ALLMÄNNA VILLKOR FÖR SERVICEAVTALET TRYGG BAS

Dessa allmänna avtalsvillkor (”Villkor”) gäller för abonnemangstjänsten serviceavtalet Trygg Bas för energilösningar avseende service, underhåll, kundtjänst och teknisk support ("Servicetjänster") som tecknas mellan Kunden och 1K5 Energi AB.

---

1. Avtalsparter

1.1 Leverantör
1K5 Energi AB (”1K5°”)
Org.nr: 559383-6801
Adress: Hyllie Boulevard 21,
215 32 Malmö
Tfn: 08 – 22 88 90
E-post: trygg@1komma5.se

1.2 Kund
Kunden (”Kunden”). Kunden i dessa Villkors mening är en konsument, det vill säga fysiska personer som ingår avtal för ändamål som huvudsakligen faller utanför näringsverksamhet.

1.3 1K5° och Kunden benämns nedan gemensamt som (”Parterna”).

2. Inledande bestämmelser och Avtalets ingående

2.1 Dessa Villkor reglerar tillhandahållandet av Servicetjänster för kompatibla energilösningar som specificeras i Kundens beställning (gemensamt benämnda ”Anläggningarna”).

2.2 Innehåll och omfattning av de överenskomna Servicetjänsterna bestäms i följande rangordning av:
(i) Den av Kunden lagda beställningen.
(ii) Villkoren.
(iii) Bilagor.
Tillsammans utgör dessa dokument ”Avtalet”.

2.3 Avtalet gäller endast för privatpersoner som är 18 år eller äldre, har oinskränkt rättshandlingsförmåga och med Anläggningar i Sverige. Om Kunden, i strid med punkt 1.2, skulle vara en näringsidkare ska eventuella företagsspecifika avtalsbestämmelser äga företräde framför dessa villkor.

2.4 Servicetjänsterna enligt Avtalet är strikt kopplade till de specifika Anläggningarna som framgår av beställningen på Kundens adress i Sverige.

Om Kunden bygger ut eller kompletterar Anläggningen under Avtalets löptid, krävs det att Parterna ingår en kompletterande beställning för de tillkommande delarna. Om ingen kompletterande beställning görs, omfattas de tillkommande delarna inte av detta Avtal och inkluderas inte i Servicetjänsterna.

2.5 En förutsättning för Villkoren är att Kunden har minst en av Anläggningarna installerad och i drift på Kundens adress i Sverige.

2.6 Vid ingående av Avtalet ansvarar Kunden för att samtliga efterfrågade

kontaktuppgifter och tekniska data anges fullständigt och korrekt. Ändringar av lämnade uppgifter ska omedelbart meddelas till 1K5°. Vid onlinebeställning utför 1K5° endast en rimlighetskontroll av lämnade uppgifter och ansvarar uttryckligen inte för fel, dröjsmål eller avbrott i Servicetjänsterna som orsakats av felaktiga eller ofullständiga uppgifter från Kunden.

2.7 Arbetsdagar i detta Avtals mening definieras som helgfri vardag, måndag till fredag.

2.8 All kommunikation (inklusive supportförfrågningar, meddelanden, reklamationer och uppsägningar) som inkommer under helger, röda dagar eller under tider då 1K5°:s support eller kundtjänst inte hålls öppen, anses ha inkommit vid nästkommande arbetsdags start. Eventuella svarstider, handläggningstider eller andra avtalsenliga tidsfrister ska beräknas utifrån denna tidpunkt.

3. Beskrivning av servicepaketet Trygg Bas

3.1 1K5° förbinder sig att på distans tillhandahålla support, hjälp och vägledning för tekniska problem, produktfrågor och allmänna supportförfrågningar relaterade till Anläggningarna inom 1K5°:s täckningsområde. Supporten omfattar ett utvalt sortiment av tillverkare. Täckningsområde och sortiment av tillverkare kan ändras över tid. Support tillhandahålls digitalt och på distans, inklusive via telefon och e-post.

