

VILKÅR FOR PRIVATKUNDER – LEJE AF LADESTANDER OG INSTALLATION

Disse vilkår er gældende fra 1. juni 2024 for aftaler om levering, installation og leje af ladestander indgået mellem en kunde (herefter kaldet "**Kunden**") og nef Strøm A/S (herefter kaldet "**nef**"). I fællesskab kaldet "**Parterne**".

1. DEFINITIONER

- 1.1. Ved "ladestander" 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, 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 i nef's forsyningsområde
- 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 nef's elektrikere eller underleverandør, 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.

Når elektrikerens kommer (tidspunkt aftales), skal der være en person hjemme på adressen, og der skal være gjort plads til, at elektrikerens kan udføre sit arbejde. Såfremt der ikke gives elektrikerens uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er nef berettiget til at fakturere Kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel.

- 5.3. 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 arbejdsøjde. 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 overgangsmotstand. Nogle biltyper kræver under 50 Ohm
- i) Den eksisterende installation skal overholde lovgivningen

Afvigelser af ét eller flere punkter vil medføre tillægspris.

5.4. Standardinstallationen indeholder følgende ydelser:

- a) Installation af ladestander udført af elektriker fra nef eller samarbejdspart. Prisen på en standardinstallation er inklusiv kørsel, når installationen sker i det i punkt 3.1 d nævnte område.
- b) Installation af kombirelæ 3 faser +N 20A Type A ved 11 kW lader i eksisterende tavle med disponibel plads
- c) 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 vægge. Kablet monteres i ladestander
- d) 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.

Installatørbesøg forud for installation kan tilkøbes.

5.5. Tilslutning tilrettelægges af nef eller en underleverandør.

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

5.7. 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.

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

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

6. BETALING, BINDINGSPERIODE OG OPSIGELSE

- 6.1. Prisen for leje, abonnementet og installation er anført i ordrebekræftelsen. Alle beløb er anført inklusive moms. nef's priser og gebyrer fremgår af den til enhver tid gældende prislister på nef.dk. Der tages forbehold for trykfejl, prisfejl og udsolgte varer. Alle priser og betalinger sker i danske kroner.

Betaling for førstegangsydelsen (oprettelse) skal foretages før installation af ladestanderen - der kan betales via Mobilepay eller bankoverførsel. Den månedlige leje opkræves via elregningen, og servicegebyret opkræves via Spirii.

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

- 6.3. Kunden kan opsiges aftalen med én måneds varsel, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse. Dvs. der er en bindingsperiode på 6 mdr. Hvis nef foretager væsentlige ændringer i vilkårene, kan kunden uanset bestemmelsen ovenfor opsiges aftalen med 14 dages varsel til ophør, samtidig med ændringens ikrafttræden. nef kan til enhver tid opsiges aftalen med 3 måneders varsel, herunder ved nef's beslutning om ophør med at tilbyde ladestander og abonnementer til elbiler. I tilfælde af Kundens misligholdelse kan nef opsiges aftalen med én måneds varsel. En Kunde, der ikke har betalt forfalden gæld, kan ikke indgå en ny aftale med nef, før det manglende beløb er betalt. Hvis aftalen ophører på grund af opsigelse eller misligholdelse, opgør nef mellemværendet og foretager tilbagebetaling (refusion) eller opkræver differencebeløb. I tilfælde af nef's opsigelse på grund af Kundens misligholdelse, hæfter Kunden for den faste betaling i bindingsperioden. Ved ophør af aftalen, skal ladestanderen tages ned af en autoriseret nef installatør. Opsiges aftalen fra Kundens side, eller fra nef's side på grund af Kundens misligholdelse, vil Kunden blive faktureret et nedtagingsgebyr for korrekt nedtagning af ladestanderen (se pris- og gebyrliste på nef.dk). Der er mulighed for at frikøbe boksen. Kontakt nef for nærmere betingelser.

7. DRIFT & SERVICE

- 7.1 Serviceaftalen omfatter løbende teknisk service og vedligeholdelse af ladestanderen. Dette inkluderer følgende:
- Telefonisk support ved spørgsmål af driftsmæssig karakter
 - Assistance ved driftsstop og funktionsfejl
 - Assistance til fejlfinding
 - Assistance til igangsætning (pr. telefon hvor muligt)
 - Fjernovervågning af ladestanderen
 - Opdatering af ladestanderens software
 - Reparationer og udbedring af fejl
 - Evt. midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele
 - Eventuel reparation/udskiftning af komponenter og udstyr.

