Leveringsbetingelser

Privat | Leje ladeløsning

Gældende pr. 15. April 2025

1. Generelle bestemmelser

Disse Leveringsbetingelser ("Betingelserne") regulerer enhver aftale vedrørende leje af ladeboks, inklusive installation og indgåelse af et Opladningsabonnement (herefter "Opladningsabonnementet") med:

Norlys Energi A/S ("Norlys" eller "vi")
Over Bækken 6
9000 Aalborg
CVR-nummer: 25118359
E-mail: opladning.energi@norlys.dk
Telefonnummer: 80 10 15 40

Og dig som forbruger ("Kunden"). For at kunne indgå denne aftale, skal Kunden være myndig. Kunden er ansvarlig for, at Aftalens vilkår overholdes uanset, hvem der er bruger og hvem der betaler.

Følgende dokumenter udgør din aftale med Norlys, og herefter benævnt, under ét betegnet "Aftalen":

- Disse Leveringsbetingelser
- Bekræftelse af lejeaftalen "Opladningsaftalen"
- E-mail vedrørende din kommende installation
- Eventuelle fremtidige meddelelser, varslinger og opdateringer om ændringer.

Hvis der er forskelle mellem Leveringsbetingelserne og Opladningsaftalen, vil Opladningsaftalen have forrang. Eventuelle meddelelser, varslinger og opdateringer om ændringer, vil have forrang for alle andre dokumenter i Aftalen.

NORLYS

Indhold

1. Generelle bestemmelser 2
2. Bestilling 4
3. Aftalevilkår og Varighed 4
4. Ladeboksen 4
   4.1. Generelt 4
   4.2. Levering af ladeboksen 4
   4.3. Installation af ladeboksen 4
      4.3.1. Standardinstallation 4
      4.3.2. Tilslutning til en eksisterende installation 5
      4.3.3. Arbejde udover standardinstallationen 5
5. Opladningsabonnement på ladeboksen 6
   5.1. Bugseringsservice 6
6. Forstyrrelser 7
7. Levering af el og refusion af elafgift 7
8. Priser og betalingsbetingelser 7
9. Modregning 8
10. Sikkerhedsstillelse 8
11. Misligholdelse 8
12. Rådighed, ejendomsret og intellektuelle ejendomsrettigheder 9
13. Mangler og reklamationsret 9
14. Leveringshindringer | Force majeure 9
15. Abonnementsperiode, opsigelse, flytning og overdragelse 9
   15.1. Abonnementsperiode og opsigelse 10
   15.2. Flytning 10
   15.3. Overdragelse 10
16. Erstatningsansvar 10
17. Behandling af personoplysninger 11
18. Fortrydelsesret 11
   18.1. Du har 14 dages fortrydelsesret 11
   18.2. Nedtagning af installeret ladeboks ved brug af fortrydelsesretten 12
   18.3. Ladeboksens stand ved returnering 12
   18.4. Tilbagebetaling af det betalte beløb 12
19. Klage 12
20. Ændringer 12
21. Lovvalg og værneting 13

2. Bestilling

I forbindelse med bestilling skal Kunden oplyse sit navn, e-mail, adresse og betalingsoplysninger. Kunden er forpligtet til at sikre, at Norlys til hver en tid har dine korrekte kontaktoplysninger.

Umiddelbart efter bestillingen er gennemført, modtager Kunden en bekræftelse på, at Norlys har modtaget Kundens bestilling. Når vi har behandlet din ordre, sender vi 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 alene indgås på dansk, og du skal være myndig for at indgå aftalen.

Norlys tager forbehold for prisfejl, trykfejl og tekniske fejl.

3. Aftalevilkår og varighed

Ved indgåelse af denne aftale, accepterer Kunden en bindingsperiode på 6 måneder fra installationsdatoen. Kunden kan derfor opsige opladningsabonnementet med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder fra installationsdatoen. Bindingsperioden vil desuden fremgå på Opladningsaftalen.

