

Allmänna villkor - ELEXIA ELPARTNER AB (559549-9814) - 1.0.0

§ 1 Tillämplighet

1.1 Avtalets giltighet

Dessa allmänna villkor ("Villkoren") gäller mellan Elexia Elpartner AB (org.nr 559549-9814) ("Elexia") och kund som är konsument enligt ellagen (1997:857) ("Kunden"), när Kunden ingår ett elhandelsavtal med Elexia avseende leverans av el till angiven uttagspunkt i Sverige ("Avtalet"), under förutsättning att Avtalet hänvisar till dessa Villkor.

1.2 Villkorens företräde

Utöver dessa Villkor gäller vid var tid Allmänna avtalsvillkor för försäljning av el till konsument – ELHANDEL 2025 K, utarbetade av Energiföretagen Sverige i samråd med Konsumentverket.

Vid motstridighet mellan dessa Villkor och ELHANDEL 2025 K ska de bestämmelser tillämpas som är mest förmånliga för Konsumenten, om inte tvingande lag föreskriver annat.

§ 2 Definitioner

2.1 Anläggning

Med "Anläggning" ska förstås den anläggningen för användning av el inom fastigheten/bostaden efter Uttagspunkt.

2.2 Avtal

Med "Avtalet" ska förstås det separata avtal som tecknats mellan Kunden och Elexia gällande leverans av el, inklusive dess bilagor.

2.3 Elcertifikat

Med "Elcertifikat" ska förstås de elcertifikat som Elleverantören är skyldig att köpa för den el som säljs. Kunden betalar en avgift för Elcertifikaten. Avgiften bestäms utifrån vilket pris Elleverantören har köpt elcertifikaten, årets kvot samt vilken typ av elavtal Kunden har.

2.4 Elleverantör

Med "Elleverantör" ska förstås Elexia Elpartner AB.

2.5 Elnätsbolag

Med "Elnätsbolag" ska förstås det bolag som med stöd av nätkoncessionen ansluter och överför el åt konsumenten/Kunden.

2.6 Elnätsavtal

Med "Elnätsavtal" avses ett avtal om att få använda elnätet som tecknats mellan Kunden och det Elnätsbolag som ansluter och överför el till Kunden.

2.7 Elavtal

Med "Elavtal" ska förstås det avtal som Kunden har med annan elleverantör.

2.8 Elförbrukning

Med "Elförbrukning" ska förstås den faktiska uppmätta förbrukning eller uppskattad förbrukning.

2.9 Kunden

Med "Kunden" ska förstås den konsument som träffat Avtal med Elexia om leverans av el under Avtalet.

2.10 Leveransadress

Med "Leveransadress" avses den Uttagspunkt i Sverige där Kunden tar ut el för förbrukning.

2.11 Startdatum

Med "Startdatum" ska förstås det angivna datumet för påbörjan av leverans av el till Kunden i enlighet med Avtalet. Detta är alltid preliminärt och kan komma att ändra pga. till exempel gammal bindningstid.

2.12 Spotpris

Med "Spotpris" avses spotpriset per timme på Nord Pool.

2.13 Uttagspunkt

Med "Uttagspunkt" ska förstås enligt ellagen (1997:857) den punkt där Kunden tar ut el för förbrukning.

§ 3 Tjänster under Avtalet

3.1 Leverans

Elexia åtar sig att på de villkor som framgår av Avtalet leverera el till Kunden omfattande den el som förbrukas på angiven Leveransadress.

3.2 Tilläggstjänster

Tilläggstjänster kan, efter skriftlig överenskommelse mellan parterna, tillkomma i enlighet med vid var tid gällande uppgifter/prislista.

§ 4 Leverantörsbyte

Kunden ska tillhandahålla Elexia en fullmakt innefattande rätt för Elexia att:- byta Kundens Elleverantör till Elexia,- inhämta nödvändig information från Elnätsbolag.

§ 5 5. Startdatum

5.1 För leverans

Elleveransen ska påbörjas i enlighet med angivet Startdatum i Avtalet under förutsättning att Kunden tillhandahållit korrekta uppgifter.