- Support af funktioner i Spirii Go app foretages af Spirii support via appen

- 7.2 Enhver vedligeholdelse, service og reparation af ladestanderen må alene forestås af nef eller underleverandør, hvorfor Kunden er forpligtet til straks at rette henvendelse til nef, hvis der opleves problemer med ladestanderen. Kunden forpligter sig til alene at lade nef eller underleverandør stå for vedligeholdelse, reparationer, service, kontrol mv. af ladestanderen, og til heller ikke selv at tilgå ladestanderen i forbindelse med andet end sædvanlig brug og betjening. Overholder Kunden ikke dette, kan det medføre bortfald af udbetaling af elafgiftsrefusion, ligesom Kunden selv hæfter for alle nef's ekstra udgifter og ekstra tidsforbrug ved drift og service som følge heraf. Fejlsøgning starter altid via Spirii.

Fejlretning forsøges altid løst med det samme. Hvis fejlen ikke kan løses via Spirii support, skal kunden straks underrette nef. Fejlmeldinger kan indgives til nef i alm. åbningstid på telefonnummer 63 32 11 00. Fejlsøgning påbegyndes på første almindelige arbejdsdag efter fejlmeldingen er modtaget, og fejlretning vil ske indenfor normal arbejdstid, defineret som mandag til torsdag fra kl. 8:00 til 16:00, fredag fra kl. 08:00 til 15:00 - helligdage undtaget. Fejlsøgning og udbedring starter altid via telefonen. On-site fejlafhjælpning er med reaktionstid på installationsadressen - senest 2 dage efter fejlmeldingen.

- 7.3 Kunden er forpligtet til at sikre, at nef med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til ladestanderen, målertavlen, eltavle og øvrige relevante installationer på installationsadressen. Viser det sig, at der er tale om uberettiget tilkald, udkald eller fejlretning, hvor de angivne fejl ikke konstateres eller skyldes forhold, som nef ikke er ansvarlig for, forbeholder nef sig retten til at fakturere Kunden herfor. Uberettiget tilkald, udkald og fejlretning kan for eksempel skyldes fejl i husstandens elinstallation, el-bilen eller jordelektrodeforbindelsen. Hvis nef's installatør ikke får uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, ikke kan udføre fejlretning/arbejder, eller kører forgæves, er nef berettiget til at fakturere Kunden. Hvis fejlen ikke ligger hos nef, er nef berettiget til at fakturere Kunden. Selvom kontrol eller eftersyn er foretaget af nef, medfører dette ikke, at installatørens, ejerens eller brugerens ansvar for ejendommens installationer efter andre regler helt eller delvis overføres til nef. Fejlsøgning og fejlretning kan kræve kundens medvirken på installationsadressen.

- 7.4 Grænsen for nef's 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 nef's 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 nef's medarbejdere

9. ERSTATNINGSANSVAR

- 9.1. Kunden er ansvarlig for, at Kundens husstandsforsikring dækker ladestanderen eller for at tegne selvstændig forsikring, der dækker enhver skade/hændelig undergang af Ladestanderen. Kunden skal på nef's anmodning forevise dokumentation for behørig forsikring. Manglende fremsendelse af dokumentation fritager ikke Kunden for ansvar.
- 9.2. 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 nef's side
 - c) nef er ikke erstatningsansvarlig, hvis manglende levering fra nef's side skyldes forhold uden for nef's kontrol, herunder – men ikke begrænset til – lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, krig, terrorangreb, strejke, lockout, transporthindringer, virus- eller sygdomsepidemier, hærværk, systemnedbrud eller uretmæssig leveringsnægtelse fra nef's 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 kontaktinformation, 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.
Ret til berigtigelse (rettelse) – Kunden har ret til at få urigtige oplysninger om Kunden rettet.
- b) 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.
- c) Ret til begrænsning af behandling – Kunden har i visse tilfælde ret til at få behandlingen af Kundens personoplysninger begrænset.
- d) Ret til indsigelse – Kunden har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod nef's behandling af Kundens personoplysninger
- e) 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 Strøm A/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 Klageløsning, 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 leje og installation af ladestander.

Bestillingsdato:

Navn:

Adresse:

Postnummer og by:

Dato og underskrift: