

Allmänna avtalsvillkor vid leverans och installation av luftvärmepump

Dessa Avtalsvillkor utgör en integrerad del av Kundens avtal med Tibber AB (nedan "Tibber") avseende försäljning och installation av vald luftvärmepump ("Produkten"). I Produkten ingår själva luftvärmepumpen som valts vid inköpstillfället ("Luftvärmepumpen") samt installation av densamma ("Installationen"). Detta villkor gäller tillsammans med din beställning samt Köpvillkor Tibber Store.

Tibber har rätt att använda sig av underentreprenörer för att fullgöra sina skyldigheter enligt detta avtal.

Dessa villkor är giltiga från och med 2022-09-16.

1. Köp

Villkor för köpet av Produkten framgår av detta avtal.

Tibber har rätt att utföra sedvanlig kreditprövning. Om Kunden inte blir godkänd enligt Tibbers kreditpolicy eller betalning inte går igenom, träder avtalet inte i kraft.

2. Leverans

Tibber åtar sig att leverera den luftvärmepump som Kunden valt att köpa vid köpstillfället. Leverans sker till kundens port/dörr/tomt mot kvittens.

3. Installation och driftsättning

Tibber och Kunden kommer därutöver överens om en tid för installation av beställd Produkt. Tibber ansvarar för att Kunden kontaktas för överenskommelse om tidpunkt för installation.

Kunden åtar sig att se till att Kunden, alternativt en representant för denne, närvarar vid överenskommen installationstillfälle och avlämnande. Under installationen kommer Tibber behöva ha tillgång till vissa utrymmen. Kunden åtar sig att ge tillgång till dessa utrymmen, samt att de är förberedda för installationsarbetet. I det ingår såväl att göra det lätt för installatören att arbeta i utrymmet, som att på lämpligt sätt skydda eventuellt ömtåliga inventarier, ytskikt, eller liknande. Installationen förutsätter att Tibber har tillgång till el, kostnad för el står Kunden för.

Produkten anses vara installerad och klar för användning när luftvärmepumpen driftsatts och Kunden erhållit instruktioner för drift och underhåll av Produkten.

3. 1 Förutsättningar och vad som ingår

Se Bilaga 1 för översikt av:

- Förutsättningar
- Vad som ingår i standardinstallationen
- Vad som ej ingår i standardinstallationen

3. 2 Eventuella tillägg

Om installationen kräver ytterligare arbete och/eller material än vad som ingår i standardinstallationen kan detta vara möjligt att beställa extra från vår installationspartner. I detta fall kommer det att vara en separat överenskommelse mellan Kunden och installationspartnern som också kommer att fakturera detta separat i enlighet med överenskommelse direkt med Kunden.

Se Bilaga 2 för generell prislista för tillägg.

4. Uppkoppling

Produkten kopplas upp via WiFi och uppkopplingen förutsätter god täckning i utrymmet där Produkten installeras. När kunden så önskar kopplas produkten också upp till Tibbers IT-plattform, i det fall god täckning finns vid installationstillfället.

När Produkten är uppkopplad till Tibbers IT-plattform via WiFi har Tibber möjlighet att på distans se om den är uppkopplad, ha möjlighet att starta om luftvärmepumpen samt inhämta statistik.

5. Förbehåll avseende punkterna 2-4

5.1. Installation och driftsättning: I det fall Tibber inte får tillgång till utrymmen enligt ovan har Tibber rätt att debitera Kunden de merkostnader som detta medför.

I det fall installationen försenas på grund av att fastighetens huvudsäkring måste säkras upp, eller någon del av elnätet måste förstärkas, eller på grund av andra omständigheter som Tibber inte råar över, ska ny tidpunkt för installation överenskommas mellan parterna.

Skulle driftsättningen förhindras på grund av att Kunden inte fullgjort sina förpliktelser är Produkten installerad och redo för drift när Produkten är installerad på anvisad plats.

Installationen kommer ske på sådant sätt att Produktens belastning på huvudsäkringen blir så liten som möjligt. Dock garanterar inte Tibber att huvudsäkringen klarar den tillkommande belastningen som Produkten innebär och kan inte hållas ansvarig för eventuella kostnader för uppsäkring, ökade elnätsavgifter eller andra indirekta skador.

5.2. Uppkoppling: För det fall god WiFi-täckning saknas ansvarar Tibber inte för eventuella brister i uppkopplingen.

Om god WiFi-täckning finns vid tillfället för installation och avlämnande, ansvarar Tibber inte för några åtgärder som därefter vidtas av Kunden utan Tibbers delaktighet eller godkännande.

6. Betalningsvillkor

Betalningen för luftvärmepump samt standardinstallation (vad som ingår i sådan framgång av detta avtal) sker direkt vid köpet i Tibber Store med valt betalningssätt. Eventuella tillkommande merkostnader kommer faktureras till kunden efter installationen och betalning för sådana ska ske senast den dag som framgår av fakturan som sänds till Kunden, betalningsvillkor 30 dagar netto.

I det fall köpet är gjort till pris som är justerat med ROT-avdrag, och det visar sig att Kunden inte uppfyller kraven för avdraget när Tibber ansöker om ersättningen och därmed inte får ersättning från Skatteverket, kommer Tibber meddela Kund att så är fallet samt fakturera Kunden denna ej erhållna ersättningen med betalningsvillkor 30 dagar.

För det fall betalning inte erläggs i tid äger Tibber rätt att kräva ersättning för betalningspåminnelse, dröjsmålsränta enligt räntelagen (SFS 1975:635) samt andra åtgärder med anledning av betalningsförsummelsen.

7. Ångerrätt

Tibber tillämpar lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler vilket ger Kunden rätt att ångra sig inom fjorton (14) kalenderdagar, räknat från dagen då Kunden mottog luftvärmepumpen som ingår i Produkten, eller från tidigast när Kunden fått föreskriven information om sin ångerrätt.

För att utöva ångerrätten ska Kunden till Tibber skicka ett klart och tydligt meddelande om beslutet att frånträda avtalet. Kunden kan använda Tibbers formulär för ånger som återfinns på Tibbers hemsida. Kunden ska även kontakta Tibbers kundservice för att erhålla vidare returinstruktioner. Returnering av luftvärmepumpen ska ske inom fjorton (14) dagar från det att Kunden åberopade sin ångerrätt. Som kund har du rätt att undersöka produkten/produkterna innan beslut tas om eventuell nyttjande av ångerrätten.

Undersökningen ska göras med varsamhet och ej mer omfattande än nödvändigt då produkten måste returneras i väsentligen oförändrat skick. Returnera produkten i originalförpackning och i ett likvärdigt yttre emballage som produkten levererades i, detta för att minimera risken för skador vid retur. Produkten ska returneras komplett om ingen annan överenskommelse gjorts mellan kund och Tibber. All dokumentation ska bifogas retur försändelsen. Kunden står för fraktkostnaderna.

Om Kunden har bett om att få utförd installation av luftvärmepumpen innan ångerfristen ger Kunden samtycke till att inte ångra köpet enligt ångerrätten.

Om Kunden utövar sin ångerrätt har Tibber rätt till ersättning för:

Eventuell värdeminskning för luftvärmepumpen i den mån det beror på att Kunden hanterat den i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion; och

Förhöjda fraktkostnader på grund av Kundens val av leveransmetod, för det fall Tibber har gått med på att stå för kostnaderna för returen av luftvärmepumpen

För det fall Kunden nyttjar sin ångerrätt efter att installationen har påbörjats, ansvarar Tibber inte för återställande av Kundens egendom av slag det må vara.

