

Allmänna avtalsvillkor för privatpersoner

Gäller fr o m 2025-04-25

1. DEFINITIONER OCH INLEDANDE BESTÄMMELSER

Leverantör av el är Teline Energi AB, nedan kallad Teline. Köpare av el är nedan kallad Kunden. Villkoren i avtalet accepteras när Kunden ansöker om byte till Teline som elleverantör. Avtalsförhållandet är upprättat när Teline har accepterat ansökan och bekräftat leveransen.

Nedan följer Telines allmänna avtalsvillkor för privatpersoner. Utöver vad som följer av dessa villkor gäller elbranschens allmänna avtalsvillkor EL 2012 K (rev 2). Vid motstridighet mellan Telines allmänna avtalsvillkor och EL 2012 K (rev 2) ska Telines allmänna avtalsvillkor äga företräde.

Meddelanden och fakturor distribueras normalt till Kunden via Mina sidor på Telines webbplats och i Telines applikation (Telineappen) alternativt via epost eller post. Teline utgår från de kontaktuppgifter Kunden lämnat och Kunden ansvarar för att dessa uppgifter är korrekta.

Meddelanden och fakturor som skickas till av Kunden angiven e-postadress ska anses ha kommit Kunden tillhanda. Kunden uppmanas att regelbundet hålla sig uppdaterad på Mina sidor och i Telineappen för att ta del av information och, i förekommande fall, eventuella ändringar som rör avtalet.

2. UPPSTART

Teline tar inget ansvar om Kunden beställer el från Teline och i samband med detta bryter ett bindande avtal med den tidigare leverantören. Elleveransen påbörjas i enlighet med överenskommelse, under förutsättning att Kunden har lämnat fullständiga uppgifter och godkänts av Teline vid sedvanlig kreditupplysning. Teline förbehåller sig rätten att avslå ansökningar om elleverans.

3. UPPSÄGNING OCH FÖRLÄNGNING

För samtliga avtalstyper, med undantag för "Rörligt förnybart – löpande" (se punkt 4A nedan), tillämpas en uppsägningstid om en (1) månad. I övrigt tillämpas de särskilda villkor avseende uppsägning och förlängning för respektive avtalstyp som framgår under punkt 4 nedan. Om avtalet sägs upp inom föreskriven uppsägningstid men inget byte till en annan leverantör sker, fortsätter Teline att leverera el efter avtalstidens slut enligt villkoren för "Rörligt förnybart – löpande".

Om Kunden avbryter ett tidsbestämt avtal med fast pris i förtid har Teline rätt till kompensation för den direkta ekonomiska förlust Teline drabbas av (s k brytavgift). Brytavgiften baseras på Kundens beräknade elförbrukning under återstående bindningstid. Kompensationen per kWh uppgår till skillnaden mellan avtalat elpris och det vid uppsägningen aktuella elpriset för ett motsvarande avtal för återstående del av bindningstiden, fasta avgifter för återstående månader samt en administrativ avgift om 500 kronor.

Ingen skatt eller moms utgår på brytavgiften. Kundens beräknade elförbrukning för återstående bindningstid baseras på den av elnätsföretaget registrerade årsförbrukningen för anläggningen. Brytavgiften utgår för innevarande och eventuell förlängd, men ännu ej påbörjad, avtalsperiod i de fall uppsägning inte inkommit senast 1 månad innan föregående avtalsperiods slut. Brytavgiften utgår även i de fall elleverans enligt avtalet inte har påbörjats vid Kundens förtida uppsägning.

Vid förtida uppsägning som endast beror på Kundens definitiva avflyttning enligt Skatteverkets definition tas ingen brytavgift ut.

4. SÄRSKILDA PRODUKTSPECIFIKA VILLKOR

4.a Rörligt elpris

Leverans av el sker till rörligt pris enligt angivna villkor. Avtalet har ingen bindningstid utan löper tills vidare. För avtalstypen "Rörligt förnybart – löpande", se teline.se/priser, tillämpas ingen uppsägningstid.

