

B2C Allmänna villkor

Huvudvillkor för privatkund

Arbetsversion 2026-06-03

1. Allmänt och tillämpning

Dessa allmänna villkor gäller när Nordpolen Energi AB, nedan Leverantören, utför arbete, levererar produkter eller tillhandahåller installationer till en konsument, nedan Beställaren.

Med konsument avses en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet. Konsumenttjänstlagen, distansavtalslagen och annan tvingande konsumentskyddslagstiftning gäller alltid framför dessa villkor om lagen ger Beställaren bättre rätt. Inget i dessa villkor ska tolkas som att Beställaren avstår från tvingande rättigheter enligt lag.

2. Avtalets ingående

Avtal ingås när Beställaren accepterar offerten genom digital signering, elektroniskt godkännande eller annan av Leverantören anvisad acceptmetod inom offertens giltighetstid.

3. Avtalshandlingar och rangordning

Vid motstridiga uppgifter mellan avtalshandlingar gäller följande rangordning:

1. Skriftliga ÄTA-, ändrings- eller tilläggsöverenskommelser efter avtalets ingående.
2. Offerten.
3. Tillämpliga produktvillkor.
4. Dessa allmänna villkor B2C.
5. ÄTA- och prislista.
6. Övriga produktblad, layoutförslag, prognoser, bilder och informationsmaterial.

Muntliga uppgifter från säljare, projektledare, montörer, underentreprenörer eller samarbetspartners är inte bindande om de inte skriftligen bekräftas av Leverantören genom digital signering, e-post, sms, arbetsorder eller annan spårbar kommunikation.

4. Uppdragets omfattning

Leverantörens åtagande omfattar endast det som uttryckligen anges i offerten, dessa villkor, tillämpliga produktvillkor och skriftliga tillägg.

Om offerten anger komplett installation avses komplett installation enligt den omfattning som framgår av offerten, tillämpliga allmänna villkor och tillämpliga produktvillkor. Begreppet innebär inte att alla tänkbara sidoarbeten, anpassningar, myndighetskontakter, nätåtgärder, bygglov, elcentralsarbeten, grävning, återställning, internet, appfunktioner, produktionsnivåer eller ekonomiskt utfall ingår.

Följande ingår inte om det inte uttryckligen anges i offerten:

- Elcentralbyte, mätarskåpsarbete, huvudsäkringsändring eller ombyggnad av befintlig elanläggning.
- Grävning, schaktning, markarbete, markrör och återställning.
- Infälld, dold eller estetiskt anpassad kabeldragning.
- Nätverksdragning, internet, router, Wi-Fi, appkonto, molntjänster eller framtida drift hos tredje part.
- Bygglov, bygganmälan, kontrollansvarig, konstruktionsberäkning och myndighetshandlingar.
- Förstärkning eller reparation av tak, stomme, fasad, mark, värmesystem eller byggnad.
- Åtgärdande av röta, fukt, bristande bärrighet, dolda fel eller befintliga fel.
- Garanterad produktion, besparing, intäkt, inomhustemperatur, återbetalningstid eller ekonomiskt utfall.

5. Beställarens ansvar

Offert, pris och tidplan bygger på de uppgifter Beställaren lämnat samt på normala och synliga tekniska förutsättningar vid offerttillfället. Beställaren ansvarar för att lämnade uppgifter är korrekta och fullständiga.

Beställaren ansvarar för ägande eller nödvändigt tillstånd, tillträde, säker och åtkomlig arbetsplats, byggnadens skick, tak, fasad, mark, elcentral, mätarskåp, huvudsäkring, befintliga installationer, internet, nätverk, försäkringskrav, bygglovskrav och andra kända risker om inget annat uttryckligen anges i offerten.

Om arbetsplatsen inte är tillgänglig, säker eller tekniskt möjlig att arbeta på har Leverantören rätt att pausa arbetet, underrätta Beställaren och debitera skäliga merkostnader enligt tillämpligt regelverk.

6. Tillstånd, bygglov, nätägare och försäkring

Beställaren ansvarar för att undersöka och inhämta bygglov, anmälan, styrelsegodkännande, grannmedgivande, fastighetsägarens godkännande, försäkringsgodkännande och andra tillstånd om detta inte uttryckligen anges i offerten.

Avgifter till myndigheter, nätägare, föreningar, kontrollansvarig, konstruktör eller tredje part betalas av Beställaren om inget annat anges i offerten. Krav som tillkommer efter avtalets ingående kan medföra ÄTA-arbete, tidsförlängning eller ändrad omfattning.

7. Tidplan och hinder

Angivna tider är preliminära om inte en fast sluttid uttryckligen har avtalats skriftligen. Tidplanen börjar löpa först när Beställaren har lämnat nödvändiga uppgifter, betalat eventuell förskotts- eller delbetalning, gett tillträde och uppfyllt övriga förberedande skyldigheter.

Tidplanen kan påverkas av väder, sjukdom, materialbrist, leverantörsförsening, nätägare, myndigheter, underentreprenörer, ställning/fallskydd, tekniska hinder, dolda fel, Beställarens tillträde eller andra omständigheter utanför Leverantörens kontroll. Vite utgår endast om detta uttryckligen har avtalats skriftligen.

Vid försening gäller Beställarens rättigheter enligt tvingande konsumentskyddslagstiftning. Beställaren har rätt att hålla inne så mycket av betalningen som motsvarar ett konkret och skäligt krav med anledning av förseningen.

8. Driftsättning, funktionstest, internet och tredjepartssystem

Installation anses färdigställd när Leverantören har utfört avtalade installationsmoment och genomfört lokal funktionstest eller annan tekniskt godtagbar kontroll enligt tillämpligt produktvillkor.

Driftsättning kräver inte att full produktion, appvisning, portalanslutning, molntjänst, nätägarbeslut eller annan tredjepartsfunktion kan verifieras om detta hindras av väder, låg solinstrålning, snö, nätägare, myndighet, Beställarens internet, Wi-Fi, router, lösenord, telefon, appkonto, molntjänst eller annat tredjepartssystem.

Fast nätverkskabel är huvudregel för uppkoppling av växelriktare, batteri, laddbox och liknande utrustning om inte annat anges i offerten. Wi-Fi garanteras inte.

9. ÄTA

Tillkommande arbete ska som huvudregel godkännas skriftligen genom digital signering, sms, e-post, arbetsorder eller annan spårbar kommunikation. Om Beställaren muntligen godkänner tillkommande arbete på plats får Leverantören dokumentera godkännandet i efterhand genom arbetsorder, sms, e-post, foto, fakturaunderlag eller annan spårbar dokumentation. Tillkommande arbete debiteras enligt gällande prislista, särskild offert eller löpande räkning. Standardtimpris för B2C är 890 kr per timme inklusive moms efter eventuellt tillämpligt ROT-avdrag eller skattereduktion för grön teknik, där sådant avdrag faktiskt är tillämpligt. Om avdrag inte beviljas eller inte är tillämpligt ansvarar Beställaren för att betala motsvarande bruttopris före avdrag. Material debiteras enligt inköpspris med 25 procent påslag eller enligt grossists vid var tid gällande listpris. Restid debiteras.

Om ÄTA-arbete är nödvändigt för att undvika skada, säkerhetsrisk eller väsentligt hinder, och Beställaren inte kan nå inom rimlig tid, får Leverantören utföra sådant arbete i den utsträckning det är skäligt enligt konsumenttjänstlagen.

10. Pris, betalning och fakturering

Pris och betalningsplan framgår av offerten. Fast pris förutsätter att uppdraget kan utföras enligt avtalad omfattning och de förutsättningar som låg till grund för offerten.

Om offerten anger en särskild betalningsplan gäller den betalningsplanen. Om offerten inte anger särskild betalningsplan gäller den standardbetalningsplan som framgår av dessa villkor eller tillämpliga produktvillkor.

Om inget annat anges i offerten sker betalning med 70 procent vid första materialleveransen, oavsett om hela materialleveransen sker vid ett och samma tillfälle, och 30 procent när installatören lämnar arbetsplatsen efter utfört arbete/funktionstest enligt avtalad omfattning. Leverantören får slutfakturera när installationen är färdigställd, funktionstestad eller klar för funktionstest enligt tillämpligt produktvillkor.

