

VILKÅR FOR PRIVATKUNDER – KØB AF LADESTANDERE OG INSTALLATION

Disse vilkår er gældende fra 1. juli 2021 for aftaler om levering og installation af ladestandere indgået mellem en kunde (herefter kaldet "**Kunden**") og nef Strøm A/S (herefter kaldet "**nef**"). I fælleskab kaldet "**Parterne**".

1. DEFINITIONER

- 1.1. Ved "ladestandere" forstås det apparat/boks, som overfører elektricitet fra elnettet til bilen.

2. AFTALENS INDGÅELSE OG OMFANG

- 2.1. Når Kunden har bestilt det/de ønskede produkter, og har modtaget en ordrebekræftelse fra nef, foreligger der en bindende aftale mellem Parterne.
- 2.2. Ordrebekræftelsen udgør sammen med evt. bilag og disse vilkår den samlede aftale mellem Parterne.

3. BETINGELSER FOR AFTALENS GYLDIGHED

- 3.1. Aftalens gyldighed er betinget af, at Kunden:
 - a) Har en el-aftale med nef Strøm A/S, som ikke er misligholdt af Kunden
 - b) Har en serviceaftale med Spirii ApS. Aftalen mellem Kunden og Spirii er i øvrigt nef uvedkommende og Kunden kan således ikke rejse krav over for nef vedrørende serviceaftalen med Spirii.
 - c) På anmodning, skriftligt, kan dokumentere ejerskab til ejendommen, hvor installationen skal ske eller tilladelse til installationen
 - d) Har en installationsadresse på Fyn
- 3.2. Uforudsete forhold kan berettige nef til at annullere aftalen. Forhold der berettiger til annullering af aftalen, kan være, men er ikke begrænset til:
 - a) At der ikke er tale om en standard montering, som denne er beskrevet i punkt 5
 - b) Særlige bygnings-/konstruktionsmæssige forhold, der medfører en ikke ubetydelig ekstraomkostning ved montering af ladestanderen, eller som øger risikoen for skader på ejendom eller materiel.

Hvis nef berettiget annullerer en aftale, kan Kunden ikke kræve nogen form for kompensation herfor.

4. KUNDENS OPLYSNINGER

- 4.1. Kunden skal i forbindelse med afgivelse af bestilling oplyse navn, adresse, postnummer, by, telefonnummer, mailadresse og andre nødvendige oplysninger nef måtte anmode om.

- 4.2. Hvis installationsadressen er en anden end Kundens bopælsadresse skal dette tydelig angives.
- 4.3. Såfremt der sker ændringer i de afgivne oplysninger, skal Kunden straks give nef meddelelse herom.
- 4.4. Hvis Kunden har oplyst en mailadresse til nef, er nef berettiget til at kommunikere med Kunden via denne mailadresse med samme juridiske virkning som var meddelelsen sendt med almindelig post.

5. INSTALLATION OG TILSLUTNING

- 5.1. Installation af ladestanderen foretages af nefs elektrikere, der sætter ladestanderen op og trækker de nødvendige kabler mellem ladestanderen og den eksisterende eltavle.
- 5.2. Placering af ladestanderen sker efter aftale med Kunden. Det er Kundens ansvar at anvise en egnet placering af ladestanderen og at ejeren af ejendommen accepterer, at nef borer hul i muren eller andet materiale for at trække kabler til ladestanderen.
- 5.3. Når elektrikerer kommer (tidspunkt aftales), skal der være en person hjemme på adressen og der skal være gjort plads til, at elektrikerer kan udføre sit arbejde. Såfremt der ikke gives elektrikerer uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er nef berettiget til at fakturere Kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel. Kørsel uden for nef's forsyningsområde, tillægges pris efter nef's takster før kørsel.
- 5.4. Følgende forhold skal være opfyldt for at der er tale om en standardinstallation:
 - a) Leveringsomfang vedrørende el er tilstrækkeligt på adressen
 - b) Der er tavleplads til installation af ladestanderen
 - c) Ladestanderen placeres, hvor det er mest hensigtsmæssige i forhold til opladning, typisk på garagevæg, carport eller husmur
 - d) Gruppetavlen skal være placeret i arbejdshøjde. Højdeforskel mellem elinstallation og terræn må max være 3 meter.
 - e) Der må maksimalt være 10 meters installationskabel mellem eksisterende eltavle og det sted, hvor ladestanderen skal installeres.
 - f) Der skal være plads til kombirelæet, som måler 7,2 cm i bredden
 - g) Sikring foran gruppetavle må max være 63 ampere
 - h) Kundens installation skal have en jordelektrode under 100 Ohm i overgangsmodstand. Nogle biltyper kræver under 50 Ohm