4.b Fast elpris

Leverans av el sker till fast pris under överenskommen löptid (3-36 månader). Om ingendera part säger upp avtalet eller om Kunden inte meddelar val av nytt avtal inom föreskriven tid innan avtalstidens slut och inget annat framgår av avtalsspecifika villkor övergår avtalet till då rådande villkor för avtalstypen "Rörligt förnybart." (se teline.se/priser).

4.c Avtal med dynamiskt pris

Leverans av el sker till rörligt pris enligt angivna villkor som baseras på rapporterad förbrukning från aktuellt nätbolag, multiplicerat med Nord Pools spotpris i aktuellt elområde. På det dynamiska priset tillkommer kostnader för ursprungsmärkning, elcertifikat, avgifter till Nord Pool, eSett och Svenska Kraftnät samt balans-, kredit-, och handelskostnader.

Teline äger rätt att i enlighet med gällande regelverk beställa mätning och dygnsavräkning från Kundens nätbolag. En förutsättning för att dynamiskt pris ska kunna debiteras är att samtliga dagar i månaden kan avläsas av nätbolaget. Annars debiteras i stället Kundens månadsförbrukning med ett genomsnittligt dynamiskt pris för den aktuella månaden, fram tills erforderlig avläsning kan ske.

4.d Egen produktion

Teline köper överskottet från kunder som producerar egen el enligt särskilt ingånget produktionsavtal. Teline ersätter Kundens överskottsproduktion med spotpris för det elområde där anläggningen finns, reducerat med balans-, handels- och systemkostnader.

För samtliga produktionsanläggningar utgår en ersättning motsvarande Telines spotpris för produktionsavtal enligt definitionen ovan. Teline förbehåller sig rätten att avstå från att ingå ett produktionsavtal om elen kommer från annat än en förnybar källa (t ex sol- och vindkraft). Denna rätt påverkar dock inte Telines mottagningsplikt.

Vidare förbehåller sig Teline rätten att avstå från att ingå ett produktionsavtal med kund som har sitt elhandelsavtal hos annan än Teline.

4.E Tillval Vintersäkra

Vintersäkra är ett tillval som Kunder med rörligt elpris kan välja att teckna.

Vintersäkra innebär att Kunden erbjuds att teckna ett rabatterat fastprisavtal inför vintern. Om fastprisavtalet ingås levereras el till fast pris under överenskommen period. Vid periodens utgång återgår avtalet till Kundens rörliga elprisavtal, d v s ingen särskild uppsägning krävs. Rabatten kan inte kombineras med eventuella rabatter på Kundens rörliga avtal. I övrigt tillämpas villkoren för fastprisavtal under den överenskomna perioden.

4.F Tillval Avtalsvakten

Avtalsvakten är ett tillval som Kunder med rörligt elpris kan välja att teckna. Avtalsvakten förser Kunden med information så denne kan bevaka och säkerställa förmånligaste rörliga avtalstypen. Informationen baseras på Kundens unika förbrukningsprofil och tillgängliggörs antingen via utskick och/eller via Mina sidor, förutsatt att Teline förser med kompletta mätvärden under adekvat period. Tillvalet Avtalsvakten innebär inget automatiskt byte utan det krävs att Kunden aktivt byter avtal, men baserat på informationen som Avtalsvakten genererar ges Kunden goda förutsättningar att välja förmånligaste rörliga avtalstypen. Tillvalet har ingen bindningstid utan löper tills vidare och kan när som helst sägas upp utan iakttagande av någon uppsägningstid.

5. ÅNGERRÄTT

Kunden har 14 dagars ångerrätt från och med att beställningsbekräftelsen har skickats. Vid utnyttjande av ångerrätten ska Kunden vända sig till angivna kontaktuppgifter i bekräftelsebrevet eller på teline.se. Kunden kan också använda sig av Konsumentverkets standardformulär som finns på Konsumentverkets webbplats samt [Ångerblankett](#).

Om Kunden har begärt att elleveransen ska påbörjas innan ångerfristen har löpt ut och därefter vill utnyttja ångerrätten, ska Kunden betala en proportionell andel av det avtalade priset för den el som levererats.