För taktvätt, takmålning, 3-stegsbehandling eller annan takbehandling gäller den betalningsplan som anges i offerten. Om offerten anger delbetalning, exempelvis fakturering efter utförd taktvätt/behandling och resterande fakturering efter utförd takmålning/efterkontroll, gäller offertens betalningsplan.

Om ingen särskild betalningsplan anges i offerten sker betalning efter slutfört arbete enligt avtalad omfattning.

Om Skatteverket helt eller delvis nekar ROT-avdrag ansvarar Beställaren för att betala motsvarande belopp till Leverantören, i den utsträckning avslaget beror på Beställaren, dennes uppgifter, skatteutrymme, fastigheten eller annan omständighet utanför Leverantörens ansvar.

Om offert, villkor eller annan avtalshandling använder uttryck som godkänd efterkontroll, efterkontroll, godkänt arbete, projektavslut eller motsvarande, avses Leverantörens efterkontroll och ett objektivt färdigställande enligt avtalad omfattning. Beställaren får inte utan saklig grund hålla inne godkännande eller betalning.

Mindre restpunkter, estetiska anmärkningar eller åtgärder som inte hindrar tjänstens huvudsakliga funktion eller avtalade användning hindrar inte att arbetet anses färdigställt och fakturerbart. För konsument gäller detta med förbehåll för Beställarens rättigheter enligt tvingande konsumentskyddslagstiftning.

Beställaren har rätt att hålla inne sådant belopp som Beställaren enligt tvingande lag har rätt att hålla inne på grund av konkret fel eller dröjsmål. Beställaren får inte hålla inne större belopp än vad som är skäligt i förhållande till det påstådda felet eller dröjsmålet.

Vid utebliven betalning av förfallen och obestridd faktura har Leverantören rätt att pausa återstående arbete, fortsatt leverans, driftsättning, slutdokumentation och support till dess att betalning har erlagts. Detta gäller inte i den mån Beställaren enligt tvingande lag har rätt att hålla inne betalning på grund av fel eller dröjsmål. Om arbetet har påbörjats ska Leverantören, i den utsträckning som följer av lag, utföra sådant arbete som inte kan skjutas upp utan risk för allvarlig skada för Beställaren.

11. ROT och grön teknik

Eventuellt ROT-avdrag eller skattereduktion för grön teknik är preliminärt beräknat. Beställaren ansvarar för att uppfylla Skatteverkets krav. Om Skatteverket helt eller delvis nekar, reducerar, återkräver eller inte betalar ut avdrag eller skattereduktion ansvarar Beställaren för att betala motsvarande belopp till Leverantören, i den mån avslaget beror på Beställaren, Beställarens uppgifter, Beställarens skatteutrymme, fastighetens status, betalningssätt, fördelning mellan ägare eller annan omständighet utanför Leverantörens ansvar. Avdraget är inte rabatt, prisnedsättning eller garanti från Leverantören.

12. Avbeställning, paus, avbrutet arbete och hävning

Beställaren får avbeställa tjänsten innan den har slutförts. Vid avbeställning har Leverantören rätt till ersättning för utfört arbete, nödvändigt efterarbete, uppkomna kostnader och förlust i den utsträckning konsumenttjänstlagen medger.

Part får häva avtalet vid väsentligt avtalsbrott om den andra parten inte rättar avtalsbrottet inom skälig tid efter skriftlig uppmaning.

13. Ångerrätt vid distansavtal och avtal utanför affärslokal

Om avtalet är ett distansavtal eller avtal utanför affärslokal har Beställaren normalt fjorton dagars ångerrätt enligt distansavtalslagen. Beställaren kan utöva ångerrätten genom att skicka ett tydligt meddelande till Leverantören innan ångerfristen löpt ut.

Om Beställaren uttryckligen begär att arbetet ska påbörjas under ångerfristen och därefter ångrar sig, ska Beställaren betala en proportionell del av priset för den del av arbetet som utförts och de kostnader som lagligen får tas ut. Start under ångerfrist ska hanteras genom separat, aktivt och dokumenterat godkännande från Beställaren och ska inte gömmas i dessa allmänna villkor.