5.2 Förutsättningar för att leverans ska kunna påbörjas

Punkt "5.2.1 - 5.2.3" reglerar vad måste vara uppfyllda vid avtalets ingång för att leverans ska kunna ske,

5.2.1 Information

Kunden ska tillhandahålla Elexia med korrekt information i enlighet med Avtalets klausul 5.1.

5.2.2 Giltigt avtal

Kunden ska inneha ett giltigt Elnätsavtal för anslutning till elnätet och leverans av el till Uttagspunkten.

5.2.3 Fullmakt

Kunden ska förse Elexia med fullmakt i enlighet med klausul 4.1 för uppsägning av befintligt Elavtal.

5.3 Fel information

Vid fall att Elexia ej erhållit korrekta uppgifter i enlighet med klausul 5.2.1 punkt 1, äger Elexia rätt att inhämta uppgifterna genom fullmakt från Kunden och/eller rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.

5.4 Kontroll och befintligt avtal

Elexia kommer, efter Avtalets ingående, utföra nödvändig kontroll för att säkerställa att klausul 5.2.2 enligt ovan är uppfylld. Vid fall där förutsättningen enligt punkt 2 inte är uppfylld kan Avtalet inte fullföljas, varpå Elexia äger rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.

Vid fall där det finns ett befintligt Elavtal enligt klausul 5.2.2, äger Elexia rätt att säga upp sådant Elavtal hos den aktuella Elleverantören, Elexia har ingen skyldighet, och kommer heller inte att stämma av Kundens uppsägnings- och bindningstid med aktuellt Elleverantör. Det åligger Kunden att själv kontrollera sådant villkor. Vid fall att Elavtal hos aktuell Elleverantör är villkorad av viss uppsägningstid/bindingstid kommer leverans av el att påbörjas tidigast dagen efter Kundens befintliga Elavtal har löpt ut/upphört. Oaktat föregående äger Elexia rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan vid fall där uppsägningstiden på Kundens Elavtal överstiger 3 månader.

§ 6 Elpris

6.1 Prismodeller

Elexia debiterar Kunden enligt den prismodell som Kunden valt i Avtalet. Elexia erbjuder följande prismodeller.

Allmänna villkor - ELEXIA ELPARTNER AB (559549-9814) - 1.0.0

Samtliga priser och avgifter i detta Avtal anges exklusive mervärdesskatt (moms). Moms tillkommer enligt vid var tid gällande lagstiftning.

6.1.1 Rörligt

Rörligt pris baseras på månadens genomsnittliga spotpris för Kundens elprisområde, i enlighet med priser publicerade av Nord Pool.

Till spotpriset tillkommer:

- (1) rörligt påslag som varierar i beroende av balanskostnader, ursprungsgarantier, kostnader till Nordpool avgift till eSett, elcertifikat, samt en fast kostnad på 13 öre per kWh, inköpskostnad, mm.
- (2) fast påslag, som redovisas på förstasidan.

Utöver ovanstående kan fasta avgifter och eventuella tilläggstjänster tillkomma enligt Avtalet.

6.1.2 Kvartspris

Kvartspris baseras på elmarknadens spotpris per 15-minutersintervall för Kundens elprisområde, i den mån sådan mätning är tillgänglig.

Till spotpriset tillkommer:

- (1) rörligt påslag som varierar i beroende av balanskostnader, ursprungsgarantier, kostnader till Nordpool avgift till eSett, elcertifikat, samt en fast kostnad på 13 öre per kWh
- (2) f fast påslag, som redovisas på förstasidan.

Utöver ovanstående kan fasta avgifter och eventuella tilläggstjänster tillkomma enligt Avtalet.

6.1.3 Förvaltad pris

Förvaltad pris baseras på Elexias förvaltningsstrategi, vilken kan bestå av en kombination av prissäkringar och rörliga marknadspriser.

Till det pris som följer av förvaltningsstrategin tillkommer:

- (1) rörligt påslag som varierar i beroende av balanskostnader, ursprungsgarantier, kostnader till Nordpool avgift till eSett, elcertifikat, samt en fast kostnad på 13 öre per kWh, inköpskostnad, mm.
- (2) fast påslag, som redovisas på förstasidan.

