GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR CHARGING PROCESSES

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR LADDNINGAR

QWELLO SVERIGE AB

AS OF / GÄLLER FRÅN: 01.11.2026

English

GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR CHARGING PROCESSES

Qwello Sverige AB

Svenska

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR LADDNINGAR

Qwello Sverige AB

English	Svenska
These General Terms and Conditions (hereinafter referred to as "Charging T&Cs") apply to the charging of electric vehicles at the charging points in Sweden operated by the operator specified in Section 1.1.	Dessa allmänna villkor (nedan ”laddvillkor”) gäller för laddning av elfordon vid de laddpunkter i Sverige som drivs av den operatör som anges i avsnitt 1.1.
1. SUBJECT MATTER OF THE CONTRACT, SCOPE OF APPLICATION, CONTRACTUAL PARTNER AND CONTRACT LANGUAGE	**1. AVTALSFÖREMÅL, TILLÄMPNINGSOMRÅDE, AVTALSPART OCH AVTALSSPRÅK**
1.1 The contractual partner of the user for charging processes at the charging points operated by it is Qwello Sverige AB, c/o Helioworks Klarakvarteren AB, Gamla Brogatan 32, 11120 Stockholm, registered with the Swedish Companies Registration Office (Bolagsverket) under Reg. No. 559312-0339, represented by the Managing Director Nils Gaedt, Telephone +46 (8) 124 114 47, Email support@qwello.se, VAT identification number SE559312033901 (hereinafter referred to as the "Operator").	1.1 Användarens avtalspart vid laddningar vid de laddpunkter som bolaget driver är Qwello Sverige AB, c/o Helioworks Klarakvarteren AB, Gamla Brogatan 32, 11120 Stockholm, registrerat hos Bolagsverket under org.nr 559312-0339, företrätt av verkställande direktören Nils Gaedt, telefon +46 (8) 124 114 47, e-post support@qwello.se, momsregistreringsnummer SE559312033901 (nedan ”operatören”).
1.2 These Charging T&Cs apply to every single charging process at a charging point operated by the Operator, regardless of whether the user triggers the charging process as a registered user in the Qwello App (hereinafter referred to as the "App"), using the Qwello charging card, without registration directly at the charging point (hereinafter referred to as the "Ad-hoc User"), or via the web interface after scanning the QR code at the charging point (hereinafter referred to as "Web Ad-hoc").	1.2 Dessa laddvillkor gäller för varje enskild laddning vid en laddpunkt som drivs av operatören, oavsett om användaren startar laddningen som registrerad användare i Qwello-appen (nedan ”appen”), med Qwello-laddkortet, utan registrering direkt vid laddpunkten (nedan ”ad hoc-användare”) eller via webbgränssnittet efter att ha skannat QR-koden vid laddpunkten (nedan ”ad hoc-laddning via webben”).

English	**Svenska**
1.3 For the purposes of these Charging T&Cs, "Charging Process" refers to the entire process from the release of the charging point to the disconnection of the cable connection between the charging point and the vehicle; "Electricity Supply" refers to the supply of electrical energy to the vehicle; and "Connection Time" refers to the period during which the charging point is occupied by the cable connection. The Connection Time may extend beyond the end of the Electricity Supply until the user disconnects the cable connection.	1.3 I dessa laddvillkor avses med ”laddning” hela förloppet från det att laddpunkten låses upp till dess att kabelanslutningen mellan laddpunkten och fordonet kopplas bort, med ”elleverans” leveransen av elektrisk energi till fordonet och med ”anslutningstid” den tid under vilken laddpunkten är upptagen av kabelanslutningen. Anslutningstiden kan sträcka sig längre än elleveransens slut, till dess att användaren kopplar bort kabelanslutningen.
1.4 For the use of the App, the Terms of Use of Qwello GmbH, accessible in the App and at https://qwello.eu/terms, apply additionally. Charging points of other companies in the Qwello Group are operated by them on the basis of their own Charging T&Cs; the respective operating company is displayed to the user before the start of the charging process and can also be identified from the labelling on the charging point.	1.4 För användningen av appen gäller dessutom Qwello GmbH:s användarvillkor, som är tillgängliga i appen och på https://qwello.eu/terms. Laddpunkter som tillhör andra bolag inom Qwello-koncernen drivs av dessa bolag enligt deras egna laddvillkor; respektive driftbolag visas för användaren innan laddningen påbörjas och kan även identifieras genom märkningen på laddpunkten.
1.5 These Charging T&Cs apply to consumers and businesses. Section 11 applies to fleet customers and customers of roaming partners. The contract language is Swedish; translations provided for information purposes are designated as non-binding.	1.5 Dessa laddvillkor gäller för konsumenter och näringsidkare. För flottkunder och kunder till roamingpartner gäller avsnitt 11. Avtalsspråket är svenska; översättningar som tillhandahålls i informationssyfte betecknas som icke bindande.

