

Leveringsbetingelser

Privat | Opladning til leje

Gældende pr. 21. november 2022

1. Generelle bestemmelser

Disse leveringsbetingelser (herefter "Betingelserne") er gældende, når du lejer en ladeboks, der installeres og indgår en abonnementsaftale om løbende levering af leje, vedligeholdelse og support (herefter "Opladningsabonnementet") med:

Norlys Energi A/S ("Norlys" eller "vi")
Over Bækken 6
9000 Aalborg
CVR-nummer: 25118359
E-mail: opladning@norlys.dk
Telefonnummer: 70 15 16 70

2. Bestilling

I forbindelse med bestilling skal du oplyse dit navn, e-mail, adresse og betalingsoplysninger. Umiddelbart efter bestillingen er gennemført, modtager du en bekræftelse på, at vi har modtaget din bestilling. Når vi har behandlet din ordre, sender vi dig desuden en e-mail med en ordrebekræftelse ("Opladningsaftalen"), en kopi af disse Betingelser samt en e-mail vedrørende oplysninger om din kommende installation.

Der er først indgået en bindende aftale, når du har modtaget Opladningsaftalen. Den samlede aftale består af Opladningsaftalen, Betingelserne og e-mail vedrørende din kommende installation (herefter "Aftalen"). Vi opbevarer den indgåede Aftale.

Aftalen kan kun indgås på dansk. Du skal være minimum 18 år for at indgå Aftalen.

Vi tager forbehold for prisfejl, trykfejl og tekniske fejl.

3. Ladeboksen

3.1. Generelt

Du har lejet en ladeboks af Norlys af mærket EVBox Elvi. Udover ladeboksen medfølger 1 stk. fastmonteret type 2 ladekabel, 1 stk. kabelholder, 1 stk. ladekort samt 1 stk. ladebrik. Ladeboksen kan benyttes til at oplade el- og hybridbiler på din bopæl eller anden registreret adresse. Ladeboksen må kun benyttes til ikke-erhvervs-mæssig opladning af el- og hybridbiler, og du forpligter dig til kun at anvende ladeboksen til dette formål. Du er indforstået med, at den lejede ladeboks ikke nødvendigvis er ny, men kan være brugt tidligere. Ladeboksen vil i væsentligt omfang fremstå som ny, samt være fuldt funktionsdygtig.

Når du lejer en ladeboks af Norlys bevarer Norlys ejerskab over de følgende elementer, såfremt disse er opsat af Norlys: Ladeboksen inkl. fastmonteret type 2 ladekabel, kabelholder samt det HPFI kombirelæ, som installeres i din eltavle. De øvrige elementer af installationen, såsom installationskabler ejer du og disse skal ikke returneres til Norlys ved Aftalens ophør. Ladekort og ladebrikker bliver deaktiveret ved Aftalens ophør, med mindre andet aftales med Norlys.

Din lejede ladeboks er koblet op til Norlys' systemer. Du kan derfor, så længe du har et aktivt Opladningsabonnement enten bruge appen 'Norlys Opladning' (herefter "Norlys App") eller det medfølgende ladekort eller ladebrik til at starte en opladning på din lejede ladeboks.

3.2. Levering af ladeboksen

Vi leverer i hele Danmark (eksklusive Grønland og Færøerne). Vi sender din lejede ladeboks til dig inden din aftalte installationsdato. Du skal sørge for at modtage ladeboksen og opbevare denne. Når du modtager pakken skal du kontrollere, at der ikke er synlige skader på emballagen eller ladeboksen. Hvis der er skader på emballagen eller ladeboksen skal du straks kontakte vores kundeservice på telefonnummer 8710 1540.

Når din ordre er afsendt, vil du modtage en kvittering pr. mail. Vi bestræber os på at levere din lejede ladeboks senest 2 hverdage før installationen påbegyndes.

3.3. Installation af ladeboksen

Du har to muligheder for installation af din lejede ladeboks; i) En standardinstallation eller ii) En tilslutning af ladeboksen i din eksisterende installation.

3.3.1. Standardinstallation

Hvis du sammen med din Opladningsaftale har bestilt en standardinstallation, indeholder denne kørsel til installationsadresse (inkl. bro-faste øer), installation af HPFI kombirelæ 16A med type A fejlstrømsafbryder i eksisterende eltavle, installationskabel mellem din eltavle og ladeboks (op til 10 meter), boring af op til 2 huller i enten væg eller loft, ladeboks opsættes, tilsluttes, konfigureres og testes og til slut en demonstration af hvordan ladeboks fungerer. Læs mere om en installation fra Norlys her www.norlys.dk/kundeservice/opladning/installation.

Installation af ladeboksen må kun foretages af en af Norlys ansat eller udvalgt installatør. Norlys eller den af Norlys udvalgte installatør vil kontakte dig med henblik på at aftale installationstidspunktet.

Såfremt råderet eller ejerskab til ejendommen henhører til tredjemand ("Rettighedshaver"), indestår du for, at Rettighedshaver har givet tilladelse til installationen. Hvis Rettighedshaver modsætter sig installationen, er du indforstået med, at Norlys er uden ansvar for dette, og at Norlys er berettiget til at undlade gennemførelse af installation, indtil du har afklaret forholdene med Rettighedshaver og sikret Norlys adgang, samt – hvis dette skønnes nødvendigt – den fornødne dokumentation herfor.

Installationen udføres i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Det er dit ansvar at sikre, at de tekniske forudsætninger for at kunne foretage installationen er til stede, herunder men ikke begrænset til, at:

- Din eksisterende installation overholder gældende lovgivning
- Der er tilstrækkeligt ampere tilknyttet ejendommen. Det er dit ansvar at sikre adgang til tilstrækkelige ampererettigheder, herunder såfremt dit forbrug ændrer sig.
- Din elinstallation har en virksom jordelektrode
- El-tavlen er lettilgængelig, og der skal være ryddet og gjort plads til at installatøren kan komme til
- Såfremt der i din el-tavle ikke er plads til et 16A HPFI kombirelæ, skal der ved den eksisterende el-tavle være plads til en ny tavle med målene 250 x 250 x 103 mm
- At der er eksisterende GSM/Wifi dækning hvor ladeboksen ønskes installeret
- Du er hjemme på det aftalte installationstidspunkt
- Evt. indhentelse af fornøden byggetilladelse
- Overholdelse af gældende lokalplan, servitutter eller andre forskrifter for den pågældende ejendom
- Oplysning til installatøren om skjulte installationer i ejendommen, eksempelvis kabler, vandrør, elinstallationer, stikledninger

Du accepterer, at installatøren borer hul i murværk eller andet materiel på ejendommen for at udføre installationen.

Norlys kan ikke drages til ansvar for fejl og mangler, forsinkelse, manglende opfyldelse af Aftalen eller skader, der kan henføres til uforudsete forhold eller at de ovenstående forudsætninger for en standardinstallation ikke er til stede.

Såfremt levering eller installation forsinkes eller på anden måde ikke kan ske på det aftalte tidspunkt på grund af forhold, der skyldes dig, er Norlys berettiget til at opkræve et gebyr for forgæves installationsforsøg.

Ved forsinkelse som skyldes din handling eller undladelse, er Norlys berettiget til at ændre leverings- og installationstidspunktet.

3.3.2. Tilslutning til en eksisterende installation

Hvis du allerede har en installation til en ladeboks og derfor ikke har brug for den fulde pakke med installation af kabel mellem din eltavle og der hvor ladeboksen skal opsættes, indeholder din installation kørsel til installationsadresse (inkl. brofaste øer), installation af HPFI kombirelæ 16A med type A fejlstrømsafbryder i eksisterende eltavle, boring af op til 2 huller i enten væg eller loft, ladeboks opsættes, tilsluttes, konfigureres og testes og til slut en demonstration af hvordan ladeboks fungerer. Læs mere om en installation fra Norlys her www.norlys.dk/kundeservice/opladning/installation.

Du indestår for, at din eksisterende installation er udført lovligt og opfylder følgende krav:

- Din eltavle skal have separat kombirelæ
- Kablet mellem dit kombirelæ og der hvor ladeboksen skal sidde, skal være intakt, trukket korrekt og være minimum 5x4 mm2
- At der er eksisterende GSM/Wifi dækning hvor ladeboksen ønskes installeret

Fejl på ladeboksen, som er forårsaget af fejl i din eksisterende installation, kan Norlys kræve dækket af dig.

Øvrige vilkår i pkt. 3.3.1 og resten af Aftalen er ligeledes gældende for din installation.

3.3.3. Arbejde udover standardinstallationen/tilslutningen til den eksisterende installation

Hvis det i forbindelse med installationen står klart, at du ikke har sikret, at forudsætningerne for standardinstallation fastsat i punkt 0 eller for tilslutningen til den eksisterende installation i henhold til pkt. 3.3.2 er opfyldt, vil der være ekstra omkostninger forbundet med installationen.

Hvis du har særlige ønsker til installationen, udover hvad der er inkluderet i din bestilte installation, eller hvis ladeboksen ikke kan opsættes korrekt med din bestilte installation, vil der også være ekstra omkostninger forbundet med installationen.

I sådanne tilfælde vil installatøren give dig et nyt tilbud på omkostningerne forbundet med installationen, som du skal godkende, inden arbejdet påbegyndes. Enhver sådan ekstra omkostning er ikke inkluderet i lejeprisen, ligesom eksempelvis stolper og lignende forbliver dit ejerskab efter denne Aftales ophør.