3.2 Servicetjänsterna som ingår i Trygg Bas beskrivs i Kundens beställning.

3.3 Servicetjänsterna tillhandahålls uteslutande på distans, det vill säga via fjärrunderhåll.

3.4 1K5° kan även erbjuda platsbesök, service på plats, reservdelar samt förbruknings- eller slitagematerial. Dessa tjänster ingår inte i avgiften utan offereras och faktureras separat till Kunden i enlighet med vid var tid gällande prislista.

3.5 Vid utnyttjande av de rabatter som erbjuds Kunden genom Avtalet, förbinder sig Kunden att upprätthålla Avtalet i minst tolv (12) månader räknat från det datum då rabatten utnyttjades. Om Kunden väljer att säga upp Avtalet så att det upphör att gälla innan denna period om tolv (12) månader har löpt ut, förfaller det utnyttjade rabattbeloppet till återbetalning med fjorton (14) dagars betalningsvillkor.

4. Avtalstid, start av tjänst och uppsägning

4.1 Avtalet blir giltigt först efter att Kunden godkänt och signerat Avtalet samt har mottagit en digital orderbekräftelse från 1K5°. Tjänsten börjar gälla vid avtalets ingående, även om den efterföljande onboarding-processen ännu inte är helt slutförd.

4.2 Om Avtalet ingås före installation och idrifttagning av Anläggningarna, har Kunden fram till idrifttagningen och mottagandet av aktiveringsmeddelandet via e-post från 1K5° rätt att när som helst säga upp Avtalet med en uppsägningstid på två (2) veckor.

4.3 Vid Kundens mottagande av aktiveringsmeddelandet via e-post från 1K5° påbörjas den Initiala Avtalstiden om tolv månader (”Initiala Avtalstiden”).

4.4 Efter utgången av den Initiala Avtalstiden förlängs Avtalet tillsvidare. Avtalet kan efter den Initiala Avtalstiden när som helst sägas upp av Kunden med en (1) månads uppsägningstid. Uppsägningen får verkan vid utgången av den då innevarande, redan förskottsbetalda faktureringsperioden. Ordinär uppsägning av Avtalet från 1K5°:s sida är utesluten under avtalstiden.

4.5 Kunden behåller rätten att fullt ut nyttja Servicetjänsterna under hela den period som betalning har erlagts för. Ingen återbetalning av inbetald avgift sker vid uppsägning under pågående faktureringsperiod.

4.6 1K5° förbehåller sig rätten att avvisa enskilda serviceförfrågningar fram till dess att samtliga steg i onboarding-processen är genomförda. Detta inkluderar Kundens skyldighet att tillhandahålla komplett teknisk information, foton samt nödvändiga inloggnings- och åtkomstuppgifter enligt punkt 5.2.

5. Kundens medverkan och skyldigheter

5.1 En stabil internetanslutning för Anläggningarna är en absolut förutsättning för att 1K5° ska kunna tillhandahålla Servicetjänsterna. Kunden ska skapa de tekniska förutsättningarna för detta på den av Kunden angivna adressen i Sverige och fortlöpande upprätthålla dessa under Avtalets löptid. Kunden bär själv alla kostnader i samband med internetanslutningen. Anslutningen av Anläggningarna till internet utförs av en installatör som Kunden anlitar separat. Vid brister i internetuppkopplingen kan 1K5° inte utföra de avtalade Servicetjänsterna, och kan inte heller hållas ansvarig för eventuella fel eller utebliven övervakning.

5.2 Kunden ansvarar för att ge 1K5° alla nödvändiga administratörs- eller läsrättigheter samt åtkomst till tillverkarens digitala portaler för energilösningen, vilket är ett krav för att Servicetjänsterna ska kunna tillhandahållas.

