

Allmänna Villkor Privatpersoner – Serviceavtal för Solcellsanläggning och Batterilagring

1. Parter och Tillämpning

Detta avtal reglerar villkoren mellan SmartTech Energy AB, org.nr. 559155-5189 ("Företaget"), och kunden ("Kunden") avseende service och support för solcellsanläggningar med eller utan batterilagring.

2. Avtalstid och Uppsägning

Avtalet gäller i 12 månader från avtalets ingående och förlängs automatiskt med ytterligare 12 månader om det inte sägs upp minst 30 dagar före avtalstidens utgång.

Uppsägning ska ske skriftligen via e-post till info@smarttechenergy.se.

Om Företaget inte kunnat genomföra tjänsten enligt avtal återbetalas erlagt belopp för aktuell avtalsperiod, dock maximalt fyra månader.

Företaget äger rätt att säga upp avtalet på samma villkor som Kunden.

SmartTech Energy äger rätten att frånträda sig avtalet med kunden med omedelbar verkan om Kunden inte uppfyller någon av punkterna under "5. Kundens Ansvar".

3. Tjänsteinnehåll

Företaget erbjuder tre nivåer av serviceavtal: Basic, Standard och Premium.

Innehållet i respektive nivå framgår av bilaga till detta avtal.

Gemensamt för samtliga nivåer:

- Telefonsupport vardagar kl. 08:00–15:00.
- Mejlsupport via support@smarttechenergy.se
- Fjärrsupport via digital portal.
- Felsökning av felkoder.
- Hjälp med konfiguration.
- Rabatterade priser på reservdelar och arbete.
- Kostnadsfri fjärravhjälpning vid tekniska problem.

SmartTech Energy AB äger rättigheten att ändra diverse villkor såsom tekniska avtalsbestämmelser, priser, avtalets allmänna villkor etc.

Ändringar träder i kraft tidigast två månader efter avisering till Kunden.

4. Support och Eskalering

Supportärenden prioriteras enligt följande nivåer:

Kritisk: Akuta fel som kräver omedelbar åtgärd.

Hög: Fel som påverkar anläggningens funktion.

Medel: Garantifrågor och användarstöd.

Låg: Generella frågor.

Företaget strävar efter att påbörja felsökning inom två arbetsdagar.

Komplexa ärenden kan ta längre tid, vilket kommuniceras till Kunden.

Om ett ärende inte kan lösas inom utsatt tid, eskaleras det till relevant tekniskt team.

5. Kundens Ansvar

Kunden ansvarar för att anläggningen har stabil internetuppkoppling och att Företaget har beviljats åtkomst till övervakningsportalen.

Kunden ska tillhandahålla korrekt information vid supportförfrågningar.

Kunden ska samarbeta med Företagets tekniker och ge nödvändig åtkomst.

Kunden ansvarar för drift och skötsel av anläggningen samt att fel rapporteras omgående.

Skador orsakade av felaktig användning, bristande underhåll eller oaktsamhet omfattas inte av avtalet.

Kunden ska erlägga betalning i tid enligt vald betalningsmetod.

6. Elsäkerhet

Kunden är skyldig att säkerställa att anläggningen uppfyller gällande krav från Elsäkerhetsverket och fortlöpande kontrollerar att anläggningen är säker mot person- och sakskada.

Om Företaget bedömer att anläggningen är bristfällig, erbjuds åtgärdsförslag.

Om dessa inte genomförs, förbehåller sig Företaget rätten att säga upp avtalet utan återbetalning.

Läs gärna nedan angående ansvar och säkerhet

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

<https://www.elsakerhetsverket.se/privatpersoner/din-elanlaggning/bygga-och-renovera/installation-av-batterilager/>

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

7. Priser och Avgifter

Priser för serviceavtal:

- Basic: 89 kr/mån
- Standard: 189 kr/mån
- Premium: 289 kr/mån

För anläggningar installerade av annan aktör än SmartTech Energy AB tillkommer en uppläggningsavgift om 895 kr.

Resekostnader tillkommer med 10 kr/km utanför 80 km från Nässjö.

Vid behov av övernattnings eller traktamente debiteras detta separat.

8. Betalning

Betalning erläggs månadsvis i förskott enligt överenskommen betalningsmetod.

9. Ångerrätt

Kunden har rätt att frånträda avtalet inom 14 dagar från avtalets ingående enligt lagen (2005:59) om distansavtal. Meddelande om frånträde ska skickas till info@smarttechenergy.se.

Blankett finns på Konsumentverkets hemsida.

Avtal och Tjänsteinnehåll – Serviceavtal för Solcellsanläggning

SmartTech Energy erbjuder tre nivåer av serviceavtal anpassade efter kundens behov: Basic, Standard och Premium. Nedan följer en översikt över vad som ingår i respektive avtalsform.

Serviceavtal Basic – 89 kr/mån

I detta avtal ingår:

- Telefonsupport under ordinarie öppettider (vardagar kl. 08:00–15:00). Supportärenden går även mejla till support@smarttechenergy.se
- Fjärrsupport via digital portal.
- Felsökning av felkoder via fjärranslutning.
- Hjälp med konfiguration av anläggningen via telefon.
- Rabatterad timkostnad vid arbete på plats.
- Rabatterade priser på material och reservdelar.
- Kostnadsfri teknisk support via fjärranslutning.

Serviceavtal Standard – 189 kr/mån

Innehåller allt från Basic, samt:

- Servicebesök vartannat år (första besöket sker under det andra avtalsåret), där följande kontroller utförs:
 - Larmfunktion i växelriktare.
 - Funktionstest av AC- och DC-brytare.
 - Kontroll av jordfelsbrytare.
 - Visuell inspektion av paneler för yttre skador.
 - Kontroll av slitage eller skador på övriga komponenter.
 - Täthetskontroll av genomföringar och infästningar.
 - Inspektion av synligt kablage för sprickor, skav eller skador från gnagare.
- Bokning av felsökning och serviceåtgärder vid behov.
- Mjukvaruuppdatering av anläggningens enheter.

Serviceavtal Premium – 289 kr/mån

Innehåller allt från Basic och Standard, samt:

- Utökad service och underhåll vart fjärde år, inkluderar:
 - Temperaturmätning i kopplingspunkter under solinstrålning.
 - Temperaturkontroll på kontaktdon vid hög solinstrålning.
 - Identifiering av hotspots på solcellspaneler.
 - Kontroll av DC-kablage mellan växelriktare och paneler.
 - Inspektion av panelernas infästning och tecken på korrosion.
 - Fuktkontroll av elinstallation och komponenter.
 - Kontroll av lastfrånskiljare och brytare.
 - Kontroll av driftvärden (spänning och frekvens).
 - Kontroll av skyltning och dokumentation.
- Felavhjälpningsbesök en gång per år (max 2 timmar arbete och 1 timme restid), vid problem med internetuppkoppling, applikationer eller funktioner som schemaläggning. Gäller ej reparationer eller komponentbyten. Materialkostnader kan tillkomma. Viss felavhjälpning kan utföras från distans om möjligt.

Övriga avgifter och villkor

- För anläggningar installerade av annan aktör än SmartTech Energy tillkommer en uppläggningsavgift om 895 kr för att möjliggöra digital övervakning.
- I avtalspriserna ingår resa inom 80 km från Nässjö. Därefter tillkommer en kostnad om 10 kr/km.
- Om ett ärende kräver övernattning eller inte kan lösas samma dag, kan kostnader för traktamente och boende tillkomma.
- Support och service enligt avtalets specifikation ingår i månadsavgiften. Vid behov av ytterligare åtgärder lämnas ett kostnadsförslag till kunden efter genomfört platsbesök.

Tjänsteinnehåll – Support och Servicefunktioner

Följande tjänster ingår i serviceavtalet och tillhandahålls av SmartTech Energy under avtalets giltighetstid:

- **Telefonsupport:** Kund har tillgång till fri telefonsupport under ordinarie öppettider, helgfria vardagar kl. 08:00–15:00. Supporten nås via telefon eller e-post till support@smarttechenergy.se.
- **Digital fjärrsupport:** Teknisk support tillhandahålls kostnadsfritt via fjärranslutning till kundens anläggning. Felsökning och åtgärder sker digitalt i den mån det är möjligt.
- **Felsökning av felkoder:** Felkoder identifieras och hanteras via fjärranslutning. Om fysisk åtgärd krävs debiteras detta enligt gällande prislissa.
- **Konfigurationshjälp via telefon:** Våra tekniker bistår med konfiguration av anläggningen via telefon, exempelvis inställningar, schemaläggning och systemoptimering.
- **Rabatterad timkostnad vid platsbesök:** Avtalskunder erhåller rabatt på timkostnad och framkörningsavgift vid teknikerinsats på plats. Prisuppgift lämnas via separat offert alternativt löpande taxa.
- **Rabatterade priser på material och reservdelar:** Vid behov av utbyte eller reparation av komponenter erbjuds avtalskunder rabatterade priser på material och reservdelar. Prisuppgift lämnas via separat offert alternativt löpande taxa.
- **Felavhjälpningsbesök (1 gång/år):** Ett kostnadsfritt felavhjälpningsbesök per år ingår, omfattande upp till 2 timmars arbete och 1 timmes restid. Besöket gäller problem relaterade till internetuppkoppling, applikationer eller funktioner såsom schemaläggning. Reparationer eller komponentbyten omfattas ej. Materialkostnader kan tillkomma. Besöket bokas av kunden och kan ej överföras till nästkommande avtalsperiod om det ej nyttjas.

Prisöversikt – Service, underhåll och reparation av Solcellsanläggning

Alla priser är inklusive moms och exkl. ev. ROT eller Grön Teknik avdrag.

Tjänstebenenämning	Utan avtal	Basic	Standard	Premium
Kundsupport via telefon	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Fjärrteknisk assistans	695 kr/tim	0 kr	0 kr	0 kr
Teknikerinsats på plats	995 kr/tim	895 kr/tim	795 kr/tim	795 kr/tim
Rese- och inställelseavgift	995 kr	995 kr	795 kr	795 kr
Material och reservdelar	Ordinarie pris	15 % rabatt	15 % rabatt	15 % rabatt
Planerat servicebesök	4 500 kr	2 900 kr	Ingår 1 gång vartannat år	Ingår 1 gång vartannat år
Fördjupad systemgenomgång	6 000 kr	6 000 kr	4 500 kr	Ingår vart fjärde år