- i) Den eksisterende installation skal overholde lovgivningen
Afvigelser af ét eller flere punkter vil medføre tillægspris.

5.5. Standardinstallationen indeholder følgende ydelser:

- a) Montørbesøg fra nef for aftale om placering af ladestander
- b) Installation af ladestander udført af elektriker fra nef. Prisen på en standardinstallation er inklusiv kørsel, når installationen sker i det i punkt 3.1 d nævnte område.
- c) Installation af kombirelæ 3 faser +N 20A Type A ved 11 kW lader i eksisterende tavle med disponibel plads
- d) nef trækker installationskabel på 5g6 mm² op til 10 meter fra eksisterende eltavle langs gulv eller væg – medmindre der aftales et andet sted. Der foretages maksimalt to gennemføringer i væg. Kablet monteres i ladestander
- e) Installatøren tester, at ladestanderen fungerer og sikrer, at alle forbindelser er tilsluttet korrekt og efter gældende sikkerhedsregler. Test af funktionalitet forudsætter, at el-bil er til stede ved installationen. nef sikrer ladeboksen med beskyttelsesudstyr og sørger for at overholde gældende standarder.

5.6. Tilslutning tilrettelægges af nef eller en underleverandør.

5.7. Tilslutning vil sædvanligvis ved normal drift være gennemført 4 uger efter aftalens indgåelse. Det præcise leveringstidspunkt aftales af Parterne.

5.8. nef kan forlange særskilt aftale om tilladelse til opsætning af ladestanderen af ejeren af ejendommen og dokumentation for adkomst til installationen, fx i form af tinglyst skøde eller tilsvarende.

5.9. I forbindelse med tilslutningen er det nødvendigt kortvarigt at afbryde for strømmen. nef har intet ansvar for konsekvenser af afbrydelsen.

5.10. Efter endt montering tester nef installationen. nef afleverer ikke installationen, før det er kontrolleret, at den virker.

6. BETALING

6.1. nef fremsender faktura for ladeboks og udført installation, når arbejdet er afleveret. Betalingsfristen er 14 dage fra fakturadato.

6.2. Ved forsinket betaling tillægges renter og gebyrer i henhold til rentelovens regler.

7. MANGLER OG FEJLRETNING

7.1. Kunden har 2 års reklamationsret regnet fra montering af ladestanderen. Enhver reklamation skal ske inden for rimelig tid. Fejlmeldinger og reklamationer vil blive løst ved henvendelse til serviceaftalens leverandør, Spirii ApS, som første kontakt. Såfremt problemstillingen ikke løses af Spirii ApS skal reklamation ske skriftligt til nef.

7.2. Fejlretning vil blive påbegyndt hurtigst muligt inden for normal arbejdstid. Kunden skal sikre, at nef med henblik på fejlsøgning og fejlretning kan få adgang til ladestanderen og andre nødvendige installationer på installationsadressen. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke ved fejlsøgning og fejlretning, herunder give adgang til installationsadressen på det aftalte tidspunkt – såfremt Kunden ikke giver adgang til nef på det aftalte tidspunkt er nef berettiget til at opkræve betaling for anvendt tid samt kørsel.