Utöver ovanstående kan fasta avgifter och eventuella tilläggstjänster tillkomma enligt Avtalet.

Det rörliga spotpriset fastställs av Nord Pool och kan inte påverkas av Elexia. Historiska och aktuella spotpriser för respektive elprisområde finns på nordpoolgroup.com, Elexia ansvarar inte för att denna domän alltid är tillgänglig.

6.2 Debiteringsmodell

Kunden debiteras för faktisk elförbrukning enligt den prismodell som valts i Avtalet. Debiteringen sker genom att Kundens förbrukning multipliceras med det pris som gäller för respektive prismodell enligt punkterna 6.1.1–6.1.3, inklusive eventuella påslag, fasta avgifter, tilläggstjänster samt gällande skatter och avgifter.

Priset varierar beroende på vilket elprisområde Leveransadressen tillhör samt vilken prismodell som tillämpas. För rörligt pris används månadens genomsnittliga spotpris. För kvartspris används pris per 15-minutersintervall. För förvaltade avtal används pris som följer av Elexias förvaltningsstrategi.

6.3 Mätvärden och faktureringsunderlag

Elnätsbolaget tillhandahåller mätvärden avseende Kundens elförbrukning. Fakturering baseras på avläst

eller, där sådant saknas, uppskattad förbrukning i enlighet med Elnätsbolagets information.

Eventuell uppskattad fakturering justeras på nästkommande faktura eller senast i slutfakturan vid Avtalets upphörande.

6.4 Risker och möjligheter med rörligt pris

Elexia upplyser Kunden om att rörligt pris och kvartspris innebär både risker och möjligheter jämfört med fasta prisavtal.

Priset kan vara lägre eller högre än fasta prisavtal beroende på marknadsutvecklingen. Elexia lämnar ingen garanti för att rörligt pris eller kvartspris är lägre än fast pris över tid.

Kunden kan, vid rörligt pris eller kvartspris, använda publik prisinformation för att anpassa sin förbrukning till perioder med lägre priser.

6.5 Administrativ månadsavgift

Elexia äger rätt att fakturera Kunden för en administrativ månadsavgift enligt vad som anges i Avtalet. Elexia äger rätt att ändra månadsavgiften genom skriftligt meddelande till Kunden minst två (2) månader innan ändringen träder i kraft.

Om Kunden inte säger upp Avtalet i enlighet med punkt 10.1 blir Kunden bunden av den nya månadsavgiften.

6.6 Saknad av mätvärden

Om Elnätsbolaget inte levererar information om elförbrukning per timme eller per 15-minutersperiod (i förekommande fall), äger Elexia rätt att debitera Kunden enligt uppskattade mätvärden tillhandahållna av Elnätsbolaget.

6.7 Elnätsavgifter och energiskatt

Elnätsavgifter och energiskatt ingår inte i Avtalet och debiteras av Kundens Elnätsbolag. Kunden ansvarar själv för att erlägga dessa avgifter.

6.8 Elcertifikat

Till elpriset tillkommer vid var tid gällande kostnad för elcertifikat inklusive moms. Elexia äger rätt att löpande justera avgiften för elcertifikat i motsvarande mån utan föregående underrättelse.

6.9 Kvartspris och dynamiskt elpris

Avtal med kvartspris eller annat dynamiskt elpris förutsätter att Kunden har informerats om prismodellens innebörd och lämnat sitt uttryckliga samtycke i samband med avtalets ingående.

Kvartspris och annat dynamiskt elpris innebär att elpriset kan variera kraftigt över tid beroende på prisutvecklingen på elmarknaden. Priset kan vara både högre och lägre än vid fasta eller rörliga prisavtal under olika perioder.

Avtal med kvartspris eller annat dynamiskt elpris förutsätter att Kunden har informerats om prismodellens innebörd och de risker som är förenade med sådan prissättning samt lämnat sitt uttryckliga samtycke i samband med avtalets ingående.

Kunden är medveten om och accepterar att:

- elpriset kan variera mellan timmar och dygn,
- elkostnaden kan bli högre än vid andra prismodeller under perioder med höga marknadspriser,
- Elexia inte kan förutse eller påverka framtida prisnivåer, samt
- historiska priser inte utgör någon garanti för framtida prisutveckling.