5.3 Kunden förbinder sig att efter bästa förmåga samarbeta med 1K5° för att möjliggöra en effektiv felsökning och support. Det innebär att Kunden ska tillhandahålla korrekt och detaljerad information vid supportförfrågningar samt tillhandahålla all nödvändig dokumentation eller resurser som krävs för att lösa supportbehovet.

5.4 Kunden ska ange och löpande upprätthålla en aktiv e-postadress och ett telefonnummer via vilka 1K5° har möjlighet till omedelbar kontakt inom ramen för Avtalets genomförande.

5.5 Kunden ansvarar fortsatt själv för den dagliga driften och skötseln av sin Anläggning. Kunden ansvarar för skador som orsakas Anläggningen av felaktig installation (utförd av tredje part), felaktig användning, oaktsamhet, yttre påverkan eller underlåtenhet att utföra förebyggande underhåll samt underlåtenhet att utan dröjsmål anmäla upptäckta fel och brister i Anläggningen till 1K5°.

6. Betalningsvillkor

6.1 Den överenskomna avgiften framgår av Kundens beställning.

6.2 Betalning sker årsvis i förskott mot faktura. Fakturan ställs ut och skickas till Kunden i början av varje avtalsår, med start vid Avtalets ingående. Betalning ska

vara 1K5° tillhanda senast trettio (30) dagar från fakturadatum.

6.3 Vid dröjsmål med betalning gäller lagstadgade bestämmelser i enlighet med räntelagen (1975:635). Om kostnader och ränta har uppstått är 1K5° berättigat att avräkna Kundens betalningar i första hand mot påminnelse- och indrivningskostnader, därefter mot dröjsmålsränta och sist mot huvudfordran.

6.4 Vid betalningsförsening på mer än trettio (30) dagar efter fakturans förfallodatum äger 1K5° rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan. 1K5° förbehåller sig även rätten att pausa eventuella leveranser, tjänster eller åtaganden kopplade till avtalet till dess att full betalning har erlagts.

7. Mjukvarulicens och immateriella rättigheter

7.1 Mot Kundens betalning av den i Avtalet överenskomna abonnemangsavgiften beviljar 1K5° Kunden en icke-exklusiv, icke-överlåtelsebar och icke-underlicensierbar rätt (nyttjanderätt) att under Avtalets löptid använda 1K5°:s mjukvaruapplikationer (inklusive 1KOMMA5° Heartbeat-appen och tillhörande kundportal) i den utsträckning det är nödvändigt för att ta del av Servicetjänsterna.

7.2 Samtliga immateriella rättigheter, upphovsrätter och skyddade tekniska lösningar i eller kopplade till mjukvaran, appen, digitala gränssnitt samt tillhörande systemdokumentation tillhör exklusivt 1K5° eller dess licensgivare/koncernbolag.

7.3 Det är Kunden uttryckligen förbjudet att använda mjukvaruapplikationerna isolerat, modifiera, kopiera, bakåtkompilera (reverse engineering) eller integrera dem med andra externa enheter eller mjukvaruprodukter som inte skriftligen godkänts av 1K5°. Vid Avtalets upphörande eller vid grovt avtalsbrott återkallas denna nyttjanderätt omedelbart.

8. Ansvar och ansvarsbegränsning

8.1 Om det föreligger ett fel i Servicetjänsten som 1K5° ansvarar för enligt tillämplig konsumenträttslig lagstiftning, har Kunden rätt att reklamera felet och göra gällande lagstadgade påföljder (såsom avhjälpande eller prisavdrag). Prisavdrag kan endast fastställas i förhållande till de faktiska avgifterna för Servicetjänsten. Ett fel i Servicetjänsten berättigar inte Kunden att hålla inne eller minska betalningar som avser det ursprungliga köp- eller installationsavtalet för Anläggningarna.

8.2 Det här serviceavtalet omfattar inte support för tredjepartssystem eller externa mjukvaruintegrationer som inte tillhandahålls av 1K5°. 1K5° ansvarar inte under några omständigheter för funktion, kompatibilitet, tillgänglighet eller eventuella driftstörningar och produktionsbortfall som uppstår till följd av sådana externa mjukvaruintegrationer.

