

OKQ8:S ALLMÄNNA VILLKOR FÖR KÖP AV LADDBOX OCH INSTALLATION

Gäller från och med 2019-11-06



1. ALLMÄNT

Dessa allmänna villkor ("Allmänna Villkor") gäller för OKQ8 AB:s (org. nr 556027-3244 med registrerad adress Box 23 900, 104 35 Stockholm) ("OKQ8") (i) försäljning av laddbox, laddstolpe, laddstation, laddkabel eller annan utrustning för laddning av laddningsbara fordon (sammantaget, "Laddutrustning") (ii) installationstjänster i samband med köp av Laddutrustning ("Installation") och (iii) abonnemang för att få tillgång till app- och webportalsbaserad funktionalitet genom OKQ8s tjänst för elbilsaddning ("Abonnemang") till konsument, varvid avses en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, (i det följande kallad "Kunden"). Kunden och OKQ8 refereras i det följande till som "Parterna", och var och en som "Part".

Eventuella avvikelser från dessa villkor ska göras skriftligen i det individuella avtalet mellan Parterna för att vara giltiga och gäller i sådant fall före regleringarna i dessa villkor.

Alla frågor och kundkontakter sköts av OKQ8 genom OKQ8:s kundservice med adress Box 502, 774 27 Avesta, tel. 020-65 65 65, www.okq8.se/kundservice.

2. INGÅENDE AV AVTAL

Kunden kan köpa Laddutrustning och beställa Installation eller Abonnemang genom att lägga en skriftlig eller muntlig beställning till OKQ8. Beställning kan läggas via OKQ8:s hemsida (www.okq8.se) eller direkt till behörig person hos OKQ8. Vid köp av Laddutrustning kan Kunden välja att anslutas till Abonnemang i de fall det är tillämpligt. I samband med köp av Installation ska installationsadress uppges. En beställning är bindande för Kunden i och med (i) fullgjord beställning via webbutiken och inbokat installationsdatum, (ii) i och med fullgjord beställning över telefon som har bekräftats av OKQ8 eller (iii) i och med att Kunden undertecknat en beställningsorder eller en offert tillhandahållen av OKQ8.

När Kunden har beställt Laddutrustning, Installation och/eller Abonnemang ska OKQ8 lämna en skriftlig eller muntlig orderbekräftelse till Kunden ("Orderbekräftelse"). Kundens beställning är bindande för OKQ8 först när Kunden har meddelats Orderbekräftelsen. Vid eventuellt fel i Orderbekräftelsen ska Kunden omgående kontakta OKQ8. Efter att OKQ8 har lämnat Orderbekräftelsen har Parterna ingått ett bindande avtal ("Avtal") för vilket dessa Allmänna Villkor gäller.

3. ÅNGERRÄTT VID INGÅENDE AV AVTAL PÅ DISTANS

Om Kunden köper Laddutrustning, Abonnemang eller Installation via OKQ8:s hemsida, över telefon eller annars utanför OKQ8:s affärslokaler gäller reglerna om ångerrätt i enlighet med lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Kunden kan då ångra sitt köp genom att kontakta OKQ8 inom 14 kalenderdagar från den dag Kunden tog emot varan.

Om Kunden vill utöva sin ångerrätt ska köparen skicka ett meddelande till OKQ8 om att kunden frånträder Avtalet. Kunden kan, men behöver inte, använda det standardformulär som tillhandahålls av Konsumentverket på

<http://publikationer.konsumentverket.se/kontrakt-och-mallar/angerblankett>.

Kunden ska kontakta OKQ8:s kundservice som anvisar returffarande. Returnering av produkterna ska ske inom 14 dagar från Kundens utövande av ångerrätten. De direkta kostnaderna för returnering av produkterna, inklusive demontering, ska betalas av Kunden. Demontering måste göras av behörig elinstallatör.

Varorna ska returneras fullständiga, oskadade och i väsentligen oförändrat skick inklusive all medföljande dokumentation.

Om Kunden frånträder detta Avtal kommer OKQ8 att betala tillbaka inköpsbeloppet, inklusive eventuell kostnad för frakten av varorna till Kunden, med avdrag för sådan ersättning som Kunden ska utge till OKQ8 enligt denna punkt 3. OKQ8 kommer att använda samma betalningssätt för återbetalningen som Kunden har använt vid den ursprungliga transaktionen, om inte annat överenskommit. Om varorna inte har mottagits enligt avtalsvillkoren, kommer dock inte inköpsbeloppet att restitueras. Varorna förblir då Kundens egendom. Kunden är skyldig att avhämta produkterna inom två veckor från avlämnandet.

Om Kunden utövar sin ångerrätt, ska denne ersätta OKQ8 för: (i) extra leveranskostnader till följd av att Kunden valt något annat leveranssätt än den standardleverans som OKQ8 erbjuder, (ii) varornas värdeminskning till följd av att Kunden låtit hantera produkterna i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa egenskaper eller funktion och (iii) en proportionell andel av det avtalade priset för Installation som utförts innan Kunden utövade ångerrätten, i de fall då Kunden har begärt att Installationen skulle börja utföras under ångerfristen. För aktuell adress för returnering av varor hänvisas till OKQ8:s kundservice.

Vid returnering ska Kunden se till att varan är lämpligt emballerad. Kunden ansvarar för varan till dess att OKQ8 har tagit emot den. OKQ8 rekommenderar Kunden att spara postkvitto och eventuella kolli- eller brev-id.

Kunden står för kostnaden för att skicka tillbaka varan när Kunden ångrar sitt köp. OKQ8 tar inte emot paket som måste lösas ut.

4. ÅTERBETALNING

Om Kunden utnyttjar sin ångerrätt ska OKQ8 betala tillbaka vad Kunden har betalat, inklusive kostnader för OKQ8's leverans till Kunden (dock inte extra kostnader till följd av att Kunden har valt en annan leveransform än den billigaste standardleverans som OKQ8 erbjuder). Återbetalning ska göras utan onödigt dröjsmål efter att OKQ8 tagit emot den returnerade varan från Kunden eller från när Kunden visat att varan sänts tillbaka. OKQ8's återbetalning ska göras med

samma betalningssätt som användes vid den ursprungliga transaktionen, såvida Kunden inte uttryckligen har samtyckt till något annat. Inga avgifter tillkommer på grund av återbetalningen.

Om en varas värde minskar på grund av Kundens hantering av varan ansvarar Kunden för värdeminskningen. Detta gäller dock inte sådan hantering som är nödvändig för att fastställa varans karaktär, egenskaper och funktion.

Kvitto ska bifogas för den vara som returneras. Om bara en del av de varor som levererats returneras måste detta tydligt markeras på kvittot.

5. LEVERANS

OKQ8 levererar i hela Sverige. Kunden ombeds kontakta OKQ8 vid övriga försändelser av Laddutrustning till utlandet.

Beställd vara ska anses vara levererad när denna har levererats i enlighet med de följande styckena i denna punkt 5 (vid köp utan Installation) alternativt när de installerats av OKQ8 på den adress som Kunden uppgivit (vid köp med Installation).

Om en beställd vara ska levereras mot avhämtning hos leveransombud ska Kunden meddelas så snart varan finns tillgänglig för avhämtning genom att skicka ett meddelande till den e-postadress som Kunden angivit vid beställningen eller på annat lämpligt sätt kontakta Kunden. När Kunden fått information om att varan kan hämtas ska Kunden hämta Produkten, senast inom fjorton (14) kalenderdagar från det att Kunden mottog sådan information. Om Kunden inte hämtar varan inom denna tid skickas varan tillbaka och Kunden debiteras samtliga kostnader för frakt, förvaring och hantering.

Risken för en beställd vara övergår från OKQ8 till Kunden när den levereras till Kunden. Om leveransen sker via en leverantör anlitad av OKQ8, övergår risken för beställd vara till Kunden vid mottagandet från sådan leverantör.

Ett leveransdatum som anges vid beställning av en vara är ett beräknat leveransdatum och således inte bindande för OKQ8. Om det uppstår en försening i förhållande till beräknat leveransdatum ska OKQ8 meddela Kunden detta genom att skicka ett meddelande till Kunden på den e-postadress som Kunden angivit vid beställningen eller på annat lämpligt sätt kontakta Kunden.