Allmänna villkor - ELEXIA ELPARTNER AB (559549-9814) - 1.0.0

§ 7 Fakturerings- och betalning

7.1 Betalningsskyldighet

Kunden ska erlägga betalning till Elexia för all el som levereras till angiven uttagspunkt i enlighet med Avtalet, vald prismetod samt dessa Villkor. Betalningsskyldigheten omfattar även el som förbrukats men som Kunden inte kunnat tillgodogöra sig på grund av fel i Kundens anläggning eller annan omständighet som inte beror på Elexia eller Kundens elnätbolag.

7.2 Fakturerings

Elexia fakturerar Kunden månadsvis i efterskott, om inte annat avtalats. Faktureringen baseras på uppmätt faktisk elförbrukning enligt måtvärden som tillhandahålls av Kundens elnätbolag.

Om måtvärden saknas eller är ofullständiga har Elexia rätt att fakturera baserat på beräknad förbrukning i enlighet med gällande regelverk. Sådan preliminär fakturerings ska justeras när faktiska måtvärden erhålls, senast i samband med slutfaktura.

7.3 Fakturans Innehåll

Fakturan ska vara tydligt utformad och innehålla information om bland annat:

- elförbrukning och tillämpat elpris,
- eventuella påslag, fasta avgifter och tilläggstjänster,
- kostnad för elcertifikat,
- tillämpliga skatter och avgifter, samt
- fakturans förfallodag och tillgängliga betalningssätt.

7.4 Betalningsvillkor

Betalning ska vara Elexia tillhanda senast på den förfallodag som anges på fakturan. Förfallodagen infaller tidigast tjugoen (20) dagar efter det att fakturan har skickats till Kunden.

7.5 Betalningssätt och fakturadistribution

Elexia erbjuder flera betalningssätt, såsom bankgiro, autogiro, e-faktura eller annan vid var tid tillgänglig betalningsmetod. Kunden får inte missgynnas på grund av valt betalningssätt.

Faktura skickas som standard elektroniskt via e-post eller annan digital kanal. Kunden kan, där sådan funktion erbjuds, även erhålla faktura via Elexias app eller motsvarande tjänst.

7.6 Dröjesmål och betalning

Om betalning inte sker i rätt tid har Elexia rätt att ta ut dröjesmålsränta enligt räntelagen (1975:635) från förfallodagen samt ersättning för skäligen kostnader som är förenade med dröjesmålet, såsom påminnelseavgifter och inkassokostnader.

Åtgärder vid utebliven betalning, inklusive eventuell fränkoppling av elleverans, sker i enlighet med ellagen (1997:857) och tillämpliga konsumentskyddsregler.

§ 8 Kreditprövning och säkerhet

Elexia äger rätt att utföra sedvanlig kreditprövning i samband med Avtalets ingående. Om kreditprövningen visar att Kunden inte uppfyller den kreditvärdighet som skäligen kan krävas för att ingå Avtalet, äger Elexia rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

§ 9 Ångerrätt

9.1 Tillämpning av distansavtalslagen

När Avtalet ingås på distans eller utanför Elexias affärslokaler, exempelvis via telefon, webbplats, e-post eller annan digital kanal, tillämpas lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ("Distansavtalslagen").

9.2 Ångerfrist

Kunden har rätt att frånträda Avtalet utan att ange något skäl inom fjorton (14) dagar ("Ångerfristen").

Ångerfristen börjar löpa den dag då Avtalet har ingåtts, förutsatt att Kunden samtidigt har fått korrekt information om ångerrätten i enlighet med Distansavtalslagen.

Om sådan information inte har lämnats på föreskrivet sätt börjar ångerfristen inte löpa förrän informationen har lämnats, dock längst ett (1) år efter det att ångerfristen annars skulle ha löpt ut.

9.3 Utövande av ångerrätten

Kunden utövar sin ångerrätt genom att inom ångerfristen lämna ett tydligt meddelande till Elexia om sitt beslut att frånträda Avtalet. Meddelandet kan skickas via e-post till: info@elexia.se

Kunden kan använda Konsumentverkets standardformulär för ångerrätt, men det är inte obligatoriskt.

