Vattenfall AB Avtalsvillkor för Nätverka Hårdvara

Giltiga från och med 21 oktober 2026

1. Avtalets omfattning

1.1 Dessa villkor avser köp av Vattenfalls hårdvara för smarta styrtjänsten Nätverka. Med hårdvara menas en fysisk utrustning som är nödvändig för att styrtjänsten ska fungera.

1.2 Detta avtalsvillkor gäller tills vidare från giltighetsdatumet.

1.3 I dessa villkor refererar ”Vattenfall” till Vattenfall AB Försäljning, organisationsnummer 556036-2138. Med ”kund/kunden” avses den signerande kunden. Med ”parterna” avses både Vattenfall och kunden. ”Installatör/Installatören” hänvisar till Vattenfalls underleverantör som ansvarar för att utföra installationen av ”hårdvara/hårdvaran” för ”styrtjänst/styrtjänsten”.

”Anläggning/Anläggningen” omfattar kundens batteri, växelriktare, övriga tillbehör och installationen som helhet.

1.4 Avtalsvillkor inklusive offerten, beställningsblanketten och produkt- och installationsbeskrivningar som signeras digitalt av kunden, utgör avtalet mellan parterna.

2. Avtalets ingående

2.1 Avtalet träder i kraft när kunden digitalt accepterar Vattenfalls offert.

2.2 Kunden ansvarar för alla uppgifter, antaganden, uppskattningar och övriga faktorer som ligger till grund för kundens beslut att ingå avtal, vare sig dessa meddelats Vattenfall eller inte. Skulle dessa uppgifter inte stämma kan avtalet hävas.

3. Personuppgiftshantering

3.1 Vattenfall är personuppgiftsansvarig och kommer behandla kundens personuppgifter i enlighet med de syften som anges i vid var tid gällande Integritetspolicy som finns tillgänglig på vattenfall.se/personuppgifter. Integritetspolicyn innehåller även information om vilka rättigheter kunden har och hur kunden utövar dem, inklusive rätten att invända mot vissa behandlingar.

4. Ångerrätt

4.1 För avtal om köp som ingås på distans gäller ångerrätt motsvarande lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

4.2 Kunden kan ångra sitt köp genom att kontakta Vattenfall inom 14 kalenderdagar från den dag köparen tog emot hårdvaran, dock tidigast den dag som köparen fick föreskriven information om sin ångerrätt.

4.3 Om köparen vill utöva sin ångerrätt ska köparen, inom 14 dagar från den dag som ångerfristen börjar löpa, meddela Vattenfall på ett tydligt och otvetydigt sätt, att denne vill frånträda avtalet. Köparen kan också välja att använda det standardformulär som tillhandahålls av Konsumentverket och som delges köparen i samband med avtalets ingående. Det räcker att meddelandet har lämnats eller sänts innan ångerfristen har gått ut.

4.4 Om ångerrätten utövas ska köparen snarast kontakta Vattenfall för samråd om hur varorna ska returneras. Returnering av varorna ska ske inom 14 dagar från köparens utövande av ångerrätten. De direkta kostnaderna för returnering av varorna, inklusive demontering, ska betalas av köparen.

4.5 Varorna ska returneras fullständiga, oskadade och i väsentligen oförändrat skick. All medföljande dokumentation ska bifogas returförsändelsen.

4.6 Om köparen frånträder detta avtal kommer Vattenfall att kostnadsfritt betala tillbaka hela inköpsbeloppet, inklusive erlagda leveranskostnader, dock med avdrag för sådan ersättning som köparen ska utge till Vattenfall enligt punkt 4.4 och 4.7. Vattenfall kommer att använda samma betalningssätt för återbetalningen som köparen har använt vid den ursprungliga transaktionen, om inte annat överenskommits. Om Vattenfall inte mottagit varorna enligt vad som avtalats i p. 4.4, kommer inte inköpsbeloppet att återbetalas. Varorna förblir då köparens egendom.

4.7 Om köparen utövar sin ångerrätt, ska denne ersätta Vattenfall för:
a) extra leveranskostnader till följd av att köparen valt något annat leveranssätt än den standardleverans som Vattenfall erbjuder,
b) varornas värdeminskning till följd av att köparen låtit hantera varorna i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa egenskaper eller funktion,
c) en proportionell andel av det avtalade priset för installation som utförts innan köparen utövade ångerrätten, i de fall då köparen har begärt att installationen skulle påbörjas innan eller under ångerfristen.

5. Kundens ansvar

5.1 Kunden ansvarar och bär risken för att:
a) personal tillhörig Vattenfall, eller av Vattenfall utsedd tredje part, bereds tillgång till nödvändiga utrymmen för att kunna utföra sitt arbete under normal arbetstid.
b) personligen eller genom behörigt ombud närvara på avtalad tid och plats för installation.
c) platsen för installationen av hårdvara för styrtjänsten är åtkomlig och lämplig.
d) befintlig nät- och elutrustning följer gällande regler och lagar och att utrustningen är i sådant skick att installation och anslutning kan genomföras utan vidare åtgärder.
e) fysiskt utrymme finns för att installera hårdvaran i ett värmeisolerat utrymme med en lägsta temperatur om minst 10 och högst 40 grader Celsius.
f) inte flytta, ersätta eller bygga ut någon del av anläggningen utan Vattenfalls medgivande.
g) nödvändiga byggnadsmässiga, mekaniska och elektriska åtgärder, som inte åligger Vattenfall att utföra enligt detta avtal, utförs i tid samt att alla andra nödvändiga försiktighetsåtgärder vidtas för installation av hårdvara för batterioptimering.
h) nödvändiga åtgärder vidtas för att förhindra skador på annan egendom samt personskador som kan uppkomma till följd av det arbete som ska utföras enligt detta avtal.
i) skydda hårdvaran från skador för att styrtjänsten ska fungera övergår till kunden när hårdvaran kommit till kundens besittning på den av Kunden angivna adressen.

5.2 Kunden tillhandahåller elanslutning och trådbunden internetanslutning för hårdvaran om inte annat avtalats.

5.3 Kunden ansvarar för felaktigheter i av kunden lämnad information eller i det arbete som åligger kunden att utföra.

5.4 Kunden är lagfaren ägare av den aktuella fastigheten, eller att denne har inhämtat tillstånd från lagfaren ägare.

5.5 Kunden ska meddela om ändringar i installationsdatum senast 48 timmar innan planerat installationsdatum. Om kunden vill ändra tid för installation senare än 48 timmar innan avtalad tidpunkt har Vattenfall rätt att ta ut en avgift för ombokningen.

5.6 Om installation inte kan ske vid avtalad tidpunkt till följd av omständigheter hänförliga till kunden, eller om kunden inte närvarar på avtalad tid och plats, ansvarar kunden för samtliga förseningar, kostnader och anspråk som uppstår för Vattenfall eller installatören.

5.7 Om Vattenfall eller installatören innan eller i samband med installationen bedömer att installationen inte kan fullföljas till följd av omständighet som kunden ansvarar för, har Vattenfall rätt att neka installation och häva avtalet utan att kunden därmed blir ersättningsberättigad. I sådant fall ansvarar kunden för de kostnader och förluster som uppstår för Vattenfall.

5.8 Om kunden inte uppfyller sina förpliktelser enligt avtalet, har Vattenfall rätt att senarelägga fullgörandet av sina åtaganden eller säga upp avtalet med omedelbar verkan. Detta påverkar inte Vattenfalls rätt till ersättning för kostnader eller skadestånd.

6. Installation av hårdvara
6.1 För att Vattenfall ska kunna installera hårdvaran krävs det att fastigheten är ansluten till elnätet. Vattenfall ansvarar ej för bristfällig elcentral eller bristande förutsättningar i kundens elnät som förhindrar installation och anslutning enligt krav från elnätsbolag. Vattenfall ansvarar inte heller för att kontrollera detta innan installation av hårdvaran.

6.2 Kunden accepterar att Vattenfall överlåter till en utav Vattenfalls installatörspartners att utföra installationen av hårdvaran.

6.3 Installatören ansvarar för leverans och korrekt installation av hårdvaran. Installationen kommer att utföras av en utav Vattenfalls underleverantörer.

6.4 Äganderätten till den hårdvara som levererats enligt detta avtal övergår till kunden när fullbetalning har skett och hårdvaran har kommit i kundens besittning på den av Kunden angivna adressen.

6.5 Installatören och kunden avtalar om tid och plats för installation av hårdvaran för styrtjänsten.

6.6 Om installation inte kan ske på avtalad tidpunkt till följd av omständigheter inom Vattenfalls kontroll, ansvarar Vattenfall för att detta meddelas kunden, samt att överenskommelse träffas om ny tidpunkt för installation.

7. Garantivillkor
7.1 Vattenfall garanterar att Hårdvaran är fri från material- och tillverkningsfel under garantitiden. Garantin omfattar endast fel som uppstår vid normal användning i enlighet med angivna lagrings- och installationskrav.

7.2 För att garantin ska gälla måste följande krav uppfyllas:
7.2.1 Hårdvaran har förvarats i fuktfri miljö och frostfritt.
7.2.2 Hårdvaran har inte utsatts för temperaturer utanför det godkända spannet 10-40 °C.
7.2.3 Hårdvaran har installerats inomhus.
7.2.4 Hårdvaran har installerats på ett korrekt sätt och mot godkänd hårdvara.
7.2.5 Hårdvaran har inte öppnats eller monterats isär.

7.3 Garantin gäller i 24 månader från Hårdvarans installationsdatum.

7.4 Vid godkänd reklamation under garantitiden åtar sig Vattenfall att, utan kostnad för köparen:
a) reparera produkten, eller
b) ersätta produkten med en ny.

7.5 Vid ett garantianspråk ska Kunden kontakta Vattenfall på solutionsupport@vattenfall.com för vidare instruktioner om felsökning eller retur av hårdvaran. Installation av reparerad eller utbytt hårdvara ska vara Vattenfalls ansvar, eller ett ansvar för tredje part som anlitas av Vattenfall.

7.6 Garantin omfattar inte fel som uppstår på grund av:
a) avvikelser från ovan angivna lagrings- och installationskrav,
b) felaktig användning eller hantering,
c) försummelse och ändringar,
d) obehörig reparation,
e) skador som orsakats av yttre faktorer, olyckor eller obehöriga ingrepp,
f) misskötsel, ovarsam hantering eller vårdslöshet, till exempel att produkten har utsatts för slag, stötar, fall eller klämskador,
g) användning på andra sätt än det avsedda användningsområdet,
h) felaktig installation, förutsatt att installationen inte utförts av Vattenfall eller Vattenfalls anlitade installatör.

8. Dröjsmål
8.1 Omständigheter som Vattenfall inte kan kontrollera kan leda till fördröjd leveranstid. Dessa omständigheter innefattar bland annat, men är inte begränsat till, bristande leverantörskedjor, brist på installatörer och tidvis besvärliga väderförhållanden etc.

8.2 Dröjsmål på Vattenfalls sida föreligger om hårdvaran inte avlämnats eller avlämnats för sent och detta inte beror på köparen eller något förhållande på dennes sida. Dröjsmål på köparens sida föreligger om betalning inte gjorts till fullo.

8.3 Vid dröjsmål på Vattenfalls sida får köparen hålla inne betalningen. Köparen har rätt att kräva fullgörelse, eller om dröjsmålet är av väsentlig betydelse, häva köpet. Beror dröjsmålet på någon som Vattenfall har anlitat är Vattenfall fritt från ansvar endast om den aktör som anlitats skulle vara fri enligt vad som framgår ovan.

8.4 Köparen förlorar sin rätt att häva köpet och kräva skadestånd om denne inte reklamerar inom skälig tid från det att hen fick kännedom om dröjsmålet. Vid dröjsmål på köparens sida får Vattenfall häva köpet, och detta även om hårdvaran är i köparens besittning.

9. Fel i hårdvara
9.1 Hårdvaran anses felaktig om den avviker från vad som följer av avtalet.

9.2 Har Vattenfall eller någon för dennes räkning installerat hårdvaran ska denna anses felaktig om den på grund av brister i installationen avviker från vad köparen med fog kunnat förutsätta.

9.3 Om hårdvaran är felaktig får köparen kräva avhjälpande eller omleverans förutsatt att detta kan ske utan oskälig kostnad för Vattenfall. Köparen har även rätt att kräva prisavdrag eller ersättning för att avhjälpa felet. Är felet av väsentlig betydelse får köparen häva köpet. Dessutom får köparen kräva skadestånd och även hålla inne betalningen. Om köparen kräver andra påföljder än avhjälpande eller om leverans har Vattenfall trots detta rätt att på egen bekostnad vidta sådan åtgärd om detta kan ske inom skälig tid och utan väsentlig olägenhet för köparen.

9.4 Vattenfalls skadeståndsskyldighet omfattar även skada som på grund av fel i den sålda varan uppkommer på annan egendom som tillhör köparen förutsatt att egendomen är avsedd för ändamål utanför näringsverksamhet.

9.5 Köparen har inte rätt till skadestånd om Vattenfall kan visa att skadan beror på ett hinder utanför Vattenfalls kontroll som Vattenfall inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid köpet och vars följder Vattenfall inte heller skäligen kunde ha undvikit eller

övervunnit.

10. Betalning
10.1 Om inget annat har överenskommits ska betalning ske i enlighet med faktura.

10.2 Köparen saknar rätt att kvitta eventuell motfordran. Eventuella garantianspråk berättigar inte köparen att hålla inne betalningen utöver vad som följer av tvingande konsumentlagstiftning.

10.3 Sker inte betalning i rätt tid har Vattenfall rätt att av köparen, förutom fakturabeloppet, fordra ränta enligt räntelagen (1975:635) från den i fakturan angivna förfallodagen samt ersättning för de kostnader som är förenade med dröjsmålet. Hit räknas även kostnader för skriftlig betalningspåminnelse samt kostnader för verkställighet av betalnings- eller annan förpliktelse.

10.4 Sker inte betalning i rätt tid har Vattenfall rätt att avstå från att aktivera Styrtjänsten tills dess att betalning inkommit eller, i de fall Styrtjänsten redan aktiverats, pausa denna tills dess att betalning inkommit.

10.5 Äganderätten till den hårdvara som levererats enligt detta avtal övergår till kunden när fullbetalning har skett och hårdvaran har kommit i kundens besittning på den av Kunden angivna adressen.

11. Skadeståndets omfattning
11.1 Skadestånd på grund av dröjsmål eller på fel i hårdvaran omfattar ersättning för eventuella kostnader som kunden drabbas av på grund av förseningen. Ersättningen omfattar inte besväret eller tiden kunden lägger ned, och underlag för kostnaderna ska kunna uppvisas. Kostnaderna ska vara rimliga och ha direkt koppling till felet. Undantag är om Vattenfall kan visa att det rör sig om extraordinära omständigheter och att Vattenfall gjort allt de kan för att försöka undvika förseningen. Ersättningen omfattar inte förlust i näringsverksamhet.

11.2 Vattenfall ansvarar inte för ekonomiska förluster som inte är direkt kopplade till person- eller egendomsskador. Detta omfattar förluster som utebliven vinst eller andra indirekta skador som kan uppstå till följd av en händelse.

11.3 Kunden har inte rätt till skadestånd om Vattenfall kan visa att skadan beror på ett hinder utanför Vattenfalls kontroll som Vattenfall inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid köpet och vars följder Vattenfall inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

12. Avtalsöverlåtelse
12.1 Vattenfall har rätt att utan kundens samtycke helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt dessa villkor till annat bolag inom samma koncern eller till tredje part som rimligen kan förväntas fullgöra skyldigheterna enligt avtalet på ett tillfredsställande sätt. Kunden har inte rätt att till annan helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt avtalet.

13. Reklamation och tvistlösning
13.1 Reklamationer avseende fel och brister ska, för att inte köparen ska förlora sin rätt till anspråk på Vattenfall, göras inom skälig tid efter att de upptäckts eller borde ha upptäckts. Kunden har rätt att framställa reklamation av hårdvaran inom två år från inköpsdatum.

13.2 Reklamation gäller inte för skador orsakade av felaktig användning eller yttre påverkan.

13.3 Reklamation görs till Vattenfall Energilösningar via kontaktväg till ”Nätverka service & support” som anges på vattenfall.se/solsupport.

13.4 Eventuella tvister rörande tillämpningen eller tolkningen av avtalet eller därmed sammanhängande frågor ska i första hand lösas genom förhandling och överenskommelse mellan parterna. Eventuell tvist ska avgöras av allmän domstol, varvid svensk rätt ska tillämpas.

14. Force majeure
14.1 Vattenfall är inte skyldig att fullgöra avtalet om det föreligger en omständighet utanför Vattenfalls kontroll som förhindrar eller väsentligt försvårar fullgörandet av avtalet, förutsatt att hindret är sådant att Vattenfall inte skäligen kunde förväntas ha räknat med det vid avtalets ingående och vars följder Vattenfall inte heller skäligen kunnat undvika eller övervinna, inbegripet att alternativa möjligheter att fullgöra avtalet utnyttjats. Som hinder räknas krig, myndighetsbeslut, störningar i allmänna transportväsendet, extrema väderleksförhållanden eller annan händelse av exceptionell karaktär som väsentligt inverkar på avtalets fullgörande. Huruvida händelsen utgör force majeure bedöms utifrån omständigheterna i det enskilda fallet.
Bestämmelsen innefattar försenad leverans från installatör eller leverantör av delar, varor eller tjänster, förutsatt att även installatören eller leverantören uppfyller samtliga rekvisit i första stycket ovan.

14.2 Köparens rättigheter vid dröjsmål påverkas inte av force majeure förhållanden. Vid dröjsmål på Vattenfalls sida äger köparen rätt att hålla inne betalningen, kräva att leveransen sker eller, om dröjsmålet är av väsentlig betydelse, häva köpet. Köparen äger även rätt att kräva skadestånd, förutsatt att dröjsmålet ligger inom Vattenfalls kontroll. Om ett hinder gör leverans omöjlig eller kräver orimliga uppoffringar i förhållande till köparens intresse av att få varan är Vattenfall inte skyldigt att fullgöra leveransen.

14.3 I händelse av force majeure senareläggs Vattenfalls skyldigheter. Om force majeure pågår längre än sex månader äger såväl Vattenfall som köparen rätt att skriftligen häva den del av avtalet som inte kan fullgöras. Vid hävning har köparen rätt att återfå erlagd betalning för den del av avtalet som inte fullgjorts. Köparen behåller sina rättigheter i enlighet med avsnitt 4 ”Hävning och ångerrätt”.