English	Svenska
2. CONCLUSION OF THE CHARGING CONTRACT AND INCORPORATION OF THE CHARGING T&CS	**2. INGÅENDE AV LADDNINGSAVTALET OCH INFÖRLIVANDE AV LADDVILLKOREN**
2.1 A separate contract is concluded between the user and the Operator for each charging process (hereinafter referred to as the "Charging Contract"). Prior to the conclusion of the contract, the operating company and the applicable tariffs, including all tariff components, will be displayed to the user—depending on the method of use—on the display of the charging point, in the App, or on the web interface; for charging points without a display, the operating company can also be identified from the labelling on the charging point. The operating company is identified by its five-character Operator ID, which is shown in the App as well as on the display of or the labelling on the charging point; the Operator IDs are listed in Annex 1 to the Terms of Use of the App.	2.1 För varje laddning ingås ett separat avtal mellan användaren och operatören (nedan ”laddningsavtal”). Före avtalets ingående visas driftbolaget och de tillämpliga priserna, inklusive samtliga priskomponenter, för användaren – beroende på användningssätt – på laddpunktens display, i appen eller i webbgränssnittet; för laddpunkter utan display kan driftbolaget även identifieras genom märkningen på laddpunkten. Driftbolaget identifieras genom sitt femställiga operatörs-ID, som visas i appen samt på laddpunktens display eller märkning; operatörs-ID:na anges i bilaga 1 till appens användarvillkor.
2.2 The Charging Contract is concluded depending on the method of use as follows. **(a) In the App**, the user submits their offer by clicking the button indicating the payment obligation to activate the charging point; the contract is concluded upon release of the charging point. **(b) When using the Qwello charging card**, the user submits their offer by holding the card up to the reader; the contract is concluded upon release of the charging point. **(c) In the case of ad-hoc charging** with a payment card	2.2 Laddningsavtalet ingås beroende på användningssätt enligt följande. **(a) I appen** lämnar användaren sitt anbud genom att klicka på den knapp som anger betalningsskyldighet för att aktivera laddpunkten; avtalet ingås när laddpunkten låses upp. **(b) Vid användning av Qwello-laddkortet** lämnar användaren sitt anbud genom att hålla kortet mot läsaren; avtalet ingås när laddpunkten låses upp. **(c) Vid ad hoc-laddning** med betalkort eller mobil betaltjänst lämnar användaren sitt

English	Svenska
or mobile payment service, the user submits their offer by authorising the payment at the charging point; the contract is concluded upon release of the charging point. **(d) In the case of Web Ad-hoc charging**, the user submits their offer by clicking the button explicitly labelled with the words "charge with obligation to pay" or a corresponding clear formulation after the tariffs and these Charging T&Cs have been displayed; the contract is concluded upon release of the charging point.	anbud genom att auktorisera betalningen vid laddpunkten; avtalet ingås när laddpunkten låses upp. **(d) Vid ad hoc-laddning via webben** lämnar användaren sitt anbud genom att, efter att priserna och dessa laddvillkor har visats, klicka på den knapp som uttryckligen är märkt med orden ”ladda med betalningsskyldighet” eller en motsvarande tydlig formulering: avtalet ingås när laddpunkten låses upp.
2.3 For Charging Contracts of registered users, these Charging T&Cs apply in the version agreed upon registration pursuant to Section 3 of the App's Terms of Use or updated later in accordance with the procedure regulated therein; a renewed confirmation for the individual charging process is not required in this respect. For Ad-hoc Users and Web Ad-hoc charging, the version valid at the time of the respective conclusion of the contract applies, which can be accessed on the web interface as well as via the labelling on the charging point (QR code or short link).	2.3 För registrerade användares laddningsavtal gäller dessa laddvillkor i den version som avtalades vid registreringen enligt avsnitt 3 i appens användarvillkor eller som senare uppdaterats i enlighet med det förfarande som regleras där; någon ny bekräftelse för den enskilda laddningen krävs inte i detta avseende. För ad hoc-användare och ad hoc-laddning via webben gäller den version som är giltig vid tidpunkten för respektive avtals ingående och som kan nås i webbgränssnittet samt via märkningen på laddpunkten (QR-kod eller kortlänk).
2.4 The current version of these Charging T&Cs can be accessed at any time in the App, on the web interface, and at https://qwello.se/terms, where it can be saved and printed in a reproducible format. Following the completion of the Charging Process, the user can retrieve a receipt showing the actual quantities consumed and the fees incurred (Section 6.1).	2.4 Den aktuella versionen av dessa laddvillkor kan när som helst nås i appen, i webbgränssnittet och på https://qwello.se/terms, där den kan sparas och skrivas ut i ett format som går att återge. När laddningen har avslutats kan användaren hämta ett kvitto som visar de faktiskt förbrukade mängderna och de avgifter som har uppstått (avsnitt 6.1).

English	Svenska
3. ACTIVATION OF CHARGING POINTS	**3. AKTIVERING AV LADDPUNKTER**
3.1 Registered users activate the charging point via the App or with the Qwello charging card assigned to their user account. Settlement is made via the payment method stored in the user account. When using the Qwello charging card, the user holds the card up to the designated reader on the charging point. The card data is read and the authorisation to use is checked online; following a successful check, the charging point is released and the user can start the Electricity Supply by connecting their vehicle. Section 2.2(b) applies to the conclusion of the Charging Contract.	3.1 Registrerade användare aktiverar laddpunkten via appen eller med det Qwello-laddkort som är kopplat till deras användarkonto. Debitering sker via det betalningsmedel som sparats i användarkontot. Vid användning av Qwello-laddkortet håller användaren kortet mot den avsedda läsaren på laddpunkten. Kortuppgifterna läses av och behörigheten kontrolleras online; efter godkänd kontroll låses laddpunkten upp och användaren kan starta elleveransen genom att ansluta sitt fordon. För ingåendet av laddningsavtalet gäller avsnitt 2.2 b.
3.2 Ad-hoc Users activate the charging point without registration by holding an NFC-enabled credit or debit card against the card symbol on the charging point or by authorising the payment via Apple Pay or Google Pay. The card data is read and checked online; following a successful check, the charging point is released.	3.2 Ad hoc-användare aktiverar laddpunkten utan registrering genom att hålla ett NFC-kompatibelt kredit- eller betalkort mot kortsymbolen på laddpunkten eller genom att auktorisera betalningen via Apple Pay eller Google Pay. Kortuppgifterna läses av och kontrolleras online; efter godkänd kontroll låses laddpunkten upp.
3.3 In Web Ad-hoc charging, the user scans the QR code at the charging point, selects the connector, stores a payment method (currently credit card or PayPal), and authorises the payment; they then connect the vehicle to the charging point and start the charging process via the web interface. The user may voluntarily provide an email address for sending	3.3 Vid ad hoc-laddning via webben skannar användaren QR-koden vid laddpunkten, väljer uttag, anger ett betalningsmedel (för närvarande kreditkort eller PayPal) och auktoriserar betalningen; därefter ansluter användaren fordonet till laddpunkten och startar laddningen via webbgränssnittet. Användaren kan frivilligt ange en e-postadress för att få kvittot skickat; kvittot

