

Leveringsbetingelser

Privat | Eje ladeløsning

Gældende pr. 01. juli 2025

1. Aftalens parter

- 1.1. Disse Leveringsbetingelser ("Leveringsbetingelserne") regulerer enhver aftale vedrørende køb af ladeboks, inklusive installation, og indgåelse af et Opladningsabonnement ("Opladningsaftale") med;
- 1.2. Norlys Energi A/S ("Norlys" eller "Vi")
Gasværksvej 25
9000 Aalborg
CVR-nummer: 25118359
E-mail: opladning.energi@norlys.dk
Telefonnummer: 87 10 15 40
- 1.3. og dig som forbruger.

2. Generelle bestemmelser

- 2.1. Følgende dokumenter udgør din aftale med Norlys, og herefter under ét betegnet ("Aftalen"):
 - Disse Leveringsbetingelser ("Leveringsbetingelser")
 - Ordrebekræftelse på valg af opladningsaftale ("Opladningsaftalen")
 - E-mail vedrørende din kommende installation
 - Bekræftelse på installationspris for tillægsydelser og fuldført installation ("Installationsbekræftelse")
 - Eventuelle fremtidige meddelelser, varslinger og opdateringer om ændringer.
- 2.2. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem Leveringsbetingelserne og Opladningsaftalen, vil Opladningsaftalen have forrang.
- 2.3. Der er først indgået en bindende aftale, når du har modtaget Opladningsaftalen. Vi opbevarer den indgåede Aftale.
- 2.4. Aftalen kan alene indgås på dansk, og du skal være myndig for at indgå Aftalen.
- 2.5. Norlys tager forbehold for prisfejl, trykfejl og tekniske fejl.

3. Opladningsabonnement på ladeboksen

- 3.1. Som en del af Opladningsabonnementet leverer Norlys vedligehold og support af ladeboksen i Aftalens løbetid.
- 3.2. Når du har et Opladningsabonnement, bliver din ladeboks opkoblet til Norlys systemer, hvilket bl.a. giver dig mulighed for at se din opladningshistorik og starte din opladning med Norlys App og/eller ladekort-/brik. Hvis du ikke har et Opladningsabonnement hos Norlys, vil du stadig kunne bruge ladeboksen til at oplade, men du 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 din ladeboks.
- 3.3. Ved fejl og nedbrud yder Norlys i samarbejde med Norlys' hardwareleverandør support, således at ladeboksen altid har den højest mulige opetid. Support ydes som remote-support eller on-site support, afhængig af karakteren af fejlen, hvad der til enhver tid er nødvendigt og hensigtsmæssigt for udbedring af fejlen.
- 3.4. 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.