Aftalen fortsætter automatisk efter bindingsperioden, hvis den ikke opsiges til ophør ved bindingsperiodens udløb, jf. pkt. 15.1.

I tilfælde af ændringer i vilkårene for denne Aftale, vil Kunden blive underrettet gennem meddelelser, varslinger og/ opdateringer om ændringer. Ved væsentlige ændringer vil Kunden blive orienteret skriftligt via e-mail i rimelig tid, inden ændringerne træder i kraft. Varslet vil indeholde en klar og forståelig beskrivelse af ændringens omfang, begrundelsen for ændringen og om din opsigelsesret.

4. Ladeboksen

4.1. Generelt

Ved indgåelse af denne aftale lejer Kunden en ladeboks af Norlys. Ladeboksen leveres enten med et fastmonteret type 2 ladekabel eller uden, i henhold til dit valg ved indgåelse af denne Aftale. Udover ladeboksen, medfølger 1 stk. lade-kort og 1 stk. ladebrik, samt et Sim-Kort der bliver integreret i ladeboksen. Ladeboksen kan benyttes til at oplade el- eller plug-in hybridbil ("Elbil") på din bopæl eller anden registreret adresse. Ladeboksen må kun benyttes til ikke-erhvervsmæssig opladning af Elbiler, og forpligtes som Kunde udelukkende 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 Kunden lejer en ladeboks af Norlys bevarer Norlys ejerskab over de følgende elementer, såfremt disse er opsat af Norlys: Ladeboksen inkl. fastmonteret type 2 ladekabel, Sim-kortet. 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, medmindre andet aftales med Norlys.

Din lejede ladeboks er koblet op til Norlys' systemer. Kunden kan derfor, så længe Kunden 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. Kunden har mulighed for at bestille yderligere ladekort eller ladebrikker ("enheder"), udover det medfølgende antal i denne aftale. Bestilling af flere enheder vil være underlagt en særskilt betaling på 49kr./stk. inkl. Moms.

Kombirelæet skal årligt gennemgås og testes for at sikre, at relæet fungerer korrekt. Det er kundens ansvar at vedligeholde installationen i disse tilfælde gennem årlig test.

4.2. Levering af ladeboksen

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

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

4.3. 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.

4.3.1. Standardinstallation

Hvis Kunden sammen med sin Opladningsaftale har bestilt en standardinstallation af din ladeboks indeholder denne kørsel til installationsadresse (inkl. brofaste øer), installation af RCBO 20A i eksisterende eltavle, 5G4 mm2 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 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 Kunden med henblik på at aftale tidspunkt for installation.

Såfremt råderet eller ejerskab til ejendommen henhører til tredjemand ("Rettighedshaver"), indestår Kunden for, at Rettighedshaver har givet tilladelse til installationen. Hvis Rettighedshaver modsætter sig installationen, er Kunden indforstået med, at Norlys er uden ansvar for dette, og at Norlys er berettiget til at undlade gennemførelse af installation, indtil Kunden 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 amperetigheder, herunder såfremt dit forbrug ændrer sig. For at Ladeboksen skal kunne levere 11 kW, skal der være 16 ampere til rådighed i eltavlen på den pågældende gruppe.
- Din elinstallation har en virksom jordelektrode
- Eltavlen er lettilgængelig, og der skal være ryddet og gjort plads til at installatøren kan komme til
- Såfremt der i din eltavle ikke er plads til et RCBO 20A, skal der ved den eksisterende eltavle være plads til en ny tavle med målene 250 x 250 x 103 mm
- At der er eksisterende GSM/Wi-Fi 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

Kunden er som lejer eller bruger af den elektriske installation ansvarlig for at installationen overholder samt drives og vedligeholdes forsvarligt i overensstemmelse med gældende lovgivning. Norlys er alene ansvarlig for drift og vedligehold af ladeboksen.

Kunden 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.

Installationsdatoen kan af Kunden flyttes indtil to hverdage før installationsdato.