8.3 För hårdvarukomponenter i Anläggningarna ansvarar 1K5° endast för att vidarebefordra och administrera de produktgarantier som respektive tredjepartstillverkare lämnat. Vid fel eller åtgärder som omfattas av en tillverkningsgaranti, men där arbetskostnad på plats, restid, transport eller felsökning inte täcks eller ersätts av tillverkaren, äger 1K5° rätt att debitera Kunden för dessa utförda tjänster.

Kostnaderna debiteras i enlighet med vid var tid gällande prislista.

8.4 1K5°:s skadeståndsansvar vid enkel vårdslöshet är begränsat till direkt skada till följd av brott mot väsentliga avtalsförpliktelser, vilkas uppfyllande är en förutsättning för att Avtalet ska kunna genomföras korrekt. I dessa fall är ansvaret begränsat till den typiska, förutsebara skadan.

8.5 Allt ansvar för 1K5° avseende immateriella, indirekta skador eller följdskador, inklusive men inte begränsat till utebliven vinst, uteblivna energibesparingar, omsättningsbortfall eller avtalsförluster, som orsakas av underlåtenhet att uppfylla avtalsenliga förpliktelser, är uttryckligen uteslutet såvida inte annat följer av tvingande lag. Denna ansvarsbegränsning omfattar även skador orsakade av medarbetare eller underleverantörer. Ansvarsbegränsningen gäller inte vid uppsåt, grov vårdslöshet, produktansvar enligt produktansvarslagen (1992:18), eller vid skada på liv, kropp och hälsa.

8.6 1K5° ansvarar inte för förlust av externa produktgarantier relaterade till Anläggningarna, såvida förlusten inte direkt kan härledas till ett fel som 1K5° bär ansvaret för. Kunden ansvarar själv för att Anläggningarna registreras korrekt hos respektive tillverkare genom sin installatör. Vidare upplyses Kunden om att produktions-, förbruknings- och lagringsdata som visas i digitala gränssnitt endast är ungefärliga värden och kan avvika från de faktiska kalibrerade mätsystemen.

9. Force Majeure

9.1 Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt detta Avtal om underlåtenheten har sin grund i en befriande omständighet som ligger utanför Partens kontroll och som förhindrar, försvårar eller försenar fullgörandet. Som befriande omständighet ska anses: myndighetsåtgärd, ny eller ändrad lagstiftning, arbetsmarknadskonflikt, blockad, brand, epidemi, pandemi, extrema väderförhållanden, översvämning, omfattande olyckor, sabotage, krig, brist på transportmedel, varor eller energi samt fel eller försening i tjänster från underleverantör som orsakats av ovan nämnda omständigheter. Motsvarande befrielse gäller även vid fel eller störningar i internetuppkoppling, telenät eller digital kommunikationsinfrastruktur.

10. Elektronisk kommunikation

10.1 Då detta Avtal ingås elektroniskt, sker även den fortsatta kommunikationen och informationsutbytet mellan Parterna i digital form, i den utsträckning det är tillåtet enligt lag. Kunden erhåller samtliga meddelanden, aviseringar och fakturor elektroniskt till den e-postadress som Kunden uppgivit.

10.2 Kunden är skyldig att under hela avtalstiden upprätthålla de tekniska förutsättningarna för den digitala kommunikationen, såsom en aktiv och nåbar e-postadress, samt säkerställa dess funktionalitet.

10.3 Servicetjänsterna är helt digitaliserade. En omställning från elektronisk kommunikation till pappersform är därför inte möjlig som standard. I de fall Kunden uttryckligen insisterar på pappersform förbehåller sig 1K5° rätten att debitera Kunden för de faktiska

administrativa tilläggskostnader och portoavgifter som uppstår.