- 3.5. Opladningsabonnementet omfatter ikke følgende, som skal betales særskilt:
- Forgæves kørsel til aftalte og af dig bekræftede besøg, herunder ved forhindret adgang til ladeboksen
 - Udgifter til færgeoverfart til ikke brofaste øer.
- 3.6. Du 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.
- 3.7. Du er forpligtet til at sikre, at Norlys eller dennes repræsentant 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.
- 3.8. Hvis du er skyld i unødigt udkald eller unødigt fejlretning, forbeholder Norlys sig retten til at fakturere dig for disse omkostninger. Ligeledes, hvis du 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 dig herfor. Fakturering vil ske i overensstemmelse med de til enhver tid gældende priser og gebyrer, jf. punkt 15.1.
- 3.9. Reparationer af ladestanderen må udelukkende udføres af ansatte hos Norlys eller installatør udvalgt af Norlys.
- 3.10. *Bugseringsservice*
- 3.10.1. Norlys tilbyder i samarbejde med Topdanmark – en del af If SkadeforsikringS, at der medfølger en bugseringsservice til din Aftale.
- 3.10.2. Med bugseringsservice kan du få din 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 du også vælge udbringning af brændstof til nedbrudsstedet.
- 3.10.3. Med bugseringsservice vil bilens fører og eventuelle passagerer blive transporteret til samme ladestander som bilen. Dette kan ske med vejhjælpstilbuden, offentlige transportmidler eller taxa. Vejhjælpstilbuden er som oftest fremme ved din lokation inden for en time.
- 3.10.4. Bugseringsservice dækker ikke udgifter til el, brændstof eller reparation/reservedele til din bil.
- 3.10.5. Bugseringsservicen omfatter de Elbiler, der i Motorregistret har en bruger registeret, der bor på den adresse hvorpå ladeboksen fra Norlys er installeret.
- 3.10.6. Du kan benytte bugseringsservice fra den dato Opladningsaftalen er indgået. Ophører din Opladningsaftale, eller fortryder du at have indgået Opladningsaftalen, bortfalder bugseringsservicen samme dag, som Opladningsaftalen ophører hos Norlys.
- 3.10.7. Du har til enhver tid mulighed for at opsig bugseringsservice ved at kontakte Topdanmark.
- 3.10.8. Såfremt Norlys' aftale med Topdanmark ophører eller ændres forbeholder Norlys sig retten til at varsle dig om ophør eller ændring af bugseringsservice.
- 3.10.9. Såfremt du ønsker at gøre brug af bugseringsservice, skal du henvende dig til Topdanmark på telefon 44 74 38 80
- 3.10.10. Med Topdanmark forstås Topdanmark - en del af If Skadeforsikring, filial af If Skadeförsäkring AB (publ), Sverige, Borupvang 4, 2750 Ballerup, CVR-nr. 2420 3212.
4. **Varighed, bindingsperiode og opsigelse**
- 4.1. Opladningsabonnementet er et løbende abonnement, der automatisk fornyes månedligt, indtil det opsiges. Opladningsabonnementet kan til enhver tid opsiges af en af Parterne med 1 måneds varsel til en kalendermåneds udgang.

- 4.2. Ved indgåelse af denne Aftale, accepterer du en bindingsperiode på 6 måneder fra installationsdatoen ("Bindingsperioden"). Du kan derfor opsige Opladningsabonnementet med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder fra installationsdatoen.
- 4.3. Aftalen fortsætter automatisk efter Bindingsperioden, hvis den ikke opsiges til ophør ved Bindingsperiodens udløb, jf. pkt. 4.1.
- 4.4. Såfremt du 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.

5. Gebyrer, priser og betalingsbetingelser

- 5.1. Prisen for din ladeboks, installation og dit månedlige Opladningsabonnement fremgår af Opladningsaftalen. Alle priser på hjemmesiden samt i Opladningsaftalen er i danske kroner, inkl. moms.
- 5.2. Betaling for din ladeboks opkræves på din første regning fra Norlys, efter ladeboksen er installeret.
- 5.3. Betalingsbetingelserne for forbrug på din ladeboks samt Opladningsabonnement følger din elaftale, hvis Norlys er din elleverandør. Hvis Norlys ikke er din elleverandør er betalingsbetingelserne løbende måned plus to hverdage.
- 5.4. Løbende betalinger vil blive faktureret månedsvis bagud.
- 5.5. Du modtager en samlet faktura fra Norlys på både denne Aftale og din elaftale, hvis du er elkunde hos Norlys. Hvis du ikke er elkunde hos Norlys, modtager du kun en faktura vedrørende ladeboksen og Opladningsabonnementet.
- 5.6. Hvis Aftalen indgås midt i en kalendermåned, sker afregningen forholdsmæssigt for den resterende del af kalendermåneden. Perioden og beløbet fremgår af den første faktura, du modtager.
- 5.7. 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.
- 5.8. Norlys anvender bl.a. følgende typer af gebyrer som led i håndteringen af Aftalen:
- Betalingsgebyrer
 - Rykker og inkassogebyrer
 - Betalingsaftalegebyrer

