



GENERELLE VILKÅR

Norge — 10/2026 v6.0

GENERELLE VILKÅR

Disse generelle vilkårene ("Generelle vilkår") gjelder mellom Smartvatten og Kunden for Smartvattens tjenester og utstyr som er inkludert i disse, ("Tjenestene"), som definert i hovedavtalen mellom Smartvatten og Kunden ("Avtalen") som disse Generelle vilkårene er vedlagt. Disse Generelle vilkårene utgjør en integrert del av Avtalen, og med mindre noe annet er uttrykkelig angitt eller fremgår av sammenhengen, skal begrepene som er definert i Avtalen ha samme betydning i disse Generelle vilkårene. Den gjeldende versjonen av disse Generelle vilkårene er også tilgjengelig på smartvatten.com.

1. OMFANGET AV TJENESTENE OG GJENNOMFØRING

Omfanget av Tjenestene er angitt i Avtalen, og Smartvatten skal levere Tjenestene i overensstemmelse med dette.

Smartvatten kan benytte underleverandører fra tredjepart ved oppfyllelsen av sine forpliktelser under Avtalen. Smartvatten er ansvarlig for underleverandørenes utførelse på samme måte som for sin egen.

2. PRISER, FAKTURERING OG BETALING

Tjenestene faktureres basert på priser og betalingsvilkår som er avtalt og angitt i Avtalen. Med mindre noe annet er uttrykkelig avtalt i Avtalen, har Smartvatten rett til å foreta en årlig indeksjustering av prisene i henhold til konsumprisindeksen (KPI), som offentliggjøres av Statistisk sentralbyrå (SSB). Gjeldende merverdiavgift (MVA) eller andre gjeldende skatter og avgifter kommer i tillegg til prisene.

2.1. Standard fakturaprosess

Med mindre noe annet er uttrykkelig avtalt, gjelder følgende standardvilkår for fakturering:

Faktureringsperioden er tolv (12) måneder. Avgifter faktureres årlig forskuddsvis. Fakturaer utstedes én (1) måned før starten av hver faktureringsperiode. Den første fakturaen vil bli utstedt innen tretti (30) dager etter inngåelse av avtalen.

Fakturaen skal betales innen fjorten (14) dager fra fakturadato. Forsinkelsesrente skal påløpe på fakturaen i henhold til den finske renteloven (633/1982, med endringer). Betalte avgifter refunderes ikke.

GENERELLE VILKÅR

Fakturaer sendes til én angitt e-fakturaadresse eller e-postadresse oppgitt av Kunden. Fakturaer kan ikke sendes til flere mottakere eller splittes (for eksempel mellom enheter, avdelinger, kostnadssteder eller fakturaadresser).

Kunden er ansvarlig for å oppgi korrekt og opp-til-dato-informasjon som er nødvendig for å muliggjøre betaling av fakturaer utstedt til Kunden (for eksempel bestillingsnumre), senest seksti (60) dager før starten av en ny faktureringsperiode. Betalingsforpliktelsen gjelder fra fakturadatoen på den opprinnelige fakturaen, uavhengig av om Kunden har oppfylt denne forpliktelsen.

Hvis betaling ikke er mottatt innen forfallsdato, kan Smartvatten sende opptil to (2) betalingspåminnelser. Kunden er ansvarlig for eventuelle påminnellesgebyrer, inkassokostnader og forsinkelsesrente som er tillatt etter gjeldende lov. Inkassovirksomhet vil bli utført i henhold til gjeldende lovgivning.

Hvis betaling ikke er mottatt innen tretti (30) dager etter forfallsdato, har Smartvatten rett til å suspendere Tjenesten fra bruk til full betaling er gjort. En slik suspensjon fritar ikke Kunden fra sine betalingsforpliktelser for Tjenesten, heller ikke i suspensjonsperioden.

2.2. Gruppefakturering

Gruppefakturering kan tilbys der det er driftsmessig gjennomførbart. Der gruppefakturering benyttes, vil faktureringssyklusen bli tilpasset kalenderåret.

Enheter eller tjenester som legges til under en løpende faktureringsperiode, vil bli fakturert separat for resten av den perioden og innlemmet i gruppefakturaen fra og med den påfølgende faktureringsperioden.

Smartvatten forbeholder seg retten til å avgjøre om vilkårene for gruppefakturering er oppfylt, samt til å endre faktureringsordninger og eventuelle faktureringskostnader for kunden der dette er rimelig nødvendig av driftsmessige hensyn.

3. KUNDENS ANSVAR

Kunden skal (i) utføre de nødvendige oppgavene på sin side aktsomt og i samsvar med Avtalen, (ii) gi Smartvatten korrekt og tilstrekkelig informasjon for å kunne utføre Tjenestene, og (iii) etter beste evne bidra til at Tjenesten blir utført på en tilfredsstillende måte, samt (iv) behandle alt Smartvatten-utstyr med tilbørlig aktsomhet. Ved skade som kan tilskrives Kundens behandling av utstyret (som skadet utstyr, tyveri, tap av utstyr eller unnlatelse av å returnere utstyret innen

GENERELLE VILKÅR

avtalte tidsfrister), forbeholder Smartvatten seg retten til å belaste et gebyr på EUR 500 per enhet.

Kunden er ansvarlig for den informasjonen den har gitt til Smartvatten.

Kunden skal uten ugrunnet opphold informere Smartvatten om eventuelle feil, feilbruk av eller skader på Tjenesten eller utstyret knyttet til denne.

3.1. Forutsetninger for utrulling og installasjon

Med mindre annet er avtalt, er Kunden ansvarlig for installasjon av utstyret. Kunden skal merke seg at følgende vilkår må være oppfylt.

Smartvatten PRIME

Utrulling av Smartvattens optiske avlesningsutstyr krever at vannmåleren er plassert innendørs og lett kan avleses, at målerrommet er tørt og har en temperatur mellom 10 og 40 °C, og at det er en klaring på minst 15 cm over vannmåleren. Det må finnes et strømuttak for å drive avlesningsutstyret i målerrommet, innenfor maksimalt 5 meter fra vannmåleren.

Med mindre annet er avtalt, er Kunden ansvarlig for installasjon av overvåkingsutstyret i samsvar med installasjonsinstruksjonene fra Smartvatten. Partene kan mot en tilleggsavgift avtale at installasjonen utføres av Smartvatten.

Hvis Kunden ikke er i stand til å gjøre de nødvendige forberedelsene for å oppfylle forutsetningene nevnt ovenfor, vil Smartvatten gjøre alle rimelige anstrengelser for å tilby alternative metoder for levering av tjenestene, mot tilleggsavgift avhengig av forholdene på hvert enkelt sted.

Smartvatten NODE

Utrulling av delmålingsutstyret for NODE-tjenesten krever installasjon utført av en part som innehar de nødvendige autorisasjoner og sertifiseringer som kreves av lokale lover og forskrifter samt gjeldende forsikringsvilkår for å utføre arbeid på eiendommens vanninstallasjoner. Installasjonen skal utføres nøyaktig i samsvar med installasjonsmanualen.

Installasjonsstedet skal være lett tilgjengelig, og vannrørene skal være lett å nå. Kunden skal sørge for at installasjonstidspunktet er avtalt med leietakerne, og at tilgang til leietakernes lokaler er ordnet slik at installasjonen kan gjennomføres uten forsinkelse. Dører eller luker til installasjonsstedet skal kunne åpnes uten nøkler eller spesialverktøy, og det skal ikke være hindringer som forhindrer installasjonen. Under installasjonen skal vanntilførselen i rørene stenges, og Kunden garanterer at

GENERELLE VILKÅR

nødvendige stengeventiler er på plass for å stanse vanntilførselen under installasjonsarbeidet. Kunden skal sørge for at nødvendige strømtilkoblingspunkter finnes på installasjonsstedet.