9.4 Konsekvenser av utövad ångerrätt

Om Kunden utövar sin ångerrätt upphör Avtalet att gälla utan kostnad för Kunden.

Om elleverans har påbörjats på Kundens uttryckliga begäran under ångerfristen, är Kunden skyldig att betala för den el som faktiskt har levererats fram till den dag då ångerrätten utövades, i enlighet med gällande pris enligt Avtalet.

Efter att Avtalet har upphört till följd av utövad ångerrätt ansvarar Kunden själv för att ingå nytt elhandelsavtal med annan elleverantör eller säkerställa fortsatt elleverans genom anvisat elhandelsföretag enligt gällande regler på elmarknaden. Elexia ansvarar inte för Kundens fortsatta elleverans efter Avtalets upphörande.

9.5 Avtalshävning efter ångerfristen

Om Kunden väljer att avbryta avtalet efter att den lagstadgade ångerfristen har löpt ut, äger Elexia rätt att debitera en administrativ avgift om 1 500 kronor (inklusive moms).

Den administrativa avgiften avser kostnader hänförliga till bland annat avtalets upprättande, registrering, hantering, systemadministration samt övriga interna och externa kostnader som uppstått i samband med ingåendet av avtalet.

Avgiften debiteras oavsett om avtalet ännu inte har börjat tillämpas fullt ut.

§ 10 Avtalstiden

10.1 Avtalets löptid och uppsägningstid

Avtalet gäller tills vidare, om inte annat särskilt avtalats.

10.2 Avgifter vid uppsägning

Kunden har rätt att säga upp Avtalet med en uppsägningstid om fjorton (14) dagar, om inte annan uppsägningstid uttryckligen har avtalats i Avtalet.

Uppsägning kan ske skriftligen eller muntligen genom kontakt med Elexias kundservice.

Uppsägning av Avtalet är avgiftsfri. Kunden är betalningsskyldig för:

- el som levererats fram till den dag Avtalet upphör, samt
- eventuella fasta avgifter och tilläggstjänster som avser samma period.

10.3 Slutfaktura vid leverantörsbyte

Vid byte av elleverantör åtar sig Elexia att Kunden erhåller en slutfaktura inom sex (6) veckor från den dag då elleveransen upphörde.

§ 11 Force Majeure

11.1 Befrielsegrund

Part är inte ansvarig för försening eller skada som beror på omständigheter utanför partens skäligen kontroll,

Allmänna villkor - ELEXIA ELPARTNER AB (559549-9814) - 1.0.0

såsom lagbud, myndighetsåtgärd, beslut från domstol eller myndighet, störningar i elnätet, elavbrott, sabotage, krigshändelser, strejk, blockad, bojkott, lockout, datavirus, cyberangrepp eller andra liknande omständigheter.

11.2 Konfliktåtgärder

Detta förbehåll gäller även om Elexia själv är föremål för eller vidtar konfliktåtgärder såsom strejk, blockad, bojkott eller lockout. Om hinder föreligger för att helt eller delvis fullgöra Avtalet får fullgörandet skjutas upp till dess hindret upphört.

11.3 Hävningsrätt vid längre hinder

Om en parts möjligheter att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet till väsentlig del är förhindrade under längre tid än tre (3) månader på grund av omständigheter enligt denna klausul, äger vardera parten rätt att frånträda Avtalet utan ersättningskyldighet.

§ 12 Avtalsbrott

12.1 Väsentliga avtalsbrott

Om Kunden väsentligen åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet har Elexia rätt att vidta åtgärder i enlighet med ellagen (1997:857) och tillämpliga konsumentskyddsregler.

12.2 Rättelseanmodan

Elleleveransen till Kunden får avbrytas endast om samtliga förutsättningar enligt ellagen är uppfyllda, vilket bland annat innebär att:

- Kunden har gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott,
- Kunden har uppmanats att vidta rättelse inom skälig tid genom skriftlig underrättelse,
- Kunden har informerats om att elleveransen kan komma att avbrytas om rättelse inte sker, samt
- Avbrottet inte medför risk för personskada som inte är obetydlig eller omfattande sakskada.