English	Svenska
the receipt; the receipt can also be downloaded from the web interface after completion of the charging process.	kan även laddas ned från webbgränssnittet när laddningen har avslutats.
4. PRICES AND TARIFF COMPONENTS	**4. PRISER OCH PRISKOMPONENTER**
4.1 The Operator's tariffs displayed prior to the conclusion of the contract shall apply to the charging process. The current tariffs can be viewed at https://qwello.se/en/pricing and in the App; they will be displayed to the user prior to the conclusion of the contract in accordance with Section 2 with all tariff components. The ad-hoc price and all of its price components are displayed or made available to the user before the start of the charging process in accordance with Article 5(4) of Regulation (EU) 2023/1804 on the deployment of alternative fuels infrastructure ("AFIR"), stating the price per kWh, any price per minute, any price per charging session and any other applicable price components, in this order. All prices are inclusive of all levies, electricity tax, and statutory Value Added Tax (VAT). If price information in different media differs, the display in the medium through which the respective Charging Contract is concluded shall be decisive. When activating with the Qwello charging card, the price display on the charging point's display shall be decisive; if the charging point does not have a functioning display, the price display assigned to the charging point in the App shall be decisive, and	4.1 För laddningen gäller de priser från operatören som visas före avtalets ingående. De aktuella priserna kan ses på https://qwello.se/en/pricing och i appen; de visas för användaren med samtliga priskomponenter före avtalets ingående i enlighet med avsnitt 2. Ad hoc-priset och samtliga dess priskomponenter visas eller görs tillgängliga för användaren innan laddningen påbörjas i enlighet med artikel 5.4 i förordning (EU) 2023/1804 om utbyggnad av infrastrukturen för alternativa drivmedel ("AFIR"), med angivande av pris per kWh, eventuellt pris per minut, eventuellt pris per laddningstillfälle och eventuella andra tillämpliga priskomponenter, i denna ordning. Alla priser inkluderar samtliga avgifter, energiskatt och lagstadgad mervärdesskatt (moms). Om prisuppgifterna i olika medier skiljer sig åt är uppgiften i det medium genom vilket respektive laddningsavtal ingås avgörande. Vid aktivering med Qwello-laddkortet är prisuppgiften på laddpunktens display avgörande; om laddpunkten saknar fungerande display är den prisuppgift som i appen är kopplad till laddpunkten avgörande och, om sådan saknas, det pris som anges för denna laddpunkt på https://qwello.se/en/pricing. En avvikande prisuppgift som uttryckligen

English	Svenska
without such, the tariff shown for this charging point at https://qwello.se/en/pricing. A deviating price display expressly agreed upon for the specific charging process takes precedence over this fallback rule. The Operator may change tariffs for Charging Contracts to be concluded in the future. For Charging Contracts already concluded, the agreed tariff remains decisive.	har avtalats för den specifika laddningen har företräde framför denna reservregel. Operatören får ändra priserna för laddningsavtal som ska ingås i framtiden. För redan ingångna laddningsavtal förblir det avtalade priset avgörande.
4.2 The fee for the charging process consists of (a) a consumption-based fee per kilowatt-hour (kWh) drawn for the Electricity Supply, and (b) a time-based infrastructure usage fee for the Connection Time per full minute; partial minutes will not be charged. The paid Connection Time begins as soon as the Charging Contract is concluded, the charging point is technically released, and the cable connection to the vehicle is established. It ends upon disconnection of the cable connection; deviating regulations for faults under Section 8 remain unaffected. The infrastructure usage fee continues to accrue after the end of the Electricity Supply, in particular when the user has stopped the Electricity Supply via the App or the web interface (so-called Remote Stop), but the cable connection remains; this is expressly brought to the user's attention during the tariff display. The user can stop the further accrual of the infrastructure usage fee by disconnecting the cable connection; Section 8 and Section 2.2 remain unaffected.	4.2 Avgiften för laddningen består av (a) en förbrukningsbaserad avgift per uttagen kilowattimme (kWh) för elleveransen och (b) en tidsbaserad infrastrukturavgift för anslutningstiden per hel minut; delar av minuter debiteras inte. Den avgiftsbelagda anslutningstiden börjar så snart laddningsavtalet har ingåtts, laddpunkten tekniskt har låsts upp och kabelanslutningen till fordonet har upprättats. Den upphör när kabelanslutningen kopplas bort; avvikande bestämmelser om störningar enligt avsnitt 8 påverkas inte. Infrastrukturavgiften fortsätter att löpa efter elleveransens slut, i synnerhet när användaren har stoppat elleveransen via appen eller webbgränssnittet (s.k. fjärrstopp) men kabelanslutningen kvarstår; användaren uppmärksammas uttryckligen på detta när priserna visas. Användaren kan stoppa den fortsatta debiteringen av infrastrukturavgiften genom att koppla bort kabelanslutningen; avsnitt 8 och avsnitt 2.2 påverkas inte.

English	Svenska
4.3 Starting, basic, or minimum fees are not charged. Fees for reservations are governed by the App's Terms of Use.	4.3 Start-, grund- eller minimiavgifter tas inte ut. Avgifter för reservationer regleras av appens användarvillkor.
5. PRE-AUTHORISATION	**5. FÖRHANDSAUKTORISERING**
5.1 For Ad-hoc and Web Ad-hoc charging processes, an amount of currently SEK 400.00 is pre-authorised (reserved) on the payment method used prior to the release of the charging point. The amount to be reserved is displayed to the user prior to authorisation; reservation takes place only in the amount to which the user has agreed through authorisation. An increase in the reserved amount during the charging process occurs only if the user separately agrees to the increase in the amount displayed to them.	5.1 Vid ad hoc-laddning och ad hoc-laddning via webben förhandsauktoriseras (reserveras) för närvarande ett belopp om 400,00 SEK på det använda betalningsmedlet innan laddpunkten låses upp. Det belopp som ska reserveras visas för användaren före auktoriseringen; reservation sker endast med det belopp som användaren har godkänt genom auktoriseringen. En höjning av det reserverade beloppet under laddningen sker endast om användaren särskilt godkänner höjningen till det belopp som visas för användaren.
5.2 After completion of the charging process, actual costs are calculated and charged to the payment method. The Operator arranges for the release of the unutilised reserved amount immediately after billing; the same applies if a charging process does not take place after pre-authorisation. The point in time at which the release becomes visible to the user depends on the card-issuing institution.	5.2 När laddningen har avslutats beräknas de faktiska kostnaderna och debiteras betalningsmedlet. Operatören ser till att det outnyttjade reserverade beloppet frigörs omedelbart efter faktureringen; detsamma gäller om ingen laddning sker efter förhandsauktoriseringen. Tidpunkten då frigörandet blir synligt för användaren beror på det kortutgivande institutet.

