

Allmänna villkor för Energivakten (v2025-06-25) – Molnhem Sverige AB

1 Allmänt

Dessa allmänna villkor ("Allmänna Villkor") är tillämpliga mellan Molnhem Sverige AB, 559523-6380 ("Leverantören") och kunden ("Kunden") gällande support- och servicetjänster enligt separat ingånget serviceavtal avseende solcellsanläggning, batteri och/eller andra tillhörande energiprodukter på angiven fastighet ("Fastigheten") såsom specificerats i serviceavtalet ("Avtalet"). Solcellsanläggning, Batteri och andra produkter kallas härnäst gemensamt för "Produkterna".

2 Personuppgifter

Leverantören är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som Kunden lämnar i samband med detta Avtal. All information om Leverantörens behandling av personuppgifter kan hittas på Leverantörens hemsida.

3 Tillämpning

Dessa allmänna villkor utgör en integrerad del av parternas serviceavtal (tillsammans benämnt "Avtalet"). Vid eventuella motstridigheter mellan avtalshandlingarna äger individuellt avtalade villkor företräde framför dessa allmänna avtalsvillkor. Leverantören äger rätt att ensidigt ändra dessa avtalsvillkor och prisvillkor genom skriftlig underrättelse till Kunden. De nya villkoren får börja tillämpas tidigast två (2) månader efter det att sådan underrättelse har skickats. Vid sådan ändring har Kunden rätt att säga upp avtalet inom två (2) månader från det att Kunden erhållit underrättelsen om ändringen. Avtalet upphör i så fall att gälla en (1) månad från dagen för uppsägningen. Under sådan uppsägningstid får de ändrade avtalsvillkoren inte tillämpas. Själva leveransen och installationen av Produkterna sker på villkor enligt särskilt köpeavtal.

4 Giltighet

Avtalet är giltigt från den dag då Leverantören accepterat Kundens beställning och gäller för den period som Avtalet tecknats för ("Avtalsperioden"). Skriftligt avtal ska upprättas på begäran av endera parten. Såvida inte annat särskilt avtalats är Avtalsperioden ett (1) år. Om Avtalet inte skriftligen sägs upp av endera parten senast en (1) månad före Avtalsperiodens utgång, förlängs Avtalet med ett (1) år i taget på i övrigt oförändrade villkor.

För avtal som ingås på distans har kund enligt distansavtalslagen rätt att inom 14 dagar ångra köpet, genom att kontakta Leverantören via mail, brev eller telefon. Ångerfristen börja gälla från den dag avtal ingåtts. Om kund utövar ångerrätt efter att leverans påbörjats kommer kund att faktureras för de tjänster som utförts enligt separat prislista. Detta förutsätter att kund nyttjat tjänster under ångerfristen. För utövande av ångerrätten finns ett standardformulär på konsumentverkets webbplats.

5 Omfattning m.m.

Tjänsternas innehålls beskrivs i Avtalet. Leverantören åtar sig att utföra tjänsterna enligt avtalade villkor i egen regi eller genom underleverantör.

Supporttjänster:

Leverantören förbinder sig att på distans tillhandahålla hjälp för tekniska problem, produktfrågor och allmänna supportförfrågningar relaterade till Produkterna eller dess uppkoppling till internet. Support tillhandahålls på distans via utvalda kanaler, inklusive telefon, e-post och fjärrstyrning. Supporttjänsterna är tillgängliga klockan 9-16 helgfria vardagar. Leverantören ska bekräfta mottagandet av en supportförfrågan inom 2 timmar (beaktat supportens öppettider) efter att den skickats in av Kunden. Leverantören ska göra rimliga ansträngningar för att lösa supportfrågor inom 2 arbetsdagar. Komplexa ärenden kan kräva ytterligare tid. Leverantören kommer att meddela den förväntade lösningstiden till Kunden.

Leverantören tilldelar varje supportförfrågan en prioritetsnivå baserat på problemets omfattning och hur brådskande det är. Ärenden som rör tekniska fel eller andra problem som direkt påverkar Kunden på ett väsentligt sätt ska prioriteras. Om Leverantören inte kan lösa ett supportärende inom den överenskomna tiden, ska Leverantören eskalera internt för vidare utredning och lösning.

Om problemet inte kan lösas på distans, ska Leverantören presentera en offert för arbete på plats på Fastigheten med rabatterade priser enligt nedan.