Hvis du ikke accepterer vores tilbud på det ekstraarbejde, der er forbundet med installationen, og ladeboksen derfor ikke installeres, har både du og Norlys mulighed for at træde tilbage fra Aftalen. Norlys er dog berettiget til at opkræve et gebyr for forgæves installationsforsøg, jf. punkt 7.

4. Opladningsabonnement på ladeboksen

Som en del af Opladningsabonnementet leverer Norlys leje af en ladeboks samt vedligehold og support af ladeboksen i Aftalens løbetid.

Når du har et Opladningsabonnement, bliver din lejede ladeboks opkoblet til vores systemer, hvilket bla. giver dig mulighed for at se din opladningshistorik og starte din opladning med Norlys App og/eller ladekort.

Ved fejl og nedbrud yder Norlys i samarbejde med Norlys' hardwareleverandør support, således at ladeboksen altid har den højest mulige opetid. Support ydes som remote-support eller on-site support, afhængig af karakteren af fejlen og hvad der til enhver tid er nødvendigt og hensigtsmæssigt for udbedring af fejlen.

Opladningsabonnementet omfatter derudover følgende ydelser:

- Assistance ved funktionsfejl
- Fejlfinding
- Reparationer og udbedring af fejl på ladeboksen, som var til stede ved levering
- Reparation og udbedring af pludselig opståede fejl på ladeboksen som følge af hændelig beskadigelse, eksempelvis lynnedslag, oversvømmelse, brand og lignende.

Opladningsabonnementet omfatter ikke følgende, som skal betales særskilt:

- Skader eller fejl forårsaget af uautoriseret adgang til ladeboksen
- Skader eller fejl forårsaget af fejlbetjening af ladeboksen
- Skader eller fejl forårsaget af påkørsel, hærværk, etc.
- Forgæves kørsel til aftalte og af dig bekræftede besøg, herunder ved forhindret adgang til ladeboksen
- Udgifter til færgeoverfart til ikke brofaste øer

Du skal straks underrette os, hvis ladeboksen ikke fungerer. Telefonisk support og almindelig kundeservice ydes i Norlys' almindelige åbningstid, som til enhver tid findes på www.norlys.dk/kundeservice.

Du er forpligtet til at sikre, at vi med henblik på fejlsøgning, fejlretning, service, vedligehold og support, samt opdatering af firmware/software, snarest og indenfor normal arbejdstid kan få adgang til ladeboksen, din el-tavle og øvrige relevante installationer på installationsadressen.

Hvis du er skyld i unødigt udkald eller unødigt fejlretning, forbeholder vi os retten til at fakturere dig herfor. Hvis du melder en fejl, og det viser sig, at fejlen er i bilen, eller at fejlen på anden måde ikke ligger hos os, er vi ligeledes berettiget til at fakturere dig herfor. Fakturering vil ske i overensstemmelse med de til enhver tid gældende priser og gebyrer, jf. punkt 7.

Reparationer af ladestanderen må alene udføres af en af Norlys ansat eller udvalgt installatør.

4.1. Bugseringsservice

Norlys tilbyder i samarbejde med Topdanmark Forsikring A/S, at der medfølger en bugseringsservice til din Aftale.

Med bugseringsservice kan du få din el- eller plug-in hybridbil transporteret til nærmeste ladestander fra et nedbrudssted i Danmark, hvis din el- eller plug-in hybridbils højvoltsbatteri eller forbrændingsmotoren i din plug-in hybridbil er løbet tør for strøm og/eller brændstof under kørsel. Såfremt din bil er en plug-in hybrid kan du også vælge udbringning af brændstof til nedbrudsstedet.

Med bugseringsservice vil bilens fører og eventuelle passagerer blive transporteret til samme ladestander som bilen. Dette kan ske med vejhjælpsbilen, offentlige transportmidler eller taxa. Vejhjælpsbilen er som oftest fremme ved din lokation inden for en time.

Bugseringsservice dækker ikke udgifter til el, brændstof eller reparation/reservedele til din bil.

Bugseringsservicen omfatter de el- eller plug-in hybridbiler, der i Motorregistret har en bruger registeret, der bor på den adresse hvorpå ladeboksen fra Norlys er installeret.

Du kan benytte bugseringsservice fra den dato Opladningsaftalen er indgået. Ophører din Opladningsaftale, eller fortryder du at have indgået Opladningsaftalen, bortfalder bugseringsservicen samme dag, som Opladningsaftalen ophører hos Norlys.

Du har til enhver tid mulighed for at opsig bugseringsservice ved at kontakte Topdanmark Forsikring A/S. En opsigelse af bugseringsservice medfører ikke en samtidig opsigelse af din opladningsaftale med Norlys.

Såfremt Norlys' aftale med Topdanmark Forsikring A/S ophører eller ændres forbeholder Norlys sig retten til at varsle dig om ophør eller ændring af bugseringsservice.

Såfremt du ønsker at gøre brug af bugseringsservice skal du henvende dig til Topdanmark Forsikring A/S på telefon 44 74 38 80.

5. Forstyrrelser

Norlys kan uden ansvar til enhver tid og uden varsel tage ladeboksen og tilhørende services, inklusive Norlys App, ud af drift, afbryde services, foretage tekniske ændringer, udføre vedligeholdelse og/eller opdatere firmware/software og lignende, hvis dette er begrundet i hensyn til driften af ladeboksen/Norlys App eller som følge af myndighedskrav eller vedligehold, hvilket kan medføre, at opladning ikke er muligt. Norlys er i den forbindelse ikke ansvarlig for eventuelle tab, jf. punkt 15.

6. Levering af el og refusion af elafgift

Ladeboksens elforbrug betaler du til din el-leverandør i henhold til din el-aftale. Ladeboksens elforbrug vil derfor indgå i dit generelle husstandsforbrug, som du er ansvarlig for, jf. din el-aftale.

Så længe du har et aktivt Opladningsabonnement, søger vi elafgiftsrefusion på dine vegne.

Du er som udgangspunkt berettiget til at modtage elafgiftsrefusion, hvis du:

- Betaler fuld elafgift af dit forbrug, og
- kun benytter ladeboksen til opladning af el- eller plug-in hybridbiler.

Norlys kan ikke søge elafgiftsrefusion for dig, hvis følgende gør sig gældende:

- Du har reduceret elafgift på installationsadressen, eksempelvis grundet solceller eller elvarme.

Du er selv ansvarlig for at sikre, at du opfylder kriterierne for at modtage elafgiftsrefusion.

Såfremt du ved Aftalens indgåelse eller på et senere tidspunkt har afgiftsfritagelse eller modtager refusion på elafgift, f.eks. grundet jordvarme, elvarme, solceller m.v., skal dette oplyses til Norlys. Norlys må i så fald ikke må søge elafgiftsrefusion på dine vegne, og kan dermed ikke udbetale denne til dig.

Du accepterer, at Norlys søger refusion af den elafgift, som du betaler af ladeboksens forbrugte elektricitet. Elafgiftsrefusionen til dig opgøres hver måned og modregnes i den følgende måneds opkrævning sammen med dit elforbrug, hvis du er el-kunde hos Norlys. Hvis du ikke er el-kunde hos Norlys, opgøres din elafgiftsrefusion hver måned og modregnes i din Opladningsabonnementspris. Du accepterer, at du ikke selv ansøger om afgiftsrefusion for elforbruget hos SKAT.

Elafgiftsrefusionen følger den af de danske myndigheder fastsatte sats og regler. Den aktuelle sats kan altid findes på www.norlys.dk. Reglerne og satserne kan ændre sig, således at det ikke længere er muligt at få elafgiftsrefusion. Norlys har intet ansvar for sådanne ændringer. Du er indforstået med, at Norlys kun udbetaler afgiftsrefusion, så længe det er muligt at opnå en sådan hos SKAT. Eventuelt ophør af elafgiftsrefusionsordningen medfører ikke ophør af Aftalen.

Hvis du har en elaftale hos Norlys og du i Aftalens løbetid skifter el-leverandør, således at Norlys ikke længere er din el-leverandør på ladeboksens installationsadresse, fortsætter din Aftale indtil den bliver opsagt, men til en anden pris, som er oplyst i Opladningsaftalen.

Hvis du ved Aftalens indgåelse ikke har Norlys som el-leverandør, men i Aftalens løbetid skifter til Norlys som el-leverandør, fortsætter din Aftale indtil den bliver opsagt, men til en anden pris, som er oplyst i Opladningsaftalen.

Hvis du har fået udbetalt refusion fra Norlys, og det senere viser sig, at du ikke har været berettiget til at modtage denne, har Norlys ret til at kræve den for meget udbetalte refusion tilbagebetalt.

7. Priser og betalingsbetingelser

Prisen for din installation og dit månedlige Opladningsabonnement fremgår af Opladningsaftalen. Alle priser på hjemmesiden samt i Opladningsaftalen er i danske kroner, inkl. moms.

Betaling for installation opkræves på din første regning fra Norlys, efter din lejede ladeboks er installeret.

Betalingsbetingelserne for forbrug på din lejede ladeboks samt Opladningsabonnement følger din el-aftale, hvis Norlys er din el-leverandør. Hvis Norlys ikke er din el-leverandør er dine betalingsbetingelser løbende måned plus to hverdage.

Løbende betalinger vil blive faktureret månedsvis bagud.

Du modtager en samlet faktura fra Norlys på både denne Aftale og din el-aftale, hvis du er el-kunde hos Norlys. Hvis du ikke er el-kunde hos Norlys, modtager du kun en faktura vedrørende denne Aftale.

Hvis Aftalen indgås midt i en kalendermåned, sker afregningen forholdsmæssigt for den resterende del af kalendermåneden. Perioden og beløbet fremgår af den første faktura, du modtager.

Regninger fra Norlys er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato, samt hvortil betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Norlys berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med rentelovens regler. Norlys opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer.

Norlys anvender bl.a. følgende typer af gebyrer som led i håndteringen af Aftalen:

- Betalingsgebyrer
- Rykker og inkassogebyrer
- Betalingsaftalegebyrer

Priser og gebyrer fremgår af den til enhver tid gældende prisliste, som kan findes på www.norlys.dk.

Norlys forbeholder sig retten til med passende varsel at ændre i eksisterende priser og gebyrer, herunder at indeksregulere dem, samt indføre nye gebyrer, såfremt dette måtte findes påkrævet og rimeligt, jf. punkt 19.

8. Modregning

Norlys kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som du måtte have til Norlys.

9. Sikkerhedsstillelse

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed fra dig, kan Norlys kræve kontant depositum, anfordringsgaranti fra din bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed som vilkår for at indgå Aftalen eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også, selvom du ikke aktuelt er i restance over for Norlys. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Norlys' risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling af Opladningsabonnementet og gebyrer. Norlys kan kræve, at sikkerheden stilles, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes.

Norlys kan ophæve Aftalen, såfremt Norlys har stillet krav om sikkerhedsstillelse, og sikkerheden ikke er stillet inden for en af Norlys fastsat frist. Aftalen kan ikke hæves, såfremt der er indgået en anden aftale om sikring af den fremtidige betaling.

10. Misligholdelse

Hvis en af parterne væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, har den anden part ret til at ophæve Aftalen, hvis misligholdelsen ikke er udbedret senest 10 dage efter skriftligt påbud herom, og kræve erstatning hos den misligholdende part efter dansk rets almindelige regler og bestemmelserne i punkt 20.

Der er f.eks. tale om væsentlig misligholdelse, hvis du og/eller nogen i din husstand:

- Benytter abonnementet i erhvervsøjemed.
- Bruger udstyr, der ikke er godkendt eller beregnet til tilslutning til ladeboksen eller foretager indgrib i ladeboksen.
- Afskærer Norlys fra at få adgang til ladeboksen og/eller andre installationer ifm. fejlsøgning, reparation mv.
- Undlader at betale forfaldne fakturaer efter forudgående rykkerprocedure.
- Undlader at opfylde krav om sikkerhedsstillelse.

Hvis Norlys ophæver Aftalen pga. væsentlig misligholdelse, vil du ikke få refunderet allerede betalte beløb.

Hvis du misligholder dine betalingsforpligtelser, er Norlys berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.

Ved dødsfald, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Norlys straks underrettes herom.

11. Rådighed, ejendomsret og intellektuelle ejendomsrettigheder

Norlys bevarer både i og efter Aftalens løbetid ejerskab over ladeboks, ladekabel, kabelholder og HPFI kombi-relæ.

Ladeboksen må alene anvendes i overensstemmelse med Norlys' anvisninger, herunder brugsanvisningen, og må ikke flyttes, ændres, serviceres eller på anden måde modificeres af dig eller tredjemand, medmindre andet er skriftligt aftalt med Norlys på forhånd.

Ladeboksen må kun anvendes til opladning af el- og hybridbiler, ligesom der ikke må anvendes adaptere eller foretages andre eller lignende modifikationer mv. af ladeboksen, som ikke er skriftligt godkendt af Norlys på forhånd. Anden anvendelse af ladeboksen end den forudsatte anvendelse til opladning af el- og hybridbiler, kan være forbundet med fare for dig, brugerne og Norlys.

Norlys (og Norlys' licensgivere, hvis relevant) bevarer samtlige immaterielle rettigheder til ladeboksen med tilhørende dokumentation, herunder ophavs-, database-, patent-, varemærke- og designrettigheder samt rettigheder efter markedsføringsloven, som Norlys (eller Norlys' licensgivere) enten havde forud for Aftalens indgåelse eller erhverver under andre kontraktforhold.

Norlys tildeler dig en tidsubegrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overførbart og ikke-underlicensérbart brugsret til det firmware og/eller software, der er indeholdt i ladeboksen, og den tilhørende dokumentation, i det omfang en sådan er nødvendig for, at du kan benytte ladeboksen i overensstemmelse med Aftalen.

Du må ikke:

- kopiere, gengive, oversætte, tilpasse, ændre, manipulere med eller skabe afledte værker af hele eller enhver del af ladeboksen,
- foretage reverse engineering af, dekompile, adskille eller på anden måde forsøge at aflede kildekoden eller underliggende idéer, funktioner eller grafik i ladeboksen, eller
- fjerne, ændre eller på anden måde benytte logoer eller varemærker fra ladeboksen, medmindre andet er skriftligt aftalt med Norlys,

eller medvirke hertil.

12. Mangler og reklamationsret

Når du lejer en ladeboks hos Norlys, gælder købelovens mangelsregler. Det betyder, at du har 24 måneders reklamationsret fra din installation er udført, hvis du skulle opdage fejl eller mangler ved Installationen. I forhold til ladeboksen og den firmware og software, der er indeholdt i ladeboksen, har du dog som minimum reklamationsret indtil ophør af Opladningsabonnementet.

Hvis din reklamation er berettiget, kan du enten få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Norlys dækker rimelige fragtomkostninger i forbindelse med en berettiget reklamation.

Du skal reklamere inden for "rimelig tid" efter, at du har opdaget fejlen. Reklamationen vil altid være rettidig, hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at du har opdaget fejlen. Vi anbefaler dog, at du reklamerer så hurtigt som muligt.

Din lejede ladeboks er mangelfuld, hvis den ikke lever op til det i Aftalen beskrevne (herunder det i brugsanvisningen anførte), og manglen ikke er uvæsentlig. Udbedring skal ske uden ugrundet ophold.

Hvis du anmelder fejl eller defekter, som Norlys ikke er forpligtet til at udbedre, betaler du Norlys for transport til og fra dig, medgået tid og eventuelt anvendte komponenter til reparation af ladeboksen. Norlys forbeholder sig retten til at bruge Norlys' installatør eller tredje-part til udbedring af fejlen.

13. Leveringshindringer | Force majeure

Force majeure foreligger, hvis Norlys helt eller delvist forhindres i at opfylde Aftalen på grund af forhold, der indtræder efter Aftalens ikrafttræden, og som er uden for Norlys' kontrol.

I tilfælde af force majeure fritages Norlys for alle ramte forpligtelser i Aftalen, så længe force majeure-hændelsen består, og så længe force majeure-hændelsen forhindrer opfyldelsen.

Norlys skal straks orientere dig om forholdet og oplyse et ikke-bindende estimat for, hvornår forholdet forventes afhjulpet. Norlys skal gøre alt, der kommercielt set er rimeligt for at mindske effekten af force majeure-hændelsen.

Force majeure kan være (ikke udtømmende opstilling):

- Ekstraordinære naturkræfter, herunder jordskælv, stormflod og isvinter.
- Samfundsfjendtlige handlinger, herunder krig, borgerlig opstand og terror.
- Brande og hærværk.
- IT-manipulation eller andre utilsigtede hændelser som forårsager IT- og kommunikationsnedbrud.
- Sammenbrud eller skade på el-anlæg, der ikke skyldes netselskabets fejl eller forsømmelser.
- Arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockout.
- Forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller import.
- Udeblevne eller forsinkede leverancer fra underleverandører eller lignende.

Hvis Norlys er forhindret i at opfylde sine forpligtelser i Aftalen i mere end 30 sammenhængende dage, har du ret til at ophæve Aftalen uden yderligere varsel og ansvar.

14. Abonnementsperiode, opsigelse, flytning og overdragelse

14.1. Abonnementsperiode og opsigelse

Opladningsabonnementet er et løbende abonnement, der automatisk fornyes månedligt, indtil det opsiges. Abonnementet kan til enhver tid opsiges af en af Parterne med 1 måneds varsel til en kalendermåneds udgang.

Ved Aftalens ophør vil Norlys afhente og nedtage den lejede ladeboks, kabelholder, ladekabel og HPFI kombirelæ. Prisen for nedtagning følger den til enhver tid gældende liste over priser og gebyrer, som kan findes på www.norlys.dk. Du er indforstået med, at eventuelle huller i murværk og lignende ikke reparerer af Norlys i forbindelse med nedtagning.

Du kan selv vælge at sikre nedtagning af ladeboksen, kabelholder, ladekabel og HPFI kombirelæ. Nedtagning må dog kun ske af en autoriseret elektriker. Returnering af ladeboksen kan herefter ske efter nærmere aftale med Norlys. I dette tilfælde skal du kunne dokumentere ladeboksens stand på returneringstidspunktet. Du er ansvarlig, hvis der opstår en skade på ladeboksen under transporten ved returneringen. Enhver nedtagning må først ske efter forudgående kontakt med Norlys kundeservice, for at sikre at eventuelle vejledninger for nedtagning bliver fulgt. Opsigelse kan ske til: tlf. 87 10 15 40 eller via www.norlys.dk/kundeservice/opladning.

14.2. Flytning

Ved flytning kan du anmode os om at flytte og installere ladeboksen på din nye adresse/nye placering på ejendommen mod betaling i henhold til den til enhver tid gældende prisliste, der kan findes på www.norlys.dk.

14.3. Overdragelse

Dine rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden Norlys' forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov.

Norlys kan uden dit samtykke overdrage Aftalen til et nuværende eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab i Europa og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter (aktiver og passiver) til en tredjemand.

15. Erstatningsansvar

Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Aftalen.

Norlys er uden ansvar for tab, herunder, men ikke begrænset til følgeskader eller andre tab, herunder tab som følge af at ladeboksen/Norlys App ikke kan benyttes som forudsat, eller tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes, medmindre Norlys har forvoldt sådant tab forsættligt eller ved grov uagtsomhed.

Endvidere er Norlys specifikt uden ansvar for følgende situationer:

- Tab der skyldes at du eller andre, som du bærer ansvaret for, ikke har overholdt Norlys' anvisninger, eller hvor disse uberettiget har tilsluttet andet udstyr eller i øvrigt anvendt ladeboksen/Norlys App i strid med Aftalen eller beskadiget disse.
- Krav fra dine eventuelle udlejere, eller andre Rettighedshavere, f.eks. som følge af eller i forbindelse med installationen, deaktivering eller afhentning af ladeboksen, jf. Aftalen.
- Tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af ladeboksen/Norlys App eller services i forbindelse med foranstaltninger, der: (a) skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller (b) er pålagt af myndighederne, medmindre Norlys har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- Tab som følge af myndighedskrav, som er opstået efter ladeboksens installation.
- Fejl, nedbrud, forstyrrelse, mangler ved strømkvalitet mv., uanset om disse forhold kan henføres til leverancer under din el-aftale med Norlys (som omfattes og reguleres af en selvstændig aftale mellem dig og Norlys) eller andre udbydere, herunder leverandører af el, producenter eller netudbydere.
- Produkter eller tjenester, der ikke er købt af dig i medfør af Aftalen.
- Fejl eller mangler på mobilnettet og dets dækning eller for ladeboksens/Norlys Apps manglende funktionsdygtighed som følge heraf.
- Krav, der relaterer sig til, hvorvidt din eller andre brugeres biler lades op på den tekniske eller økonomisk mest fordelagtige måde eller på det økonomisk mest fordelagtige tidspunkt på døgnet.
- Tab der skyldes misbrug og/eller tyveri af ladekort og Norlys App

16. Behandling af personoplysninger

Norlys behandler personoplysninger om dig, når du bestiller en ladeboks og et Opladningsabonnement, og når du anvender Norlys App. Denne behandling er nærmere beskrevet i Norlys' persondatapolitik, der er tilgængelig på www.norlys.dk/persondatapolitik.

17. Fortrydelsesret

17.1. Du har 14 dages fortrydelsesret

Du har ifølge forbrugeraftaleloven 14 dages fortrydelsesret fra tidspunktet for Aftalens indgåelse.

Bemærk, at din bestilling af installation og Opladningsabonnement udgør et samlet køb, og du kan derfor ikke fortryde køb af Opladningsabonnementet uden også at fortryde købet af installationen.

Din fortrydelsesret udløber 14 dage efter den dag, du modtog din lejede ladeboks. Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, søndag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, forlænges fristen til den følgende hverdag.

Fortrydelsesretten udnyttes ved, at du inden udløb af fortrydelsesretten udtrykkeligt informerer Norlys om, at du fortryder Aftalen. Du kan benytte dig af fortrydelsesretten ved at ringe til kundeservice eller ved fremsendelse af følgende standardfortrydelsesformular:

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

- Til Norlys, [adresse], e-mail: [e-mail]

- Jeg/vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (*) købsaftale om følgende varer (*)/levering af følgende tjenesteydelser (*)

- Bestilt den (*)/modtaget den (*)

- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)

- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)

- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

- Dato

(*) Det ikke-relevante udstreges

Du kan ikke fortryde dit køb ved at nægte at modtage ladeboksen.

Hvis du udnytter din fortrydelsesret, kan du pålægges at betale for den del af ydelserne, f.eks. installation eller Opladningsabonnementet, som er leveret, inden fortrydelsesretten udøves, hvis levering af ydelserne på din udtrykkelige anmodning er påbegyndt, inden fortrydelsesfristens udløb. Prisen for installation, som ikke vil blive refunderet, fremgår af den til enhver tid gældende liste over priser og gebyrer, der er tilgængelig på www.norlys.dk.

17.2. Nedtagning af installeret ladeboks ved brug af fortrydelsesretten

Når du har givet os besked om, at du vil fortryde dit køb, har du 14 dage til at sende ladeboksen retur til Norlys.

Når du fortryder dit køb, vil Norlys sende dig en returlabel, som du kan benytte til at returnere ladeboksen til Norlys. Vi anbefaler, at du får en kvittering på, at du har sendt ladeboksen tilbage inden for fristen på 14 dage, i tilfælde af forsinkelse med leveringen. Du er ansvarlig, hvis der opstår en skade på ladeboksen under transporten ved returneringen.

Ladeboksen skal sendes til:

Norlys Energi A/S
Tietgensvej 4
8600 Silkeborg

Er ladeboksen allerede installeret, skal du betale for, at en af Norlys bestemt installatør afmonterer ladeboksen, kabelholder, ladekabel og HPFI kombirelæ. Prisen for afmontering fremgår af den til enhver tid gældende liste over priser og gebyrer, som kan findes på www.norlys.dk.

Du kan også selv vælge at sikre nedtagning af ladeboksen, kabelholder, ladekabel og HPFI kombirelæ. Nedtagning må dog kun ske af en autoriseret elektriker. Returnering af ladeboksen kan herefter ske efter nærmere aftale med Norlys. I dette tilfælde skal du kunne dokumentere ladeboksens stand på returneringstidspunktet. Du er ansvarlig, hvis der opstår en skade på ladeboksen under transporten ved returneringen. Enhver nedtagning må først ske efter forudgående kontakt med Norlys kundeservice, for at sikre at eventuelle vejledninger for nedtagning bliver fulgt. Opsigelse kan ske til: tlf. 87 10 15 40 eller via www.norlys.dk/kundeservice/opladning.

17.3. Ladeboksens stand ved returnering

Du får ikke refunderet din fulde betaling, hvis ladeboksen har mistet værdi, herunder som følge af, at du har brugt den på en anden måde, end hvad der var nødvendigt for at fastslå ladeboksens art, egenskaber og den måde, den fungerer.

Beløbet, du mister, vil afhænge af den pågældende forringelse af ladeboksens handelsmæssige værdi.

17.4. Tilbagebetaling af det betalte beløb

Hvis du fortryder dit køb, får du dine penge tilbage. Hvis varen er værdiforringet, fratrækker vi det beløb, som du hæfter for.

Vi refunderer alle betalte beløb modtaget fra dig, inklusive leveringsomkostninger, medmindre du har valgt en anden leveringsform, end den billigste, som vi har tilbudt dig.

Vi refunderer alle betalte beløb senest 14 dage fra den dag, hvor vi har modtaget din besked om, at du vil fortryde indgåelsen af Aftalen.

Vi kan tilbageholde betalingen, indtil vi har modtaget ladeboksen, medmindre du sender os dokumentation for at have returneret den.

18. Klage

I tilfælde af at du ikke er tilfreds med Norlys' ydelser efter denne Aftale, kan du kontakte os på tlf. 70151670 eller mail opladning@norlys.dk. Norlys besvarer din henvendelse snarest muligt.

Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Norlys.

Hvis vi ikke kan finde en løsning, eller du i øvrigt ønsker at klage, kan klage indgives til:

Center for Klagekløsnng, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg.

Du kan desuden klage til Center for Klagekløsnng via Klageportalen for Nævnenes Hus på kpo.naevneneshus.dk/External

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af klage. Det er særligt relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her: www.ec.europa.eu/odr.

Ved indgivelse af klage skal du angive Norlys' e-mailadresse: opladning@norlys.dk.

19. Ændringer

Norlys kan ændre priser, gebyrer og vilkår i denne Aftale i følgende situationer:

- Såfremt Norlys' aftale med Topdanmark Forsikring A/S omhandlende bugseringsservice ophører eller ændres,
- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Norlys' levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til banker, postdistributionselskaber eller lignende,
- For at imødekomme inflation regnet fra den 1. januar 2022 (indeks 100)
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis

- Ved produktændringer
- For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundefærd i forbindelse med administration af Aftalen.

Norlys kan løbende foretage ændringer, der udelukkende er til din fordel, uden forudgående varsel.

Ved væsentlige ændringer, såsom ændringer i priser vil du modtage meddelelse herom med minimum 30 dages varsel. I sådanne tilfælde kan du opsige Opladningsabonnementet med 14 dages varsel til ophør samtidig med ændringens ikrafttræden.

Væsentlige ændringer meddeles dig ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af elektronisk post (herunder e-mail, e-Boks, Mit.dk og sms) eller som vedlæg til din regning.

20. Lovvalg og værneting

Tvister mellem parterne afgøres efter danske retsregler ved de danske domstole. Sager mod Norlys med relation til Aftalen kan anlægges ved dit eget hjemting, jf. nærmere retsplejelovens § 244.