6. FAKTURERING OCH BETALNINGSVILLKOR

Telinet fakturerar månadsvis i efterskott. Betalningstiden är 15 dagar. Betalning ska vara Telinet tillhanda på angiven förfallodag. Telinet äger rätt att avräkna betalning i följande ordning; ränta, avgifter och kapitalbelopp.

Telinet accepterar inte betalning med kontanter.

7. FÖRSENAD BETALNING

Vid sen betalning påförs en påminnelseavgift samt dröjsmålsränta. Gällande inkasso tillämpas bestämmelserna i inkassolagen.

8. ELEKTRONISK KOMMUNIKATION

Telinet förbehåller sig rätten att, om inte annat särskilt anges eller överenskomms, skicka meddelanden och fakturor till Kunden i elektronisk form.

9. APPLIKATION

Telinet erbjuder en applikation (Telinetappen) där information från anslutna enheter och/eller applikationer samlas och delas med Kunden för att denne ska kunna följa, styra och optimera sin elförbrukning. Styrning i Telinetappen kan ske dels genom att Kunden själv fastställer vissa styrregler inom ramen för ansluten enhet eller applikation eller genom att Telinet optimerar elförbrukningen för att uppnå en minskad totalförbrukning och/eller lägre elkostnad.

Tredjepartsapplikationer aktiveras genom att Kunden registrerar sina enheter. Telinet kan inte garantera den nuvarande eller framtida kompatibiliteten med dessa applikationer. Telinet kan inte hållas ansvariga för tredjepartsapplikationer som gjorts tillgängliga genom Telinetappen eller tillhörande tjänster.

Från tid till annan kan tekniska komplikationer, underhåll, tester och/eller uppgraderingar resultera i tillfälliga avbrott i Telinetappen. Telinet förbehåller sig rätten att ändra eller avbryta, tillfälligt eller permanent, funktioner eller egenskaper i Telinetappen.

Kunden är införstådd med att Telinetappen tillgängliggörs utan några garantier eller utfästelser av något slag avseende den information som sammantaget samlas och visualiseras i Telinetappen. Telinet friskriver sig från ansvar för tillfredsställande kvalitet och funktion i Telinetappen. Följaktligen kan Telinet inte hållas ansvarigt för förlust eller skada (inklusive indirekta skador) vid integration av tredjepartsapplikationer, styrning av enheter, inhämtning eller analys av data. Telinet kan inte heller hållas ansvarigt för fel eller misstag som Kunden gjort i inställningar i enheterna eller parametrar för styrningen och det uteblivna resultat som kan följa därav.

Telinet förbehåller sig rätten att stänga av kundens tillgång till Telinetappen om denne har eller misstänks ha använt Telinetappen obehörigen eller i övrigt inte har efterlevt avtalet med Telinet.

Telinet kan komma att göra ändringar i Telinetappen, t ex av juridiska eller regulatoriska skäl eller för att lägga till nya funktioner. När väsentliga förändringar görs ska Telinet förse Kunden med information om detta. Vid mindre förändringar och justeringar som inte har någon väsentlig påverkan behöver inget meddelande lämnas.

10. NAMN- ELLER ADRESSÄNDRING (INKL. E-POST ELLER ANNAN ELEKTRONISK ADRESS)

Kunden ska omedelbart meddela Telinet namn- och/eller adressändring eller annan förändring som kan påverka avtalsförhållandet eller distribution av meddelanden.

11. ÖVERLÅTELSE

Telinet äger rätt att överlåta uppkomna fordringar enligt detta avtal.