English	Svenska
6. BILLING AND PAYMENT	**6. FAKTURERING OCH BETALNING**
6.1 Billing takes place after completion of the paid service, usually after disconnection of the cable connection. Total costs and the quantity of electricity charged are displayed to the user on the display of the charging point, in the App, or on the web interface, depending on the method of use. Registered users can view the charging process and billing in the App within a few minutes of completion; the receipt is provided in the user account. In Web Ad-hoc charging, the receipt can be downloaded from the web interface and, if desired, sent to the specified email address. Ad-hoc Users who paid by card at the charging point can retrieve their receipt at https://qwello.se/receipt by entering the transaction data displayed at the charging point. Users who are businesses receive, upon request, an invoice meeting the requirements of the applicable VAT legislation. Fees for reservations (Section 4.3) are settled together with the charging process concerned and shown on its receipt; if no charging process takes place, they are billed separately after expiry of the reservation period.	6.1 Fakturering sker när den avgiftsbelagda tjänsten har slutförts, normalt efter att kabelanslutningen har kopplats bort. De totala kostnaderna och den laddade elmängden visas för användaren på laddpunktens display, i appen eller i webbgränssnittet, beroende på användningssätt. Registrerade användare kan se laddningen och faktureringen i appen inom några minuter efter avslutad laddning; kvittot tillhandahålls i användarkontot. Vid ad hoc-laddning via webben kan kvittot laddas ned från webbgränssnittet och, om så önskas, skickas till den angivna e-postadressen. Ad hoc-användare som har betalat med kort vid laddpunkten kan hämta sitt kvitto på https://qwello.se/receipt genom att ange de transaktionsuppgifter som visas vid laddpunkten. Användare som är näringsidkare får på begäran en faktura som uppfyller kraven i tillämplig mervärdesskattelagstiftning. Avgifter för reservationer (avsnitt 4.3) avräknas tillsammans med den berörda laddningen och redovisas på dess kvitto; om ingen laddning sker faktureras de separat när reservationstiden har löpt ut.
6.2 The amount due is collected via the payment method used or stored. Payment processing is carried out via external payment service providers. Payments from Charging Contracts are made exclusively for the benefit of the Operator. If the owed fee is	6.2 Det förfallna beloppet debiteras via det använda eller sparade betalningsmedlet. Betalningen behandlas via externa betaltjänstleverantörer. Betalningar enligt laddningsavtal sker uteslutande till förmån för operatören. När den för-

English	Svenska
received by the Operator or its payment service provider authorised to collect payment as part of the intended payment processing, the corresponding payment obligation of the user towards the Operator is fulfilled. Qwello GmbH technically arranges collection for the Operator; Qwello GmbH does not thereby become the payment recipient. Mere pre-authorisation or the initiation of a collection that has not yet been executed does not constitute payment.	fallna avgiften inom ramen för den avsedda betalningshanteringen har mottagits av operatören eller dess betaltjänstleverantör som är behörig att ta emot betalning har användarens motsvarande betalningsskyldighet gentemot operatören fullgjorts. Qwello GmbH sköter den tekniska debiteringen för operatörens räkning; Qwello GmbH blir därigenom inte betalningsmottagare. Enbart förhandsauktorisering eller initiering av en debitering som ännu inte har genomförts utgör inte betalning.
6.3 Billing is based on the measured values from the charging point's measuring equipment. The Operator provides the user with transparent billing and holds available the details required to verify the measured values (Section 33 of the German Weights and Measures Act (Mess- und Eichgesetz, MessEG)); the signed measured values of a Charging Process are made available for verification upon request.	6.3 Faktureringen grundas på mätvärdena från laddpunktens mätutrustning. Operatören tillhandahåller användaren en transparent fakturering och håller de uppgifter tillgängliga som krävs för att kontrollera mätvärdena (§ 33 i den tyska lagen om mått och vikt (Mess- und Eichgesetz, MessEG)); en laddnings signerade mätvärden görs på begäran tillgängliga för kontroll.
6.4 The Operator requests that objections to a receipt be communicated in text form to support@qwello.se, where possible within eight weeks of billing. Statutory rights of the user exist independently of such communication. If the review of a complaint reveals a measurement or billing error, the Operator shall issue a corrected receipt; overpaid amounts shall be refunded immediately.	6.4 Operatören ber att invändningar mot ett kvitto meddelas i textform till support@qwello.se, om möjligt inom åtta veckor från faktureringen. Användarens lagstadgade rättigheter gäller oberoende av ett sådant meddelande. Om granskningen av ett klagomål visar att ett mät- eller faktureringsfel föreligger ska operatören utfärda ett korrigerat kvitto; för mycket betalda belopp ska återbetalas omedelbart.

English

7. CHARGING BAY, STATUS LIGHT, CHARGING POWER AND USE OF THE CHARGING POINT

7.1 Parking the vehicle in the charging bay is subject to the road, private, and parking regulations applicable at the location; use of the charging point does not create any additional entitlement to park the vehicle. Within the scope of these regulations, the user may park an electric vehicle within the markings of the charging bay as long as it is connected via a charging cable to the charging point assigned to the charging bay. Signage, time limits, and separate parking fees of the respective location remain unaffected. Use of the charging bay without a simultaneous cable connection is not permitted. Any maximum parking duration indicated at the charging point must be observed. If exceeded, the Operator may terminate the charging process; the infrastructure usage fee continues to accrue until the cable connection is disconnected. In the event of repeated violations, the user may be excluded from further use in accordance with Section 12; the assertion of towing and relocation costs according to general principles remains unaffected.

7.2 If the charging point features a status light, the user may only drive into a charging bay if the status light is lit green or if they have reserved the charging point themselves via the App and the status light has switched to

Svenska

7. LADDPLATS, STATUSLAMPA, LADDEFFEKT OCH ANVÄNDNING AV LADDPUNKTEN

7.1 Parkering av fordonet på laddplatsen omfattas av de trafikregler, privaträttsliga regler och parkeringsregler som gäller på platsen; användningen av laddpunkten medför ingen ytterligare rätt att parkera fordonet. Inom ramen för dessa regler får användaren parkera ett elfordon inom laddplatsens markeringar så länge det är anslutet via en laddkabel till den laddpunkt som hör till laddplatsen. Skyltning, tidsbegränsningar och separata parkeringsavgifter på respektive plats påverkas inte. Det är inte tillåtet att använda laddplatsen utan samtidig kabelanslutning. En maximal parkeringstid som anges vid laddpunkten ska iakttas. Om den överskrids får operatören avbryta laddningen; infrastrukturavgiften fortsätter att löpa till dess att kabelanslutningen kopplas bort. Vid upprepade överträdelser kan användaren uteslutas från fortsatt användning enligt avsnitt 12; rätten att kräva ersättning för bortforsling och förflyttning av fordonet enligt allmänna principer påverkas inte.

7.2 Om laddpunkten har en statuslampa får användaren köra in på en laddplats endast om statuslampan lyser grönt eller om användaren själv har reserverat laddpunkten via appen och statuslampan har växlat till gult. Laddpunkter

English	Svenska
yellow. Charging points with a red status light are not functional.	med rött sken på statuslampan är inte funktionsdugliga.
7.3 If the charging point has an integrated charging cable, the maximum possible charging power is 11 kW; the vehicle must have a Type 2 charging socket (charging mode Mode 3). When using a user-owned charging cable, the maximum possible charging power is 22 kW; the cable must have a Type 2 connector on the infrastructure side, be suitable for charging mode Mode 3, undamaged, and designated as a charging cable for electric vehicles in accordance with applicable regulations and standards. Adapters approved for the vehicle by the vehicle manufacturer may be used; extension cables are not permitted. Deviating technical specifications at the respective charging point take precedence. The vehicle-side connector must be suitable for the vehicle's charging socket; vehicle and cable must be suitable for the charging method provided at the charging point. Prior to using a user-owned cable, it must be checked for visibly identifiable damage. In the case of cracks, exposed wires, or bent or corroded plug contacts, it must not be used. Otherwise, manufacturer instructions for the vehicle and cable must be observed.	7.3 Om laddpunkten har en fast monterad laddkabel är den högsta möjliga laddeffekten 11 kW; fordonet måste ha ett laddningsuttag av typ 2 (laddningsläge Mode 3). Vid användning av en egen laddkabel är den högsta möjliga laddeffekten 22 kW; kabeln måste ha en kontakt av typ 2 på infrastruktursidan, vara lämplig för laddningsläge Mode 3, vara oskadad och vara avsedd som laddkabel för elfordon enligt tillämpliga föreskrifter och standarder. Adaptrar som fordonstillverkaren har godkänt för fordonet får användas; förlängningskablar är inte tillåtna. Avvikande tekniska specifikationer vid respektive laddpunkt har företräde. Kontakten på fordonssidan måste passa fordonets laddningsuttag; fordon och kabel måste vara lämpliga för den laddmetod som tillhandahålls vid laddpunkten. Innan en egen kabel används ska den kontrolleras med avseende på synligt identifierbara skador. Vid sprickor, frilagda ledare eller böjda eller korroderade kontaktstift får den inte användas. I övrigt ska tillverkarens anvisningar för fordon och kabel iakttas.
7.4 The charging point may be used exclusively for charging electric vehicles. The user must inform themselves about proper operation prior to use; the operating instructions can be viewed at https://qwello.se/manual. Details and markings at the respective	7.4 Laddpunkten får användas uteslutande för laddning av elfordon. Användaren ska före användning sätta sig in i hur laddpunkten används korrekt; bruksanvisningen finns på https://qwello.se/manual. För den tekniska användningen är även uppgifter

English	Svenska
charging point are also decisive for technical use.	och märkningar vid respektive laddpunkt avgörande.
7.5 Prior to use, the charging point must be inspected for externally visible damage. In the event of visible damage to the housing, protective caps, connection sockets, or charging cable, in the event of malfunctions, or signs of vandalism, use must neither be started nor continued; the user is requested to report damage via the App or to support@qwello.se. A technical inspection beyond visual control is not the responsibility of the user; the maintenance and safety duties of the Operator remain unaffected.	7.5 Före användning ska laddpunkten kontrolleras med avseende på utvändigt synliga skador. Vid synliga skador på hölje, skyddslock, anslutningsuttag eller laddkabel, vid funktionsfel eller vid tecken på skadegörelse får användning varken påbörjas eller fortsättas; användaren ombeds anmäla skador via appen eller till support@qwello.se. En teknisk kontroll utöver en okulär besiktning ankommer inte på användaren; operatörens underhålls- och säkerhetsskyldigheter påverkas inte.
7.6 Before and during Electricity Supply, the cable connection must be properly established and, where technically provided for, locked. Operating instructions for connection and unlocking must be observed. The costs of service call-outs caused by faulty, damaged, or non-compliant user-owned charging cables or charging sockets on the user's vehicle shall be borne by the user, provided they are responsible for the fault.	7.6 Före och under elleveransen ska kabelanslutningen vara korrekt upprättad och, där det är tekniskt avsett, låst. Bruksanvisningen för anslutning och upplåsning ska iakttas. Kostnaderna för serviceutryckningar som orsakas av felaktiga, skadade eller icke föreskriftsenliga egna laddkablar eller laddningsuttag på användarens fordon ska bäras av användaren, förutsatt att användaren är ansvarig för felet.
8. INTERRUPTION AND FAULTS IN THE CHARGING PROCESS	**8. AVBROTT OCH STÖRNINGAR I LADDNINGEN**
8.1 The Operator may interrupt the charging process insofar as this is necessary due to interruptions or irregularities in the power supply to the charging point, to avert hazards, or due to legal or official requirements. In the event of interruptions or	8.1 Operatören får avbryta laddningen i den mån det är nödvändigt på grund av avbrott eller oregelbundenheter i strömförsörjningen till laddpunkten, för att avvärja faror eller på grund av rättsliga eller myndighetskrav. Vid avbrott

