

# Allmänna villkor 2025

2024-12-01

## 1. TILLÄMPNING

Dessa allmänna villkor gäller för Tjänst som Bolaget tillhandahåller Kunden och ingår som en integrerad del av Avtalet och ska tillämpas såvida inte Bolaget och Kunden skriftligt har kommit överens om annat.

## 2. DEFINITIONER

### "Allmänna villkor"

De villkor som följer av Bolagets vid var tid gällande version av dessa allmänna villkor. De allmänna villkoren finns att tillgå på Bolagets hemsida, [www.serwent.se](http://www.serwent.se)

### "Avtalet"

Det mellan Parterna ingångna avtalet (offert och i förekommande fall orderbekräftelse, avtal eller annan skriftlig handling som upprättas, eller bekräftar beställningen, mellan Parterna), inklusive eventuella bilagor, som reglerar och beskriver den Tjänst som Kunden beställt av Bolaget

### "Bolaget"

Serwent AB, org. nr. 556530-9233 eller något annat bolag ingående i samma koncern som Serwent AB och som angivits i Avtalet.

### "Konsument"

En fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.

### "Kunden"

Den i Avtalet angivna person, fysisk eller juridisk, som beställt Tjänsten.

### "Part"/"Parterna"

Bolaget och Kunden var för sig eller tillsammans.

### "Tilläggsarbeten"

Avser alla arbeten som beställs av Kunden (muntligen eller skriftligen) och som går utöver den i Avtalet överenskomna Tjänsten.

### "Tjänsten/Tjänst"

Den tjänst som Bolaget ska tillhandahålla Kunden enligt Avtalet.

## 3. AVTALSHANDLINGARS INBÖRDES BETYDELSE

Om det i Parternas avtalshandlingar förekommer motstridiga uppgifter gäller avtalshandlingarna, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, inbördes i följande ordning:

- ev. ändringar eller tillägg dokumenterade i enlighet med punkten 17 nedan,
- Offert/orderbekräftelse
- Bolagets Allmänna villkor.

## 4. GILTIGHETSTID FÖR OFFERT

Bolagets offert är gällande under fyra veckor från dess avgivande enligt datering i offerten om inte annat uttryckligen framgår i offerten. Eventuella ändringar i förhållande till av Bolaget avgiven offert gäller endast om de skriftligen bekräftats av Bolaget genom orderbekräftelse eller skriftligt avtal.

## 5. PRISER

- Kunden ska betala det pris som Parterna avtalat om för Tjänsten. Har Parterna inte avtalat om något pris gäller Bolagets vid var tid gällande priser för Tjänsten.
- Bolaget har utöver avtalat pris för Tjänsten rätt till särskild ersättning för (i) kostnader till följd av väntetid orsakad av Kund eller tredje man samt (ii) kostnader som biltullar, färjeavgifter, behandlingsavgifter och liknande. Bolaget har därtill rätt till ersättning för merkostnader som uppstått i fall då Bolaget haft rätt till tidsförslängning enligt punkt 7.3 nedan.
- Vid Avtal som gäller tillsvidare med specifika mellan Parterna överenskomna priser enligt prislista som bifogats Avtalet äger Bolaget justera de avtalade priserna. Prisändring träder i kraft trettio (30) kalenderdagar efter det att förändringen kommunicerats med Kunden.
- Bolaget har rätt att årligen justera priserna, om inget annat har avtalats skriftligen. Denna justering sker vanligtvis 1 januari men bolaget förbehåller sig rätten att genomföra detta även vid annan tidpunkt drivet av ökade kostnader.
- Höjs behandlingsavgifter eller sänks materialsättningar som Bolaget betalar till respektive erhåller från tredje man, har Bolaget även rätt att med omedelbar verkan justera gentemot Kunden avtalade eller gällande ersättningar. Om Bolagets kostnader för att fullgöra Tjänsten ökar till följd av nya eller förändrade lagar och regler, ny rättspraxis, höjning eller införande av skatt och/eller avgift, utökning eller ändring av Kundens verksamhet eller andra tillkommande kostnader över vilka Bolaget inte råder har Bolaget även rätt att omedelbart höja gällande och avtalade priser för att kompensera sig för den ökade kostnaden.
- 5.5.1 Bolaget förbehåller sig rätten att ta ut ett bränsletillägg. Detta tillägg drivs av ökade bränslekostnader kopplat till bland annat skatter, regelverk eller andra händelser som bolaget inte kan påverka.
- Priserna som lämnas från Bolaget till Kunden är konfidentiella och få ej lämnas vidare till annan part.

