool, Svenska kraftnät och eSett, balansansvar och obalanskostnader, profil- och volymrisk, garantikrav, kredit- och finansieringskostnader samt direkt hantering av inköp och handel. VIA får justera denna avtalade rörliga komponent utan särskilt förhandsmeddelande. Aktuell nivå och period ska framgå av fakturan och kan publiceras på viaenergi.se.

15.3 VIA Månad - rörligt månadspris. VIA Månad följer spotmarknaden men energipriset beräknas som det volymvägda genomsnittet av Nord Pools kvartspriser i Kundens elområde, viktat mot den samlade uppmätta förbrukningen i VIA:s relevanta månadsprisportfölj i elområdet. Ordinarie fast påslag är 4,90 öre/kWh och månadsavgiften 49 kronor per aktiv uttagspunkt (588 kronor per år). För ny kund gäller 0 kronor i månadsavgift under de första tre hela månaderna från leveransstart; därefter gäller ordinarie månadsavgift. Produkten har 0 månaders bindnings- och uppsägningstid. Introduktionsvillkoren gäller 3 månader från leveransstart och övergår därefter till VIA Tillsvidare.

15.4 VIA Kvart - dynamiskt kvartspris. VIA Kvart faktureras utifrån Kundens uppmätta förbrukning under varje 15-minutersperiod multiplicerad med Nord Pools spotpris i Kundens elområde för samma period. Ordinarie fast påslag är 4,90 öre/kWh och den fasta avgiften 588 kronor per år (49 kronor per månad) per aktiv uttagspunkt. För ny kund gäller 0 kronor i fast avgift under de första tre hela månaderna från leveransstart; därefter gäller ordinarie fast avgift. Rörliga kostnader tillkommer och redovisas separat. Produkten har 0 månaders bindnings- och uppsägningstid. Kunden kan påverka kostnaden genom att styra förbrukningen men bär risken för hög förbrukning under dyra perioder. Om tillräckliga mätvärden saknas får VIA använda nätföretagets uppskattade eller korrigerade värden och senare rätta fakturan.

15.5 Fast elpris. Elpris och fast avgift är oförändrade under den avtalade bindningstiden, bortsett från skatter, myndighetsavgifter och andra faktorer som enligt avtalet ligger utanför VIA:s kontroll. Bindningstid, pris och månadsavgift anges i ordern. Fakturering sker månadsvis i efterskott. Om Kunden inte väljer annat före avtalstidens slut övergår avtalet till VIA Tillsvidare efter föreskriven information.

15.6 Vinteravtal. Vinteravtal är ett tidsbegränsat fastprisavtal för den period som anges i ordern. Elpris och fast avgift är oförändrade under perioden med samma förbehåll som i punkt 15.5. Efter perioden övergår avtalet till VIA Tillsvidare om Kunden inte väljer annat efter föreskriven information.

15.7 VIA Jämn / mixpris. VIA Jämn är ett mixavtal där den andel av förbrukningen som anges i ordern, normalt 50 procent, faktureras till fast eller prissäkrat pris och återstående andel till VIA Månad eller annan angiven rörlig prismodell. Pris, andelar, bindningstid, uppsägningstid, månadsavgift och regler för volymavvikelser framgår av ordern. Den bundna delen omfattas av brytavgift enligt §17 vid förtida avslut.

15.8 Förvaltning och prissäkrad portfölj. En förvaltad produkt innebär att VIA löpande kan genomföra prissäkring enligt den strategi som anges i ordern. Förvaltningsresultatet kan variera, vara negativt eller utebli. VIA garanterar inte att produkten blir billigare än spot- eller fastprisavtal. Resultat, avgifter, bindning och mandat framgår av ordern.