Norlys er berettiget til at opkræve et gebyr for hvert forgæves installationsforsøg. Dette gebyr gælder ved forsinkelse af levering eller installation, eller hvis installationen af andre årsager ikke kan gennemføres som aftalt, når sådanne forhold kan tilskrives Kunden. Gebyret er pålydende 1150 kr./inkl. Moms

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

4.3.2. **Tilslutning til en eksisterende installation**

Hvis Kunden 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 RCBO 20A 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.

Kunden 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/Wi-Fi dækning hvor ladeboksen ønskes installeret

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

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

4.3.3. **Arbejde ud over standardinstallationen**

Hvis det i forbindelse med installationen står klart, at Kunden ikke har sikret, at forudsætningerne for standardinstallation i henhold til punkt 4.3.1 eller for tilslutningen til den eksisterende installation i henhold til pkt. 4.3.2, er opfyldt, eller hvis Kunden har særlige ønsker til installationen, der ligger ud over, hvad der er inkluderet i en standardinstallation, vil der påløbe ekstra omkostninger.

I sådanne tilfælde vil installatøren give Kunden et nyt tilbud på omkostningerne forbundet med installationen, som Kunden 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 Kunden ikke accepterer Norlys tilbud på det ekstraarbejde, der er forbundet med installationen, og ladeboksen derfor ikke installeres, har både Kunden og Norlys mulighed for at træde tilbage fra Aftalen. Norlys er dog berettiget til at opkræve et gebyr for forgæves installationsforsøg, jf. punkt 0.

5. Opladningsabonnement på ladeboksen

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

Når Kunden har et Opladningsabonnement, bliver din lejede ladeboks opkoblet til vores systemer, hvilket bl.a. giver Kunden mulighed for at se sin opladningshistorik og starte sin opladning med Norlys App og/eller ladekort-/brik. Hvis Kunden ikke har et Opladningsabonnement hos Norlys, vil Kunden stadig kunne bruge ladeboksen til at oplade, men Kunden vil ikke have adgang til eksempelvis visning af opladningshistorik eller til at starte opladning via Norlys App eller ladekort, da Norlys ikke indsamler data fra Kundens ladeboks.

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

Opladningsabonnementet omfatter derudover følgende ydelser:

- Assistance ved funktionsfejl
- Sim-kort med dataforbindelse
- 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:

- Forgæves kørsel til aftalte og af Kunden bekræftede besøg, herunder ved forhindret adgang til ladeboksen
- Udgifter til færgeoverfart til ikke brofaste øer.

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

Kunden er forpligtet til at sikre, at Norlys har adgang til din eltavle og øvrige relevante installationer på installationsadressen inden for normal arbejdstid, så Norlys kan udføre fejlsøgning, fejlretning, service, vedligehold og support, samt opdatering af firmware og software.

Hvis Kunden er skyld i unødigt udkald eller unødig fejlretning, forbeholder vi os retten til at fakturere Kunden for disse omkostninger. Ligeledes, hvis Kunden melder en fejl, der viser sig at stamme fra bilen eller på anden måde ikke ligger hos Norlys, er vi ligeledes berettiget til at fakturere Kunden herfor. Fakturering vil ske i overensstemmelse med de til enhver tid gældende priser og gebyrer, jf. punkt 7.

Reparationer af ladestanderen må udelukkende udføres af ansatte hos Norlys eller installatør udvalgt af Norlys.

5.1. Bugseringsservice

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

Med bugseringsservice kan Kunden få sin Elbil transporteret til nærmeste ladestander fra et nedbrudssted i Danmark, hvis din Elbils 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 Kunden 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 Elbiler, der i Motorregistret har en bruger registeret, der bor på den adresse hvorpå ladeboksen fra Norlys er installeret.

Kunden 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.

Kunden har til enhver tid mulighed for at opsige bugseringsservice ved at kontakte Topdanmark Forsikring A/S.

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

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

6. Tekniske modifikationer og forstyrrelser

Norlys forbeholder sig retten til, uden ansvar og uden forudgående varsel, at deaktivere drift af ladeboksen og tilhørende services, herunder Norlys App. Denne ret kan udnyttes til at foretage tekniske ændringer, udføre vedligeholdelse, opdatere firmware og software eller afbryde ydelser, når sådanne foranstaltninger er nødvendige af hensyn til driften af ladeboksen/Norlys App, som følge af myndighedskrav eller vedligeholdelse af ladeboksen/Norlys App. Norlys er i den forbindelse ikke ansvarlig for eventuelle tab, jf. punkt 15.

7. Levering af el og refusion af elafgift

7.1 Levering af el

Ladeboksens elforbrug betaler Kunden til sin elleverandør i henhold til sin elaftale. Ladeboksens elforbrug vil derfor indgå i Kundens generelle hustandsforbrug, som du er ansvarlig for, jf. din elaftale.

Norlys tilstræber aktivt at opretholde stabiliteten af Danmarks elnet. Som følge heraf forbeholder Norlys sig retten til midlertidigt at pause opladning af din Elbil, hvis det skønnes nødvendigt for at imødekomme behovene i elnettet. En sådan midlertidig pause forventes ikke at få en bemærkelsesværdig betydning for din samlede opladning.

7.2 Refusion af elafgift

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 ("Elbil").

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

- Du har reduceret elafgift på installationsadressen, eksempelvis grundet solceller eller elvarme.
- Hvis der ikke er dataforbindelse til ladestanderen.

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

Så længe Kunden har et aktivt Opladningsabonnement og opfylder kriterierne ovenfor, søger vi elafgiftsrefusion på dine vegne.

Såfremt, Kunden 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.

Kunden accepterer, at Norlys søger refusion af den elafgift, som Kunden betaler af ladeboksens forbrugte elektricitet. Elafgiftsrefusionen til Kunden opgøres hver måned og modregnes i den følgende måneds opkrævning sammen med Kundens elforbrug, hvis Kunden er elkunde hos Norlys. Hvis Kunden ikke er elkunde hos Norlys, opgøres din elafgiftsrefusion hver måned og modregnes i din Opladningsabonnementspris. Kunden accepterer, at Kunden 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, hvilket kan medføre, at elafgiftsrefusion ikke længere kan opnås. Norlys har intet ansvar for sådanne ændringer. Kunden 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 Kunden har en elaftale hos Norlys og Kunden i Aftalens løbetid skifter elleverandør, således at Norlys ikke længere er din elleverandør på ladeboksens installationsadresse, fortsætter din Aftale indtil den bliver opsagt, men til en anden pris, som er oplyst i Opladningsaftalen.

Hvis Kunden ved indgåelsen af Aftalen ikke er kunde hos Norlys som elleverandør, men skifter til Norlys som elleverandør i Aftalens løbetid, fortsætter din Aftale, indtil den opsiges, dog til en opdateret pris, som er angivet i Opladningsaftalen.

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

8. Priser og betalingsbetingelser

Prisen for Kundens lejede ladeboks, installation og 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 elaftale, hvis Norlys er din elleverandør. Hvis Norlys ikke er din elleverandør er dine betalingsbetingelser løbende måned plus to hverdage.

Løbende betalinger vil blive faktureret månedsvis bagud.

Kunden modtager en samlet faktura fra Norlys på både denne Aftale og din elaftale, hvis Kunden er elkunde hos Norlys. Hvis Kunden ikke er elkunde hos Norlys, modtager Kunden kun en faktura vedrørende din lejede ladeboks og dit Opladningsabonnement.

