

Privat

Vilkår for køb af ladeboks

1.1 Disse generelle vilkår ("Generelle Vilkår") gælder for alle aftaler mellem Dansk Energiforsyning A/S (CVR-nr. 45102688 - herefter benævnt "Dansk Energiforsyning" eller "os") og en kunde (herefter benævnt "Kunden", "du" eller "dig") om:

- Køb af ladeboks uden kabel til opladning af el- og plugin hybridbil
- Evt. tilbehør til ladeboks
- Standardinstallation af ladeboks
- Serviceaftale

1.2 Din aftale ("Aftalen") med Dansk Energiforsyning består af følgende:

- a) Ordrebekræftelsen, hvoraf det fremgår hvad Aftalen specifikt omfatter
- b) Disse generelle vilkår, inklusive bilag 1 og 2

Såfremt der er modstrid mellem ordrebekræftelsen og vilkårene, har ordrebekræftelsen forrang.

1.3 Kunden skal straks reagere, såfremt der er uoverensstemmelser i ordrebekræftelsen.

1.4 Formålet med disse Generelle Vilkår er at regulere vilkårene for Aftalen mellem Kunden og Dansk Energiforsyning - herunder på hvilke vilkår Dansk Energiforsyning via adgang til Monta App (herefter "App") yder kundeservice m.v. Bilag 1 definerer de tekniske vilkår for Installation, opsætning og idriftsættelse af ladeboksen. Se i øvrigt særskilte vilkår og betingelser for Monta App'en på monta.com

1.5 Eventuelle ændringer og/eller afvigelser fra Aftalen skal være skriftlige for at være gyldige.

Disse betingelser er gældende fra 01.10.2025.

2. Ladeboksen

2.1 Ved 'ladeboks' forstås den boks, som via løst eller fastmonteret kabel overfører elektricitet fra ejendommens/husstandens elnet til bilen (herefter "Ladeboks"). Ladeboksen leveres inden installation og overdrages til Kunden ved installation.

2.2 Kunden ejer Ladeboksen, tilbehør og andet materiel opsat under standardinstallationen, når Kunden har betalt købesummen, og installationen er udført.

2.3 Kunden må alene benytte Ladeboksen til opladning af el- og plugin hybridbiler. Kunden skal behandle og bruge Ladeboksen, øvrigt tilbehør og udstyr korrekt, forsvarligt og i henhold til producentens anvisninger, der udleveres til Kunden i forbindelse med installationen. Ladeboksen kan benyttes til opladning af flere biler, men Ladeboksen kan alene oplade én bil ad gangen.

2.4 Der må ikke tilsluttes andet udstyr til Ladeboksen end de biler, der følger standarder for stik og opladning, som er oplyst af producenten. Tilslutning af andet udstyr kan indebære sikkerhedsmæssige risici, som Dansk Energiforsyning ikke kan gøres ansvarlig for.

- 2.5 Dansk Energiforsyning eller dennes samarbejdspartner (autoriseret og/eller certificeret installatør) skal have mulighed for ved forudgående aftale at kunne få fysisk adgang til Ladeboksen – til eftersyn/kontrol af installationen, opdatering, opgradering, afprøvning, aflæsning, udskiftning, nedtagning og afbrydelse.

3. Installation af Ladeboks

- 3.1 Standardinstallation af Ladeboks foretages af Dansk Energiforsyning eller dennes samarbejdspartner (autoriseret og/eller certificeret installatør) efter gældende regulativer og i henhold til bilag 1.
- 3.2 Forventet tidspunkt for opsætning af Ladeboks vil fremgå af ordrebekræftelsen. Dansk Energiforsyning er berettiget til at ændre installationstidspunktet, hvis der opstår forhold, som Dansk Energiforsyning ikke selv kan kontrollere.
- 3.3 Efter aftale med Kunden installerer og tilslutter installatøren Ladeboksen og en gruppeafbryder i eltavlen på Kundens adresse til brug for opladning af el- og plugin hybridbiler
- 3.4 Dansk Energiforsyning og installatøren er berettiget til at få adgang til Ladeboks, eltavle og øvrige relevante installationer på installationsadressen for at foretage installationen, løbende reparationer, vedligeholdelse, håndtering af fejlmeldinger og nedtagning, der er nødvendige af hensyn til opfyldelse af Aftalen. Opnås der ikke uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, eller køres der på anden måde forgæves, er Dansk Energiforsyning berettiget til at fakturere Kunden for forgæves fremmøde.
- 3.5 Der kan anmodes om specifikke oplysninger om forhold og hindringer på boligen/ejendommen, som bidrager til, at installatøren kan forberede, at installationsopgaven gennemføres så smidigt som muligt for alle parter.
- 3.6 Såfremt forholdene på installationsadressen gør, at en standardinstallation jf. bilag 1 ikke kan lade sig gøre, skal Kunden særskilt betale for det arbejde, der ligger ud over standardinstallationen. I disse tilfælde vil installatøren udarbejde tilbud til Kunden for dennes accept.
- 3.7 Det påhviler Kunden selv og for Kundens omkostning at foretage nødvendige bygningsreparationer som for eksempel maling og pudsning, eller genetableringer efter byggetekniske forskrifter, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af Ladeboksen.
- 3.8 Kunden er ansvarlig for, at eventuelle tilladelser fra tredjemand (f.eks. ejeren af ejendommen og myndigheder) er opnået, inden installationen påbegyndes.

4. Serviceaftalen

- 4.1 Dansk Energiforsynings forpligtelser i henhold til serviceaftalen er betinget af, at installationen af Ladeboksen er foretaget af en autoriseret elinstallatør, såfremt Kunden ikke har købt standardinstallation af Ladeboks hos Dansk Energiforsyning.
- 4.2 Serviceaftalen er gældende fra Ladeboksens aktivering og installation, medmindre andet fremgår af ordrebekræftelsen. Serviceaftalen er et løbende abonnement, og forbliver i kraft indtil den opsiges af en

af Parterne. Se mere om opsigelse i punkt 10.2.

