

Allmänna villkor - Supportavtal elbilsladdning

1 Bakgrund

NEWEL erbjuder supporttjänster för att säkerställa att Kundens laddinfrastruktur fungerar smidigt. Avtalet reglerar omfattningen av supporttjänster, tillgänglighet och prissättning.

2 Tjänstens omfattning

NEWEL tillhandahåller support till både administratörer och användare av Kundens laddinfrastruktur. Supporten ges via telefon och e-post, och syftar till att besvara frågor som rör användning, konfigurering och felanmälningar. Vid tekniska problem erbjuder NEWEL även digital felavhjälpning, där lösningar utförs på distans för att minimera driftstopp.

Avtalet omfattar inte fysiska reparationer, platsbesök eller materiell vilka debiteras enligt löpande pristaxa.

Tillgänglighet

Telefon: Vardagar kl. 08:00–12:00 och 13:00–17:00, telefonnummer 08–181412.

E-post: Supporten nås via support@newel.se. Ärenden besvaras så snart som möjligt under öppettider.

3 Prissättning

Kunden debiteras en avgift om 25 kronor per laddpunkt och månad för de tjänster som omfattas av detta avtal, enligt prisnivå för 2026. Tjänsten faktureras årsvis såvida inte Kunden efterfrågar månadsfakturerings. Faktureringsavgift tillkommer om 59 kronor.

Priser i detta avtal anges exklusive moms.

NEWEL förbehåller sig rätten att genomföra prisjusteringar för Tjänsten. Alla eventuella förändringar i prissättning kommer att meddelas av NEWEL med en varselperiod på tre månader.

Prisjusteringar kommer att utföras årligen enligt SCB:s konsumentprisindex (KPI).

Vid betalning efter förfallodagen tillämpas dröjsmålsränta motsvarande Riksbankens officiella referensränta + 8 %. NEWEL har rätt till ersättning för skriftlig betalningspåminnelse.

4 Dataskydd

NEWEL och våra auktoriserade samarbetspartners samlar in och behandlar persondata för att kunna tillhandahålla Tjänsten. Denna hantering sker i enlighet med bestämmelserna i den allmänna dataskyddsförordningen (EU/2016/679) ("GDPR"), och annan tillämplig nationell dataskyddslagstiftning. Båda parter åtar sig att följa sina respektive skyldigheter enligt dataskyddslagstiftningen när det gäller personuppgifter som hanteras i samband med avtalet och tjänsterna. För mer information om hur NEWEL hanterar och skyddar personuppgifter, se NEWEL:s integritetspolicy.

5 Avtalstid

Avtalet gäller tills vidare med tre månaders ömsesidig uppsägningstid.

6 Tvistlösning

Svensk lag är tillämplig på Avtalet.

Tvist i anledning av Avtalet ska slutligen lösas genom skiljeförfarande som administreras av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (SCC) med tillämpning av SCC:s Regler för Förenklat Skiljeförfarande.

Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm. Språket för förfarandet ska vara svenska.

Talan avseende förfallna obetalda fordringar för Tjänsten äger dock Part anhängiggöra inför allmän domstol eller hos annan behörig myndighet.

7 Ändring av villkor

Villkoren i Avtalet gäller tills vidare om annat inte avtalats. NEWEL förbehåller sig rätten att ändra eller göra tillägg till Avtalet som gäller för Tjänsten. Ändring eller tillägg, som inte kan betraktas som ringa, ska meddelas Kunden senast tre (3) månader innan ikraftträdandet.