

Leveringsbetingelser

Erhverv | Ladekort/Ladebrik

Gældende pr. 1. april 2023

1. Generelle bestemmelser

Disse leveringsbetingelser (herefter "Betingelserne") er gældende, ved køb af et ladekort ved Norlys:

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

2. Bestilling

I forbindelse med bestilling af Norlys Ladekort/Ladebrik oplyses firmanavn, CVR-nummer, telefonnummer, e-mail og adresse på Kunden, samt antallet af ladekort. I forbindelse med bestillingen af Ladekort/Ladebrik, accepteres betingelserne for køb af Norlys Ladekort/Ladebrik. Umiddelbart efter bestillingen er gennemført, sendes en bekræftelse på, at vi har modtaget bestillingen og en intern proces igangsættes for at sende Ladekort/Ladebrik med posten til firmaadresse.

Der er først indgået en bindende aftale, når Ladekortet/ladebrikken modtages. Den samlede aftale består af Betingelserne og den velkomstpakke som modtages sammen med Ladekortet/Ladebrikken (herefter "Aftalen"). Vi opbevarer den indgåede Aftale.

Aftalen kan kun indgås på dansk.

Vi tager forbehold for prisfejl, trykfejl og tekniske fejl.

3. Ladekortet/Ladebrikken

3.1. Generelt

Kunden har købt et Norlys ladekort, som kan benyttes til at oplade el- og hybridbiler på opsatte Norlys ladebokse, uden at bruge appen "Norlys Opladning" (herefter Norlys App). Kortet skal påføres på en Norlys ladeboks, og så lades til den pris, som ladeejeren har sat på ladeboksen. Hver måned sendes en samlet faktura med ladetransaktioner.

4. Levering af Ladekortet/Ladebrikken

Vi leverer i hele Danmark (eksklusive Grønland og Færøerne). Vi sender ladekortet via post. Kunden skal sørge for at modtage Ladekortet/Ladebrikken og opbevare dette. Ved modtagelse af pakken kontrolleres det, at der ikke er synlige skader på emballagen eller Ladekortet/Ladebrikken. Hvis der er skader på emballagen eller Ladekortet/Ladebrikken, skal vores kundeservice straks kontaktes på telefonnummer 87 10 15 40.

Når ordren er afsendt, modtagea en kvittering pr. mail.

5. Aktivering af Ladekortet/Ladebrikken

Ved modtagelse af ladekortet/Ladebrikken vil pakken indeholde instruktioner til aktivering af Ladekortet/Ladebrikken. Det er eget ansvar at følge de instruktioner og sikre at kortet bliver aktiveret. Hvis der er spørgsmål til instruktionerne, så kontakt vores kundeservice på telefonnummer 87 10 15 40 indenfor deres åbningstid. Åbningstiderne fremgår af vores hjemmeside: www.norlys.dk/kundeservice/opladning.

Norlys kan uden ansvar til enhver tid og uden varsel tage Ladekortet/Ladebrikken 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 Ladekortet/Ladebrikken/Norlys App eller som følge af myndighedskrav eller vedligehold, hvilket kan medføre, at opladning ikke er muligt via Ladekortet/Ladebrikken. Norlys er i den forbindelse ikke ansvarlig for eventuelle tab, jf. punkt 15.

6. Priser og betalingsbetingelser

Prisen for ladekortet/ladebrikken er 39,20 kr. pr. stk.

Alle priser i denne aftale er i danske kroner, ex moms.

Betaling for ladekortet/ladebrikken t opkræves på Kundens første regning fra Norlys, efter dit ladekort er aktiveret.

Betalingsbetingelserne for forbrug via ladekortet/ladebrikken følger el-aftalen, hvis Norlys er Kundens el-leverandør. Hvis Norlys ikke er Kundens el-leverandør, er Kunden betalingsbetingelser løbende måned plus to hverdage.

Løbende betalinger vil blive faktureret månedsvis bagud.

Norlys sender en samlet faktura på både denne Aftale og Kundens el-aftale, hvis Kunden er el-kunde hos Norlys. Hvis Kunden ikke er el-kunde hos Norlys, sendes kun en faktura vedrørende forbruget på ladekortet/ladebrikken

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

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 **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.**

7. Modregning

Norlys kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld,

8. Sikkerhedsstillelse

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed fra Kunde, kan Norlys kræve kontant depositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed, som vilkår for at indgå Aftalen eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance over for Norlys. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Norlys' risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre betalingen for Ladekortet/Ladebrikken. 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.

9. 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 **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.**

Der er f.eks. tale om væsentlig misligholdelse, hvis Kunden:

- Undlader at betale forfaldne fakturaer efter forudgående rykkerprocedure.
- Undlader at opfylde krav om sikkerhedsstillelse.

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

Hvis Kunden misligholder sine 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.

10. Rådighed, ejendomsret og intellektuelle ejendomsrettigheder

Kunden opnår ejerskab til Ladekortet/Ladebrikken, når Kunden har betalt den fulde pris for Ladekortet/Ladebrikken

Ladekortet/Ladebrikken må alene anvendes i overensstemmelse med Norlys' anvisninger, herunder brugsanvisningen, og må ikke modificeres af Kunden eller tredjemand, medmindre andet er skriftligt aftalt med Norlys på forhånd.

Norlys (og Norlys' licensgivere, hvis relevant) bevarer samtlige immaterielle rettigheder til Ladekortet/Ladebrikken 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 en tidsbegrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overførbar og ikke-underlicensérbar brugsret til det firmware og/eller software, der er indeholdt i Ladekortet/Ladebrikken, og den tilhørende dokumentation, i det omfang en sådan er nødvendig for, at Kunden kan benytte Ladekortet/Ladebrikken i overensstemmelse med Aftalen.

Kunden må ikke:

- kopiere, gengive, oversætte, tilpasse, ændre, manipulere med eller skabe afledte værker af hele eller enhver del af Ladekortet/Ladebrikken,
- foretage reverse engineering af, dekompile, adskille eller på anden måde forsøge at aflede kildekoden eller underliggende idéer, funktioner eller grafik i Ladekortet/Ladebrikken, eller

- fjerne, ændre eller på anden måde benytte logoer eller varemærker fra Ladekortet/Ladebrikken, medmindre andet er skriftligt aftalt med Norlys,

eller medvirke hertil.

11. Ved bortkomst af Ladekortet/Ladebrikken.

Ved bortkomst af Ladekortet/Ladebrikken skal kortet straks spærres ved at ringe til kundeservice på tlf. 87 10 15 30. Kunden er selv ansvarlig for at bestille et nyt ladekort jf. pkt. 2, til de angivne priser i pkt. 6.

12. Mangler og reklamationsret

Når Kunden køber et ladekort hos Norlys, gælder købelovens mangelsregler. Det betyder, at Kunden har 24 måneders reklamationsret fra levering af Kundens ladekort, hvis Kunden skulle opdage fejl eller mangler ved Ladekortet/Ladebrikken.

Hvis Kundens reklamation er berettiget, kan Kunden 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.

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

Ladekortet/Ladebrikken er mangelfuld, hvis den ikke lever op til det i Aftalen beskrevne og manglen ikke er uvæsentlig. Udbedring skal ske uden ugrundet ophold.

Hvis Kunden anmelder fejl eller defekter, som Norlys ikke er forpligtet til at udbedre, betaler Kunden Norlys for transport til og fra dig, medgået tid og eventuelt anvendte komponenter til reparation af Ladekortet/Ladebrikken. Norlys forbeholder sig retten til at bruge Norlys' installatør eller tredjepart 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 Kunden 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 Kunden ret til at ophæve Aftalen uden yderligere varsel og ansvar.

14. Opsigelse, flytning og overdragelse

14.1. Opsigelse

Ladekort aftalen kan til enhver tid opsiges med 1 måneds varsel til en kalendermåneds udgang.

Opsigelse kan ske til: tlf. 87 10 15 40. Herefter vil kortet blive spærret og kan derefter ikke benyttes til opladning.

14.2. Overdragelse

Kunden 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 Ladekortet/Ladebrikken/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 forsætligt eller ved grov uagtsomhed.

Endvidere er Norlys specifikt uden ansvar for følgende situationer:

- Tab der skyldes at Kunden eller andre, som Kunden bærer ansvaret for, ikke har overholdt Norlys' anvisninger, eller i øvrigt anvendt Ladekortet/Ladebrikken i strid med Aftalen eller beskadiget disse.
- Tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af Ladekortet/Ladebrikken 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 Ladekortet/Ladebrikkenes aktivering
- Fejl, nedbrud, forstyrrelse, mangler ved strømkvalitet mv., uanset om disse forhold kan henføres til leverancer under Kundens 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 Ladekortet/Ladebrikkenes manglende funktionsdygtighed som følge heraf.
- Krav, der relaterer sig til, hvorvidt Kundens 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.

16. Behandling af personoplysninger

Norlys behandler personoplysninger om Kundens kontaktperson(er) i forbindelse med opfyldelse af Aftalen, når Kunden bestiller et ladekort, og når Kunden anvender Norlys App. Denne behandling er nærmere beskrevet i Norlys' persondatapolitik, der er tilgængelig på www.norlys.dk/persondatapolitik.

17. Fortrydelsesret

17.1. Kunden har 14 dages fortrydelsesret

Kunden har 14 dages fortrydelsesret fra tidspunktet for Aftalens indgåelse.

Fortrydelsesretten udløber 14 dage efter den dag, Kunden modtog din ladekort. Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, søndag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, forlænges fristen til den følgende hverdag.

Fortrydelsesretten udnyttes ved, at Kunden inden udløb af fortrydelsesretten udtrykkeligt informerer Norlys om, at Kunden fortryder Aftalen. Kunden kan benytte sig 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

Kunden kan ikke fortryde sit køb ved at nægte at modtage ladekortet.

Hvis Kunden udnytter sin fortrydelsesret, kan Kunden pålægges at betale for den del af ydelserne, f.eks. forsendelsesomkostninger som allerede er igangsat inden fortrydelsesretten udøves, hvis levering af ydelserne på din udtrykkelige anmodning er påbegyndt, inden fortrydelsesfristens udløb.

17.2. Aflevering af ladekort ved brug af fortrydelsesretten

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

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

ladekortet skal sendes til:

Norlys Energi A/S
Tietgensvej 4
8600 Silkeborg

17.3. Tilbagebetaling af det betalte beløb

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

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

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

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

18. Klage

I tilfælde af at Kunden ikke er tilfreds med Norlys' ydelser efter denne Aftale, kan Kunden kontakte os på tlf. 70151670 eller mail opladning@norlys.dk. Norlys besvarer Kundens 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 Kunden i øvrigt ønsker at klage, kan klage indgives til:

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

Kunden kan desuden klage til Center for Klageløsning 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 Kunden er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her: www.ec.europa.eu/odr.

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

19. Fortrolighed

Aftalen er fortrolig og må ikke oplyses eller deles med tredjepart medmindre det er et krav i henhold til lov, retskendelse, påbud eller pålæg fra offentlige myndigheder. Parterne er enige om, at fortrolig information, som tilvejebringes som følge af opfyldelse af denne Aftale kun må benyttes til denne Aftales formål. Parterne skal iagttage fortrolighed i sædvanligt omfang med hensyn til oplysninger vedrørende hinandens eller andres forhold, som Parterne får kendskab til som følge af Aftalen.

Denne bestemmelse er gældende 5 år efter Aftalens ophør uanset årsagen til Aftalens ophør.

20. Ændring af vilkår

Norlys er berettiget til at ændre Aftalen og disse Leveringsbetingelser, herunder justere de aftalte priser, gebyrer og tillæg, når betingelserne i dette afsnit 15 er opfyldt.

Væsentlige ændringer til ugunst for Kunden skal varsles skriftligt med et varsel på ikke under 1 måned. Sådanne varsler meddeles Kunden ved skrivelse, e-mail, regning eller lignende individuel kommunikation med Kunden.

Uvæsentlige ændringer samt ændringer, der må anses for at være til gunst for Kunden, kan gennemføres uden forudgående varsel. Sådanne ændringer kan bl.a. meddeles via Norlys' hjemmeside, i kundeblade eller lignende ikke-individuelle kommunikationsmidler.

Uanset ovenstående kan Norlys altid - medmindre andet følger af ufravigelige regler - gennemføre følgende ændringer uden forudgående varsel, uanset om ændringerne måtte anses for væsentlige:

- I. Ændringer i Aftalen, der er nødvendiggjort af regulatoriske forhold, herunder ændringer i lovgivning og/eller påbud.
- II. Ændringer i Norlys' priser, gebyrer, tillæg mv. i det omfang Norlys' omkostninger til at levere produktet til Kunden stiger som følge af nye eller ændrede gebyrer, skatter, tillæg, afgifter, omkostninger mv. pålagt/opkrævet af (i) det offentlige og/eller (ii)

net- og/eller distributionsselskaber, uanset om sådanne gebyrer, skatter, tillæg, afgifter mv. opkræves/pålægges Norlys eller tredjeparter.

21. Lovvalg og værneting

Denne Aftale er underlagt dansk ret, idet der skal bortses fra dansk rets internationale privatretlige regler og FN-konventionen om internationale løsøre køb (CISG).

Enhver tvist som måtte udspringe af denne Aftale, herunder foreløbige retsskridt, forbud, påbud eller begæringer om bevisoptagelse, skal indledes ved Retten i Aalborg.