14. Garanti

Produktgaranti gäller enligt respektive tillverkares eller ursprungsleverantörs garantivillkor. Leverantören ansvarar för installationsfel enligt lag och enligt särskild installationsgaranti om sådan uttryckligen anges i offerten eller tillämpligt produktvillkor.

Leverantören lämnar inte funktionsgaranti, produktionsgaranti, besparingsgaranti, intäktsgaranti, effektgaranti, portalgaranti, appgaranti eller garanti för ekonomiskt utfall om detta inte uttryckligen anges skriftligen i offerten.

Garantin omfattar inte fel eller skada som beror på åska, överspänning, brand, vatten, storm, snö, is, skadedjur, elnät, nätägare, befintlig elanläggning, internet, Wi-Fi, app, molntjänst, Beställarens handhavande, egna ändringar, tredje parts arbete, dolda fel, bristande underhåll eller yttre påverkan.

15. Reklamation, felsökning och avhjälpande

Beställaren ska reklamera skriftligen inom skälig tid efter att Beställaren märkt eller borde ha märkt felet.

Reklamation inom två månader från att felet upptäcktes ska alltid anses ha skett i rätt tid. Konsumenttjänstlagens reklamationsfrister och regler gäller alltid.

Reklamation ska beskriva fel, upptäcktsdatum, krav, underlag och bevisning. Leverantören har rätt att undersöka och avhjälpa påstått fel innan Beställaren anlitar annan aktör, om detta kan ske utan oskäligt dröjsmål eller väsentlig olägenhet.

Om felsökning visar att felet inte beror på Leverantörens arbete får Leverantören debitera skälig kostnad för felsökning, restid, platsbesök, administration och material enligt prislista eller överenskommelse.

16. Besiktning

Leverantören har rätt att låta utförd installation besiktigas. Om Beställaren vill anlita extern besiktningsman bör Leverantören kallas skriftligen i skälig tid före besiktningen så att Leverantören har möjlighet att närvara.

17. Ansvar och ansvarsbegränsning

Leverantören ansvarar för fel, dröjsmål och skada i den utsträckning som följer av avtalet och tvingande konsumentskyddslagstiftning. Leverantören ansvarar inte för indirekt skada, produktionsbortfall, utebliven besparing, utebliven intäkt, prognoser, appdata, portaldata, molntjänster, tredjepartsfel, nätägare, myndighetsbeslut eller brister i befintlig byggnad, tak, elcentral, elanläggning eller internet, utom i den mån ansvar följer av tvingande lag.

Ansvarsbegränsningarna gäller inte vid uppsåt eller grov vårdslöshet.

18. Force majeure

Leverantören ansvarar inte för försening, skada eller bristande fullgörande som beror på hinder utanför Leverantörens kontroll och som Leverantören inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller undvikit. Sådana hinder kan vara väder, storm, snö, kyla, brand, krig, terror, pandemi, myndighetsbeslut, lagändring, sanktioner, arbetskonflikt, leveransstörning, material- eller komponentbrist, transportstörning, nätägare, elnätsbegränsning, installationsmedgivande, molntjänst, app, portal, internet, tredjepartsleverantör eller annan jämförbar omständighet.

19. Dokumentation

Efter avslutad installation lämnar Leverantören den dokumentation som framgår av offerten och som är skäligen aktuell installation. Dokumentation kan lämnas digitalt och kan vara beroende av tillverkare, underentreprenör, nätägare eller tredje part.

20. Personuppgifter

Leverantören behandlar personuppgifter för offert, avtal, installation, betalning, skattereduktion, garanti, reklamation och nödvändig kundkommunikation. Mer information ska finnas i Leverantörens integritetspolicy. Samtycke till marknadsföring är frivilligt och ska inte vara ett villkor för att ingå avtalet.

21. Meddelanden

Meddelanden enligt avtalet ska skickas till de kontaktuppgifter som parterna har angett. Beställaren ansvarar för att meddela ändrade kontaktuppgifter. Reklamation, avbeställning, hävning och krav bör ske skriftligen.

22. Tvist och lagval

Svensk rätt gäller, med förbehåll för tvingande konsumentskydd. Parterna ska i första hand försöka lösa tvist genom dialog. Beställaren kan vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Tvist kan prövas av behörig allmän domstol enligt lag.