8. Återtagandeförbehåll

Luftvärmepumpen förblir Tibbers egendom intill dess full betalning erlagts. Vid ett återtagande av luftvärmepumpen av Tibber ska Kunden ersätta Tibbers samtliga kostnader med anledning av återtagandet, vilket även inkluderar eventuell värdeminskning.

9. Fel och garantier

Tibber ansvarar för att luftvärmepumpen levereras i avtalsenligt skick och att Installationen sker på ett fackmannamässigt sätt. Tibber ansvarar inte för eventuella skador/förlust som uppstår efter leverans och innan installation. Tibber ansvarar inte heller för skador som installationen orsakar på Kundens egendom, till exempel sprickor i putsad fasad, om installationen skett på ett fackmannamässigt sätt. Tibber ansvarar endast för fel som uppstår vid den tidpunkt när luftvärmepumpen blir installerad och klar för användning och som visar sig inom angiven garantitid. Garantitiden börjar gälla när Produkten är installerad och luftvärmepumpen är klar för användning. Tibbers ansvar omfattar inte heller fel som uppstår till följd av bristfälligt underhåll eller, av Kunden vidtagna ändringar utan Tibbers skriftliga medgivande, eller av Kunden oriktigt utförda reparationer, brister i att följa tillverkarens drift- och skötselanvisningar eller av annat agerande av Kunden. Tibber ansvarar inte heller för normal förslitning eller försämring.

10. Reklamation

Om Kunden vill åberopa att Produkten är felaktig, ska Kunden omgående underrätta Tibber om felet. Sådan underrättelse sker enklast till Tibbers kundservice via e-post till hello@tibber.com. Reklamerar Kunden inte inom skälig tid efter det att han märkt eller borde ha märkt felet får felet inte åberopas av Kunden. Se också Köpvillkor Tibber Store punkt 5 för ytterligare villkor avseende reklamation.

11. Ansvarsbegränsning

Tibber är inte ansvarigt för indirekta skador, ej heller följdskador eller indirekt förlust som kan åsamkas Kunden förutsatt att skadan inte orsakats genom vårdslöshet från Tibbers sida; ej heller har Kunden rätt till ersättning för skada i näringsverksamhet. Tibber ansvarar heller inte för skada som uppkommer på grund av driftstörningar samt andra avbrott eller

förändringar i WiFi-nätets täckning som inte är orsakade av Tibbers vårdslöshet i samband med installationen.

12. Tvist

I det fall tvist uppstår mellan parterna ska sådan i första hand lösas i förhandling mellan parterna; dock vid behov slutligen avgöras av allmän domstol i enlighet med köpvillkoren.

Bilaga 1

Förutsättningar

- Värmepumpen ska finnas på plats hemma hos dig när montören kommer.
- Du eller någon annan vuxen måste vara närvarande vid installationstillfället.
- Värmepumpens utomhus- och inomhus delar installeras på platser där det är lättillgängligt för montören, där montören har tillräckligt med fritt utrymme för att utföra installationen och där säkerheten för montören säkerställs.
- Värmepumpens inomhusdel placeras så att hål för rör genomföring kan placeras direkt bakom aggregatet.
- Utomhusdelen monteras på en betongvägg 30-120 cm över marken. Om du vill ha den monterad på en trävägg kan detta orsaka vibrationer/ljud som inte kommer att ligga till grund för reklamation.
- Om du vill montera värmepumpen på markkonsolen på marken måste lämplig plats och fundament för installation ordnas innan installatören kommer.
- Nödvändiga eluttag måste förberedas före installationstillfället. Ett jordat eluttag måste finnas i anslutning till inomhus- eller utomhusdelen. Våra montörer är inte elektriker och kan inte installera eluttag åt dig.
- Du ska ge montören skriftlig information om det finns vattenledningar, elledningar eller annat som kan komma i konflikt med installationen av pumpen. Kom ihåg att montören gör hål i din vägg för genomföring.
- Installationen utförs i enlighet med produktens bruksanvisning. Om du vill att installationen ska utföras på ett sätt som inte överensstämmer med bruksanvisningen eller montörens rekommendationer ska du ingå ett skriftligt avtal med montören om detta. Vår installatör förbehåller sig rätten att inte installera pumpen om avvikelserna är så stora att installatören inte tror att pumpen är installerad på ett säkert och lagligt sätt.
- Leverantören och montören fransäger sig allt ansvar för eventuella följdskador till följd av installation av värmepumpen relaterade till strukturella svagheter och/eller bristande information om exempelvis dålig puts, spröda tegelstenar, dåligt underhållen trävägg, konflikt med rörledningar, och/eller elinstallationer i eller på vägg m.m.
- Om din bostad är av en typ av "tätt hus" (TEK Standard) ska hålgenomföring förberedas i förväg av en auktoriserad byggherre.