7.3. Såfremt det viser sig, at fejlen ikke skyldes nefs forhold, men derimod Kundens egne forhold, kan nef opkræve et gebyr for fejlsøgningen eller kræve, at Kunden dækker nefs udgifter i forbindelse med fejlsøgningen.

7.4. Grænsen for nefs fejlretningsansvar går ved ladestanderens afslutning i eltavlen. Stammer fejlen fra Kundens eltavle eller andet udstyr er nef ikke ansvarlig. nef er heller ikke ansvarlig for fejl på ladestandere, der skyldes hærværk, forkert anvendelse mv.

8. KUNDENS MISLIGHOLDELSE

8.1. Misligholder Kunden sine forpligtelser væsentligt er nef berettiget til at hæve aftalen. Ophævelse som følge af Kundens misligholdelse fritager ikke Kunden for betaling af nefs afholdte omkostninger til opfyldelse af aftalen. Som væsentlig misligholdelse anses eksempelvis og ikke begrænset hertil:

- a) Opgivelse af ukorrekte oplysninger om navn og adresse
- b) Hvis Kunden gentagne gange ikke er til stede til aftalt tid ved montering, afhjælpning mv.
- c) Kunden tages under rekonstruktionsbehandling, begæres eller erklæres konkurs, på anden måde viser sig insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at være i stand til at kunne overholde sine forpligtelser.
- d) Såfremt Kunden udøver chikane mod nefs medarbejdere

9. ERSTATNINGSANSVAR

- 9.1. nef er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af nef eller nogen, som nef har ansvaret for, med nedenstående begrænsninger:
- a) nef er ikke erstatningsansvarlig for tab, der måtte opstå som følge af afbrydelse af strømmen
 - b) nef er ikke erstatningsansvarlig for driftstab, avancetab, tab som følge af at ladestanderen ikke benyttes korrekt eller andre indirekte tab, medmindre tabet er forårsaget af grov uagtsomhed fra nefs side
 - c) nef er ikke erstatningsansvarlig, hvis manglende levering fra nefs side skyldes forhold uden for nefs kontrol, herunder – men ikke begrænset til – lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, krig, terrorangreb, strejke, lockout, transporthindringer, virus- eller sygdomspestidier, hærværk, systemnedbrud eller uretmæssig leveringsnægtelse fra nefs leverandører.

10. FORTRYDELSESRET

- 10.1. Kunden er berettiget til at fortryde en indgået aftale i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens regler herom. Fortrydelsesretten udløber 14 dage efter den dag, hvor aftalen blev indgået. Datoen fremgår af ordrebekræftelsen. Fristen er overholdt, hvis Kunden sender meddelelsen om fortrydelse inden fristens udløb.
- 10.2. Hvis Kunden ønsker at fortryde aftalen, skal Kunden meddele nef denne beslutning på en utvetydig måde på mail til nef@nef.dk eller ved brev til nef Strøm A/S, Tårupstrandvej 15, 5300 Kerteminde.
- 10.3. Kunden kan anvende bilag 1 – formular til anvendelse af fortrydelsesret til at udøve sin fortrydelsesret. Brug af formularen er ikke obligatorisk.
- 10.4. Såfremt Kunden bruger sin fortrydelsesret, refunderes alle betalinger nef har modtaget fra Kunden i relation til aftalen. Dette gælder dog ikke, hvis levering er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb som følge af Kundens udtrykkelige anmodning herom – i så fald skal Kunden betale rimelige omkostninger forbundet med den påbegyndte levering.
- 10.5. Refundering af evt. betalinger sker uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter den dato, hvor nef modtog meddelelse om Kundens fortrydelse af aftalen. Tilbagebetaling sker

med samme betalingsmiddel som Kunden benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre andet aftales. Kunden pålægges ingen gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