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

Gebyroversigt	***Priser inkl. Moms***
Forgæves installatørbesøg (Fx hvis Kunden ikke er hjemme eller har sendt forkerte/utilstrækkelige billeder)	*1.150,00 kr.*
Færgeoverfart ved installatør-/teknikerbesøg	*Tilbud*
Tilkald ved strømsvigt	*1.500,00 kr.*
Tilkald ved uvilje til selv at forsøge genstart efter Norlys' anvisninger	*1.500,00 kr.*
Flytning af ladeboks på eksisterende adresse	*Tilbud*
Nedtagning af lejet ladeboks ved opsigelse	*2.000,00 kr.*
Nedtagningsgebyr indenfor fortrydelsesretten	*5.000,00 kr.*
Bevidst skade på ladeboksen	*1.500,00 kr. samt materialer*
For sen flytning af installationsdato (senest to hverage før)	*499,00 kr.*

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 20.

9. Modregning

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

10. Sikkerhedsstillelse

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed fra dig, 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 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.

11. 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 21.

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

- Benytter abonnementet i erhvervsøjemed.
- Bruger udstyr, der ikke er godkendt eller beregnet til tilslutning til ladeboksen eller foretager indgreb 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 Kunden ikke få refunderet allerede betalte beløb.

Hvis Kunden 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.

12. Rådighed, ejendomsret og intellektuelle ejendomsrettigheder

Norlys bevarer både i og efter Aftalens løbetid ejerskab over ladeboks, ladekabel og Sim-Kortet.

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

Ladeboksen må kun anvendes til opladning af Elbiler, 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 Elbiler, 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 Kunden en tidsubegrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overførbar og ikke-underlicensérbar 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 Kunden kan benytte ladeboksen i overensstemmelse med Aftalen.

Kunden må ikke:

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

eller medvirke hertil.

13. Mangler og reklamationsret

Når Kunden lejer en ladeboks hos Norlys, er forholdet underlagt dansk købelov, som regulerer Kundens rettigheder. Det betyder, at Kunden har 24 måneders reklamationsret fra levering af ladeboksen, hvis Kunden skulle opdage fejl eller mangler ved ladeboksen. I forhold til ladeboksen og den firmware og software, der er indeholdt i ladeboksen, har Kunden dog en udvidet reklamationsret der gælder indtil ophør af Opladningsabonnementet. Denne udvidede reklamationsret er betinget af, at eventuelle fejl i firmware og eller software kan afhjælpes gennem fjernsupport.

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

Norlys forbeholder sig retten til at udskifte Ladestandere eller dele af Ladestandere med brugte, men fuldt funktionsdygtige, Ladestandere og/eller brugte dele til Ladestandere.

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 du reklamerer så hurtigt som muligt.

Ladeboksen 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 Kunden anmelder fejl eller defekter, som Norlys ikke er forpligtet til at udbedre, betaler Kunden Norlys for transport til og fra Kunden, medgået tid og eventuelt anvendte komponenter til reparation af ladeboksen. Norlys forbeholder sig retten til at bruge Norlys' installatør eller tredjepart til udbedring af fejlen.

14. 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 oplistning):

- 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.

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.

15. Abonnementsperiode, opsigelse, flytning og overdragelse

15.1. Abonnementsperiode og opsigelse

Opladningsabonnementet er et løbende abonnement, der automatisk fornys 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, sim-kort og ladekabel. Prisen for nedtagning følger den til enhver tid gældende liste over priser og gebyrer, som kan findes på www.norlys.dk. Kunden er indforstået med, at eventuelle huller i murværk og lignende ikke repareres af Norlys i forbindelse med nedtagning.

Kunden kan selv vælge at sikre nedtagning af ladeboksen, sim-kort og ladekabel. Nedtagning må dog kun ske af en autoriseret elektriker. Returnering af ladeboksen kan herefter ske efter nærmere aftale med Norlys. I dette tilfælde skal Kunden kunne dokumentere ladeboksens stand på returneringstidspunktet. Kunden 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 ved at udfylde formularen på www.norlys.dk.

Såfremt, Kunden ønsker at opsige Aftalen inden udløbet af bindingsperioden på opladningsabonnementet, kan opsigelse ske mod betaling af et beløb svarende til den månedlige abonnementspris for den resterende del af bindingsperioden samt et eventuelt aftalt minimumsforbrug i bindingsperioden. Aftalen fortsætter automatisk, hvis den ikke opsiges til ophør ved bindingsperiodens udløb.