6. ROT-AVDRAG

Om Kunden använder sig av möjlighet till ROT-avdrag måste (i) ägaren av fastigheten vara beställare av installationen och (ii) ägaren av fastigheten vara berättigad till ROT-avdrag, ha tillgång till skatteavdrag och ha tillräckligt utrymme kvar att utnyttja från Skatteverket.

Om Skatteverket nekar utbetalningen av ROT-avdrag faktureras Kunden ROT-avdragsbeloppet.

7. PRISER OCH BETALNING

Kunden ska betala det pris som uppges av OKQ8 i Avtalet. Priser för Laddutrustning och Installation framgår av OKQ8's vid var tid gällande prislista. Gällande prislista finns tillgänglig på www.okq8.se OKQ8 reserverar sig för eventuella tryckfel, felaktiga prisuppgifter och utsålda varor.

Om inget annat har överenskommit ska betalning göras i enlighet med faktura. Betalning ska vara OKQ8 tillhanda senast på den i fakturan angivna förfallodagen.

OKQ8 har i samband med köpet rätt att göra en kreditupplysning på Kunden då köpet görs på faktura.

Kunden har inte rätt att kvitta sina fordringar mot belopp som Kunden har att erlagga till OKQ8. Inga anspråk upphäver eller flyttar fram betalningar som Kunden är skyldig att erlagga till OKQ8.

Sker inte betalning i rätt tid har OKQ8 rätt att av Kunden, förutom fakturabeloppet, fordra ränta enligt räntelagen (1975:635) från den på fakturan angivna förfallodagen samt ersättning för de kostnader som är förenade med dröjsmålet. Hit räknas även kostnader för skriftligbetalningspåminnelse samt kostnader för verkställighet av betalnings- eller annan förpliktelse.

För det fall Kunden är i dröjsmål med betalning får OKQ8 även stänga av kund från vidare nyttjande av produkten till dess att full betalning erlagts.

Om Kunden inte uppfyller sina förpliktelser enligt Avtalet, har OKQ8 rätt att antingen senarelägga fullgörandet av sina åtaganden enligt Avtalet eller säga upp Avtalet till omedelbart upphörande, utan att detta påverkar OKQ8:s rätt till ersättning för kostnader, skadestånd eller ränta.

Produkter och tjänster som regleras av dessa allmänna villkor är tillsvidare ej återbäringsgrundande för OK-medlemmar.

8. ÄGANDERÄTTSFÖRBEHÅLL

OKQ8 förbehåller sig äganderätten till Laddutrustning fram till dess att full betalning har erlagts. För det fall Kunden inte betalar inom föreskriven tid äger OKQ8 rätt att med omedelbar verkan återta Laddutrustning på Kundens bekostnad samt kräva ersättning för eventuell värdeminskning.

9. KÖP AV INSTALLATION

Om Parterna avtalar att OKQ8 ska installera den köpta Laddutrustningen gäller följande villkor för utförandet av installationen. Kunden godtar att OKQ8 låter tredje part utföra hela eller delar av Installation. Om inte Installation av köpt Laddutrustning köps från OKQ8 ansvarar Kunden för att installation av Laddutrustning sker av behörig elinstallatör och att installation i övrigt utförs korrekt.

Kunden kan välja mellan olika typer av Installation samt avtala om tidpunkt för Installationen. På OKQ8's hemsida, www.okq8.se, finns information om vad som ingår i en så kallad standardinstallation ("Standardinstallation"). Alla åtgärder utöver de som ingår i en Standardinstallation är föremål för vid var till gällande prislista på beställningssidan på OKQ8s hemsida eller vad som avtalats med installatör och utgör en "Anpassad Installation".

Om Kunden önskar en annan placering av Laddutrustningen än den som OKQ8 föreslår så tillgodoser OKQ8 detta önskemål i den mån det är möjligt och mot betalning av de tillkommande kostnader som är förknippade med Installation på en sådan annan placering. Om Kunden önskar en Anpassad Installation utför OKQ8 detta mot särskild avgift.

Om Kunden och OKQ8 har tecknat avtal om en Anpassad Installation av Laddutrustningen gäller, utöver Avtalet, också de särskilda bestämmelser som anges i särskilt avtal om Anpassad Installation och/eller eventuell specifikation av Anpassad Installation som angetts på Orderbekräftelsen.