11. Behandling av personuppgifter och dataskydd

11.1 För att kunna ingå, tillhandahålla och fullgöra sina förpliktelser enligt detta Avtal behandlar 1K5° och dess underleverantörer personuppgifter samt tekniska data avseende Kunden och Anläggningarna. All behandling sker konfidentiellt och i enlighet med gällande lagstiftning, i synnerhet EU:s dataskyddsförordning (GDPR). Den rättsliga grunden för behandlingen är att den är nödvändig för att fullgöra Avtalet (Artikel 6.1.b GDPR).

11.2 För att 1K5° ska kunna tillhandahålla de uppkopplade Servicetjänsterna genereras och behandlas tekniska data (både personuppgifter och icke-personuppgifter) löpande vid drift av Anläggningarna (t.ex. elproduktion, elförbrukning, genomförda laddningar och anläggnings-id). 1K5° använder dessa data för att övervaka Anläggningarnas funktionsduglighet, förbättra sina tjänster samt för utveckling av nya energilösningar. Behandlingen av icke-personuppgifter följer tillämpliga lagar, i synnerhet EU:s dataförordning (”Data Act”, förordning (EU) 2023/2854).

11.3 1K5° kan anlita underleverantörer för att utföra delar av eller hela de avtalade Servicetjänsterna och har för detta ändamål ingått personuppgiftsbiträdesavtal i enlighet med Artikel 28 GDPR.

11.4 Kunden har i enlighet med GDPR rätt till registerutdrag, rätt att få felaktiga uppgifter rättade, rätt att göra invändningar samt rätt att under vissa förutsättningar få sina uppgifter raderade (såvida de inte krävs för att fullgöra det löpande Avtalet eller rättsliga förpliktelser). Kundens personuppgifter raderas så snart det ändamål för vilket de lagras upphör eller efter avtalsförhållandets slut, förutsatt att de inte måste lagras på grund av till exempel bokföringslagen.

11.5 Fullständig information om personuppgiftsbehandlingen och Kundens rättigheter återfinns i 1K5°:s Integritetspolicy som finns tillgänglig på vår webbplats (https://1KOMMA5.com/se/). Klagomål kan lämnas till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY).

12. Avtalsändringar

12.1 1K5° äger rätt att ensidigt ändra dessa Villkor, tekniska bestämmelser samt priser för Servicetjänsterna. Sådana ändringar får göras för att anpassa verksamheten till ändrad lagstiftning, marknadsförändringar eller som ett led i att förbättra tjänsten. Ändringar och tillägg ska meddelas Kunden skriftligen via e-post eller digitalt i Kundportalen senast en (1) månad innan de träder i kraft.

12.2 Om Kunden inte accepterar de ändrade villkoren eller de nya priserna, har Kunden rätt att säga upp Avtalet med verkan från och med den dag ändringen träder i kraft. Uppsägningen ska ske skriftligen (e-post är tillräckligt). Om Kunden inte har invänt mot eller sagt upp Avtalet före ikraftträdandet, anses Kunden ha godkänt de nya villkoren eller priserna.

12.3 Prisjustering enligt denna punkt är baserad på konsumentprisindex (KPI). Avgiften kan höjas eller sänkas om det

KPI som publiceras av Statistiska centralbyrån (SCB) har förändrats med mer än 3 % jämfört med indexnivån vid avtalsstarten (eller nivån vid den senaste prisjusteringen). Vid en sådan justering kan avgiften ändras i motsvarande mån, dock maximalt med 2 % per justeringstillfälle. Om KPI ersätts av ett annat officiellt index, ska Parterna använda det efterföljande indexet för beräkning av den framtida anpassningen.

13. Ångerrätt

13.1 Kunden har enligt lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (DAL) rätt att frånträda Avtalet utan att ange något skäl inom fjorton (14) dagar från den dag då Avtalet ingicks.