15.9 VIA Tillsvidare. VIA Tillsvidare är ett rörligt månadsprisavtal som gäller tills vidare. Elpriset består av VIA:s kostnader för inköp av el, tillämpliga certifikat och ursprung, ett fast och/eller rörligt påslag samt fast månadsavgift. Priset kan sättas olika varje månad enligt avtalad prismodell. Ordinarie månadsavgift är 55 kronor per aktiv uttagspunkt. Det fasta påslag och det referenspris som gäller vid övergången anges i VIA:s särskilda 90-60-dagarsmeddelande och därefter på faktura och viaenergi.se. Produkten har 0 månaders uppsägningstid.

15.13 Pris- och villkorsändringar. Normal variation i spotpris, rörliga kostnader, förvaltningsresultat eller annan komponent som följer den avtalade modellen är inte en villkorsändring. Ändring av fast påslag, månadsavgift, tjänsteavgift, beräkningsmetod, produktionskälla eller annat avtalsvillkor i ett tillsvidareavtal meddelas enligt §22.1.

15.14 Mikroproduktion. Köp av Kundens mikroproducerade el kräver separat avtal. Om VIA enligt särskild överenskommelse tar emot inmatad el beräknas ersättningen normalt som relevant spotpris med avdrag för balanskostnader, avgifter till Svenska kraftnät och hanteringskostnad. Fast avgift är 20 kronor per månad om inget annat anges i mikroproduktionsavtalet.

§16 Mätvärden, uppskattning, korrigering och efterdebitering

16.1 Faktureringen baseras på faktiska mätvärden som nätföretaget rapporterar. Vid uteblivna mätvärden får VIA fakturera en skälig uppskattning enligt gällande regler och senare avräkna när riktiga mätvärden kommer.

16.2 VIA får korrigera felaktig fakturering samt efterdebitera eller återbetala för el som levererats inom de preskriptions- och konsumentskyddsregler som gäller. Preskriptionstiden för krav mot privatkund är normalt tre år.

16.3 Korrigerade mätvärden, felaktigt elområde, fel mätpunkt eller rapporteringsfel kan leda till senare korrigering. Kunden ska informeras om korrigeringens grund på fakturan eller i separat meddelande.

§17 Brytavgift för tidsbundna produkter

17.1 Om Kunden bryter ett fastpris-, vinter-, mix- eller annat tidsbundet prisavtal i förtid har VIA rätt till ekonomisk ersättning i enlighet med tillämplig lag, ELHANDEL 2025 K och det individuella avtalet. Kunden ska täcka VIA:s direkta ekonomiska förlust men inte betala mer än vad lagen tillåter.

17.2 För privatkund beräknas ersättningen med utgångspunkt i skillnaden mellan avtalat pris och relevant marknads- eller återanskaffningspris för kvarvarande period, multiplicerat med uppskattad kvarvarande förbrukning. Kvarvarande förbrukning grundas på nätföretagets registrerade årsförbrukning eller annan skälig profil. Ingen ersättning tas ut i den mån VIA inte lider en ekonomisk förlust.

17.3 VIA ska på begäran förklara beräkningen och de antaganden som använts. Eventuell lagstadgad begränsning eller rätt till avgiftsfritt avslut har företräde.

§18 Frånkoppling och återinkoppling

18.1 VIA får begära att nätföretaget avbryter överföringen endast när Kunden gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott och samtliga krav i tvingande lag är uppfyllda. Kunden ska först uppmanas att vidta rättelse inom skälig tid och informeras om att frånkoppling annars kan ske.

18.2 Vid utebliven betalning ska Kunden efter rättelsefrist uppmanas att betala inom tre veckor, få information om alternativ för att undvika frånkoppling och socialnämnden underrättas enligt lag. Frånkoppling får inte ske medan fordringen är tvistig, om inte Kunden agerat otillbörligt.

18.3 Kunden ska ersätta nätföretagets skäliga kostnader för frånkoppling och återinkoppling samt VIA:s skäliga och lagligen tillåtna kostnader för uppmaningar, meddelanden och hantering. VIA får ta ut en hanteringsavgift om 500 kronor inklusive moms när lagen medger detta, utöver nätföretagets faktiska kostnader.