11. OPLYSNING OM BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

- 11.1. Nef behandler personoplysninger for at kunne opfylde aftalen med Kunden og for at forbedre service og sikre kvaliteten af produkter og tjenester. Retsgrundlaget følger om udgangspunkt af persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra b og i relation til bogføringsmateriale artikel 6, stk. 1, litra c.
- 11.2. Kategorier af personoplysninger, der behandles: navn, adresse og kontaktoplysninger, offentligt tilgængelige ejendomsdata, installations-, forbrugs- og produktdata, unikke numre på enheder og faktureringsoplysninger.
- 11.3. Dataansvarlig er nef Strøm A/S, Tårupstrandvej 15, 5100 Kerteminde, CVR-nr. 20 84 31 87, der kan kontaktes per post eller mail nef@nef.dk eller telefoniske 63 32 11 00.
- 11.4. Kundens personoplysninger opbevares i 3 år efter afsluttet kundeforhold eller længere tid, hvis dette er påkrævet efter lovgivningen. Således opbevares materiale, der er påkrævet efter bogføringsloven (bogføringsmateriale) i 5 år plus indeværende år.
- 11.5. Nef videregiver eller overlader Kundens personoplysninger i nødvendigt og relevant omfang til andre selskaber i nef-koncernen med henblik på håndtering af administrative forhold, fakturering, installation samt eksterne leverandører og samarbejdspartnere. Ved brug af databehandlere vil behandlingen ske efter instruks fra nef ligesom der vil foreligge en databehandleraftale mellem nef og den pågældende tredjepart.
- 11.6. I overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen har Kunden følgende rettigheder i relation til nef's behandling af personoplysninger:
 - a) ret til indsigt – Kunden har ret til indsigt i de personoplysninger nef behandler om Kunden samt en række yderligere oplysninger. Adgangen må dog ikke krænke andres rettigheder og frihedsrettigheder.
 - b) Ret til berigtigelse (rettelse) – Kunden har ret til at få urigtige oplysninger om Kunden rettet.
 - c) Ret til sletning – Kunden har i særlige tilfælde ret til at få slettet oplysninger om Kunden inden tidspunktet for nef's almindelige, generelle sletning indtræffer.
 - d) Ret til begrænsning af behandling – Kunden har i visse tilfælde ret til at få behandlingen af Kundens personoplysninger begrænset.
 - e) Ret til indsigelse – Kunden har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod nef's behandling af Kundens personoplysninger

- f) Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet) – Kunden har i visse tilfælde ret til at modtaget Kundens personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format som Kunden kan få overført til en anden dataansvarlig.

Du kan læse mere om de registreredes rettigheder i Datatilsynets vejledning på Datatilsynets hjemmeside: www.datatilsynet.dk.

12.TVISTER OG KLAGER

- 12.1. Kunden har ret til at klage over nef's behandling af Kundens personoplysninger til Datatilsynet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, dt@datatilsynet.dk, www.datatilsynet.dk.
- 12.2. I tilfælde af tvist mellem Kunden og nef om forhold, der udspringer af aftalen, kan Kunden klage til nef, der hurtigst muligt og senest 3 måneder efter klagens indgivelse vil træffe en afgørelse. Klage kan sendes til med mail til nef@nef.dk eller med post til nef Strøm A/S, Tårupstrandvej 15, 5300 Kerteminde. Alternativt kan Kunden klage til Center for Klagerløsning, Nævnenes hus, Tolbod 2, 8800 Viborg, klageportalen@naevneneshus.dk, <https://navneneshus.dk/>

13. BILAG 1 – FORMULAR TIL ANVENDELSE AF FORTRYDELSESRET

Denne formular udfyldes og returneres, hvis fortrydelsesretten gøres gældende til:

nef Strøm A/S
Tårupstrandvej 15
5300 Kerteminde
Mail: nef@nef.dk

Jeg meddeler hermed, at jeg ønsker at anvende min fortrydelsesret i forbindelse med aftale om køb og installation af ladestander.

Bestillingsdato:

Navn:

Adresse:

Postnummer og by:

Dato og underskrift: