

## Villkor vid Trygghetsavtal

Senast uppdaterad: 2025-01-01

### 1. Allmänt

1.1 Nedan följer villkor för köp av Trygghetsavtal ("Tjänsten"), vilka gäller mellan Kopernicus AB (556955-5369) ("Leverantören"), som tillhandahåller Tjänsten, och köparen ("Kunden"). Är Kunden konsument tillämpas inte dessa villkor. I stället gäller särskilda villkor som anges i dokumentet "Konsumentvillkor vid Trygghetsavtal".

1.2 Kunden kan teckna Trygghetsavtal med de begränsningar som följer av punkterna 2.2 i dessa villkor.

1.3 Genom att beställa Tjänsten hos Leverantören godkänner Kunden dessa allmänna villkor.

### 2. Tillämplighet

2.1 Dessa villkor gäller för Tjänsten, vilket omfattar ett serviceavtal på servicetjänster för Kundens installerade solcells- eller batterianläggning. Villkoren gäller för Kunden och enbart för den anläggning som Tjänsten är tecknad för gentemot Leverantören.

2.2 Vid tecknat Trygghetsavtal för anläggning Leverantören inte tidigare installerat inträder Leverantörens skyldighet att utföra avtalade tjänster först när anläggningen har blivit godkänd vid en kontroll av Leverantören. Kostnaden för kontrollen offereras av Leverantören och betalas av Kunden. Om brister identifieras vid kontrollen, ska Leverantören erbjuda ett kostnadsförslag för nödvändiga åtgärder.

### 3. Beskrivning av Tjänsten

3.1 Leverantören förbinder sig att på distans tillhandahålla hjälp och lösningar för tekniska problem, produktfrågor och allmänna supportförfrågningar relaterade till produkter i den anläggning som Tjänsten är tecknad för.

3.2 Leverantören tillhandahåller support på distans via telefon, e-post och fjärrstyrning.

3.3 Vid behov kan Leverantören på instruktion från Kund även utföra fysiskt arbete på tecknad anläggning. Kostnaden för detta är beroende av begärd åtgärd och omfattas ej av månadskostnaden.

### 4. Omfattning av Tjänsten

4.1 **Kontakt mot tillverkare:** I Tjänsten bistår Leverantören Kunden med att kontakta tillverkare av produkter i anläggning vid upptäckta fel som omfattas av garanti.

4.2 **Prioriterad Support:** Kund har helgfria vardagar mellan klockan 8:00 –16:00 fri tillgång till support av kunnig personal via telefon och e-post.

4.3 **Driftövervakning:** Genom att koppla upp anläggningen mot sin portal har Leverantören tillgång till att övervaka anläggningen. Övervakningen omfattar meddelanden genom portalen avseende drift, produktion och även larm om felkoder. Övervakning förutsätter att installerad växelriktare erbjuder övervakningstjänst.

4.4 **Proaktiv felavhjälpning:** Leverantören agerar på larm, felkoder och uppmärksammar kunden om lämpliga åtgärder. Proaktiv felavhjälpning förutsätter att installerad växelriktare erbjuder tjänst.

4.5 **Uppdatering / Optimering:** Via Portalen sköter Leverantören löpande uppdateringar av mjukvaran i anläggningen, i takt med att nya versioner släpps. I den mån det är möjligt kommer Leverantören även att optimera mjukvaran för bästa effekt. Uppdatering/Optimering förutsätter att installerad växelriktare erbjuder möjlighet till uppdatering/optimering på distans.

4.6 **Support via fjärranslutning:** Vid behov, när en lösning inte kan genomföras via anläggningens uppkoppling mot portalen, kan Leverantören felsöka problemet genom fjärrstyrning med TeamViewer. Kunden ansvarar för att fjärrstyrning är möjlig.