Hvis kraner eller stiger er nødvendig for å nå installasjonsstedet, skal Kunden ordne det nødvendige utstyret i samsvar med gjeldende lover og sikkerhetsforskrifter. Kunden bærer kostnaden for det ekstra utstyret som er nødvendig for å nå installasjonsstedet.

Kunden skal gi Smartvatten nøyaktig og oppdatert informasjon og dokumentasjon om alle nødvendige tekniske forhold ved installasjonsstedet, inkludert, men ikke begrenset til, tegninger, bilder og prosjektdokumentasjon som blant annet viser rørdimensjoner, gjennomstrømningshastigheter, vanntemperaturer og andre relevante tekniske data som påvirker den tekniske installasjonen. Kunden skal ordne igangkjøringsinspeksjon utført av Smartvatten eller dets autoriserte underleverandør(er) i god tid (minst to (2) uker) før installasjonen fullføres. Oppstart av Tjenesten, samt eventuell garanti for utstyret dersom slik er gitt i Avtalen, krever en godkjent igangkjøringsinspeksjon.

3.2. Installasjonssted og tilgang til utstyr

Kunden er ansvarlig for at utstyret ikke endres eller fjernes fra installasjonsstedet, eller installeres på et annet sted enn det avtalte, uten Smartvattens uttrykkelige skriftlige samtykke.

Smartvatten kan gjøre endringer og oppdateringer og utføre vedlikehold av utstyret og programvaren til Tjenestene når det anses nødvendig for å sikre eller forbedre Tjenestene. Kunden skal gi Smartvatten og/eller dets underleverandører tilgang til installasjonsstedet innen rimelig tid etter å ha mottatt varsel om behov for tilgang til det installerte utstyret.

4. TJENESTENIVÅER

Smartvatten streber etter å oppnå uavbrutt bruk av Tjenestene for Kunden. Smartvatten garanterer imidlertid ikke uavbrutt, rettidig eller feilfri drift av Tjenestene. Mindre avvik fra brukervennligheten anses ikke som mangler ved Tjenestene. Smartvatten er ikke ansvarlig for at Tjenestene er midlertidig utilgjengelige på grunn av reparasjoner, oppdateringer, vedlikehold, mangler i offentlige datanettverk eller andre forhold som ikke kan tilskrives Smartvatten. Smartvattens Tjenester er avhengige av tilstrekkelig signalstyrke fra offentlige telekommunikasjonsnettverk. Ved dårlig nettverksdekning kan Smartvatten, der det er relevant, tilby rådgivningstjenester samt signal-forsterkende utstyr, som eksterne antenner. Eventuelle ytterligere utbedringstiltak for å håndtere utilstrekkelig

GENERELLE VILKÅR

dekning skal være underlagt en egen avtale og faktureres separat. Ved avlesning av målere som ikke er levert av Smartvatten, er Smartvatten ikke ansvarlig for rapporteringsfeil som skyldes måler- eller kalibreringsfeil.

Kunden skal sørge for og er ansvarlig for at egne lokaler, utstyr og systemer knyttet til Tjenestene er i driftsmessig god stand og oppfyller de avtalte kravene.

4.1. Vedlikehold og utskifting av enheter

Smartvatten tilbyr fjerndiagnostikk og støtte som en del av tjenesten. Ved feil på enheter kan Smartvatten utføre fjernoppdateringer. Utstyr kjøpt av kunder er underlagt begrensede garantivilkår som angitt i de respektive tjenestebeskrivelsene. Dersom utstyr er anskaffet som en abonnementstjeneste, er Smartvatten ansvarlig for å holde utstyret funksjonelt gjennom hele kontraktens løpetid. Smartvatten kan i slike tilfeller tilby å skifte ut en enhet som ikke fungerer, for å oppfylle sine tjenesteforpliktelser. Ved utskifting av enhet av slike grunner, dekker Smartvatten kostnadene for den nye enheten og fraktkostnadene, mens Kunden er ansvarlig for å utføre de nødvendige forberedelsene på stedet (for eksempel innsamling og pakking av den gamle enheten samt mottak og installasjon av den nye enheten) for egen kostnad. Ved unnlatelse av å returnere utstyret innen fjorten (14) dager, er Kunden ansvarlig for å kompensere Smartvatten med et engangsgebyr på EUR 500 per enhet. Installasjon eller servicebesøk på stedet utført av Smartvatten er underlagt en separat avtale og egne kostnader.

5. OPPHØR AV AVTALEN

Når Avtalen løper til den sies opp, kan Kunden si opp Avtalen med skriftlig varsel, med forbehold om den avtalte oppsigelsesfristen. Kunden kan når som helst oppgradere, utvide eller endre Avtalen til å omfatte ytterligere Smartvatten-tjenester.

Begge Partene har rett til å si opp Avtalen med umiddelbar virkning dersom den andre Parten (i) blir erklært konkurs eller insolvent, (ii) settes under avvikling, eller (iii) er i mislighold av Avtalen og ikke retter opp misligholdet innen fjorten (14) dager etter at den andre Parten har varslet Parten om misligholdet. Hvis en betaling fra Kunden er forsinket med mer enn tretti (30) dager fra forfallsdato, til tross for et skriftlig varsel, kan Smartvatten også suspendere sin utførelse av Tjenestene til Kunden har betalt alle forfalte beløp til Smartvatten.

Hvis Kunden ønsker å si opp Avtalen, skal Kunden informere Smartvattens kundeservice og returnere utstyret i driftsmessig god stand til Smartvatten innen fjorten (14) dager etter denne Avtalens ikrafttredelsesdato for opphøret, og i samsvar med instruksjonene gitt av Smartvatten. Returneringen av utstyret skal

GENERELLE VILKÅR

skje helt for Kundens egen kostnad. Ved unnlatelse av å returnere utstyret innen fjorten (14) dager, er Kunden ansvarlig for å kompensere Smartvatten med et engangsgebyr på EUR 500 per enhet. Dersom Kunden eller noen av dens rettighetshavere blir oppført på noen form for internasjonal sanksjonsliste som forplikter Smartvatten, kan Smartvatten si opp Avtalen med umiddelbar virkning. I et slikt tilfelle, og når opphøret skjer i løpet av en fast avtaleperiode for Avtalen, er Kunden ansvarlig for å ordne retur av utstyret for egen kostnad og betale Smartvatten 50 % av alle utestående avgifter for den opprinnelige avtaleperioden, uavhengig av om de ennå ikke har forfalt. Når slikt opphør skjer i løpet av den løpende avtaleperioden, er Kunden ansvarlig for å ordne retur av utstyret for egen kostnad og betale Smartvatten tjenesteavgiftene for tolv (12) måneder i henhold til de tjenesteavgiftene som gjelder på opphørstidspunktet. Smartvatten skal ikke kompensere Kunden for de opphørte Tjenestene, og skal heller ikke tilbakebetale eventuelle betalinger som allerede er gjort til Smartvatten.

Ved overføring av eierskap til eiendommen som Tjenesten er knyttet til, og med mindre annet er separat avtalt, har Kunden rett til å overdra Avtalen til den nye eieren ved å gi Smartvatten skriftlig varsel om at slik overføring har skjedd, samt gi de nødvendige opplysningene, inkludert faktureringsopplysninger, om den nye avtaleparten. Kunden er fortsatt bundet av Avtalen til Smartvatten har bekreftet overdragelsen, eller til opphøret av Avtalen har trådt i kraft.

Hvis Avtalen ikke overdras, har Kunden rett til, for egen kostnad, å flytte Tjenesten til en annen eiendom innenfor Kundens eiendomsportefølje. Uten hensyn til det ovennevnte forbeholder Smartvatten seg retten til å si opp avtalen når som helst med skriftlig varsel til Kunden, med en oppsigelsesfrist på tolv (12) måneder, og skal i slikt tilfelle bære kostnaden for demontering og retur av utstyret.