Om Produkterna som serviceavtalet avser inte har köpts från Leverantören, är Leverantören behjälpliga i den omfattning som Leverantören har teknisk kunskap och kompetens kring de köpta Produkterna. Leverantören påtar sig genom detta Avtal inget ansvar för fel i sådana Produkter eller fel i installationen av sådana Produkter.

Kunden ansvarar för att Leverantören får tillgång till övervakning av installerade produkter via internet. Brister i uppkoppling kan försena felsökning och åtgärd. Kunden ska tillhandahålla korrekt och detaljerad information vid supportförfrågningar för att underlätta effektiv felsökning och lösning. Kunden ska efter bästa förmåga, samarbeta med Leverantörens supportteam och tillhandahålla all nödvändig åtkomst, dokumentation eller resurser som krävs för att lösa supportproblemet. Kunden ansvarar för drift och skötsel av sin anläggning. Kunden ansvarar för skador som orsakas anläggningen av felaktig användning, oaksamhet eller underlåtenhet att utföra förebyggande underhåll samt att anmäla fel och brister i anläggningen. Datumet för fel samt eventuell kompensation anses vara det datum Kunden anmält felet till Leverantören.

Kunden ansvarar för att det finns en fungerande och tillförlitlig internetanslutning till/mellan installerade produkter (inklusive routere och signalförstärkare). Vid problem som beror på brister i sådan anslutning kan Leverantören föreslå åtgärder som Kunden kan vidta för att åtgärda brister, men Leverantören tar inget ansvar för föreslagna åtgärder faktiskt avhjälper bristerna.

Köp av tjänster, material eller reservdelar som avser arbete på Fastigheten:

Kunden erhåller rabatt på material och arbetstid vid arbete som utförs på plats på Fastigheten enligt vid var tid gällande prislista och i övrigt de villkor som vid varje tid gäller för Leverantörens tillhandahållande av tjänster, material eller reservdelar. Resa vid arbete på plats få Fastigheten inom 100 km från närmaste servicekontor ingår. Därutöver debiteras enligt prislista.

Kunden ska ge Leverantören tillträde till Fastigheten, Fastighetens tak och rum eller yta där Produkterna ska finnas. Kunden ska avlägsna hinder som kan påverka arbetet. Det innebär bland annat att tillfartsvägar och ytor för byggnadsställning och uppställning ska hållas fria samt att Fastighetens tak är fritt från snö och is. Leverantören ska meddela Kunden vilken tillgång som behövs innan arbetet utförs. Kunden ska ge Leverantören fri tillgång till toalett, elektricitet och vatten för att utföra arbetet. Kunden ska tillse att Leverantören inte störs av personer eller djur och att dessa inte heller förhindrar tillgång till Fastigheten. Det åligger Kunden att tillse att obehöriga personer håller sig borta från arbetsområdet (inklusive byggnadsställningar). Om Kunden brister i vad som anges ovan har Leverantören rätt att justera priset och/eller

senarelägga leverans eller frånträda arbetet utan att ådra sig något ansvar gentemot Kunden, varken ekonomiskt eller skyldighet att återställa sitt arbete till ursprungligt utförande.

Om tjänsten innefattar servicebesök eller annat besök på Fastigheten åvilar det Kunden att beställa sådant besök, varefter Leverantören ska boka in besöket utan dröjsmål. En förutsättning för servicebesök och annat besök på Fastigheten är att Kunden kan närvara vid besöket och tillgängliggöra utrymmen kring Produkterna på ett sätt som innebär att tjänsten kan utföras på ändamålsenligt och arbetsmiljömässigt säkert sätt. Om det förekommer hinder för utförande av tjänsten debiteras Kunden kostnaden för besöket enligt separat prislista oavsett om tjänsten kunnat utföras eller ej.

Övervakning:

Övervakningstjänsten innebär att Leverantören baserat på notiser som Leverantören erhåller från växelriktartillverkaren ska meddela Kunden om elproduktionen ligger nere samt att - genom Leverantörens supporttjänster som beskrivs ovan - försöka identifiera orsaken därtill och försöka avhjälpa elproduktionsavbrottet. Om avhjälpande inte kan ske utan besök på Fastigheten ska Leverantören, presentera en offert för arbete på plats på Fastigheten med rabatterade priser enligt ovan.