4.7 **Fysisk reparation m.m.:** Kan eventuella problem i anläggningen inte korrigeras på distans, exempelvis problem med internetuppkoppling, fel på applikation eller annan reparation av anläggningen rabatteras arbets- och resekostnad med 15% vid Trygghetsavtal. Kunden står för kostnaden för eventuellt material.

4.8 **Periodisk översyn vartannat år:** Leverantören erbjuder Kunden att på avrop från Kunden utföra en okulär kontroll av tecknad anläggning per avtalsperiod (24:e månader). Första översynen kan beställas 12 månader efter ingånget avtal.

### 5. Tillgänglighet

5.1 Supporttjänster på distans är tillgängliga helgfria vardagar mellan klockan 8:00 och 16:00.

5.2 Service eller annat arbete på plats vid anläggningen sker efter gemensam överenskommelse.

### 6. Svarstider

6.1 **Initialt svar:** Leverantören bekräftar mottagandet av en digital supportförfrågan inom 24 timmar efter att den ankommit Leverantören.

6.2 **Lösningstid:** Leverantören ska göra alla rimliga ansträngningar för att lösa supportfrågor inom 5 arbetsdagar.

6.3 Komplexa och/eller omfattande ärenden kan kräva ytterligare tid enligt b). Arbeta som förutsätter att Leverantören fysiskt är på anläggning kräver alltid ytterligare tid. Leverantören kommer att meddela den förväntade lösningstiden till Kund. Om sådan inte kan lämnas kommer Leverantören hålla Kunden uppdaterad om ärendet.

### 7. Pris och betalningsvillkor

7.1 Priset för Tjänsten framgår av offert.

7.2 Leverantören äger rätt att vid varje förlängning av Trygghetsavtal justera priset. Leverantören kommer lämna meddelande om justeringar.

7.3 Leverantören har rätt att genomföra en kreditprövning av Kunden både i samband med ingående av Trygghetsavtalet och under avtalsperioden. Kreditprövningen utförs i enlighet med gällande lagar och regler, och Leverantören får inhämta information från kreditupplysningsföretag och andra relevanta källor. Om kreditprövningen eller annan omständighet visar otillräcklig betalningsförmåga, förbehåller sig Leverantören rätten att neka ingående av avtalet, häva Trygghetsavtalet, kräva förskottsbetalning, eller begära annan säkerhet innan Tjänsten tillhandahålls.

7.4 Kostnaden för Tjänsten faktureras årsvis. Kostnader utöver årskostnaden för Tjänsten faktureras separat efter utfört arbete.

7.5 Fakturor har alltid 10 dagars förfallodatum från fakturadatum, om inte annat skriftligen avtalats. Vid försenad betalning äger Leverantören rätt att ta ut en påminnelseavgift och dröjsmålsränta i enlighet med lagstadgade regler.

7.6 Leverantören förbehåller sig rätten att pausa eller avbryta Tjänsten om betalning av utställda fakturor uteblir. Eventuella invändningar mot en faktura ska skriftligen meddelas Leverantören senast inom 7 dagar från fakturadatum.

## 8. Kundens ansvar

- 8.1 Kunden ansvarar för att Leverantören har nödvändig tillgång till anläggningens övervakning via internet. Eventuella brister i internetuppkoppling kan medföra förseningar i felsökning och åtgärder. Leverantören ansvarar inte för fel som orsakas av otillräcklig tillgång till anläggningen.
- 8.2 Kunden förbinder sig att tillhandahålla korrekt och detaljerad information vid supportförfrågningar för att möjliggöra en effektiv felsökning och problemlösning.
- 8.3 Kunden ska, efter bästa förmåga, samarbeta med Leverantörens supportteam och ge nödvändig åtkomst, dokumentation eller andra resurser som krävs för att lösa uppkommit problem.
- 8.4 Kunden har det slutliga ansvaret för drift och skötsel av anläggningen. Detta ansvar omfattar, men är inte begränsat till, skador på anläggningen som orsakas av felaktig användning, oaksamhet, bristande förebyggande underhåll eller underlåtenhet att anmäla fel och brister i anläggningen. Ingåendet Trygghetsavtal innebär inte att Leverantören i någon del övertar ansvar för skick och prestanda för anläggningen.

