

Leveringsbetingelser

Privat | Oplad Ude Basis og Plus samt køb af Ladekort uden rabataftale

Gældende pr. 17. marts 2025

1. Generelle bestemmelser

- 1.1. Disse leveringsbetingelser (herefter "Betingelserne") er gældende, når du indgår en abonnementsaftale vedrørende rabat på opladning på Norlys' offentligt tilgængelige ladestandere, kaldet "Oplad Ude Basis/Plus" (herefter "Oplad Ude") eller hvis du ønsker at købe et Ladekort uden et tilknyttet Oplad Ude abonnement (herefter "Ladekortaftale"):

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

- 2.1. I forbindelse med bestilling skal du oplyse dit navn, adresse, telefonnummer og e-mail. Umiddelbart efter bestillingen er gennemført, modtager du en bekræftelse på, at vi har modtaget din bestilling og snarest herefter modtager du en aftale ("Rabataftalen") eller ("Ladekortaftale").
- 2.2. Der er først indgået en bindende aftale, når du har modtaget Rabataftalen eller Ladekortaftalen og de tilhørende Betingelser. Den samlede Rabataftale består af Oplad Ude og Betingelserne (herefter "Rabataftalen"), og tilsvarende er Ladekortaftalen bestående af en aftale vedr. køb af ladekort og disse Betingelser. Vi opbevarer den indgåede Aftale.
- 2.3. Aftalen kan kun indgås på dansk og du skal have fast bopæl i Danmark. Du skal være myndig for at indgå Aftalen.
- 2.4. Vi tager forbehold for prisfejl, trykfejl og tekniske fejl.

3. Særlige vilkår for køb af ladekort uden rabataftale (Oplad Ude abonnement)

- 3.1. Generelt
 - 3.1.1. 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 ladeejer har sat på ladeboksen. Du vil hver måned modtage en samlet faktura med dine ladetransaktioner.
- 3.2. Levering af ladekort
 - 3.2.1. Vi leverer i hele Danmark (eksklusive Grønland og Færøerne). Vi sender dit ladekort til dig via post. Du skal sørge for at modtage ladekortet og opbevare dette. Når du modtager pakken, skal du kontrollere, at der ikke er synlige skader på emballagen eller ladekortet. Hvis der er skader på emballagen eller ladekortet, skal du straks kontakte vores kundeservice på telefonnummer 87 10 15 40.
- 3.3. Aktivering af ladekort
 - 3.3.1. Når du modtager dit ladekort vil pakken indeholde instruktioner til aktivering af ladekortet. 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.
- 3.4. Ved bortkomst af ladekortet
 - 3.4.1. Ved bortkomst af ladekortet 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.

- 3.5. Mangler og reklamationsret for ladekort uden rabataftale
- 3.5.1. 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.
- 3.5.2. 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.
- 3.5.3. 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.
- 3.5.4. Ladekortet er mangelfuld, hvis den ikke lever op til det i Ladekortaftalen beskrevne og manglen ikke er uvæsentlig. Udbedring skal ske uden ugrundet ophold.

4. Forstyrrelser

- 4.1. Norlys kan uden ansvar, til enhver tid og uden varsel ladekortet 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 Norlys App eller som følge af myndighedskrav eller vedligehold, hvilket kan medføre, at opladning i en periode ikke er muligt. Norlys er i den forbindelse ikke ansvarlig for eventuelle tab, jf. punkt 11.

5. Priser og betalingsbetingelser

- 5.1. Prisen for dit månedlige Oplad Ude abonnement fremgår af Rabataftalen og tilsvarende fremgår prisen for køb af ladekort af Ladekortaftalen. Alle priser er angivet i danske kroner inkl. moms.
- 5.2. Betalingsbetingelserne for Rabataftalen og Ladekortaftalen følger din elaftale, hvis Norlys er din valgte elleverandør. Hvis Norlys ikke er din valgte elleverandør er dine betalingsbetingelser løbende måned plus to hverdage.
- 5.3. Løbende betalinger vil blive faktureret månedsvis bagud.
- 5.4. Du modtager en samlet regning fra Norlys på dit Oplad Ude abonnement/forbrug på Ladekortaftale og din elaftale, hvis du er elkunde hos Norlys. Hvis du ikke er elkunde hos Norlys, modtager du kun en regning vedrørende dit forbrug på dit ladekort/Oplad Ude abonnement.
- 5.5. Hvis Aftalen indgås midt i en kalendermåned, sker afregningen forholdsmeæssigt for den resterende del af kalendermåneden. Perioden og beløbet fremgår af den næstkommende regning.
- 5.6. 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.
- 5.7. Norlys anvender følgende typer af gebyrer som led i håndteringen af Aftalen:

Betalingsgebyrer	
Håndtering af betaling via automatisk kortbetaling (tilmeld dig på Mit Norlys)	0,00 kr.
Håndtering af betalinger via Betalingsservice (tilmeld dig på Mit Norlys)	6,75 kr.
Håndtering af manuelle betalinger (f.eks. via Netbank)	49,00 kr.
Rykkermeddelelse	
* Udover gebyret vil du blive pålagt renter i henhold til Nationalbankens officielle udlånsrente + et tillæg på 8%	

1. rykker*	100,00 kr.
2. rykker*	100,00 kr.
3. rykker*	100,00 kr.

5.8. Priser og gebyrer fremgår desuden af den til enhver tid gældende gebyr- og prisliste, som kan findes på <https://norlys.dk/kundeservice/vilkaar-energi/>.

5.9. 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 15.

6. Modregning

6.1. Norlys kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som du måtte have til Norlys Energi A/S.

7. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

7.1. Norlys kan ved modtagelse af din ordre vælge at foretage en kreditvurdering. Norlys forbeholder sig retten til at afvise en bestilling eller kræve betaling eller depositum forud for levering. 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 Oplad Ude abonnementet og gebyrer. Norlys kan kræve, at sikkerheden stilles, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes.

7.2. 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.

8. Misligholdelse

8.1. 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 11.

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

- Benytter abonnementet i erhvervsøjemed.
- Undlader at betale forfaldne regninger efter forudgående rykkerprocedure.
- Undlader at opfylde krav om sikkerhedsstillelse.

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

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

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

9. Rådighed, ejendomsret og intellektuelle ejendomsrettigheder

9.1. Norlys (og Norlys' licensgivere, hvis relevant) bevarer samtlige immaterielle rettigheder til ladekort og Norlys App 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 aftaleforhold.

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

9.3. Du må ikke:

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

eller medvirke hertil.

10. Leveringshindringer | Force majeure

10.1. 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.

10.2. 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.

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

10.4. 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 elanlæg, 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
- Epidemier og pandemier

10.5. 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.

11. Abonnementsperiode, opsigelse, flytning og overdragelse

11.1. *Oplad Ude - Abonnementsperiode og opsigelse*

11.1.1. Oplad Ude abonnementet er et løbende abonnement, der automatisk fornyes månedligt, indtil det opsiges. Abonnementet kan til enhver tid opsiges af en af Parterne med et varsel på løbende måned + en måned.

11.1.2. Opsigelse kan ske ved henvendelse til Norlys' kundeservice eller ved at udfylde formularen på <https://norlys.dk/kundeservice/fortrydelse-og-opsigelse/>

11.2. *Ladekort (uden rabataftale) – opsigelse*

11.2.1. Abonnementet kan til enhver tid opsiges af en af Parterne med et varsel på løbende måned + en måned.

11.2.2. Opsigelse kan ske ved henvendelse til Norlys' kundeservice eller ved at udfylde formularen på <https://norlys.dk/kundeservice/fortrydelse-og-opsigelse/>. Herefter vil kortet blive spærret og kan derefter ikke benyttes til opladning.

11.3. Overdragelse

- 11.3.1. Dine rettigheder eller forpligtelser kan hverken helt eller delvist overdrages uden Norlys' forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov.
- 11.3.2. Norlys kan uden dit samtykke overdrage din Rabataftale eller Ladekortaftale 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. Fusion, virksomhedsoverdragelse, spaltning mv. samt koncernintern overdragelse betragtes ikke som overdragelse.

12. Erstatningsansvar

- 12.1.1. Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Aftalen.
- 12.1.2. Norlys er uden ansvar for tab, herunder, men ikke begrænset til følgeskader eller andre tab, herunder tab som følge af at 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.
- 12.1.3. 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 Norlys App i strid med Aftalen eller beskadiget disse.
 - Tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af 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.
 - Fejl, nedbrud, forstyrrelse, mangler ved strøm kvalitet mv., uanset om disse forhold kan henføres til leverancer under din elaftale 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 Norlys Apps manglende funktionsdygtighed som følge heraf.
 - Tab der skyldes misbrug og/eller tyveri af ladekort og Norlys App

13. Behandling af personoplysninger

- 13.1. Norlys indsamler og behandler oplysninger om dig, når du bliver kunde og senere i dit kundeforhold. Formålet med at indsamle, registrere og behandle personoplysninger om kunder, er at kunne levere og afregne de produkter og tjenester, du anvender og køber hos Norlys, samt at udvikle disse og for at kunne tilbyde dig nye eller forbedrede produkter og tjenester. De personoplysninger, som behandles, er dit navn, adresse, e-mailadresse, telefonnummer, aftagenummer, forbrug, målerstamdata, loginoplysninger, afregningsform, samt konto- og betalingsoplysninger.
- 13.2. Dine personoplysninger vil blive opbevaret hos Norlys, så længe det er nødvendigt for opfyldelse af ovennævnte formål, hvilket vil være i hele leveringsperioden og som regel 5 år efter ophøret heraf. Norlys kan videregive personoplysninger til koncernselskaber med henblik på opfyldelse af aftaleholdet. Derudover kan Norlys, hvor det er nødvendigt og i overensstemmelse med gældende lov, videregive personoplysninger til netselskabet, Energinet.dk, offentlige myndigheder, revisorer og andre eksterne rådgivere samt andre parter, der leverer produkter eller ydelser til Selskabet, som for eksempel leverandører af IT-systemer og konsulentfirmaer. Norlys indgår de nødvendige aftaler om beskyttelse af personoplysninger med tredjemand. Desuden kan personoplysninger videregives og overføres i forbindelse med anmodninger fra politimyndigheder, eller hvor videregivelse er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse.
- 13.3. Norlys videregiver oplysninger til netselskabet i det omfang, det er et nødvendigt led i kommunikationen mellem Norlys og netselskabet. Ved din godkendelse af Aftalen, giver du samtidig Norlys tilladelse til at kontakte dig pr. telefon, brev, mail eller på anden vis med henblik på opfyldelse af Aftalen i enhver henseende, herunder til indhentelse af supplerende

oplysninger, fx til brug for korrekt afregning. Du er forpligtet til at give Norlys sådanne informationer, som er nødvendige for Aftalens opfyldelse.

- 13.4. Vi bestræber os på at sørge for, at alle personoplysninger er korrekte og opdaterede. Du har pligt til straks at orientere os, såfremt du bliver opmærksom på fejl i dine personoplysninger, eller hvis der sker ændringer i dine personoplysninger. Hvis du informerer os om dette, eller vi i øvrigt bliver opmærksomme på fejl i dine personoplysninger, vil vi søge at få dem berigtiget, slettet eller rettet omgående.
- 13.5. Du har altid ret til at anmode om indsigt i de personoplysninger, vi har registreret om dig, og du har ret til at modtage en kopi heraf. Du har også ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine personoplysninger, og til at få indsigt i formålet for, at vi opbevarer og behandler dine personoplysninger.
- 13.6. Du har også ret til at anmode om sletning af, de af dine personoplysninger, som du mener er ukorrekte, forældede m.v. Du kan også anmode om, at behandlingen af dine personoplysninger blokeres. Yderligere informationer om vores behandling af dine personoplysninger kan findes i vores persondatapolitik på norlys.dk. Har du konkrete spørgsmål til vores behandling af dine personoplysninger, eller vil du indgive en klage i den forbindelse, kan du kontakte Norlys ved at sende en e-mail eller ved at ringe til os. Se kontaktoplysningerne på norlys.dk.

14. Fortrydelsesret

14.1. Du har 14 dages fortrydelsesret

- 14.1.1. Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for Norlys' forretningssted kan du træde tilbage fra Aftalen inden 14 dage fra Aftalens indgåelse (fortrydelsesret). 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 (informationerne hertil kan findes på norlys.dk) eller ved fremsendelse af følgende standardfortrydelsesformular:
- 14.1.2. 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 (*) /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

15. Klage

- 15.1. 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.
- 15.2. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Norlys.

15.3. 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.

15.4. Du kan desuden klage til Center for Klageløsning via Klageportalen for Nævnenes Hus på www.kpo.naevnenes-hus.dk/External.

15.5. 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.

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

16. Ændringer

16.1. 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, postdistributionsselskaber 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.

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

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

16.4. 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.

17. Lovvalg og værneting

17.1. 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.