

# Leveringsbetingelser

**Privat | Ladekort/Ladebrik**

Gældende pr. 1. oktober 2022

## 1. Generelle bestemmelser

Disse leveringsbetingelser (herefter "Betingelserne") er gældende, når du køber et ladekort ved Norlys:

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

## 2. Bestilling

I forbindelse med bestilling af Norlys Ladekort/Ladebrik skal du oplyse dit navn, CPR-nummer, telefonnummer, e-mail og adresse, samt acceptere betingelserne for køb af Norlys Ladekort/Ladebrik. Umiddelbart efter bestillingen er gennemført, modtager du en bekræftelse på, at vi har modtaget din bestilling og en intern proces igangsættes for at sende dit Ladekort/Ladebrik med posten til din adresse.

Der er først indgået en bindende aftale, når du har modtaget Ladekortet/ladebrikken. Den samlede aftale består af Betingelserne og den velkomstpakke du modtager sammen med Ladekortet/Ladebrikken (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. Ladekortet/Ladebrikken

### 3.1. Generelt

Du 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 lader du til den pris, som ladeejeren har sat på ladeboksen. Du vil hver måned modtage en samlet faktura med dine ladetransaktioner.

## 4. Levering af Ladekortet/Ladebrikken

Vi leverer i hele Danmark (eksklusive Grønland og Færøerne). Vi sender dit ladekort til dig via post. Du skal sørge for at modtage Ladekortet/Ladebrikken og opbevare dette. Når du modtager pakken skal du kontrollere, at der ikke er synlige skader på emballagen eller Ladekortet/Ladebrikken. Hvis der er skader på emballagen eller Ladekortet/Ladebrikken, skal du straks kontakte vores kundeservice på telefonnummer 87 10 15 40.

Når din ordre er afsendt, vil du modtage en kvittering pr. mail.

## 5. Aktivering af Ladekortet/Ladebrikken

Når du modtager dit ladekort/Ladebrik vil pakken indeholde instruktioner til aktivering af Ladekortet/Ladebrikken. Det er dit ansvar at følge de instruktioner og sikre at kortet bliver aktiveret. Hvis du har 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](http://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 dit ladekort er 49 danske kroner.

Alle priser i denne aftale og på hjemmesiden er i danske kroner, inkl. moms.

Betaling for dit ladekort opkræves på din første regning fra Norlys, efter dit ladekort er aktiveret.

Betalingsbetingelserne for forbrug via dit ladekort 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 dit forbrug på dit ladekort.

Hvis Aftalen indgås midt i en kalendermåned, sker afregningen forholdsmæssigt for den resterende del af kalendermåned. 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](http://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.

## 7. Modregning

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

## 8. 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 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 20.

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

- 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.

## 10. Rådighed, ejendomsret og intellektuelle ejendomsrettigheder

Du opnår ejerskab til Ladekortet/Ladebrikken, når du har betalt den fulde pris for Ladekortet/Ladebrikken, jf. din bestilling.

Ladekortet/Ladebrikken må alene anvendes i overensstemmelse med Norlys' anvisninger, herunder brugsanvisningen, og må ikke modificeres af dig 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 dig en tidsubegrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overførbart og ikke-underlicensérbart 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 du kan benytte Ladekortet/Ladebrikken i overensstemmelse med Aftalen.

Du 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 aflæse 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. Du er selv ansvarlig for at bestille et nyt ladekort jf. pkt. 2, til de angivne priser i pkt. 6.

### **12. Mangler og reklamationsret**

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

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.

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 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 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 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. 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**

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 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 du eller andre, som du 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 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 Ladekortet/Ladebrikkenes 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.

## 16. Behandling af personoplysninger

Norlys behandler personoplysninger om dig, når du bestiller et ladekort, og når du anvender Norlys App. Denne behandling er nærmere beskrevet i Norlys' persondatapolitik, der er tilgængelig på [www.norlys.dk/persondatapolitik](http://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.

Din fortrydelsesret udløber 14 dage efter den dag, du 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 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 Ladekortet/Ladebrikken.

Hvis du udnytter din fortrydelsesret, kan du 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 du har givet os besked om, at du vil fortryde dit køb, har du 14 dage til at sende Ladekortet/Ladebrikken retur til Norlys.

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

Ladekortet/Ladebrikken skal sendes til:

Norlys Energi A/S  
Tietgensvej 4  
8600 Silkeborg

### **17.3. 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 Ladekortet/Ladebrikken, 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 Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg.

Du kan desuden klage til Center for Klageløsning via Klageportalen for Nævnenes Hus på [kpo.naevneneshus.dk/External](http://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](http://www.ec.europa.eu/odr).

Ved indgivelse af klage skal du angive Norlys' e-mailadresse: [opladning@norlys.dk](mailto:opladning@norlys.dk).

### **19. Ændringer**

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

- 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 kundeadfærd i forbindelse med administration af Aftalen.

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

Ved væsentlige ændringer vil du modtage meddelelse herom med minimum 30 dages varsel. I sådanne tilfælde kan du opsige Ladekortet/Ladebrikken 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**

Twister 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.