## 9. Begränsningar av Leverantörens ansvar

- 9.1 Kundens rätt till service förutsätter att kunden erlagt betalning enligt villkoren och att behovet av åtgärd uppstått under avtalstiden.
- 9.2 Leverantören har inte någon skyldighet att ersätta Kunden för dennes kostnader, inkomstbortfall eller annan skada till följd av att anläggningen undergår service eller support.
- 9.3 Leverantören är vid fel inte skyldig att ersätta Kund för indirekta förluster inklusive men inte begränsat till förlust till följd av minskning eller bortfall av produktion eller omsättning och utebliven vinst.

## 10. Avtalstid

- 10.1 Trygghetsavtal gäller i en avtalsperiod om 24 månader efter beställning. Om inte Trygghetsavtalet sägs upp av Part senast en (1) månad före utgången av avtalsperioden förlängs avtalstiden med ytterligare avtalsperiod om 24 månader med densamma uppsägningstid om en (1) månad innan utgången av avtalsperioden. Uppsägning ska ske skriftligt till Leverantören.
- 10.2 Part har rätt att häva Trygghetsavtalet med omedelbar verkan om den andra Parten gör sig skyldig till väsentligt avtalsbrott.
- 10.3 Om Kunden ställer in sina betalningar, påbörjar förhandlingar om uppgörelse med sina borgenärer, blir föremål för en konkursansökan, ansöker om företagsrekonstruktion, ackord eller liknande, träder i likvidation, eller om en förvaltare utses för hela eller delar av Kundens tillgångar, ska detta alltid anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott från Kundens sida.

## 11. Överlåtelse

- 11.1 Kunden har inte rätt att utan Leverantörens skriftliga samtycke helt eller delvis överlåta eller pantsätta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Trygghetsavtalet till tredje man.
- 11.2 Överlåts anläggningen eller fastigheten där anläggningen är installerad utan att Trygghetsavtalet överlåts debiteras Kunden för redan uppkomna och återstående betalningar i avtalsperioden. Trygghetsavtalet upphör vid sådan överlåtelse.

## 12. Force Majeure

- 12.1 Följande omständigheter utgör, men är ej uttömmande, befrielsegrunder. Krig, mobilisering eller militärinkallelse av motsvarande omfattning, terrorism, sabotage, generell eller lokal arbetskonflikt, eldsvåda, pandemi, översvämning, naturkatastrof, rekvisition, beslag, myndighetsbeslut, handels-, betalnings- eller valutarestriktion, uppror och upplopp, epidemi, knapphet på

transportmedel, allmän varuknapphet, inskränkning i tillförseln av el, drivkraft eller data- och tele-kommunikationer samt andra liknande händelser samt varje annan omständighet som Leverantören ej kan råda över. Försening av leveranser från Leverantörens kontraktshjälpare som orsakas av sådan befrielsegrund samt varje annan omständighet som Leverantörens kontraktshjälpare ej kan råda över utgör också befrielsegrund.

- 12.2 Om det föreligger en befrielsegrund förlängs tiden för utförandet av Tjänsten med så lång tid som med hänsyn till omständigheterna är skäligt. Leverantören har rätt till förlängning av tiden för utförandet av Tjänsten även om orsaken till förseningen uppkommit efter utgången av den ursprungligen avtalade tiden för utförandet av Tjänsten.
- 12.3 Vardera parten har rätt att häva Avtalet om Avtalets fullgörande försenas på grund av en befrielsegrund under mer än sex månader.

## 13. Tvist

- 13.1 Tvister med anledning av Trygghetsavtalet mellan Leverantören och Kunden ska slutligen avgöras av svensk allmän domstol.