6. EIENDOMSRETT

Alle rettigheter, eiendomsretter og interesser i og til Tjenestene, eller knyttet til infrastrukturen, utstyret, databasene eller materialene til og forbundet med Tjenesten, samt eventuell utvikling eller know-how knyttet til dette, uansett om de kan registreres eller ikke, er eiendommen til og skal tilhøre utelukkende Smartvatten eller en tredjepart (f.eks. Smartvattens underleverandør). Ingen immaterielle rettigheter av noe slag knyttet til Tjenestene overføres til Kunden.

Smartvatten skal ha rett til å samle inn statistiske data, analyser og andre aggregerte eller på annen måte de-identifiserte data avledet fra Kundens og dens brukers bruk av Tjenestene, forutsatt at slike data ikke gjør det mulig å skille personopplysninger fra de aggregerte dataene og identifisere dem som knyttet til

GENERELLE VILKÅR

Kunden eller dens brukere. Smartvatten skal ha rett til å bruke de anonymiserte dataene til intern utvikling, vedlikehold og statistiske formål.

7. KONFIDENSIALITET

Partene er enige om og forplikter seg til å holde konfidensielt alle forretningshemmeligheter og annen konfidensiell informasjon de får kjennskap til om den andre Parten i løpet av forhandlingene og under Avtalens løpetid. Partene skal ikke bruke den konfidensielle informasjonen til andre formål enn å oppfylle sine forpliktelser under Avtalen, når nødvendig. Uten hensyn til det ovennevnte kan Partene utlevere konfidensiell informasjon under Avtalen og disse Generelle vilkårene dersom dette uttrykkelig kreves av ufravikelig lovgivning eller en kompetent myndighet.

8. ENDRINGER I TJENESTER, PRISER OG VILKÅR

Smartvatten kan endre de leverte Tjenestene, prisene og disse vilkårene ved å varsle Kunden om endringene minst tre (3) måneder før starten av den nye faktureringsperioden. De nye vilkårene, prisene og omfanget av Tjenestene skal bli gyldige og bindende fra begynnelsen av faktureringsperioden.

9. FORCE MAJEURE

Ingen av Partene skal være ansvarlig mot den andre Parten for mangler ved etterlevelsen av Avtalen, eller for direkte eller indirekte skader som følger av forhold som ikke var forutsigbare på Avtalens dato og som ligger utenfor Partens rimelige kontroll, slik som krig, pandemi, statlig eller myndighetsbestemt handling, force majeure-hendelser av naturmessig art eller lignende. Parten skal uten opphold skriftlig varsle den andre Parten om slik force majeure-hendelse. Parten skal på samme måte varsle den andre Parten når force majeure-hendelsen opphører.

10. ANSVAR

Smartvatten er ikke ansvarlig for indirekte skader eller følgeskader. Smartvatten er ikke ansvarlig for direkte eller indirekte skader som følger av avbrudd i kommunikasjonsnettverket eller andre avbrudd i dataoverføringen.

Begge Partene er ansvarlige mot den andre Parten for skader som følger av et tilskrivbart mislighold i oppfyllelsen av sine forpliktelser knyttet til Personopplysninger. Partenes samlede ansvar skal imidlertid ikke overstige de grensene som er fastsatt i dette punkt 10.

GENERELLE VILKÅR

Partenes ansvar er begrenset til de avgiftene som er fakturert Kunden for Tjenestene i løpet av de siste seks (6) månedene før tapet, eksklusive merverdiavgift (MVA).

Disse ansvarsbegrensningene skal ikke gjelde dersom skadene er forårsaket av grov uaktsomhet eller forsett.

