



1KOMMA5 GRADER AB – ALLMÄNNA VILLKOR VID KÖP AV SERVICE- OCH UNDERHÅLLSAVTAL

Dessa avtalsvillkor gäller för användning av abonnemangstjänsten 1K5 Trygg Bas som tecknas mellan Kund och 1KOMMA5 grader AB (nedan kallat "1KOMMA5") avseende tillhandahållande av service och support för tidigare installerade solcellsanläggningar.

1 Avtalsparter

1KOMMA5 grader AB ("1KOMMA5")

559069–2900

Adress

Hyllie Boulevard 21

215 32 Malmö

Tfn: 08 – 22 88 90

E-post: info@1KOMMA5.se

Kund (Kunden)

Kunden i dessa villkors mening är konsumenter, dvs. fysiska personer som använder tjänsterna för ändamål som huvudsakligen faller utanför näringsverksamhet.

2. Beskrivning av tjänsten

1KOMMA5 förbinder sig att på distans tillhandahålla support, hjälp och vägledning för tekniska problem, produktfrågor och allmänna supportförfrågningar relaterade till tidigare installerade solcellsanläggningar i 1KOMMA5s täckningsområde och omfattande ett utvalt sortiment av tillverkare. Täckningsområde och sortiment av tillverkare kan ändras över tid.

Support tillhandahålls via e-post, telefon eller via digital fjärrstyrning.

3. Avtalstid

3.1 Faktureringsperiod

Avtalet löper tills vidare med den faktureringsperiod som kunden har valt (månad eller år). Vid periodens slut förnyas abonnemanget automatiskt med motsvarande period, om inte kunden eller 1KOMMA5 dessförinnan skriftligen sagt upp avtalet.

3.2. Uppsägning

Kunden kan när som helst säga upp avtalet med verkan från nästa förnyelseperiod.

Uppsägning innebär att abonnemanget fortsätter gälla under innevarande betalda period och inte förnyas därefter. Någon återbetalning av redan betald avgift sker inte

4. Tjänster

4.1 Tillgänglighet

Digitala tjänster såsom digital felanmälan och self-helpportal är tillgängliga året runt, dygnet runt med undantag för eventuella driftstörningar. Personlig kontakt via epost eller telefon är tillgänglig helgfri vardag mellan 09:00-12:00 & 13:00-15:00. Öppettider kan komma att justeras och aviseras via epost till Kunden vid eventuella ändringar.

4.2 Svarstider

1KOMMA5 bekräftar mottagandet av en supportförfrågan inom två arbetsdagar efter att den skickats in av kund.

1KOMMA5 ska göra vad som får anses vara rimliga ansträngningar för att lösa supportfrågor inom fem arbetsdagar. Mer komplexa ärenden kan kräva ytterligare tid, och eventuella ytterligare kostnader kan tillkomma. 1KOMMA5 kommer att meddela den förväntade lösningstiden till Kund och eventuella tillkommande kostnader.

4.3 Servicebesök eller omfattande digital felsökning

1KOMMA5 kan på uppdrag av Kunden utföra både servicebesök och felsökningar på plats. Dessa tjänster debiteras enligt vid tidpunkten gällande prislista och ingår således inte i serviceabonnemanget. 1KOMMA5 ansvarar för att informera Kunden om eventuella tillägg.

1KOMMA5 kan på uppdrag av Kunden utföra omfattande digital felsökning för att åtgärda eventuella fel på distans. Dessa tjänster debiteras enligt vid tidpunkten gällande prislista och ingår således inte i serviceabonnemanget. 1KOMMA5 ansvarar för att informera Kunden om eventuella tillägg.

4.4 Rabatterade servicearbeten och vid ytterligare komplettering av energilösning

1KOMMA5 erbjuder Kunden som användare av Tjänsten att få rabatt motsvarande 10% av servicekostnader i samband med felsökning eller åtgärder som utförs på tidigare installerad solcellsanläggning.

Vidare erbjuder 1KOMMA5 Kunden en rabatt motsvarande 5 000 kr vid köp av ytterligare energilösning från 1KOMMA5 med lägsta ordervärde om 40 000 kr.

Ovan rabatter gäller endast om Kunden nyttjar Tjänsten i minst 12 månader. Om Kunden väljer att säga upp Tjänsten innan tidsfristen faller rabattbelopp till betalning med 14 dagars betalningsvillkor.

5. Start av tjänst

Tjänsten börjar gälla vid avtalets ingående, även om onboarding-processen ännu

inte är slutförd. 1KOMMA5 kan avvisa enskilda serviceförfrågningar tills alla nödvändiga onboarding-steg är genomförda, inklusive tillhandahållande av teknisk information, foton och nödvändiga åtkomstuppgifter till tillverkarportaler etc.

Kunden ansvarar för att ge 1KOMMA5 tillgång till tillverkarens digitala portaler för energilösningen, och är ett krav för att Tjänsten ska kunna tillhandahållas.

6. Betalningsvillkor

6.1 Tidpunkt för betalning

Betalning skall erläggas månadsvis i förskott via valt betalsätt.

1KOMMA5 äger rätt att säga upp avtalet med kunden om anläggningen inte uppfyller de krav som beskrivs i dessa villkor.

1KOMMA5 äger även rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om kunden inte uppfyller sin del av avtalet enligt paragraf 7. *Kundens skyldigheter*.

6.2 Vid utebliven betalning

Vid betalningsförsening på mer än 30 dagar kan 1KOMMA5 säga upp avtalet.

Om betalning inte sker i tid har 1KOMMA5 rätt att vidta påminnelse- och indrivningsåtgärder, inklusive förseningsavgifter och dröjsmålsränta, enligt gällande lag. Fordran kan komma att överlämnas till inkassoföretag. Kommunikation sker genom de kontaktuppgifter Kunden lämnat vid beställning.

6.3 F-skatt

1KOMMA5 är godkända för F-skatt.

7. Kundens skyldigheter

Kunden ansvarar för att 1KOMMA5 får tillgång till övervakning av installerade produkter via internet. Vid brister i uppkoppling kan 1KOMMA5 inte tillhandahålla Tjänsten, och kan inte heller hållas ansvarig för eventuella fel.

Kunden samtycker till att tillhandahålla korrekt och detaljerad information vid supportförfrågningar för att underlätta effektiv felsökning och lösning.

Kunden förbinder sig att, efter bästa förmåga, samarbeta med 1KOMMA5s och tillhandahålla all nödvändig åtkomst, dokumentation eller resurser som krävs för att lösa förfrågningar och supportbehov.

Kunden ansvarar fortsatt för drift och skötsel av sin anläggning. Kunden ansvarar för skador som orsakas av felaktig installation, användning, oaktsamhet eller underlåtenhet att utföra förebyggande underhåll samt att anmäla fel och brister i anläggningen. 1KOMMA5 ansvarar ej för tidigare utfästa garantier för vare sig installation eller produkt, och ansvarar ej för uppkoppling, monitorering eller eventuella fel som orsakats av anläggningen innan, under eller efter Tjänstens start.

8. Ångerrätt

8.1 Ångerrätt enligt distansavtal

Kunden har ångerrätt enligt lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Ångerrätten gäller 14 dagar från att avtalet ingåtts.

8.2 Utöva ångerrätt

För att utöva sin ångerrätt ska Kunden skriftligen kontakta 1KOMMA5. Kunden kan meddela 1KOMMA5 om att ångerrätten utövas via e-post eller brev, se punkt 1 ovan för kontaktuppgifter. Om kunden så önskar kan även standardformulär för ånger användas, som finns tillgänglig tillsammans med övriga avtalsvillkor digitalt via www.1komma5.se/av.

8.3 Kostnader i samband med ånger

Om Kunden väljer att utöva sin ångerrätt medför detta inga kostnader för Kunden under förutsättning att ånger meddelas innan debitering skett.

Kunden har även rätt att frånträda avtalet efter att ångerrätten har upphört. Kunden kommer vid sådant fall inte att återbetalas för redan genomförda debiteringar av något slag.

9. Force majeure

Part är fri från ansvar för att inte fullgöra sina förpliktelser enligt avtalet om underlåtenheten beror på en "Befriande omständighet" som förhindrar, försvårar eller försenar fullgörandet. Befriande omständigheter inkluderar myndighetsåtgärder, nya eller ändrade lagar, arbetsmarknadskonflikter, blockader, bränder, epidemier, extrema väderförhållanden, översvämningar, brist på transportmedel, varor eller energi, samt omfattande olyckor. Dessutom omfattas fel eller förseningar från underleverantörer om dessa orsakas av liknande befriande omständigheter, samma gäller för påverkan av uppkoppling i alla dess former.

10. Personuppgifter

För att fullfölja sina förpliktelser mot Kunden behandlar 1KOMMA5 personuppgifter avseende Kunden. Behandlingen sker i enlighet med 1KOMMA5 Integritetspolicy.

11. Tillämpning lag och tvistlösning

Avtalet regleras av svensk rätt. Tvister kan prövas av allmän domstol på den ort där konsumenten har sin hemvist.

Vid annat förfarande möts Parterna i allmän domstol.

12. Ändring av avtalsvillkor

1KOMMA5 äger rätt att ensidigt ändra villkor för priser, tekniska bestämmelser, allmänna avtalsvillkor etc. Ändringar träder i kraft tidigast en månad efter att dessa har aviserats till Kund.

13. Övrigt

13.1 Elsäkerhetsverkets krav

Enligt de lagar och regler som finns är man som anläggningsinnehavare av en solcellsanläggning skyldig att fortlöpande kontrollera att anläggningen ger betryggande säkerhet mot personskada och sakskada. Läs mer om detta på Elsäkerhetsverket:

<https://www.elsakerhetsverket.se/privatpersoner/din-elanlaggning/ansvaret-forelanlaggningen/>

<https://www.elsakerhetsverket.se/privatpersoner/din-elanlaggning/bygga-ochrenovera/installation-av-solceller/>

Om 1KOMMA5 bedömer att kundens anläggning och/eller installation ej uppfyller Elsäkerhetsverkets krav och/ eller har andra betydande brister för en säker solcellsinstallation kommer 1KOMMA5 att ge kunden ett kostnadsförslag på åtgärder. Om kunden ej genomför föreslagna åtgärder förbehåller sig 1KOMMA5 rätten att säga upp alternativt häva kundens serviceavtal med omedelbar verkan. Tidigare inbetalt belopp för serviceavtal återbetalas ej, och besök på plats debiteras enligt vid tiden gällande prislista.

13.2 Underentreprenör

1KOMMA5 har rätt att överlåta avtalet till underentreprenör för åtgärd på plats hos Kunden.