18.4 Återinkoppling sker först när förutsättningarna för återinkoppling är uppfyllda, samtliga förfallna och ostridiga skyldigheter betalats eller säkerhet ställts enligt överenskommelse och nätföretagets process tillåter återinkoppling.

§19 Obligatorisk information enligt ellagen och elmarknadslagen

19.1 Elleverantör är VIA Energi AB, org.nr 559476-1214, Ryckelösa 3, 585 61 Linghem, telefon 013-328 95 45, e-post kundservice@viaenergi.se och webbplats viaenergi.se.

19.2 VIA:s åtagande är att leverera el i avtalad uttagspunkt under avtalad tid, fakturera enligt vald produkt och vara tillgänglig för kundservice, klagomål och information om Kundens rättigheter. Produkt, pris, startdatum, avtalstid, bindningstid och uppsägningstid framgår av ordern och dessa villkor.

19.3 VIA lämnar före avtal en separat kortfattad sammanfattning av de viktigaste avtalsvillkoren. För dynamiskt pris och avtal med fast löptid och pris lämnar VIA särskild information om möjligheter, kostnader och risker samt inhämtar särskilt samtycke när lagen kräver det.

19.4 Aktuella priser och jämförpriser publiceras på viaenergi.se och rapporteras till Elpriskollen när skyldighet föreligger. Fakturering sker normalt månadsvis i efterskott med cirka 20 dagars betalningstid.

19.5 När en tidsbestämd introduktions- eller avtalsperiod löper ut skickar VIA tidigast 90 och senast 60 dagar före slutdatum ett särskilt meddelande med slutdatum, konsekvenser, ny avtalstyp, full prisuppdelning, referenspris, jämförpris, bindnings- och uppsägningstid.

§20 Konsumenträttigheter, klagomål och oberoende vägledning

20.1 Kunden ska i första hand kontakta VIA:s kundservice. Klagomål registreras och besvaras skyndsamt enligt VIA:s klagomålsrutiner. VIA säger inte upp avtalet eller begär frånkoppling enbart på grund av en omständighet som är föremål för ett obesvarat klagomål eller pågående tvistlösning utanför domstol, om inte klagomålet lämnats i otillbörligt syfte.

20.2 Oberoende rådgivning lämnas av Konsumenternas Energimarknadsbyrå och kommunal konsumentvägledning. Tillsynsfrågor kan anmälas till Energimarknadsinspektionen eller Konsumentverket.

20.3 Tvist kan prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) om nämndens villkor är uppfyllda. VIA medverkar i alternativ tvistlösning enligt gällande regler.

§21 Tillhandahållande av information, telefonförsäljning och bevisning

21.1 Avtalsöversikt, prisuppgifter, villkor och ångerinformation ska lämnas till Kunden före signering och därefter på ett varaktigt medium, exempelvis e-post, digital brevlåda, Mina sidor eller post. Kunden kan på begäran få handlingarna på papper.

21.2 Om VIA eller en förmedlare har tagit initiativ till telefonförsäljning blir Kunden bunden först efter att Kunden skriftligen accepterat erbjudandet efter telefonsamtalet.

21.3 VIA får spara BankID-referens, signeringstid, avtalsversion, orderdata, fullmakt, kundens val, den information som visats och annan dokumentation som behövs för att visa vad parterna avtalat.

§22 Tillämplig lag, villkorsändring och domstol

22.1 Svensk rätt tillämpas på avtalet. VIA får uppdatera och ändra dessa villkor i enlighet med avtalet och gällande lag. Vid ändring av ett tillsvidareavtal får Kunden ett särskilt meddelande senast två månader innan ändringen börjar gälla när Kunden är konsument. Meddelandet ska ange ändringen, skälen och villkoren för en prisändring, ikraftträdandedatum och Kundens rätt att säga upp.