Övervakningstjänsten förutsätter att Kunden köpt sin solesanläggning från Leverantören eller annan leverantör vars rättigheter Leverantören övertagit. Vidare förutsätts att Kunden gett Leverantören rätt att registrera Produkterna, och Kundens adress, på växelriktartillverkarens internetportal och att Leverantören får åtkomst till och rätt att lagra den data som finns tillgänglig i internetportalen samt att Kunden gett växelriktartillverkaren rätt att dela data som finns tillgänglig i internetportalen med Leverantören. Insamling, lagring och användning av Kundens data på växelriktartillverkarens portal är föremål för de villkor som tillämpas av respektive tillverkare och dessa villkor är endast tillämpliga mellan tillverkaren och Kunden. Det är Kundens ansvar att det finns en fungerande och tillförlitlig internetanslutning till/mellan installerade Produkter (inklusive eventuella signalförstärkare). Kunden ska förse Leverantören med inloggningsuppgifter till Kundens WiFi-anslutning. Leverantören har rätt att fritt samla in, lagra och använda produktions- och/eller laddningsdata från Produkterna. Leverantören ansvarar inte för fel eller försening som beror på fel och brister i växelriktartillverkarens eller annan tredjemans överföring av data, notiser eller liknande till Leverantören.

Optimering:

Optimeringstjänsten ger Kunden tillgång till den molnbaserade SaaS-lösningen Molnhem, som med hjälp av AI styr batteriernas laddning utifrån historisk användning och externa faktorer som väder och elpriser, för att optimera energiförbrukningen.

Vid registrering ger Kunden Leverantören rätt att administrera funktioner i anläggning och utrustning. Kunden ska medverka till att Leverantören får API-åtkomst från tillverkaren av växelriktaren samt API-nyckel från Kundens konto för att styra växelriktaren och de val hur laddningen sker. Kunden ska förse Leverantören med inloggningsuppgifter till Kundens WiFi-anslutning. Kunden ansvarar för kompatibel utrustning, stabil internetanslutning och säker hantering av inloggningsuppgifter. Kunden får inte dela användardata utan skriftligt godkännande och måste informera Leverantören vid misstänkt dataintrång. Kunden godkänner att tredjepart vid behov kan få tillgång till systemdata via externa eller Leverantörens plattformar. Det är förbjudet att manipulera tjänsten eller göra intrång i Leverantörens immateriella rättigheter.

Leverantören har rätt att fritt samla in, lagra och använda produktions- och/eller laddningsdata från Produkterna. Leverantören får ändra funktioner i tjänsten och ska informera Kunden. Leverantören äger den data som genereras och är fri att använda den t.ex. för att förbättra tjänsten. Leverantören får stänga av åtkomst vid regelbrott eller skadligt beteende. Alla rättigheter till tjänsten (inklusive samtliga immateriella rättigheter) tillhör Leverantören; otilåten användning är förbjuden. Kunden erhåller endast en icke-exklusiv, icke-överlåtbar licens att själv använda optimeringstjänsten under avtalstiden enligt villkoren i detta avtal. Leverantören ansvarar för driften av optimeringstjänsten, men inte för externa störningar. Om API-åtkomst upphör, oavsett anledning, avslutas optimeringstjänsten automatiskt. Eventuella API-kostnader står Kunden för. Uppgifter om energibesparing är uppskattningar; inga garantier ges och Leverantören påtar sig inte i övrigt något ansvar för dem. Leverantören ansvarar inte för fel eller försening som beror på fel och brister i växelriktartillverkarens eller annan informationsleverantörs överföring av data, notiser eller liknande till Leverantören.

Kunden ansvarar själv för att löpande följa sin elförbrukning och kostnaden för den. För det fall Kunden anser att tjänsten är felaktig, att den inte ger kunden den förväntade besparingen eller om Kunden annars är missnöjd med tjänsten har Kunden rätt att säga upp optimeringstjänsten i förtid genom skriftligt meddelande till Leverantören, varvid Leverantören utan dröjsmål ska avsluta Kundens tillgång till tjänsten. Leverantören ska därefter från och med uppsägningen sänka månadskostnaden för serviceavtalet med ett belopp som motsvarar optimeringstjänsten. Kunden har inte rätt till annan ersättning för fel eller brister i tjänsten.