- 5.7 På angivna priser tillkommer lagstadgad mervärdesskatt.
- 5.8 Serwent förbehåller sig rätten att ta ut en avgift för pappersfaktura på 49 kr/ faktura. Avgiften är kopplad till administrativa kostnader, denna kan förändras från tid till annan.
- 5.9 Serwent förbehåller sig rätten att ta ut en miljöavgift på 45 kr/ faktura, denna kan förändras från tid till annan. Avgiften är kopplad till det hållbarhetsarbete Serwent arbetar med. Våra mål är, 0 olyckor, 100% återvunnet material samt att vara koldioxidneutrala. Vi värnar om ett hållbart samhälle där alla kan bidra.
- 5.10 Om kunden efterfrågar RUT/ROT och denna har lämnat felaktiga uppgifter eller inte har tillräckligt med utrymme att erhålla detta så förbehåller sig Serwent rätten att ta ut en administrativ avgift, utöver det belopp som kunden har kvar att betala. Den administrativa avgiften är 500 kr och kan förändras från tid till annan. Serwent erbjuder inte RUT/ROT på arbetskostnader som understiger 3 timmar.

## 6. BETALNING

- 6.1 Kunden är alltid betalningsansvarig gentemot Bolaget, om inte annat anges i Avtalet.
- 6.2 Om inget annat avtalats mellan Parterna sker betalning mot faktura utställd av Bolaget. Bolaget erbjuder följande faktureringsmetoder; pappersfaktura, e-faktura eller EDI-faktura av formaten Svefaktura eller Peppol. Annan faktureringsmetod kräver att detta accepterats av Bolaget genom angivande i offert eller orderbekräftelse eller att Parterna annars särskilt avtalat därom. Exempel på annan fakturering som ej ingår som standard är fakturering via portaler (som inte stöder inläsning av ovan nämnda e-fakturering).
- 6.3 Vissa av Bolagets tjänster är villkorade av att betalning sker genom direktbetalning, i form av digital eller elektronisk betalningstjänst, i anslutning till utförd Tjänst.
- 6.4 Om inget annat avtalats mellan Parterna sker fakturering omgående efter det att Bolaget slutfört Tjänsten. För Tjänst som utförs löpande över en längre period, överstigande en kalendermånad har Bolaget, om inte annat angetts i Avtalet, rätt att fakturera med det intervall som Bolaget finner lämpligt. Eventuella krav på särskild märkning, referensnummer eller dylikt på faktura måste meddelas Bolaget innan Tjänsten påbörjas.
- 6.5 Om inget annat avtalats mellan Parterna ska i de fall betalning sker mot faktura, betalningsvillkor vara trettio (30) dagar från fakturadatum gentemot kund som är juridisk person eller enskild näringsidkare och tio (10) dagar från fakturadatum gentemot kund som är Konsument. Betalningen anses fullgjord när fakturerat belopp kommit in på det post- eller bankgirokonto som angetts på fakturan.
- 6.6 Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta med vid varje tidpunkt gällande referensränta med tillägg med åtta procentenheter till dess full betalning sker och lagstadgad avgift för förseningsersättningskrav eller påminnelseavgift får uttas.
- 6.7 Har Kunden invändning mot utställd faktura ska detta meddelas Bolaget inom tio (10) dagar från fakturadatum. Sker det inte inom föreskriven tid förlorar Kunden rätten att göra invändning mot fakturan.