English	Svenska
irregularities in the electricity supply based on a mains operation fault including the grid connection, the Operator is released from its performance obligation insofar as and for as long as performance is rendered impossible as a result. For the period of exemption, the consumption-based fee and the infrastructure usage fee will not be charged; fees already paid for unperformed services will be refunded. Claims of the user due to a breach of the Operator's own duties pursuant to Section 13 remain unaffected. In addition, the user may demand the assignment of any claims for compensation to which the Operator is entitled against the network operator due to damage incurred by the user.	eller oregelbundenheter i elförsörjningen som beror på en störning i nätdriften, inklusive nätanslutningen, är operatören befriad från sin prestationsskyldighet i den mån och så länge som prestationen därigenom omöjliggörs. För tiden för befrielsen debiteras varken den förbrukningsbaserade avgiften eller infrastrukturavgiften; redan betalda avgifter för tjänster som inte har utförts återbetalas. Användarens anspråk på grund av åsidosättande av operatörens egna skyldigheter enligt avsnitt 13 påverkas inte. Därutöver kan användaren kräva överlåtelse av sådana ersättningsanspråk som operatören har mot nätägaren på grund av skada som användaren har lidit.
8.2 If the user cannot properly terminate a charging process (for example because the cable lock does not release or termination via App or web interface fails), they can contact customer service (Telephone +46 (8) 124 114 47, Email support@qwello.se) 24 hours for 7 days a week. Times during which the user cannot bring about the disconnection of the cable connection for reasons attributable to the Operator will not be charged; amounts already charged will be refunded. Further statutory rights of the user remain unaffected.	8.2 Om användaren inte kan avsluta en laddning korrekt (till exempel för att kabellåset inte frigörs eller för att avslutandet via appen eller webbgränssnittet misslyckas) kan användaren kontakta kundtjänst (telefon +46 (8) 124 114 47, e-post support@qwello.se) dygnet runt, alla dagar i veckan. Tid under vilken användaren av skäl som kan tillskrivas operatören inte kan koppla bort kabelanslutningen debiteras inte; redan debiterade belopp återbetalas. Användarens övriga lagstadgade rättigheter påverkas inte.
9. VOUCHERS	**9. KUPONGER**
9.1 The Operator may issue vouchers as part of voluntary promotional	9.1 Operatören kan inom ramen för frivilliga kampanjer utfärda kuponger som

English		Svenska	
	campaigns which entitle the user to offset fees for charging processes with the Operator (hereinafter referred to as "Promotional Vouchers"). There is no entitlement to the issuance of Promotional Vouchers. Redemption takes place by entering the voucher code in the App or the web interface.		ger användaren rätt att kvitta avgifter för laddningar hos operatören (nedan ”kampanjkuponger”). Det finns ingen rätt att få kampanjkuponger utfärdade. Inlösen sker genom att kupongkoden anges i appen eller i webbgränssnittet.
9.2	Promotional Vouchers are redeemable within the period specified on the voucher or in the respective promotional terms. After expiry of the redemption period, redemption is excluded.	9.2	Kampanjkuponger kan lösas in inom den period som anges på kupongen eller i respektive kampanjvillkor. När inlösenperioden har löpt ut är inlösen utesluten.
9.3	Promotional Vouchers are offset exclusively against fees for charging processes with the Operator (including the infrastructure usage fee). Payment in cash, interest, and offsetting against fees of other companies of the Qwello Group are excluded. If the voucher value is insufficient for a charging process, the difference will be billed via the payment method used. If the voucher value exceeds the fee, the remaining voucher value remains redeemable until the end of the redemption period. If a charging process for which a Promotional Voucher was redeemed is not performed or is fully refunded, the voucher can be redeemed again.	9.3	Kampanjkuponger avräknas uteslutande mot avgifter för laddningar hos operatören (inklusive infrastrukturavgiften). Kontant utbetalning, ränta och avräkning mot avgifter till andra bolag inom Qwello-koncernen är uteslutna. Om kupongens värde inte räcker för en laddning debiteras mellanskillnaden via det använda betalningsmedlet. Om kupongens värde överstiger avgiften kan det återstående kupongvärdet lösas in till inlösenperiodens slut. Om en laddning för vilken en kampanjkupong har lösts in inte genomförs eller återbetalas i sin helhet kan kupongen lösas in på nytt.
9.4	Per charging process, one Promotional Voucher may be redeemed. Combining multiple Promotional Vouchers as well as the commercial resale of Promotional Vouchers is excluded, unless the respective promotional terms provide	9.4	Per laddning får en kampanjkupong lösas in. Kombination av flera kampanjkuponger samt kommersiell vidareförsäljning av kampanjkuponger är utesluten, om inte respektive kampanjvillkor föreskriver annat. Vid otillbörligt förvärv eller otillbörlig användning (i

English	Svenska
otherwise. In the event of abusive acquisition or use (in particular manipulation or multiple creation), Promotional Vouchers may be blocked.	synnerhet manipulation eller flerfaldigt skapande) kan kampanjkuponger spärras.
9.5 In addition, separate promotional terms may apply to individual campaigns, which will be communicated upon issuance; in the event of contradictions, the promotional terms take precedence, provided they do not place the user in a worse position than this Section 9.	9.5 Därutöver kan särskilda kampanjvillkor gälla för enskilda kampanjer, vilka meddelas vid utfärdandet; vid motstridigheter har kampanjvillkoren företräde, förutsatt att de inte försätter användaren i ett sämre läge än detta avsnitt 9.
10. RIGHT OF WITHDRAWAL FOR CONSUMERS	**10. KONSUMENTERS ÅNGERRÄTT**
10.1 Charging Contracts are concluded and performed using automated commercial premises: the user concludes the contract at the charging point – by payment card or mobile payment service at the charging point, with the Qwello charging card, or via the App or the web interface as the digital user interface of the charging point – and the contract is performed immediately and fully automatically at the charging point. There is therefore no statutory right of withdrawal for Charging Contracts (Chapter 2, Section 1 a, item 3 of the Swedish Distance and Off-Premises Contracts Act (lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler) – contracts concluded by means of an automatic vending machine or similar machine or in automated commercial premises).	10.1 Laddningsavtal ingås och fullgörs med hjälp av automatiserade affärslokaler: användaren ingår avtalet vid laddpunkten – med betalkort eller mobil betaltjänst vid laddpunkten, med Qwello-laddkortet eller via appen eller webbgränssnittet som laddpunktens digitala användargränssnitt – och avtalet fullgörs omedelbart och helt automatiskt vid laddpunkten. Någon lagstadgad ångerrätt föreligger därför inte för laddningsavtal (2 kap. 1 a § 3 lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler – avtal som ingås med hjälp av en varuautomat eller annan liknande automat eller i en automatiserad affärslokal).

English	Svenska
10.2 The user may stop the Electricity Supply at any time via the App, the web interface or the charging point and may end the Charging Process at any time by disconnecting the cable connection; fees are incurred in accordance with Section 4 only for the period until the disconnection of the cable connection.	10.2 Användaren kan när som helst stoppa elleveransen via appen, webbgränssnittet eller laddpunkten och när som helst avsluta laddningen genom att koppla bort kabelanslutningen; avgifter uppstår enligt avsnitt 4 endast för tiden fram till dess att kabelanslutningen kopplas bort.
10.3 The statutory right of withdrawal for reservation contracts concluded via the App is governed by the Terms of Use of the App and the withdrawal policy contained therein.	10.3 Den lagstadgade ångerrätten för reservationsavtal som ingås via appen regleras av appens användarvillkor och den information om ångerrätt som finns där.
11. FLEET CUSTOMERS, ROAMING CUSTOMERS	**11. FLOTTKUNDER, ROAMINGKUNDER**
11.1 For fleet customers, separate agreements concluded with them take precedence; these Charging T&Cs apply supplementarily to the execution of individual charging processes, unless otherwise regulated therein. Tariffs displayed to fleet customers shall apply to them.	11.1 För flottkunder har särskilda avtal som ingåtts med dem företräde; dessa laddvillkor gäller i tillämpliga delar för genomförandet av enskilda laddningar, om inte annat föreskrivs där. De priser som visas för flottkunder ska gälla för dem.
11.2 Customers of roaming partners who activate the Operator's charging points using their provider's RFID card or app use the charging points on the basis of their contract with the respective roaming partner; billing is handled exclusively by the roaming partner at its prices. These Charging T&Cs do not apply to such charging processes. Parking and usage regulations applicable at the location, safety requirements at the charging point,	11.2 Kunder till roamingpartner som aktiverar operatörens laddpunkter med RFID-kort eller app från sin leverantör använder laddpunkterna på grundval av sitt avtal med respektive roamingpartner; faktureringen sker uteslutande via roamingpartnern till dess priser. Dessa laddvillkor gäller inte för sådana laddningar. De parkerings- och användningsregler som gäller på platsen, säkerhetskraven vid laddpunkten och

English	Svenska
and statutory obligations of the user remain unaffected.	användarens lagstadgade skyldigheter påverkas inte.
12. EXCLUSION FROM USE	**12. UTESLUTNING FRÅN ANVÄNDNING**
In the event of serious or repeated violations of these Charging T&Cs, abusive use of charging points or payment methods, or overdue, warned payment arrears against which the user has raised no justified objections, the Operator may exclude the user from further use of its charging points, insofar as this is proportionate after weighing mutual interests. The exclusion will be announced in advance in text form; in cases of imminent danger, in particular suspicion of fraud, it may occur immediately and will be justified in writing without delay. The exclusion will be lifted as soon as its reason ceases to exist. Termination of ongoing charging processes and access to billing and receipts remain unaffected by an exclusion.	Vid allvarliga eller upprepade överträdelser av dessa laddvillkor, otillbörlig användning av laddpunkter eller betalningsmedel eller dröjsmål med förfallna och krävda betalningar mot vilka användaren inte har framfört några befogade invändningar får operatören utesluta användaren från fortsatt användning av sina laddpunkter, i den mån detta är proportionerligt efter en avvägning av de ömsesidiga intressena. Uteslutningen aviseras i förväg i textform; vid överhängande fara, i synnerhet vid misstanke om bedrägeri, får den ske omedelbart och ska då utan dröjsmål motiveras skriftligen. Uteslutningen hävs så snart skälet för den har upphört. Avslutande av pågående laddningar och åtkomst till fakturering och kvitton påverkas inte av en uteslutning.
13. LIABILITY	**13. ANSVAR**
13.1 The Operator is liable without limitation for damages resulting from injury to life, body, or health based on a breach of duty by the Operator, its legal representatives, or vicarious agents, for intent and gross negligence, in cases of fraudulent concealment of a defect, and in the case of assuming a	13.1 Operatören ansvarar obegränsat för skador till följd av skada på liv, kropp eller hälsa som beror på pliktbrott av operatören, dess ställföreträdare eller medhjälpare, för uppsåt och grov vårdslöshet, för svikligt förtigande av fel samt där garanti har lämnats. Ansvar enligt den the Swedish Product

English	Svenska
guarantee. Liability under the the Swedish Product Liability Act (produktansvarslag (1992:18)) remains unaffected.	Liability Act (produktansvarslag (1992:18)) påverkas inte.
13.2 In the event of a slightly negligent breach of a duty whose fulfilment makes the proper execution of the contract possible in the first place and on whose compliance the user may regularly rely (cardinal duty), liability is limited to the foreseeable damage typical for the contract. Otherwise, liability for slight negligence is excluded.	13.2 Vid lindrigt vårdslöst åsidosättande av en förpliktelse vars fullgörande är en förutsättning för att avtalet över huvud taget ska kunna fullgöras korrekt och som användaren regelmässigt kan förlita sig på (kardinalförpliktelse) är ansvaret begränsat till förutsebar skada som är typisk för avtalet. I övrigt är ansvaret för lindrig vårdslöshet uteslutet.
14. DATA PROTECTION	**14. DATASKYDD**
Information regarding the processing of personal data in connection with charging processes is contained in the Operator's privacy policy for charging processes, accessible in the App, on the web interface, and at https://qwello.se/privacy.	Information om behandlingen av personuppgifter i samband med laddningar finns i operatörens integritetspolicy för laddningar, som är tillgänglig i appen, i webbgränssnittet och på https://qwello.se/privacy.
15. CONSUMER COMPLAINTS AND CONSUMER DISPUTE RESOLUTION	**15. KONSUMENTKLAGOMÅL OCH TVISTLÖSNING I KONSUMENTFRÅGOR**
15.1 For questions or complaints in connection with charging processes, the user may contact customer service by email (support@qwello.se), by post (Qwello Sverige AB, c/o Helioworks Klarakvarteren AB, Gamla Brogatan 32, 11120 Stockholm), or by telephone (+46 (8) 124 114 47).	15.1 Vid frågor eller klagomål i samband med laddningar kan användaren kontakta kundtjänst per e-post (support@qwello.se), per post (Qwello Sverige AB, c/o Helioworks Klarakvarteren AB, Gamla Brogatan 32, 11120 Stockholm) eller per telefon (+46 (8) 124 114 47).

English	Svenska
15.2 If a dispute cannot be resolved with the Operator, consumers may refer it to the Swedish National Board for Consumer Disputes (Allmänna reklamationsnämnden, ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. The Operator participates in proceedings before ARN.	15.2 Om en tvist inte kan lösas med operatören kan konsumenten vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. Operatören medverkar i ARN:s handläggning.
16. FINAL PROVISIONS	**16. SLUTBESTÄMMELSER**
16.1 Swedish law shall apply, excluding the UN Sales Convention (CISG). The statutory provisions restricting the choice of law and governing the applicability of mandatory provisions, in particular of the state in which the user as a consumer has their habitual residence, remain unaffected. A user is a consumer insofar as the purpose of the ordered deliveries and services cannot predominantly be attributed to their commercial or independent professional activity; an entrepreneur is any natural or legal person or partnership with legal capacity acting, at the time the contract is concluded, in the exercise of their commercial or independent professional activity.	16.1 Svensk lag ska tillämpas, med undantag för FN:s konvention om avtal om internationella köp av varor (CISG). De lagbestämmelser som begränsar lagvalet och som reglerar tillämpligheten av tvingande bestämmelser, i synnerhet i den stat där användaren som konsument har sin hemvist, påverkas inte. En användare är konsument i den mån syftet med de beställda leveranserna och tjänsterna huvudsakligen inte kan hänföras till användarens näringsverksamhet eller självständiga yrkesverksamhet; näringsidkare är varje fysisk eller juridisk person eller rättskapabelt handelsbolag som vid avtalets ingående handlar som ett led i sin näringsverksamhet eller självständiga yrkesverksamhet.
16.2 If the user is a consumer and, when the contract was concluded, had their domicile or habitual residence in Sweden and has moved it out of Sweden by the time the action is brought, or if their domicile or habitual residence is unknown at that time, the place of jurisdiction for all disputes arising from and in connection with the	16.2 Om användaren är konsument och vid avtalets ingående hade sitt hemvist eller sin vanliga vistelseort i Sverige och har flyttat detta ut ur Sverige när talan väcks, eller om användarens hemvist eller vanliga vistelseort vid denna tidpunkt är okänd, ska behörig domstol för samtliga tvister som uppstår ur eller i samband med laddningsavtalet vara

English	Svenska
Charging Contract shall be the registered seat of the Operator. If the user is not a consumer, the exclusive place of jurisdiction for all disputes arising from and in connection with the Charging Contract shall be Stockholm District Court (Stockholms tingsrätt).	den ort där operatören har sitt säte. Om användaren inte är konsument ska Stockholms tingsrätt vara exklusivt behörig domstol för samtliga tvister som uppstår ur eller i samband med laddningsavtalet.
16.3 The user may only set off claims against claims of the Operator if such claims are undisputed or legally established, or arise from a withdrawal or the same contractual relationship. The user may only assert a right of retention based on claims arising from the same contractual relationship.	16.3 Användaren får kvitta fordringar mot operatören endast med fordringar som är ostridiga, fastställda genom lagakraftvunnen dom eller grundade på frånträdande eller på samma avtalsförhållande. Användaren får göra retentionsrätt gällande endast på grundval av fordringar som härrör från samma avtalsförhållande.
16.4 These Charging T&Cs shall remain binding in their remaining parts even if individual provisions are legally invalid.	16.4 Dessa laddvillkor ska förbli bindande i övriga delar även om enskilda bestämmelser är rättsligt ogiltiga.
Qwello Sverige AB, c/o Helioworks Klarakvarteren AB, Gamla Brogatan 32, 11120 Stockholm	Qwello Sverige AB, c/o Helioworks Klarakvarteren AB, Gamla Brogatan 32, 11120 Stockholm
Status: November 1, 2026	Version: 1 november 2026