- Installation måste avbokas senast två dagar före avtalat installationsdatum.

Vad som ingår i standardinstallationen

- Resa, upp till 50 km från närmaste installationspartner
- Uppackning och visuell kontroll av produkten
- Montering av värmepumpens inomhusdel på insidan av ytterväggen
- Montering av värmepumpens utomhusdel på utsidan av yttervägg i betongvägg
- Håltagning i trävägg, upp till 30 cm väggtjocklek
- Montering av värmepumpens medföljande rörpaket, kraft- och signalkablar
- Tätning av hålgenomföring i yttervägg
- Test av produkten
- Grundläggande instruktioner för dig när du använder produkten

Material som ingår

- Kylrör för anslutning av inomhus- och utomhusdelen, upp till 4 meter
- Signalkabel, upp till 4 meter
- Strömkabel, upp till 4 meter
- Dräneringsslang, upp till 4 meter
- Fästmaterial för montering av inomhus- och utomhusdelen
- Fyra vibrationsdämpare i gummi

Vad som ej ingår i standardinstallationen

- Demontering av befintlig värmepump
- Borring genom en murad eller betongvägg
- Extra rör och signal/strömkabel
- Extra köldmedium och gas
- Trollflex genomföring
- Extra vibrationsdämpare
- PVC-kanaler med böjar och ändstycken
- Tak över utomhusdelen
- Markkonsol
- Specialfäste för låg tegelvägg
- Droppanna med värmekabel
- Gäller om det inte ingår i den paketlösning kunden har köpt
- Vi förbehåller oss rätten att annat material som inte nämns i denna lista också kan läggas till som extra kostnad

Pris baserat på lokala förhållanden

- Installation av inomhusenhet på annan plats än innerväggen bakom utomhusdelen. Till exempel på en innervägg i annan riktning än den där utomhusdelen är placerad.
- Installation av värmepumpens insida på en höjd av mer än 2 meter, på ställen som är svåråtkomliga eller inte ger erforderligt öppet och fritt utrymme framför värmepumpen eller röret.

Bilaga 2

Eventuella tillägg

Alla priser är ink. moms och faktureras om tillämpligt av installationspartner efter överenskommelse med kund.

- Extra dragnig av kylrör/signal/strömkabel per meter - 560 kr
- Extra dragnig av plastkanaler per meter - 130 kr
- Markstativ för montering av pumpen på marken - 1 190 kr
- Demontering av gammal värmepump (ej bortforsling) - 1 500 kr
- Extra köldmedium per gram - 2,50 kr
- Håltagning i betong - 3 500 kr
- Extra arbete per timma - 840 kr
- Resetillägg per km utöver 50 km från installatör - 25 kr*

Avgift för sen avbokning eller att kund ej är hemma vid installationstidpunkten - 1 500 kr**

*50 km köravstånd från närmaste installatör till installationsplatsen ingår i priset för standardinstallationen

**En installation måste avbokas 48 timmar före avtalad installationstid för att undvika avgift för sen avbokning.