Gebyr- og prisoversigt	Priser inkl. Moms
<i>Forgæves installatørbesøg (Fx hvis du ikke er hjemme eller har sendt forkerte/utilstrækkelige billeder)</i>	1.150,00 kr.
<i>Færgeoverfart til ikke brofaste øer ved installatør-/teknikerbesøg</i>	Tilbud
<i>Tilkald ved strømsvigt</i>	1.500,00 kr.
<i>Tilkald ved uvilje til selv at forsøge genstart efter Norlys' anvisninger</i>	1.500,00 kr.
<i>Flytning af ladeboks på eksisterende adresse</i>	Tilbud
<i>Nedtagning og installation af ladeboks på ny adresse</i>	5.000,00 kr.
<i>Nedtagningsgebyr indenfor fortrydelsesretten</i>	5.000,00 kr.
<i>Bevidst skade på ladeboksen</i>	1.500,00 kr. samt materialer
<i>For sen flytning af installationsdato (senest to hverdage før)</i>	499,00 kr.

- 5.9. Priser og gebyrer fremgår af den til enhver tid gældende prisliste, som kan findes på www.norlys.dk.
- 5.10. 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. pkt. 25.
- 6. Modregning**
- 6.1. Norlys kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som du måtte have til Norlys.
- 7. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse**
- 7.1. Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed fra dig, kan Norlys kræve kontant depositum, anfordringsgaranti fra din bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed som vilkår for at indgå Aftalen eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også, selvom du ikke aktuelt er i restance over for Norlys. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Norlys' risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling af Opladningsabonnementet og gebyrer. Norlys kan kræve, at sikkerheden stilles, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes.
- 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. Ladeboksen**
- 8.1. *Generelt*
- 8.1.1. Ved indgåelse af denne aftale køber du en ladeboks af Norlys. Ladeboksen leveres enten med et fastmonteret type 2 ladekabel eller uden, alt afhængig af dit valg ved bestilling. Udover ladeboksen, medfølger 1 stk. ladekort 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 du må udelukkende at anvende ladeboksen til dette formål.
- 8.1.2. Ved køb af ladeboks opnår du ejerskab over de følgende elementer, såfremt disse er opsat af Norlys: Ladeboksen inkl. fastmonteret type 2 ladekabel og SIM-kortet. De øvrige elementer af installationen, f.eks. installationskabler, ejer du og disse skal derfor ikke returneres til Norlys ved Aftalens ophør. Ladekort og ladebrikker bliver deaktiveret ved Aftalens ophør, medmindre andet aftales med Norlys.
- 8.1.3. Din ladeboks kobles op til og forbindes med Norlys' systemer. Du kan derfor, så længe du har et aktivt Opladningsabonnement enten bruge appen 'Norlys Opladning' (herefter "Norlys App") eller det medfølgende ladekort eller ladebrik til at starte en opladning på din lejede ladeboks. Du har også mulighed for at bestille yderligere ladekort eller ladebrikker ("Enheder"). Bestilling af flere enheder vil være underlagt en særskilt betaling på 49,00 kr./stk. inkl. Moms.
- 8.1.4. Kombirelæet skal årligt testes for at sikre, at relæet fungerer korrekt. Det er dit ansvar at gennemføre en sådan årlig test ved tryk på en enkelt knap på relæet. Knappen er ofte markeret med et "T".
- 8.2. *Bestilling af ladeboks*
- 8.2.1. I forbindelse med bestilling skal du oplyse dit navn, e-mail, adresse og betalingsoplysninger. Du er forpligtet til at sikre, at Norlys til hver en tid har dine korrekte kontaktoplysninger.
- 8.2.2. Umiddelbart efter bestillingen er gennemført, modtager du en ordrebekræftelse med en kopi af disse Leveringsbetingelser samt en e-mail vedrørende oplysninger om din kommende installation.
- 8.3. *Levering af ladeboks*
- 8.3.1. Norlys leverer i hele Danmark (eksklusive Grønland og Færøerne). Norlys sender din ladeboks til dig inden den aftalte installationsdato. Du skal sørge for at modtage ladeboksen og opbevare denne forsvarligt indtil installation. Når du modtager

pakken, skal du kontrollere, at der ikke er synlige skader på emballagen eller ladeboksen. Hvis der er skader på emballagen eller ladeboksen skal du straks kontakte vores kundeservice på telefonnummer 8710 1540.