Servicebesök:

Vid servicebesök åtar sig Leverantören att utföra följande:

- Efterdragning av kopplingspunkter från mätplats till växelriktare
- Okulär besiktning av solceller, kabeldragning och växelriktare
- Dammsugning och rengöring av fläktar
- Kontroll före idrifttagning
- JFB-test om växelriktaren ombesörjs av en sådan
- Mätning av DC-strängar, spänning och ström
- Serviceprotokoll som dokumenterar ovanstående

Resa vid servicebesök inom 100 km från närmaste servicekontor ingår. Därutöver debiteras enligt prislista.

Första servicebesöket utförts inom 24 månader från ingånget Avtal och därefter utförs servicebesök vartannat år. Servicebesök bokas in sedan kunden lagt en beställning via supporten, se ovan.

6 Fakturering och betalning

Om inget annat avtalats sker fakturering månadsvis i förskott och betalningsvillkor 20 dagar efter fakturadatum. Om Kunden inte har autogiro debiterar Leverantören en fakturaavgift på 50 kr per faktura.

Vid försenad betalning har Leverantören rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på förfallen betalning.

7 Ansvar

Leverantören ansvarar för fel och försening är begränsat till vad som följer enligt tvingande lagstiftning och kan högst uppgå till ett belopp motsvarande vad Leverantören har fakturerat för utförda tjänster under senaste 12 månaders perioden.

Vid arbete som utförs på plats på Fastigheten ansvarar Leverantören för skador som uppstår på Fastigheten och Produkterna på grund av Leverantörens försummelse. Leverantören är inte ansvarig för skada, påverkan eller konsekvens som sker som en följd av vad som kan anses vara normalt installationsarbete. Skada som inte ersätts är till exempel trasiga takpannor, bucklor eller repor i takmaterial, hål i takstolar eller annat byggmaterial från spikar eller skruvar, förändringar i takets vattenavvisande eller snöbärande egenskaper, eller bucklor eller andra kosmetiska skador som inte påverkar funktionen. Leverantören ansvarar inte för skador som orsakas på grund av obehörig åtkomst till installationsplatsen och inte heller för skador på allmän eller tredje mans egendom. Leverantören ansvarar inte för skador som uppkommer på grund av Kundens oaksamhet eller Kundens underlåtenhet att följa detta Avtal eller för skador som uppstår vid arbete som utförs av Kunden eller av Kunden utsedd tredje man. Leverantören förbinder sig att över tid ha sedvanligt försäkringsskydd för den bedriva verksamheten. Leverantörens ansvar för skador är begränsat till belopp som kan utfås genom sådan försäkring.

Leverantören ansvarar inte i något fall för förlorad elproduktion, dataförlust, elavbrott, utebliven vinst eller besparing på köp och försäljning av el eller andra indirekta skador som orsakas av fel eller försening. Med indirekt skada menas bland annat förlorad inkomst/intäkt/besparing till följd av att Produkterna inte kunnat användas som förväntat. Leverantören är aldrig skyldig att kompensera Kund för produktionsförluster eller ökade elkostnader.

Ytterligare bestämmelser om ansvar finns i punkten 5 ovan.

8 Reklamation

Kunden måste reklamera fel och garantibrist inom skälig tid från det att Kunden har upptäckt felet. Kund ska lämna skriftlig reklamation via post eller e-post. Reklamation hanteras inom skälig tid. Kunden ska ersätta Leverantören för alla direkta kostnader som uppstår vid en ogrundad reklamation

9 Överlåtelse av avtal

Kunden äger inte rätt att utan Leverantörens skriftliga medgivande överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt avtalet till annan. Leverantören äger rätt att överlåta hela eller delar av avtalet på annan.

10 Ånger och Avtalets förtida upphörande

Vid distansköp av Tjänsterna gäller 14 dagars ångerrätt enligt konsumentlagstiftningen, från dagen du mottar första leveransen. När det gäller övervaknings- och optimeringstjänsterna upphör ångerrätten att gälla när Kunden fått tillgång till Tjänsterna.

Om Kunden avflyttar ska även detta Avtal automatiskt upphöra att gälla utan särskild uppsägning. Om Kunden avslutar avtalet i förtid enligt punkten 3, eller avtalet i annat fall upphör i förtid på grund av omständighet hänförlig till Kunden, har Leverantören rätt till ersättning från Kunden motsvarande återstående belopp för Avtalsperioden.

11 Tvist

Tvist i anledning av Avtalet ska avgöras av svensk allmän domstol med Gävle tingsrätt som första instans.