15.2. Flytning

Ved flytning kan Kunden 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.

Kunden kan også selv vælge at sikre nedtagning af ladeboksen, ladekabel, Sim-kortet og RCBO. Nedtagning må dog kun ske af en autoriseret elektriker. Returnering af ladeboksen kan herefter ske efter nærmere aftale med Norlys. I dette tilfælde skal Kunden kunne dokumentere ladeboksens stand på returneringstidspunktet. Kunden 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. Kunden kan kontakte Norlys på tlf. 87 10 15 40 eller via e-mail opladning.energi@norlys.dk.

15.3. 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.

16. 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 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 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 Kundens elaftale med Norlys (som omfattes og reguleres af en selvstændig aftale mellem Kunden og Norlys) eller andre udbydere, herunder leverandører af el, producenter eller netudbydere.
- Produkter eller tjenester, der ikke er købt af Kunden i medfør af Aftalen.
- Fejl eller mangler på mobilnettet og dettes 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

17. Behandling af personoplysninger

Norlys indsamler og behandler oplysninger om dig, når Kunden 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, Kunden anvender og køber hos Norlys, samt at udvikle disse og for at kunne tilbyde Kunden 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.

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.

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 Kunden samtidig Norlys tilladelse til at kontakte Kunden 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. Kunden er forpligtet til at give Norlys sådanne informationer, som er nødvendige for Aftalens opfyldelse.
Vi bestræber os på at sørge for, at alle personoplysninger er korrekte og opdaterede. Kunden har pligt til straks at orientere os, såfremt Kunden bliver opmærksom på fejl i dine personoplysninger, eller hvis der sker ændringer i dine personoplysninger. Hvis Kunden 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.

Du har altid ret til at anmode om indsigt i de personoplysninger, vi har registreret om dig, og Kunden har ret til at modtage en kopi heraf. Kunden 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.

Du har også ret til at anmode om sletning af, de af dine personoplysninger, som Kunden mener er ukorrekte, forældede m.v. Kunden 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 Kunden konkrete spørgsmål til vores behandling af dine personoplysninger, eller vil Kunden indgive en klage i den forbindelse, kan Kunden kontakte Norlys ved at sende en e-mail eller ved at ringe til os. Se kontaktoplysningerne på norlys.dk.

18. Fortrydelsesret

18.1. Du har 14 dages fortrydelsesret

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

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

Din fortrydelsesret udløber 14 dage efter den dag, Kunden modtog sin 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 Kunden udnytter din fortrydelsesret, kan Kunden pålægges at betale for den del af ydelserne, f.eks. installation eller Opladnings-abonnementet, 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.

18.2. Nedtagning af installeret ladeboks ved brug af fortrydelsesretten

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

Når Kunden fortryder sit køb, vil Norlys sende dig en returlabel, som du kan benytte til at returnere ladeboksen til Norlys. Vi anbefaler, at Kunden får en kvittering på, at Kunden har sendt ladeboksen tilbage inden for fristen på 14 dage, i tilfælde af forsinkelse med leveringen. Kunden 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 Kunden betale for, at en af Norlys bestemt installatør afmonterer ladeboksen, ladekabel og RCBO. Prisen for afmontering fremgår af den til enhver tid gældende liste over priser og gebyrer, som kan findes på www.norlys.dk.

18.3. Ladeboksens stand ved returnering

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

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

18.4. Tilbagebetaling af det betalte beløb

Hvis Kunden fortryder sit køb, får Kunden sine 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.

19. Klage

Det er altid muligt at kontakte Norlys Kundeservice.
I tilfælde af at Kunden ikke er tilfreds med Norlys' ydelser efter denne Aftale, kan Kunden kontakte os på tlf. 87101540 eller mail opladning.energi@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 Kunden 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

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.energi@norlys.dk.

20. 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, 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.

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

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

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

21. 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.