22.2 Normal variation i spotpris, rörliga kostnader eller annan priskomponent som följer en redan avtalad beräkningsmodell är inte i sig en ändring av avtalsvillkoren. Om beräkningsmodellen ändras tillämpas punkt 22.1.

22.3 Tvist med anledning av avtalet ska avgöras av allmän domstol med Linköpings tingsrätt som första instans, om inte tvingande konsument- eller processrätt ger Kunden rätt att väcka talan vid annan behörig domstol.

§23 Personuppgifter

23.1 VIA behandlar personuppgifter såsom namn, adress, personnummer, telefonnummer, e-post, anläggnings-id, mätarnummer, förbruknings- och prisuppgifter, betalningshistorik, kreditinformation, signeringsdata och kundservicehistorik för att ingå och fullgöra avtal, genomföra leverantörsbyte, fakturera, ge kundservice, hantera klagomål, följa lag, förebygga bedrägeri och tillvarata rättsliga anspråk.

23.2 Behandlingen grundas på avtal, rättslig förpliktelse och berättigat intresse. Nödvändiga uppgifter kan hämtas från Kunden, folkbokföringsregister, nätföretag, tidigare leverantör, förmedlare, kreditupplysningsföretag och myndigheter.

23.3 Uppgifter kan delas med nätföretag, balansansvarig, faktura- och betaltjänster, inkasso, IT- och driftleverantörer, signeringstjänster, kundserviceleverantörer, förmedlare i den utsträckning som krävs samt myndigheter och annan mottagare när lag eller avtalet kräver det. VIA ansvarar för personuppgiftsbiträden genom avtal.

23.4 Uppgifter sparas så länge Kunden är kund och därefter så länge bokförings-, preskriptions-, tillsyns- eller andra lagkrav kräver det. Överföring utanför EU/EES sker endast med lagligt överföringsstöd och lämpliga skyddsåtgärder.

23.5 Kunden kan begära tillgång, rättelse, radering, begränsning, dataportabilitet och invända mot behandling i den utsträckning dataskyddsreglerna medger. Klagomål kan lämnas till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY). Fullständig integritetsinformation finns på viaenergi.se.

Bilagor

Bilaga 2 — Information om ångerrätt och standardblankett

- Du har normalt rätt att frånträda ett distansavtal eller avtal utanför affärslokal inom 14 dagar utan att ange skäl.
- För elavtalet räknas fristen från den dag avtalet ingås. För varje separat tilläggstjänst räknas en egen frist från den dag tjänsteavtalet ingås.
- Meddela VIA före fristens utgång via telefon 013-328 95 45, kundservice@viaenergi.se, brev till VIA Energi AB, Ryckelösa 3, 585 61 Linghem eller digital ångerfunktion. Du behöver inte använda blanketten.
- Om du uttryckligen begärt leverans under ångerfristen kan du behöva betala proportionellt för den el eller tjänst som redan levererats.

Bilaga 3 — Fullmakt för leverantörsbyte

- Fullmakten används för att hämta nödvändiga avtals- och anläggningsuppgifter, säga upp befintligt elhandelsavtal och genomföra leverantörsbytet till VIA.
- Fullmakten kan användas för att rätta ett felaktigt leverantörsbyte eller återaktivera leveransen när någon giltig uppsägning inte finns.
- Fullmakten får inte användas för ett orelaterat avtal eller för att flytta Kunden till annan elleverantör utan nytt kundbeslut.
- Ombud: VIA Energi AB, org.nr 559476-1214, eller den VIA förordnar för aktuell marknadsåtgärd.

Kontakt, klagomål och oberoende vägledning

Kundservice: 013-328 95 45, kundservice@viaenergi.se. Klagomål registreras och besvaras skyndsamt enligt §20.1. Oberoende rådgivning lämnas av Konsumenternas Energimarknadsbyrå och kommunal konsumentvägledning. Tillsynsfrågor kan anmälas till Energimarknadsinspektionen eller Konsumentverket. Tvist kan prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) om nämndens villkor är uppfyllda.