12. PERSONUPPGIFTER

Personuppgifter som Telinet erhåller från Kunden, bestående av namn- och adressuppgifter och andra liknande uppgifter ("Personuppgifter"), behandlas i enlighet med vid var tid gällande lagstiftning och Telinets

personuppgiftspolicy. Telinet behandlar Personuppgifter för att kunna administrera kundförhållandet och fullgöra skyldigheter som föreligger enligt lag eller annan författning. Vidare kan Personuppgifterna användas för marknadsanalyser, statistik och för att utvärdera och informera om tjänster och produkter. Personuppgifter kan även komma att behandlas för marknadsföringsändamål och i syfte att inhämta Kundens synpunkter på Telinets tjänster. Marknadsföringen består bland annat av att du kan få en förfrågan att lämna ett omdöme kring våra tjänster. Telinet kan överföra Personuppgifter till sina avtalsparter i EU-länder eller i länder utanför EU området. Sådana överföringar påverkar inte kraven på Telinets datasäkerhet eller sekretess, utan dessa är oförändrade. Telinet lämnar varken ut eller säljer Personuppgifter vidare till tredje part med undantag av om tredje part utför tjänster för Telinet som t.ex. tryckeri-, IT-, marknadsförings-, kreditupplysnings- och inkassotjänster. Dessa mottagare har endast rätt att behandla Kundens Personuppgifter för Telinets räkning i samband med att mottagarna utför en tjänst för Telinet, t.ex. genom att skicka en förfrågan om ett omdöme eller rekommendation eller genom att kräva ersättning för av Telinet utförda och avtalade tjänster. Dessa samarbetspartners får dock aldrig sprida eller föra Personuppgifterna vidare till annan part. Telinet har rätt att lämna ut Personuppgifter till myndighet eller tredje part om Kunden har brutit mot Avtalet eller om myndighet begär detta med stöd i lag eller myndighetsbeslut. Telinet värnar om Kundens integritetsskydd och har infört lämpliga skyddsåtgärder för att skydda Personuppgifter. Telinet har mot denna bakgrund därför vidtagit de nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder som överenskommits och som krävs för att skydda de Personuppgifter som behandlas från obehörig åtkomst, förstörelse och ändring. Personuppgifter sparas under den tid som Kunden köper el från Telinet och en skälig tid därefter. Kunden har rätt att begära att felaktiga Personuppgifter rättas, blockeras eller förstörs. Vidare har Kunden rätt att begära att behandlingen av Personuppgifter begränsas, att få ut en kopia av Personuppgifterna och att göra invändningar mot behandlingen av Personuppgifter.

13. VILLKORSÄNDRINGAR

För avtal med rörligt elpris äger Telinet rätt att ändra påslag och avtalsvillkor under förutsättning att Kunden underrättas om de förestående ändringarna minst två (2) månader i förväg. Till elpriset tillkommer vid var tid gällande skatter, avgifter och andra lagstadgade pålagor. Om dessa ändras äger Telinet rätt att justera elpriset i motsvarande mån utan föregående särskild underrättelse. Redovisning av sådana justeringar sker på efterföljande faktura.

14. KONSUMENTRÄTTIGHETER

Om Telinet inte uppfyller sina åtaganden enligt avtalet och detta beror på en omständighet som ligger inom Telinets kontroll har Kunden rätt till ersättning för den skada som därvid uppstår. Kunden måste styrka skadan och dess storlek för att ersättning ska utgå. Kunden ska i en sådan situation vidta skäliga åtgärder för att minimera sin skada. Om Kunden försummar denna skyldighet ska ersättningen reduceras i motsvarande mån. Rätten till ersättning omfattar inte skada hänförlig till näringsverksamhet.

På Telinets hemsida telinet.se/kundservice finns information om Kundens rättigheter samt hur man går tillväga för att lämna klagomål. Kunden kan även kontakta Telinets kundtjänst för att få denna information. Löses inte tvisten till belåtenhet kan en fortsatt tvist prövas utanför domstol av Energimarknadsinspektionen, Konsumentverket eller ARN (Allmänna reklamationsnämnden). Vidare information finns på Telinets hemsida eller genom kontakt med Telinets kundtjänst.

15. ÄNDRING AV ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR

Telinet förbehåller sig rätten att uppdatera föreliggande allmänna villkor för privatpersoner. Aktuella avtalsvillkor finns tillgängliga på Telinets webbplats www.telinet.se/avtalsvillkor.