12.3 Frånkoppling vid utebliven betalning

Vid utebliven betalning får elleveransen avbrytas endast om, utöver vad som anges i punkt 12.2:

- fordran avser leverans av el,
- Kunden efter utgången av rättelsefristen har uppmanats att betala inom tre (3) veckor från delgivning av betalningsuppsmaningen,
- Kunden i samband med uppsmaningen har informerats om vilka alternativ som finns för att undvika frånkoppling,
- Elexia samtidigt har underrättat socialnämnden i den kommun där elleveransen sker, och
- betalning inte har skett inom angiven tid.

12.4 Återupptagande av elleverans

Elleleveransen återupptas när Kunden har fullgjort sina skyldigheter enligt Avtalet samt ersatt Elexia för skäliga kostnader som uppkommit till följd av frånkoppling och återinkoppling, i enlighet med gällande lag.

12.5 Hävning av Avtalet

Om Elexia har rätt att begära frånkoppling enligt ovan, har Elexia även rätt att istället häva Avtalet i enlighet med ellagen. Vid hävning ska Elexia utan dröjsmål underrätta Kundens elnätbolag.

§ 13 Reklamation och tvist

13.1 Reklamationer

Reklamationer och klagomål ska i första hand lämnas till Elexias kundservice via den e-postadress som anges i Avtalet.

13.2 Prövning hos ARN

Kunden har möjlighet att få sitt ärende prövat av Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

13.3 Tvistlösning

Tvister som rör tolkning eller tillämpning av Avtalet eller Villkoren ska avgöras enligt svensk lag vid allmän domstol.

§ 14 Anpassning till lagar

Om någon bestämmelse i Avtalet eller Villkoren är eller blir ogiltig påverkas inte giltigheten av övriga bestämmelser. Avtalet ska i sådant fall justeras i den omfattning som krävs för att undanröja ogiltigheten och så långt möjligt återskapa Avtalets ursprungliga balans.

§ 15 Avtalsöverlåtelse

15.1 Överlåtelse av Elexia

Elexia äger rätt att, på oförändrade villkor, överlåta Avtalet till annan part.

15.2 Överlåtelse av Kunden

Kunden äger inte rätt att överlåta Avtalet till annan part utan skriftligt medgivande från Elexia.

§ 16 Information om villkor och priser

Aktuell information om Elexias villkor, prismodeller, tilläggstjänster och konsumenträttigheter finns tillgänglig via Elexias webbplats eller genom kontakt med kundservice.

§ 17 Ändring av villkor

Elexia har rätt att ändra dessa Villkor samt priser och avgifter som gäller för Avtalet.

Ändringar meddelas Kunden i varaktig form (exempelvis via e-post) senast två (2) månader innan ändringen träder i kraft.

Om ändringen avser pris eller annan väsentlig avtalsförutsättning ska meddelandet även innehålla:

- skälen till ändringen, samt
- tydlig information om Kundens rätt att säga upp Avtalet avgiftsfritt innan ändringen träder i kraft.

Om Kunden säger upp Avtalet med anledning av sådan ändring upphör Avtalet att gälla senast den dag då ändringen skulle ha trätt i kraft, förutsatt att uppsägning sker inom den tid som anges i meddelandet.

Ändringar som är till fördel för Kunden eller som beror på lag, myndighetsbeslut eller ändrade skatter och avgifter får genomföras utan föregående underrättelse, i den utsträckning som följer av tvingande lag.

§ 18 Integritetspolicy

Elexia är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter som sker inom ramen för Elexias verksamhet och ansvarar för att sådan behandling sker i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning. Information om hur Elexia behandlar personuppgifter framgår av Elexias integritetspolicy.

Allmänna villkor - ELEXIA ELPARTNER AB (559549-9814) - 1.0.0

§ 19 GDPR och behandling av personuppgifter

19.1 Personuppgiftsansvar

Elexia Elpartner AB ("Elexia") är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter som sker inom ramen för Elexias verksamhet. All behandling sker i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 ("GDPR") samt kompletterande nationell lagstiftning.

19.2 Vilka personuppgifter som behandlas

Elexia behandlar bland annat följande kategorier av personuppgifter:

- Namn, personnummer och kontaktuppgifter
- Leveransadress och anläggnings-ID
- Avtals-, mät- och förbrukningsinformation
- Betalningsinformation och fakturahistorik
- Kommunikationshistorik (e-post, telefonsamtal, ärenden)
- Uppgifter kopplade till kundservice, reklamationer och avtalsförändringar

19.3 Ändamål och rättslig grund för behandling

Elexia behandlar personuppgifter för följande ändamål

19.3.1 Fullgörande av avtal (GDPR art. 6.1 b)

För att:

- ingå, administrera och fullgöra Avtalet,
- debitera förbrukning och skicka fakturor,
- hantera kundservice och reklamationer,
- kommunicera avtalsinformation och driftmeddelanden.

19.3.2 Rättslig förpliktelse (GDPR art. 6.1 c)

För att uppfylla krav enligt:

- ellagen,
- bokföringslagen,
- annan relevant myndighetsreglering.

19.3.3 Berättigat intresse (GDPR art. 6.1 f)

Elexia behandlar personuppgifter när Elexia har ett berättigat intresse som inte åsidosätter Kundens rättigheter. Detta omfattar:

- Winback-kontakt: Elexia har rätt att under rimlig tid efter att ett avtal upphört kontakta Kunden för att informera om nya erbjudanden, kampanjer eller möjligheten att teckna nytt avtal
- Marknadsföring och kundanalys: Elexia kan kontakta Kunden med relevant information och erbjudanden relaterade till Elexias tjänster.
- Användning av ringlistor och telefonunderlag: Kunduppgifter får användas för att skapa kontaktlistor och ringlistor som används av Elexia eller av Elexias personal, underleverantörer eller personuppgiftsbiträden som agerar enligt Elexias instruktioner.
- Säkerhetsändamål och missbruks åtgärder: Behandling sker för att skydda verksamheten och säkerställa korrekt användning av tjänster.

Kunden kan när som helst invända mot behandling som baseras på berättigat intresse. Om detta invändande medför att Elexia inte längre kan levers berörda tjänster, kommer det omedelbart avslutas och slutfaktureras enligt ordinarie och anvisade avtal.

19.3.4 Samtycke (GDPR art. 6.1 a)

Vissa frivilliga behandlingar, exempelvis nyhetsbrev, kan baseras på uttryckligt samtycke. Kunden kan när som helst återkalla samtycket.

19.4 Lagringstid

Personuppgifter sparas endast så länge de behövs för angivna ändamål eller enligt lagstadgade krav, exempelvis bokföringslagen (7 år). Uppgifter för

winback-ändamål sparas endast under en begränsad period enligt Elexias interna gallringsrutiner.

19.5 Delning av personuppgifter

Elexia kan dela personuppgifter med:

- Personuppgiftsbiträden (t.ex. kundserviceleverantörer, telefonileverantörer, systemleverantörer)
- Underleverantörer och samarbetspartners som utför tjänster på uppdrag av Elexia
- Myndigheter när det krävs enligt lag
- Köpare av verksamheten: Vid försäljning, omstrukturering eller fusion kan personuppgifter överföras till den nya ägaren, i enlighet med GDPR:s krav.

Alla mottagare får endast behandla uppgifterna enligt Elexias instruktioner och för angivna ändamål.

19.6 Överföringar till tredje land

Elexia strävar efter att behandla personuppgifter inom EU/EES. Om överföring sker till land utanför EU/EES används rättsliga skyddsmekanismer såsom standardavtalsklausuler.

19.7 Kundens rättigheter

Kunden har rätt att:

- begära registerutdrag,
- begära rättelse eller radering (i de fall där rättslig grund saknas),
- begära begränsning av behandling,
- invända mot behandling baserad på berättigat intresse,
- begära dataportabilitet,
- inge klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY).

Rättigheter utövas genom att kontakta Elexias kundservice.

19.8 Kontaktuppgifter avseende personuppgifter

Personuppgiftsansvarig:

Elexia Elpartner AB

Organisationsnummer: 559549-9814

E-post: info@elexia.se