Kunden eller Kundens ombud ska finnas på plats vid avtalad tidpunkt för Installation och tillse att OKQ8 får obegränsad tillgång till erforderligt utrymme för installation av kablar och för att ansluta Laddutrustningen till elnätet på installationsplatsen. Om OKQ8 inte får sådan obegränsad tillgång vid den tidpunkt som har avtalats har OKQ8 rätt att fakturera Kunden för tillkommande kostnader enligt gällande prislista. Eventuell ändring av tid för Installationen måste göras senast fem (5) arbetsdagar före den tidpunkt som avtalats och ska meddelas enligt det förfarande som fastställs vid bokning av installation samt skriftligt till OKQ8 på laddning@okq8.se med en hänvisning till ordernumret.

Kunden ska själv och på egen bekostnad ombesörja eventuella reparationer, till exempel målning, putsning eller tapetsering, och den övriga återställningen av mark, byggnad och annan anläggning, som kan bli nödvändig till följd av nödvändig åverkan vid Installationen.

Om Installation ska ske på fastighet som ägs av annan än Kunden ansvarar Kunden för att erforderliga medgivanden härtill har inhämtats. Kunden ansvarar för att tillse att samtliga för installationsarbetet nödvändiga tillstånd och information om eventuella villkor, som det inte åligger OKQ8 att inhämta i enlighet med Avtalet, har inhämtats innan Installation påbörjas.

Kunden ska säkerställa att det finns lediga grupper att tillgå i elanläggningen, dvs att det finns säkringar i elanläggningen som ej nyttjas där elinstallatören kan koppla in Kundens Laddutrustning. OKQ8 förutsätter att det i Kundens elanläggning ej förekommer sk. ”snedbelastning” (snedbelastning innebär att det finns för många elförbrukare på endera fasan med utlösta säkringar till följd).

Om platsen där Installation ska ske inte har tillräcklig god mobilkommunikation kan OKQ8 inte utlova eller garantera full funktionalitet för Abonnemang. Om mobilkommunikation saknas eller bedöms vara för svag på platsen där installation ska ske kan OKQ8 och Kunden separat avtala om att utrustning för signalförstärkning ska installeras till en kostnad som tillkommer.

Om OKQ8 eller av OKQ8 anlitad installatör i samband med Installation bedömer att den inte kan fullföljas till följd av omständigheter som Kunden ansvarar för har OKQ8 rätt att neka Installation och säga upp Avtalet utan att Kunden därmed är ersättningsberättigad.

10. LADDKORT

Användning av Laddutrustning förutsätter att användaren har ett laddkort (”Laddkort”) som behövs för att initiera laddning. För Laddutrustning som ansluts till OKQ8:s publika laddtjänst (”Laddtjänsten”) är användarna anslutna till Laddtjänsten och har erhållit Laddkort i enlighet med särskilda villkor för användarens anslutning till laddtjänsten. För Laddutrustning som inte ansluts till Laddtjänsten kan Kunden beställa Laddkort till användarna från OKQ8.

Laddkort som inte används under en period om 24 månader kommer automatiskt att spärras av OKQ8. För att häva en sådan spärr måste Kunden kontakta OKQ8.

Laddkortet tillhör OKQ8 och ska förstöras eller returneras av Kunden om OKQ8 begär detta. Detta gäller också då avtalet mellan Parterna upphör. Annan part än OKQ8 får inte göra ingrepp på eller kopiera Laddkortet.

Kunden ansvarar för att Laddkortet förvaras på ett säkert sätt och, i förekommande fall, att den personliga koden till Laddkortet skyddas. Kunden ska förstöra eller returnera skadade Laddkort till OKQ8. OKQ8 byter då ut det skadade Laddkortet mot en eventuell kostnad som uppges vid aktuellt tillfälle. I förekommande fall kommer koder och lösenord till Laddkort att skickas till den adress som Kunden har angivit vid beställningen av Laddkortet. Av säkerhetsskäl lämnar OKQ8 inte ut några koder eller lösenord via telefon.

Om Kunden förlorar sitt Laddkort, eller får vetskap om att Laddkortet obehörigen har använts, kan Kunden ringa OKQ8 på telefonnummer 020-65 65 65 och spärra Laddkortet för att undvika missbruk. OKQ8 kan kräva att Kunden skriftligen bekräftar spärrningen och vid stöld kan OKQ8 också kräva att Kunden polisanmäler händelsen. OKQ8 ersätter det förlorade Laddkortet mot en eventuell kostnad som uppges vid aktuellt tillfälle.