## 7. BOLAGETS ÅTAGANDE

- 7.1 Bolaget ska utföra Tjänsten på fackmässigt sätt och iakta den omsorg och noggrannhet som är förenligt med Tjänstens omfattning, komplexitet och syfte.
- 7.2 Bolaget ska vid utförandet av Tjänsten, om inte annat särskilt avtalats, vidta de åtgärder som Bolaget anser är riktiga och skäliga för Tjänstens utförande samt i förekommande fall följa de regler, lagar och allmänna förordningar som är tillämpliga för Tjänsten. Bolaget ansvarar för att tillse att såväl Bolaget, som i förekommande fall Bolagets anställda, har alla eventuellt erforderliga tillstånd, ackrediteringar och/eller certifieringar som krävs för utförande av Tjänsten.
- 7.3 Tjänsten ska utföras enligt den tidplan som framgår av Avtalet. Förhindras Bolaget att slutföra Tjänsten inom den tid som anges i Avtalet har Bolaget rätt till erforderlig tidsförlängning under förutsättning att hindret orsakats av (i) åtgärd eller underlåtenhet av Kunden eller av någon denne anlitat eller (ii) annat förhållande över vilket Bolaget inte råder och som väsentligt inverkar på Tjänstens utförande.
- 7.4 Om ingen tidplan framgår av Avtalet ska Tjänsten utföras med den skyndsamhet som omständigheterna skäligen påkallar.
- 7.5 Bolaget ska anses ha slutfört Tjänsten när Bolaget utfört samtliga åtaganden enligt Avtalet.

## 8. KUNDENS ÅTAGANDE

- 8.1 Kunden ska tillse att Bolaget får tillgång och tillträde till det eller de områden (såväl inom som utom eventuella byggnader) som krävs för utförande av Tjänsten under hela den tid då Tjänsten utförs. Kunden ska vidare se till att Bolaget i fall där så är aktuellt erhåller relevant och erforderligt underlag eller handlingar (ex ritningar) för utförande av Tjänsten.
- 8.2 Får Bolaget inte tillgång eller tillträde enligt punkten 8.1 har Bolaget rätt till ersättning för väntetid samt där det är relevant rätt till ersättning för tidsförlängning.
- 8.3 I de fall Tjänsten innefattar att Kunden under viss tid får tillgång till egendom som tillhör Bolaget ska Kunden iakta aktsamhet i nyttjandet av egendomen och väl omhändertars densamma. Bolaget har rätt till ersättning för eventuella skador, utöver normalt slitage, på egendom som tillhör Bolaget som orsakats av Kunden, eller person för vilken Kunden ansvarar, under den tid som Kunden haft egendomen i sin besittning.

## 9. TILLÄGGSARBETEN

- 9.1 I den mån Kunden önskar att Tilläggsarbeten ska utföras inom ramen för Tjänsten är Bolaget inte skyldigt att utföra sådana arbeten med mindre än att Kunden lämnar en skriftlig beställning som bekräftas av Bolaget. För Tilläggsarbeten ska tillämpas de villkor som följer av Avtalet.
- 9.2 Om Bolaget under utförandet av Tjänsten finner behov av Tilläggsarbeten som lämpligen på grund av sitt samband med Tjänsten bör utföras ska Bolaget begära Kundens instruktioner. Om Bolaget inte får sådan instruktion i rimlig tid har Bolaget rätt att utföra sådana Tilläggsarbeten på Kundens bekostnad förutsatt att priset för Tilläggsarbetena är skäligt i förhållande till priset på Tjänsten eller om Tilläggsarbetena inte kan uppskjutas utan fara för allvarlig skada för Kunden.
- 9.3 Kunden är skyldig att betala för Tilläggsarbeten, eller andra tillägg utöver Tjänsten, i enlighet med Avtalet. I avsaknad av uppgift om kostnad för Tilläggsarbeten i Avtalet ska Kunden betala för Tilläggsarbeten i enlighet med Bolagets vid var tid tillämpade priser.

## 10. AVBESTÄLLNING

Kund äger rätt att avbeställa Tjänsten innan den har utförts. För de fall avbeställning sker senare än [fem (5) vardagar] innan det att Tjänsten ska ha påbörjats enligt Avtalet har Bolaget rätt till ersättning med [femtio (50) procent] av priset enligt Avtalet. Avbeställning skall ske skriftligen.

## 11. UPPSÄGNING OCH FÖRTIDA UPPHÖRANDE

- 11.1 För Avtal där Tjänsten utförs genom löpande åtgärder tillsvidare, eller som i Avtalet angetts som "tillsvidareavtal" gäller en ömsesidig uppsägningstid om tre (3) månader om inte annat överenskommit i Avtalet.
- 11.2 Vardera Part har rätt att genom skriftligt meddelande till den andra Parten säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om den andra parten (i) på ett väsentligt sätt åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och rättelse inte sker inom trettio (30) dagar från mottagande av skriftlig anmodan därom enligt punkten 16 nedan eller (ii) ställer in sina betalningar, påbörjar förhandlingar om uppgörelse med sina borgenärer, blir föremål för ansökan om konkurs, ger in ansökan om företagsrekonstruktion eller ackord eller dylikt, träder i likvidation eller en förvaltare utses beträffande all eller delar av Partens tillgångar.
- 11.3 Om Avtalet sägs upp har Bolaget rätt till ersättning för den del av Tjänsten som hunnit utföras eller förberedas innan uppsägningen, inkl. ersättning för de kostnader som kan ha uppkommit för Bolaget och som inte heller kan undvikas med anledning av uppsägningen. Ersättning ska utges enligt det pris som gäller enligt Avtalet eller, om avtalat pris inte är tillämpligt på avbruten Tjänst, enligt vid var tid gällande prislista för Tjänsten. Om det är Bolaget som säger upp Avtalet enligt denna punkt har Bolaget även rätt till ersättning för skada och andra förluster som Bolaget drabbas av.

## 12. ANSVARSFRÅGOR, SKADESTÅND OCH REKLAMATION

- 12.1 Vid fel och/eller brist i Tjänsten har Bolaget rätt att i första hand avhjälpa dessa och Kunden ska alltid först erbjuda Bolaget möjlighet till avhjälpande. Fel eller brist ska meddelas skriftligen till Bolaget. Bolagets avhjälpande ska i relevanta fall ske med den skyndsamhet som omständigheterna kräver. Bolaget har rätt att istället för att avhjälpa felet enligt ovan medge ett mot felet svarande prisavdrag. För det fall avhjälpande inte sker inom den tid som anges i det föregående ska Bolaget med de begränsningar som framgår nedan i denna punkt 12, utge ersättning för den skada som Kunden åsamkats på grund av felet och/eller bristen. Rätt till prisavdrag och/eller skada ska endast gälla under förutsättning att Kunden först erbjudit Bolaget möjlighet till avhjälpande.
- 12.2 Bolaget ansvarar för skada som Bolaget genom sin försummelse vid utförandet av Tjänsten orsakat Kunden, med de begränsningar som anges nedan. För det fall prisavdrag medgivits enligt punkten 12.1 ovan ansvarar Bolaget för skada endast i den mån Kunden inte är fullt ut kompenserad genom prisavdraget.
- 12.3 Bolagets skadeståndsansvar ska, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, vara begränsat till ett belopp motsvarande priset för Tjänsten enligt Avtalet. Vid tillsvidareavtal som avser Tjänst som utförs löpande ska priset för Tjänsten enligt denna punkt anses motsvara den ersättning som utgått för Tjänsten under de senaste tolv (12) månaderna.
- 12.4 Bolaget ansvarar inte, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada såsom leveransförseningar, stillestånd, driftsavbrott, produktionsbortfall, förlorad användning, förlust av uppgifter, förlust av avtal, eller annan ekonomisk följdförlust.
- 12.5 Vill Kunden framställa anmärkning mot Bolagets utförande av Tjänsten ska Kunden underrätta Bolaget skriftligen genom reklamation snarast möjligt efter det att Kunden märkt eller borde ha märkt felet, dock senast inom fjorton (14) dagar från det att den reklamerade Tjänsten har avslutats eller avbrutits.
- 12.6 Eventuellt ersättningsanspråk ska framställas senast trettio (30) dagar efter det att Kunden märkt eller borde ha märkt felet som ligger till grund för kravet.
- 12.7 Reklamation eller anspråk enligt punkterna 12.5 och/eller 12.6 ovan ska ske skriftligen. Försummas någon av fristerna enligt ovan förfaller Kundens möjlighet till reklamation och ersättningsanspråk.

## 13. ANSVAR ENLIGT MILJÖBALKEN

Kunden svarar i förhållande till Bolaget för den skadeståndsskyldighet som Bolaget enligt 32 kap. Miljöbalken (1998:808) skulle kunna åläggas gentemot tredje man om Bolaget kan visa att det rimligen inte kunnat förebygga eller begränsa skadan.

## 14. KONSUMENTFÖRHÅLLANDEN

Är Kunden Konsument och det i Konsumenttjänstlagen (1985:716) finns bestämmelser som är förmånligare för Kunden än vad som anges i dessa Allmänna villkor ska vad som anges i Konsumenttjänstlagen gälla istället för bestämmelserna enligt dessa Allmänna villkor.

## 15. BEFRIELSEGRUNDER (FORCE MAJEURE)

- 15.1 Bolaget är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra sina förpliktelser enligt Avtalet, om underlåtenheten beror på omständighet som ligger utanför Bolagets kontroll och som Bolaget inte kunde eller borde ha förutsett eller skäligen tagit i beräkning vid tiden för Avtalets ingående, t.ex. krig, inbördeskrig, eldsvåda, översvämning, avbrott i allmänna kommunikationer, avbrott i den allmänna energiförsörjningen, konflikt på arbetsmarknaden, pandemi, eller därmed jämförlig omständighet.
- 15.2 Om Bolaget önskar åberopa en omständighet i föregående stycke, ska Bolaget omedelbart underrätta Kunden när det finns risk att förpliktelsen inte kan infrias eller blir fördröjd. Underlåtenhet att lämna sådant meddelande i tid medför skyldighet att ersätta den skada som hade kunnat undvikas om rätttidigt meddelande lämnats.
- 15.3 När Bolaget ställer in sina förpliktelser med stöd av första stycket, ska tiden för fullgörelse förlängas med den tid som omständigheten föranleder. Om hindret för fullgörelse pågår i mer än tre (3) månader, har Bolaget rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.

## 16. MEDDELANDEN

- 16.1 Reklamation, uppsägning och andra meddelanden mellan Parterna enligt Avtalet eller dessa Allmänna villkor ska i första hand översändas genom e-post till Parternas i Avtalet angivna kontaktpersoners e-postadresser. Saknas fungerande e-postadress eller sker inte mottagsbekräftelse enligt 16.2 (a) nedan kan även rekommenderat brev eller översändande med bud till Parternas i Avtalet angivna adresser tillämpas.
- 16.2 Meddelandet ska anses ha kommit mottagaren tillhanda

- a) om avsänt med e-post: vid mottagande av bekräftelse om att e-postmeddelandet kommit fram (t.ex. genom e-post från mottagaren med bekräftelse eller mottagande av läskvitto. Leveranskvitto utgör inte ensamt bekräftelse på mottagandet).
- b) om avsänt med rekommenderat brev: tre (3) bankdagar efter avlämnande för post-befordran;
- c) om avlämnat med bud: vid överlämnandet till mottagaren;

#### **17. ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG**

Ändringar av och tillägg till Avtalet är bindande endast om de är skriftliga och undertecknade av båda Parter.

#### **18. ÖVERLEVANDE BESTÄMMELSER**

Bestämmelser i Avtalet som till sin natur eller vad som särskilt angetts är avsedda att fortsätta att tillämpas efter Avtalets upphörande ska göra det, inklusive (men inte begränsat till) punkterna 12, 13 och 20 i dessa Allmänna villkor.

#### **19. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER**

- 19.1 Bolaget och Kunden ger genom dessa Allmänna villkor den andre Parten rätt att registrera och på andra sätt behandla samtliga personuppgifter hänförliga till Parterna, såsom personers kontaktuppgifter, som framgår eller kan komma att framgå av vid utförandet av Tjänsten eller i övrigt i enlighet med Avtalet. Kunden åtar sig att se till att de av Kundens anställda samt de underleverantörer eller de andra personer som kan beröras i samband med Tjänsten, är medvetna om och accepterar att Bolaget behandlar deras personuppgifter.
- 19.2 Behandling av personuppgifter får enbart ske i den utsträckning det är nödvändigt för att Bolaget och/eller Kunden ska kunna fullfölja sina åtaganden avseende Tjänsten och enligt dessa Allmänna villkor.
- 19.3 Bolaget behandlar personuppgifter i enlighet med sin vid var tid gällande integritetspolicy vilken finns tillgänglig på <https://www.Serwent.se/om-Serwent/integritetspolicy>

#### **20. TVIST**

- 20.1 Svensk rätt ska vara tillämplig på Avtalet.
- 20.2 Tvist på grund av Avtalet, där Kunden är Konsument, ska avgöras i svensk allmän domstol. Tvister, där Kunden inte är Konsument ska avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammares Skiljedomsinstitut ("Institutet"). Regler för förenklat skiljeförfarande ska tillämpas om inte Institutet med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska Institutet också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljedomare. Förfarandet ska hållas i Stockholm.
- 20.3 Oaktat vad som anges i punkt 20.2 har Bolaget dock alltid rätt att begära indrivning av förfallna och obestridda fakturor via summarisk process alternativt allmän domstol oberoende av belopp.