- 8.3.2. Når din ordre er afsendt, modtager du en e-mail med kvittering og et track and trace nummer, så du kan følge pakkens vej til dig. Vi bestræber os på at levere din lejede ladeboks senest 2 hverdage før aftalt installationsdato.

8.4. *Installation af ladeboks*

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

8.5. *Standardinstallation*

- 8.5.1. Hvis du sammen med din Opladningsaftale har bestilt en standardinstallation af din ladeboks indeholder denne kørsel til installationsadressen (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 ladeboksen fungerer.

Læs mere om en installation fra Norlys her norlys.dk/kundeservice/opladning/installation/.

- 8.5.2. Installation af ladeboksen må kun foretages af en af Norlys ansat eller udvalgt installatør. Norlys eller den af Norlys udvalgte installatør vil kontakte dig med henblik på at aftale tidspunkt for installation.

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

- 8.5.4. Installationen udføres i overensstemmelse med gældende lovgivning.

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

- Din eksisterende installation overholder gældende lovgivning
- Der er tilstrækkeligt ampere tilknyttet ejendommen. Det er dit ansvar at sikre adgang til tilstrækkelige ampererettigheder, herunder såfremt dit forbrug ændrer sig. 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

- 8.5.6. Du er som bruger af den elektriske installation ansvarlig for at installationen overholder gældende lovgivning. Norlys er alene ansvarlig for drift og vedligehold af ladeboksen.

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

- 8.5.8. 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.

8.5.9. Du kan flytte installationsdatoen indtil to hverdage før installationsdatoen, uden at skulle betale gebyr i henhold til pkt. 14 for, for sen flytning af installationsdato.

8.6. Norlys er berettiget til at opkræve et gebyr for hvert forgæves installationsforsøg. Dette gebyr gælder ved forsinkelse af levering eller installation, hvis dette skyldes dine forhold eller hvis installationen af andre årsager ikke kan gennemføres som aftalt, når sådanne forhold kan tilskrives dig. Gebyret er pålydende 1.150 kr./inkl. moms jf. pkt. 5. Priser og gebyrer fremgår i øvrigt af den til enhver tid gældende prisliste, som kan findes på www.norlys.dk.

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

8.7. *Tilslutning til en eksisterende installation*

8.7.1. Hvis du allerede har en installation til en ladeboks og derfor ikke har brug for en fuld standardinstallation, jf. pkt. 8.5 med installation af kabel mellem din eltavle og der hvor ladeboksen skal opsættes, indeholder din installation kørsel til installationsadresse (inkl. brofaste øer), eventuel installation af RCBO 20A i eksisterende eltavle, hvis der ikke forefindes krævet kombirelæ i forvejen samt opsætning, tilslutning, konfigurering og test af ladeboks opsættes. Endeligt modtager du en demonstration af hvordan ladeboksen fungerer. Læs mere om en installation fra Norlys her www.norlys.dk/kundeservice/opladning/installation.

8.7.2. Du indestår for, at den 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

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

8.8. *Arbejde ud over standardinstallation*

8.8.1. Hvis det i forbindelse med installationen står klart, at du ikke har sikret, at forudsætningerne for standardinstallation i henhold til pkt. 8.5 eller for tilslutningen til den eksisterende installation i henhold til pkt. 8.7, er opfyldt, eller hvis du har særlige ønsker til installationen, der ligger ud over, hvad der er inkluderet i en standardinstallation, vil der påløbe ekstra omkostninger.