Smartvatten er ikke ansvarlig for skader på Tjenesten eller utstyret som følger av Kundens opptreden eller av feilaktig installasjon av utstyret utført av Kunden eller en tredjepart engasjert av Kunden. I slike tilfeller, dersom utstyret og/eller installasjonen er Smartvattens ansvar i henhold til Avtalen, forbeholder Smartvatten seg retten til å belaste Kunden for den fulle verdien av det nye utstyret og dets installasjon, forutsatt at skaden ikke skyldes Smartvattens egen feil.

Alle krav basert på Avtalen skal fremsettes skriftlig til Smartvatten senest tre (3) måneder etter at Kunden ble kjent med grunnlaget for kravet, og i alle tilfeller innen ett (1) år fra opphøret eller utløpet av Avtalen.

11. DATABASEHANDLING OG PERSONOPPLYSNINGER

Personopplysninger skal behandles i samsvar med de særskilte vilkårene for behandling av personopplysninger ("**Særskilte vilkår**").

Kunden gir Smartvatten fullmakt og samtykke til å utlevere data som samles inn eller genereres i forbindelse med Kundens bruk av Tjenestene, til tredjeparter som partnere eller underleverandører av Smartvatten eller vannleverandører, for å muliggjøre leveringen av Smartvattens Tjenester.

Dersom det er nødvendig for å levere Tjenestene og oppfylle forpliktelsene i Avtalen, samtykker Kunden i at Smartvatten kan innhente data fra tredjeparter (for eksempel innsamling av vannmåleravlesninger fra en vannleverandør) på Kundens vegne. Dersom den aktuelle vannleverandøren krever ytterligere dokumentasjon eller en separat fullmakt fra Kunden for å muliggjøre slik datainnsamling, skal Kunden fremskaffe den nødvendige dokumentasjonen eller fullmakten uten ugrunnet opphold.

12. DIVERSE BESTEMMELSER

Kunden kan ikke overføre Avtalen eller sine rettigheter eller forpliktelser under denne til en tredjepart uten forutgående skriftlig samtykke fra Smartvatten, med unntak av en overdragelse i samsvar med punkt 5 (Opphør av Avtalen) i forbindelse med eierskifte av eiendommen. Smartvatten kan, etter eget forgodtbefinnende,

GENERELLE VILKÅR

overføre Avtalen samt sine rettigheter og forpliktelser under denne, helt eller delvis, til en tredjepart som tilhører samme konsern som Smartvatten, eller til en tredjepart som Smartvattens virksomhet eller deler av denne overføres til som følge av en transaksjon, virksomhetsoverdragelse, fusjon, fisjon eller annen lignende ordning.

Denne Avtalen er underlagt norsk rett, med unntak av norske lovvalsregler. Enhver tvist, uenighet eller ethvert krav som oppstår av eller i forbindelse med denne Avtalen, herunder spørsmål om mislighold, opphør eller gyldighet, og som ikke kan løses i minnelighet, skal avgjøres endelig ved voldgift i henhold til de til enhver tid gjeldende voldgiftsreglene til Oslo Chamber of Commerce, Institutt for Voldgift og Alternativ Tvisteløsning (Rules of the Arbitration and Dispute Resolution Institute of the Oslo Chamber of Commerce), av én (1) voldgiftsdommer. Voldgiftsstedet skal være Tønsberg. Uten hensyn til dette har Smartvatten rett til å inndrive ubetalte, forfalte fakturaer ved Oslo tingrett.

Smartvatten forbeholder seg retten til å bruke Kunden som referanse i Smartvattens markedsføringsmateriale, i form av logoer, navn og erfaringer.

Disse vilkårene trer i kraft og binder Partene fra Avtalens dato. Kunden skal fortsette å etterleve vilkårene i Avtalen til Kunden har betalt alle utestående betalinger basert på Avtalen og returnert Tjenestenes utstyr til Smartvatten, eller innløst utstyret der dette er aktuelt. Punkt 6 og 7 skal fortsatt gjelde etter opphøret av Avtalen.