13.2 Om Kunden uttryckligen begär eller samtycker till att Servicetjänsten påbörjas under de fjorton (14) dagarnas ångerfrist (exempelvis genom att initiera onboarding-processen eller begära fjärrsupport), och Kunden därefter väljer att utöva sin ångerrätt, är Kunden skyldig att betala för den del av tjänsten som redan har tillhandahållits fram till tidpunkten för meddelandet om ånger. Detta inkluderar en proportionerlig andel av abonnemangsavgiften samt full ersättning för eventuella konkreta Servicetjänster enligt gällande prislista.

14. Tillämpning av lag och tvistlösning

14.1 Avtalet och dessa Villkor regleras av svensk rätt, med undantag för FN:s konvention om avtal för internationella köp av varor (CISG).

14.2 Om Kunden anser att Servicetjänsten eller Anläggningen är felaktig, och Parterna efter reklamation inte kan komma överens, uppstår en tvist. Kunden har då rätt att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm (www.arn.se) för utomrättslig prövning. Kunden kan även vända sig till Konsumentverket.

14.3 Om en tvist inte löses genom utomrättsligt förfarande, ska tvisten avgöras av svensk allmän domstol. Kunden har i egenskap av konsument rätt att väcka talan vid domstolen på den ort där denne har sin hemvist.

15. Elsäkerhetsverkets krav

15.1 Enligt tillämplig svensk lagstiftning och Elsäkerhetsverkets föreskrifter är man som anläggningsinnehavare av en solcellsanläggning skyldig att fortlöpande kontrollera att Anläggningen ger betryggande säkerhet mot personskada och sakskada.

15.2 Om 1K5° bedömer att Kundens Anläggning och/eller installation inte uppfyller Elsäkerhetsverkets krav eller uppvisar andra betydande brister för en säker drift, kommer 1K5° att ge Kunden ett kostnadsförslag på åtgärder. Om Kunden väljer att inte genomföra de föreslagna säkerhetsåtgärderna, förbehåller sig 1K5° rätten att säga upp alternativt häva Kundens Avtal med omedelbar verkan. Tidigare inbetalt belopp för Avtalet återbetalas inte, och eventuella besök på plats debiteras enligt vid var tid gällande prislista.

16. Slutbestämmelser

16.1 Detta Avtal utgör tillsammans med Kundens digitala bekräftelse Parternas fullständiga reglering av Servicetjänsterna och ersätter samtliga tidigare muntliga eller skriftliga överenskommelser.

16.2 För att ändringar, tillägg eller begränsningar av detta Avtal ska vara giltiga ska de genomföras i skriftlig form (textform). När skriftlig form krävs enligt dessa Villkor jämställs detta med elektronisk kommunikation via e-post eller meddelanden i Kundportalen.

16.3 Salvatorisk klausul: Skulle någon bestämmelse i detta Avtal eller del därav visa sig vara ogiltig, oskälig eller inte verkställbar enligt tvingande lag eller domstolsbeslut, ska detta inte påverka giltigheten av resterande delar av Avtalet i övrigt. Avtalets återstående bestämmelser ska förbli fullt ut gällande.

16.4 1K5° har rätt att anlita underleverantörer för att tillhandahålla hela eller delar av Servicetjänsterna efter eget gottfinnande. I den mån 1K5° nämns i detta Avtal eller i beställningen som utörare av Servicetjänsterna, omfattar detta även tillhandahållandet av Servicetjänsterna genom eventuella underleverantörer. Betalningar kan hanteras via externa betaltjänstleverantörer vilka befullmäktigas att debitera den valda betalningsmetoden i 1K5°:s namn.

16.5 1K5° reserverar sig för uppenbara felskrivningar, tryckfel samt pris- och informationstekniska felaktigheter i Avtalet, Villkoren, beställningsunderlag eller på 1K5°:s webbplats. Om en uppgift är uppenbart felaktig och Kunden insåg eller borde ha insett detta, är 1K5° inte bunden av uppgiften utan har rätt att utan dröjsmål korrigera felet och informera Kunden om det korrekta innehållet.