8.8.2. I sådanne tilfælde vil installatøren give dig et nyt tilbud på omkostningerne forbundet med installationen, som du skal godkende, inden arbejdet påbegyndes.

8.8.3. Hvis du ikke accepterer Norlys tilbud på det ekstraarbejde, der er forbundet med installationen, og ladeboksen derfor ikke installeres, har både du og Norlys mulighed for at træde tilbage fra Aftalen. Du er dog berettiget til at opkræve et gebyr på 1.150 kr./inkl. Moms for forgæves installationsforsøg, jf. Pkt. 5.

9. **Forbehold for genanvendt ladeboks**

9.1. Ved køb af en genanvendt Ladeboks, er Ladeboksen genanvendt og kan indeholde visuelle tegn på tidligere brug. De visuelle tegn kan være, men er ikke begrænset til ridser, buler, skrammer, slidmærker og ændringer i farven grundet vejrforhold. Genanvendelsen af Ladeboksen er sket i henhold til Norlys' høje kvalitetsstandarder, og hver genanvendt boks er grundigt inspiceret, testet og godkendt for at sikre dens fulde funktionalitet og sikkerhed.

9.2. Du er berettiget til 24 måneders reklamationsret som ved køb af en tilsvarende ny Ladeboks hos Norlys, uanset Ladeboksens status som genanvendt.

10. **Tekniske modifikationer og Forstyrrelser**

10.1. 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. pkt. 20.

11. Tekniske modifikationer og Forstyrrelser

- 11.1. 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. pkt. 20.

12. Flytning

- 12.1. Ved adresseflytning eller fysisk flytning af ladeboksens placering på samme ejendom, kan du anmode om flytning og/eller installering af ladeboksen på din nye adresse mod betaling i henhold til den til enhver tid gældende prisliste, der kan findes på www.norlys.dk.

13. Nedtagning

- 13.1. Ved anvendelse af fortrydelsesretten skal ladeboksen nedtages, og sammen med SIM-kort og ladekabel returneres til Norlys. Returnering af ladeboksen kan herefter ske efter nærmere aftale med Norlys Kundeservice.
- 13.2. Du kan mod betaling af nedtagningsgebyr jf. pkt. 5, anmode Norlys om nedtagning af ladeboksen. I dette tilfælde vil Norlys eller en udvalgt underleverandør forestå nedtagning af boksen og tage ladeboks, SIM-kort og ladekabel med retur til Norlys.
- 13.3. Du kan også selv vælge at sikre nedtagning af ladeboksen, ladekabel og SIM-kortet. Nedtagning må dog kun ske af en autoriseret elinstallatør og kun efter forudgående kontakt med Norlys kundeservice, for at sikre at eventuelle vejledninger for nedtagning bliver fulgt. Efterfølgende vil du modtage en returlabel fra Norlys til brug for returnering af ladeboks. I dette tilfælde skal du kunne dokumentere ladeboksens stand på returneringstidspunktet. Du er ansvarlig, hvis der opstår en skade, bortkomst eller hændelig undergang af ladeboksen ved returneringen.
- 13.4. Du er indforstået med, at eventuelle huller i murværk og lignende ikke repareres af Norlys i forbindelse med nedtagning.

14. Levering af el

- 14.1. Du betaler for forbrugt el på ladeboksen til din elleverandør i henhold til din elaftale. Ladeboksens elforbrug vil derfor indgå i dit generelle hustandsforbrug, som du er ansvarlig for, jf. din elaftale.
- 14.2. 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.

15. Refusion af elafgift

- 15.1. 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").
- 15.2. 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.
- 15.3. Du er ansvarlig for at sikre, at kriterierne for at modtage elafgiftsrefusion er opfyldt.

- 15.4. Så længe du har et aktivt Opladningsabonnement og opfylder kriterierne ovenfor, søger Norlys elafgiftsrefusion på dine vegne.
- 15.5. Såfremt du ved Aftalens indgåelse eller på et senere tidspunkt har afgiftsfritagelse eller modtager reduceret 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.
- 15.6. Du accepterer, at Norlys søger refusion af den elafgift, som du betaler af ladeboksens forbrugte elektricitet. Elafgiftsrefusionen til dig opgøres hver måned og modregnes i den følgende måneds opkrævning af Opladningsabonnement samt eventuelt elforbrug. Du accepterer, at du ikke selv ansøger om afgiftsrefusion for elforbruget hos SKAT.
- 15.7. 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. Du er indforstået med, at Norlys kun udbetaler afgiftsrefusion, så længe det er muligt at opnå en sådan hos SKAT. Eventuelt ophør af elafgiftsrefusionsordningen medfører ikke ophør af Aftalen.
- 15.8. Hvis du har fået udbetalt refusion fra Norlys, og det senere viser sig, at du ikke har været berettiget til at modtage denne, har Norlys ret til at kræve den uretmæssige udbetalte refusion tilbagebetalt.

16. Misligholdelse

- 16.1. 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 pkt. 19.5.
- 16.2. Der er f.eks. tale om væsentlig misligholdelse, hvis du og/eller nogen i din husstand:
- Benytter abonnementet i erhvervsøjemed.
 - Bruger udstyr, der ikke er godkendt eller beregnet til tilslutning til ladeboksen eller foretager 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.
- 16.3. Hvis Norlys ophæver Aftalen pga. væsentlig misligholdelse, vil du ikke få refunderet allerede betalte beløb.
- 16.4. Hvis du misligholder dine betalingsforpligtelser, er Norlys berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.
- 16.5. Ved dødsfald, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Norlys straks underrettes herom.

17. Rådighed, ejendomsret og intellektuelle ejendomsrettigheder

- 17.1. Norlys bevarer både i og efter Aftalens løbetid ejerskab over ladeboks, ladekabel og Sim-Kortet. Stolpe eller fundaments ramme forbliver dit ejerskab efter Aftalens ophør.
- 17.2. Ladeboksen må alene anvendes i overensstemmelse med Norlys' anvisninger, herunder brugsanvisningen, og må ikke flyttes, ændres, serviceres eller på anden måde modificeres af dig eller tredjemand, medmindre andet er skriftligt aftalt med Norlys på forhånd.
- 17.3. 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.
- 17.4. 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.

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

17.6. Du må ikke:

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

eller medvirke hertil.

18. Mangler og reklamationsret

18.1. Når du køber en ladeboks hos Norlys, er forholdet underlagt dansk købelov, som regulerer dine rettigheder. Det betyder, at du har 24 måneders reklamationsret fra levering af din ladeboks, hvis du skulle opdage fejl eller mangler ved ladeboksen. I forhold til den firmware og software, der er indeholdt i ladeboksen, har du 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.

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

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

18.4. 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.

18.5. 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.

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

19. Leveringshindringer | Force majeure

19.1. 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.

19.2. 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.

19.3. 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.

19.4. Force majeure kan være (ikke udtømmende opførelse):

- 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.

19.5. 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.

20. Erstatningsansvar

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

20.2. 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.

