

## Parter

Detta avtal ingås mellan Delidel AB 559189–3036 (nedan kallat Delidel) och kunden. Avtalet avser support och service för kundens solcellsanläggning.

## Avtalets omfattning

Serviceavtalet innebär att Delidel AB tillhandahåller support och teknisk hjälp för kundens solcellsanläggning. Support ges i första hand på distans via telefon, e-post eller tillverkarens portal. Vid behov kan Delidel även erbjuda service på plats, förutsatt att kunden godkänner offert för platsbesök enligt gällande prislista. Tjänsten omfattar support och rådgivning vid tekniska frågor, garantiärenden samt allmänna supportfrågor relaterade till solcellsanläggningen.

Support på distans kan exempelvis omfatta:

- felsökning via tillverkarens portal
- genomgång av felkoder och driftdata
- hjälp med inställningar i växelriktare eller system
- rådgivning kring drift och funktion
- hantering av garantiärenden gentemot tillverkare

Support på distans förutsätter att anläggningen är uppkopplad till internet och delad med Delidel i tillverkarens portal.

## Tjänstens innehåll

- Support via e-post (svar normalt inom 2 arbetsdagar)
- Support via telefon under Delidels öppettider
- Felsökning av anläggningen på distans
- Hantering av garantiärenden gentemot tillverkare
- Hjälp med inställningar i anläggningen
- Uppdatering av anläggning på begäran
- 50 % rabatt på platsbesök
- 5 % rabatt vid utökning av anläggningen
- 50 % rabatt vid besiktning av anläggningen

## Supporttillgänglighet

Support via telefon är tillgänglig under följande öppettider:

- **Måndag, onsdag och fredag:** kl. 09.00–12.00
- **Tisdag och torsdag:** kl. 09.00–12.00 samt kl. 13.00–15.00

Support via e-post på [service@delidel.se](mailto:service@delidel.se) eller via serviceformuläret på Delidels webbplats ([Service - Delidel](#)) kan kontaktas dygnet runt. Ärenden besvaras normalt inom 2 arbetsdagar. Handläggning sker under helgfria vardagar.

Angivna öppettider och svarstider gäller under normala förhållanden. Vid hög belastning, sjukdom, semestertider eller andra oförutsedda händelser kan svarstider och tillgänglighet tillfälligt avvika utan att detta utgör avtalsbrott. Delidel förbehåller sig rätten att ändra öppettiderna. Uppdaterad information publiceras på Delidels webbplats.

Angiven svarstid avser återkoppling på inkommet ärende och innebär inte att ärendet är löst inom denna tid. Tiden för felsökning och åtgärd kan variera beroende på ärendets omfattning. Vissa ärenden kan kräva kontakt med tillverkare eller platsbesök, vilket kan innebära längre handläggningstid. Vid garantiärenden som hanteras gentemot tillverkare bistår Delidel med kontakt och ärendehantering. Delidel ansvarar dock inte för tillverkarens handläggningstid, bedömning eller beslut i garantiärenden.

## Krav för att teckna serviceavtal

För att serviceavtal ska kunna tecknas måste följande krav vara uppfyllda:

- Anläggningen ska ha växelriktare från:  
Sungrow, Solis, Sigenergy, Solax, Emaldo eller Pixii
- Anläggningens totala växelriktareffekt ska vara högst 20 kW
- Anläggningen ska delas med Delidel i tillverkarens portal
- Anläggningen ska vara uppkopplad till internet via wifi eller nätverkskabel

## Kundens ansvar

Kunden ansvarar för att:

- anläggningen används enligt tillverkarens instruktioner.
- anläggningen hålls uppkopplad mot internet. Brister i internetuppkoppling eller tillgång till övervakningsportal kan försvåra eller försena felsökning.
- Delidel ges nödvändig tillgång till övervakningsportaler.
- eventuella fel eller brister i anläggningen anmäls till Delidel.

Kunden ansvarar även för att:

- tillhandahålla korrekt och relevant information vid supportförfrågningar.
- samarbeta med Delidel vid felsökning och vid behov tillhandahålla nödvändig åtkomst till anläggningen.
- Delidel ges rimlig åtkomst till anläggningen vid behov av service eller felsökning på plats.
- informera Delidel om förändringar i anläggningen som kan påverka funktion eller övervakning.
- utan dröjsmål informera Delidel om anläggningen inte längre är aktivt ansluten till CheckWatts tjänst i ett driftläge som genererar stödtjänstintäkter, exempelvis vid byte från CO-läget, avstängning av tjänsten eller uppsägning av avtal med CheckWatt.

Kunden ansvarar för drift och skötsel av sin anläggning samt för skador som uppstår till följd av felaktig användning eller bristande underhåll.

Fel anses rapporterat först när kunden har meddelat Delidel om felet.

## **Pris, rabatter och betalning**

### **Pris**

Pris för serviceavtalet är 149 kr per månad inklusive moms.

### **Betalning**

Betalning sker månadsvis i förskott. Efter förfallodagen debiteras dröjsmålsränta på 24%.

### **Prisändring**

Delidel förbehåller sig rätten att justera priset. Prisförändringen börjar gälla vid avtalets utgång.

### **Rabatter**

Följande rabatter kan gälla för serviceavtalet, rabatterna kan inte kombineras:

#### *CheckWatt*

Kunder där Delidel är servicepartner för CheckWatt erhåller 25 % rabatt på serviceavtalets ordinarie månadspris, förutsatt att anläggningen är aktivt ansluten till CheckWatt.

För att erhålla rabatt enligt detta avtal ska kundens anläggning vara aktivt ansluten till CheckWatts tjänst i driftläget CO (CheckWatt Optimized) eller annat driftläge där anläggningen deltar på stödtjänstmarknaden och genererar stödtjänstintäkter.

Rabatten upphör däremot om kunden:

- medvetet stänger av CheckWatts tjänster
- ändrar driftläge till ett läge där stödtjänster inte används

Om anläggningen inte längre uppfyller kraven för aktiv anslutning justeras serviceavtalets pris till ordinarie pris från och med nästkommande faktureringsperiod.

Tillfälliga driftstörningar, kommunikationsproblem eller andra tekniska fel som tillfälligt påverkar anläggningens deltagande i CheckWatts tjänst påverkar inte kundens rätt till rabatt.

Om Delidel inte är servicepartner för kundens CheckWatt anläggning kan kunden kontakta Delidel för hjälp att byta servicepartner.

### *Besiktning*

Kunder som genomför besiktning hos Delidel och åtgärdar eventuella besiktningsanmärkingar erhåller 50 % rabatt på serviceavtalets ordinarie månadspris.

### **Platsbesök och tilläggskostnader**

Om felsökning inte kan genomföras på distans kan platsbesök bokas.

Ordinarie priser för platsbesök:

#### **Servicetekniker**

Startkostnad:

3499 kr inkl. moms efter ROT (upp till 3 timmar)

Därefter:

799 kr per timme

Resekostnad:

20 kr/km vid avstånd över 30 km från Delidels huvudkontor: Klangfärgsgatan 12A, 426 52 Västra Frölunda

#### **Elektriker**

Startkostnad:

4490 kr inkl. moms efter ROT (upp till 3 timmar)

Därefter:

1149 kr per timme

Resekostnad:

25 kr/km vid avstånd över 30 km från Delidels huvudkontor: Klangfärgsgatan 12A, 426 52 Västra Frölunda

Avtalskunder erhåller 50 % rabatt på ovanstående priser.

Materialkostnader tillkommer. Priserna förutsätter att kunden är berättigad till ROT-avdrag.

### **Prisändring**

Delidel förbehåller sig rätten att justera priset. Prisförändringen börjar gälla vid avtalets utgång.

### **Avtalstid och uppsägning**

Avtalet börjar gälla från den dag då första betalning mottas av Delidel.

Bindningstiden är 24 månader från avtalsstart.

Avtalet ska sägas upp senast 3 månader före avtalstidens utgång genom att maila [info@delidel.se](mailto:info@delidel.se).

Om avtalet inte sägs upp senast tre månader före bindningstidens utgång förlängs avtalet automatiskt med en ny bindningstid om 24 månader.

Delidel har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om:

- anläggningen inte uppfyller kraven enligt detta avtal
- kunden inte uppfyller sina skyldigheter enligt avtalet
- anläggningen bedöms innebära säkerhetsrisk

## **Ångerrätt**

Kunden har rätt att frånträda avtalet inom 14 dagar från avtalsdagen i enlighet med lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

För att utöva ångerrätten ska kunden meddela Delidel skriftligen via e-post till [info@delidel.se](mailto:info@delidel.se).

Om kunden begär att tjänsten ska påbörjas under ångerfristen och därefter utövar sin ångerrätt har kunden inte rätt till avträde.

## **Säkerhet och myndighetskrav**

Kunden är enligt gällande lagstiftning ansvarig för att elanläggningen är säker och uppfyller gällande regler.

Om Delidel vid felsökning eller service bedömer att anläggningen har säkerhetsbrister eller inte uppfyller gällande regler kan Delidel lämna förslag på åtgärder.

Om sådana brister inte åtgärdas förbehåller sig Delidel rätten att säga upp serviceavtalet.

Serviceavtalet innebär inte att Delidel övertar det ansvar som enligt lag åligger anläggningsinnehavaren.

## **Ansvarsbegränsning**

Delidel garanterar inte att fel kan åtgärdas på distans och vissa ärenden kan kräva platsbesök.

Om anläggningen är installerad av annan installatör innebär serviceavtalet inte att Delidel övertar ansvar för den ursprungliga installationen, projekteringen eller dimensioneringen av anläggningen.

Delidel ansvarar inte för fel, brister eller skador som beror på installation, komponenter eller arbete utfört av annan part.

Serviceavtalet omfattar inte support för tredjepartssystem eller integrationer som inte tillhandahålls av Delidel, exempelvis energistyrningstjänster eller smarta hem-system såsom Tibber eller Home Assistant. Delidel ansvarar inte för funktion, kompatibilitet eller drift av sådana system eller för problem som uppstår till följd av integrationer mellan anläggningen och tredjepartssystem. Detta gäller dock inte för tjänster från CheckWatt när Delidel är registrerad som servicepartner för kundens anläggning.

Delidel ansvarar endast för arbete och tjänster som utförs av Delidel inom ramen för detta avtal.

Delidel ansvarar inte för indirekta skador eller följdskador, såsom produktionsbortfall, uteblivna intäkter eller annan ekonomisk förlust.

Delidel ansvarar inte heller för skador eller förseningar som beror på omständigheter utanför Delidels kontroll, exempelvis fel hos tillverkare, brister i internetuppkoppling, strömavbrott eller andra externa faktorer.

## **GDPR**

Delidel behandlar kundens personuppgifter i syfte att administrera och fullgöra detta avtal, tillhandahålla support och service samt hantera fakturering och kundkommunikation.

Behandlingen sker i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning, inklusive Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (GDPR).

Personuppgifter kan delas med samarbetspartners eller leverantörer i den utsträckning som krävs för att utföra tjänster enligt detta avtal, exempelvis tillverkare av växelriktare eller systemleverantörer.

Mer information om hur Delidel behandlar personuppgifter finns i företagets integritetspolicy.

## **Tvist och tillämplig lag**

Tvister med anledning av detta avtal ska i första hand lösas genom dialog mellan parterna. Om tvist inte kan lösas kan ärendet prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller svensk domstol. Svensk lag ska tillämpas.