OKQ8 ansvarar inte för några förluster som uppstår till följd av att ett Laddkort har förlorats, skadats eller på annat sätt blivit oanvändbart. Vid obehöriga transaktioner med Kundens Laddkort, ansvarar Kunden själv för hela det förladdade belopp som har konsumerats eller på annat sätt gått förlorat.

11. ABONNEMANG

Genom att teckna sig för Abonnemang i enlighet med punkt 2 ovan får Kunden tillgång till en app och en webportal som OKQ8 erbjuder genom en tredjepartslösning och som bl.a. ger möjlighet till övervakning, programmering och anpassning av Laddutrustning och tillgång till statistik och data om hur Laddutrustning används. Användning av programvaror för dessa applikationer och portaler är föremål för särskilda allmänna villkor som Kund tar del av och accepterar i samband med installation av appen och/eller anslutning till webportalen.

Abonnemang löper tillsvidare med 30 dagars uppsägningstid. Avgiften för Abonnemanget faktureras månadsvis och den från tid till annan gällande abonnemangsvavgiften framgår av OKQ8:s gällande prislista.

Vid köp av Abonnemang och Laddutrustning utan Installation levereras tjänsterna inom ramen för Abonnemang efter att en utförd installation meddelats OKQ8. Kunden ansvarar för att anslutning för förbrukningsel och uppkoppling mot OKQ8:s IT-plattform finns.

Kund är inte berättigad till ersättning på grund av att appen och/eller webportalen är ur funktion eller har begränsad användning.

OKQ8 förbehåller sig rätten att, i rimlig omfattning och utan ersättning till Kunden, ändra, begränsa tillgången till, eller stänga av tjänsterna och/eller laddportalen som ingår i Abonnemang för t.ex. uppgradering, uppdatering, underhåll

och felkorrigering eller till följd av force majeure-förhållanden utanför OKQ8:s kontroll. OKQ8 och tredjepartsleverantören av Abonnemang strävar efter att den statistik och data som tillhandahålls genom tjänsterna och laddportalerna håller högsta möjliga tillförlitlighet, men OKQ8 lämnar inga garantier avseende dessa uppgifter.

Kunden är införstådd med att Abonnemang kan ändras avseende t.ex. struktur, omfattning och innehåll, dock inte beträffande grundläggande funktion. OKQ8 förbehåller sig rätten att vidta sådana förändringar. OKQ8 förbehåller sig även rätten att ändra eller ta bort information i laddportalerna. OKQ8 har rätt (men ingen skyldighet) att genomföra åtgärder för att upprätthålla Laddutrustningens eller laddportalens funktionalitet med avseende på mjukvara eller kompatibilitet med operativsystem.

OKQ8 förbehåller sig rätten att med omedelbar verkan stänga ett Abonnemang utan återbetalningsskyldighet om Kunden nyttjar abonnemangstjänsten på ett otillbörligt sätt. OKQ8 har även rätt att häva avtalet samt stänga Abonnementet om Abonnenten är försatt i konkurs eller annars är på obestånd.

12. GARANTI

Med Laddutrustning kan det följa en tillverkargaranti ("Tillverkargaranti") och för Installation utförd av tredje man som anlitas av OKQ8 kan det följa en installationsgaranti ("Installationsgaranti"). Sådan Tillverkargaranti och/eller Installationsgaranti varierar beroende på vara och tillverkare respektive tjänst och utförare och kan innehålla villkor för dess tillämpning. OKQ8 gör inga garantiåtaganden avseende Laddutrustning och Installation, vare sig i omfattning, tid, kvalitet, material eller funktion utöver vad som framgår av Tillverkar- och/eller Installationsgaranti. För information om eventuella Tillverkar- och Installationsgaranti hänvisas till OKQ8:s hemsida, aktuellt produktblad eller varans tillverkare respektive aktuell installatör.

13. FEL

En vara ska anses ha fel eller brister om den avviker från den beskrivning (bruksanvisningen) som följer med varan vid leveransen eller från vad som framgår av OKQ8's hemsida. En tjänst ska anses vara felaktig om den avviker från den beskrivning av vad som ingår i tjänsten som framgår av OKQ8's hemsida.