20.3. 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 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, de-aktivering eller afhentning af ladeboksen, jf. Aftalen.
- Tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af ladeboksen/Norlys App eller services i forbindelse med foranstaltninger, der: (a) skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller (b) er pålagt af myndighederne, medmindre Norlys har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- Tab som følge af myndighedskrav, som er opstået efter ladeboksens installation.
- Fejl, nedbrud, forstyrrelse, mangler ved strømkvalitet mv., uanset om disse forhold kan henføres til leverancer under din 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 i medfør af Aftalen.
- Fejl eller mangler på mobilnettet og dets dækning eller for ladeboksens/Norlys Apps manglende funktionsdygtighed som følge heraf.
- Krav, der relaterer sig til, hvorvidt din eller andre brugeres biler lades op på den tekniske eller økonomisk mest fordelagtige måde eller på det økonomisk mest fordelagtige tidspunkt på døgnet.
- Tab der skyldes misbrug og/eller tyveri af ladekort og Norlys App

21. Behandling af personoplysninger

21.1. 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 dig, er at kunne levere og afregne de produkter og tjenester, som 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.

21.2. 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.

- 21.3. 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.
- 21.4. 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.
- 21.5. 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.
- 21.6. 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 www.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.

22. Fortrydelsesret

- 22.1. Du har ifølge forbrugeraftaleloven 14 dages fortrydelsesret fra tidspunktet for Aftalens indgåelse.
- 22.2. Din fortrydelsesret er gældende fra 14 dage efter Installationsdagen. Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, søndag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, forlænges fristen til den følgende hverdag.
- 22.3. 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 på telefonnummer 80 10 15 40 eller ved fremsendelse af følgende standardfortrydelsesformular:
- 22.4. (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 (*)
 - Forbrugers navn (Forbrugernes navne)
 - Forbrugers adresse (Forbrugernes adresse)
 - Forbrugers 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.
- 22.5. Hvis du udnytter din fortrydelsesret, kan du blive pålagt at betale for den del af ydelserne, f.eks. installation eller Opladningsabonnementet, som er leveret, inden fortrydelsesretten udøves, hvis levering af ydelserne på din udtrykkelige anmodning er påbegyndt, inden fortrydelsesfristens udløb. Prisen for installation, som ikke vil blive refunderet, fremgår af den til enhver tid gældende liste over priser og gebyrer, der er tilgængelig på www.norlys.dk.

22.6. *Nedtagning af installeret ladeboks ved brug af fortrydelsesretten*

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

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

22.6.3. Ladeboksen skal sendes til:

Norlys Energi A/S
Tietgensvej 4
8600 Silkeborg

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

22.7. *Ladeboksens stand ved returnering og tilbagebetaling*

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

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

22.7.3. Vi refunderer beløbet hurtigst muligt og senest 60 dage fra den dag, hvor vi har modtaget din ladeboks retur.

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

23. **Klage**

23.1. I tilfælde af at du ikke er tilfreds med Norlys' ydelser efter denne Aftale, kan du kontakte os på tlf. 87 10 15 40 indenfor vores normale åbningstider eller mail opladning.energi@norlys.dk. Norlys besvarer din henvendelse snarest muligt.

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

23.3. 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.

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

23.5. 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.

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

24. **Overdragelse**

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

24.2. 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.

25. Ændringer

- 25.1. I tilfælde af ændring af vilkårene i denne Aftale, vil du blive underrettet gennem meddelelser, varslinger og/ opdateringer om ændringer.
- 25.2. Norlys kan løbende foretage ændringer, der udelukkende er til din fordel, uden forudgående varsel.
- 25.3. Ved væsentlige ændringer, såsom ændringer i priser, modtager du meddelelse herom med minimum 30 dages varsel. I sådanne tilfælde kan du med forkortet opsigelsesvarsel opsige Opladningsabonnementet med 14 dages varsel til ophør samtidig med ændringens ikrafttræden.
- 25.4. Norlys kan ændre priser, gebyrer og vilkår i denne Aftale i følgende situationer:
- Såfremt Norlys' aftale med Topdanmark – en del af If Skadeforsikring 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 kundedfærd i forbindelse med administration af Aftalen.
- 25.5. Væsentlige ændringer meddeles dig ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af elektronisk post (herunder e-mail, e-Boks, Mit.dk, sms) eller som vedlæg til din regning.

26. Lovvalg og værneting

- 26.1. 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.