Installation eller annan tjänst ska anses vara felaktig om dess utförande avviker från vad som avtalats mellan Parterna eller om den på något sätt inte har utförts fackmannamässigt.

Laddutrustning får bara användas i enlighet med bruksanvisningen. Laddutrustning får endast användas till laddning av de typer av laddbara fordon för vilken Laddutrustningen är designad. Om Laddutrustningen används för att ladda laddbart fordon av annan typ eller med annan strömstyrka än sådan för vilken Laddutrustningen är designad är Kunden ensam ansvarig för eventuella skador på Laddutrustningen och det laddbara fordonet.

14. REKLAMATION

En Kund har tre (3) års reklamationsrätt räknat från den dag då Kunden fick varan i sin besittning respektive från den tidpunkt då en tjänst slutförts. Reklamation ska göras inom skälig tid. En Kund som reklamerar inom två (2) månader

från det att felet upptäcktes eller borde ha upptäckts ska anses ha reklamerat inom skälig tid.

För felanmäld vara eller Installation eller annan tjänst där det uppgivna felet kan fastställas bero på eller härledas till förhållanden som beror på Kunden, har OKQ8 rätt att kräva betalning av Kunden baserat på den tid som avsatts för att undersöka felet. Priset för detta framgår av gällande prislista.

15. ANSVARSBEGRÄNSNINGAR

OKQ8 ansvarar inte för fel, avbrott, störningar, ström kvalitet och liknande som kan härröras till andra tjänsteleverantörer, bland annat elleverantörer, elproducenter, elnätsleverantörer och internetleverantörer.

OKQ8 ansvarar inte heller för skador eller förluster som åsamkas Kunden på grund av felaktig användning, bland annat, men inte begränsat till, felaktig laddning, datavirus och liknande.

OKQ8 har ingen skyldighet att uppfylla avtalet om detta förhindras av omständigheter som står utanför OKQ8's kontroll, bland annat, men inte begränsat till, brand, krig, militära insatser, upplöpp, strejk, lockout, naturkatastrofer, inklusive blixtnedslag och översvämningar, stora avbrott eller störningar i tekniska system eller IT-system som OKQ8 inte hade kunnat undvika eller klara av utan orimliga omkostnader eller som OKQ8 inte hade kunnat förutse när avtalet tecknades.

16. PERSONUPPGIFTER

OKQ8 kommer att behandla Kundens och/eller Kundens personals personuppgifter för att kunna utföra Avtalet. OKQ8 kommer vidare att behandla personuppgifter och laddhistorik för varje användare i laddportalerna. Aktuell information om OKQ8:s behandling av personuppgifter finns på OKQ8:s hemsida, www.okq8.se/personuppgifter/.

Dataskyddsombud för OKQ8 kan nås via epost dso@okq8.se.

17. ÖVERLÅTELSE

OKQ8 har rätt att utan Kundens samtycke överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet till annat bolag inom samma koncern eller till tredje part som rimligen kan förväntas fullgöra skyldigheterna enligt Avtalet på ett tillfredsställande sätt.

Kunden har inte rätt att till annan helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet.

18. ÄNDRING AV VILLKOR

Kunden är medveten om att utvecklingen inom området för laddning av laddbara fordon sker snabbt. Därför förbehåller OKQ8 sig rätten att ändra dessa Allmänna Villkor för att t.ex. anpassa villkoren till ny eller modifierad teknik, enheter, standarder, lagstiftning, riktlinjer, eller till tillämpliga tekniska, administrativa, verksamhetsmässiga eller övriga relevanta förfaranden eller förfaranden gällande informationssäkerhet eller affärsverksamhet. Kunden informeras om sådana ändringar med trettio (30) dagars varsel på webbsidan www.okq8.se.

19. LAGVAL OCH TVISTER MM

Svensk lag skall tillämpas på detta avtal. Om en tvist uppstår och parterna inte kan lösa den på egen hand, kan Kunden

vända sig till den kommunala konsumentvägledningen.
Tvister bör i första hand prövas av Allmänna
reklamationsnämnden (ARN). Tvister kan även prövas av
allmän domstol.