4.3 Serviceaftalen opkræves af Dansk Energiforsyning gennem Kundens elregning. Såfremt Kunden ikke har indgået en elaftale med Dansk Energiforsyning, opkræves serviceaftale gennem Monta, eller særskilt faktura. Dansk Energiforsyning forbeholder sig retten til at fakturere Kunden bagud i tid, fra den dag hvor Kundens serviceaftale er blevet aktiv, jf. punkt 4.2. For korrekt oprettelse i Monta opfordres Kunden til at kontakte kundeservice på info@stromlinet.dk eller +45 88 44 44 06.

4.4 App

4.4.1 Kunden skal hente Monta App'en og oprette sig som bruger for at få afgiftsrefusion.

4.5 Service, support, drift og vedligeholdelse af ladeboks

4.5.1 Enhver vedligeholdelse, reparation, service og support af Ladeboksen skal og må alene foregå gennem Dansk Energiforsyning og dennes samarbejdspartnere. Kunden skal straks underrette Dansk Energiforsyning, hvis Ladeboksen ikke fungerer eller er blevet beskadiget på en måde, der kan indebære risici for skade på person. Fejlmeldinger kan indgives til Dansk Energiforsyning i almindelig åbningstid, som fremgår af www.stromlinet.dk.

4.5.2 Fejlsøgning starter altid via chat med Monta, hvor fejlretning forsøges altid løst med det samme. Hvis Monta ikke kan løse problemet kontaktes Dansk Energiforsyning, hvorefter Dansk Energiforsyning forsøger yderligere fejlsøgning og tager en dialog med producenten med henblik på at få afklaret om fejlen er omfattet garantien.

4.5.2.1 Fejlretning, hvis det kræver fysisk fremmøde på Kundens adresse, vil ske senest 10 arbejdsdage efter fejlmeldingen indenfor normal arbejdstid, defineret som mandag til torsdag fra kl. 7.00 til 15:30, fredag fra kl. 7:00 til 12.30.

4.5.3 Dansk Energiforsyning stiller service og support til rådighed for Kunden indtil ophør af Serviceaftalen i overensstemmelse med den valgte servicepakke (ServiceOne / ServicePro). Servicepakkerne omfatter alle handlinger og tiltag, der er nødvendige for at Kunden til stadighed har en Ladeboks, der fungerer efter hensigten og er sikkerhedsmæssigt forsvarligt. I det omfang Kunden overholder sine forpligtelser, jf. pkt. 4.5.1, har kunden krav på nedenstående respektive serviceaftale. Serviceaftalerne omfatter i det væsentligste:

ServiceOne	ServicePro
Refusion af elafgiften*	Refusion af elafgiften*
Adgang til Monta lade-app	Adgang til Monta lade-app
Hjælp til Monta	Udvidet hjælp til Monta, såsom opsætning af brugerprofiler, priser o. Lign.
Opdatering af boksens software	Opdatering af boksens software
Telefonisk assistance	Telefonisk assistance
Service indenfor garanti	Service indenfor garanti
	Adgang til firmabetalt ladning
	Teknikerbesøg ved hardwarefejl

*Så længe kunden er berettiget til dette.

** Med garantirelaterede sager henvises til producentens anvisninger for hvad garantien omfatter.

4.5.4 Support og service omfatter blandt andet ikke følgende:

- Skader på eller bortkomst af Ladeboks, der skyldes Kundens eller en tilhørende dennes husstands uforvarsomme adfærd
- Erstatnings af boks hvis fejl ikke er omfattet af Ladeboksens garanti.
- Skader forårsaget af udefrakommende faktorer såsom lynnedslag, brand eller fejl i elnettet.
- Tilkald ved vilje til selv at forsøge at genstarte efter Dansk Energiforsyning og samarbejdspartneres anvisninger
- Skader eller fejl der skyldes Kundens brug af ukurante komponenter, tilbehør etc.
- Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer, som Kunden har ladet foretage installation af eller arbejder på boksen i strid med pkt. 4.5.1
- Tilkald ved fejlbetjening af Ladeboksen
- Forgæves kørsel til bekræftet besøg

4.5.5 Viser det sig, at der er tale om uberettiget tilkald og/eller anmodning om fejlretning, hvor de angivne fejl ikke konstateres eller skyldes forhold, som Dansk Energiforsyning ikke bærer risikoen eller er ansvarlig for, forbeholder Dansk Energiforsyning sig retten til at fakturere Kunden.

4.5.6 Kunden er forpligtet til at sikre, at installatøren med henblik på fejlsøgning og fejlretning kan få adgang til Ladeboks, eltavle og øvrige relevante installationer på installationsadressen.

4.5.7 Hvis installatøren ikke får uhindret adgang på det aftalte tidspunkt eller kører forgæves, er Dansk Energiforsyning berettiget til at fakturere Kunden for forgæves fremmøde. Fejlsøgning og fejlretning kan kræve Kundens medvirken på installationsadressen.

4.5.8 En kontrol og et eftersyn er kun rettet mod Ladeboksens installationen. Selvom kontrol eller eftersyn af Ladeboks installationen er foretaget af Dansk Energiforsyning, medfører dette således ikke, at andre installatørers, ejerens eller brugerens ansvar for ejendommens installationer helt eller delvis overføres til Dansk Energiforsyning.

4.5.9 Udskiftning af ladeboksen vil finde sted, hvis Dansk Energiforsyning vurderer det nødvendigt for at opretholde ladeboksens funktionalitet, eller hvis omkostningerne til reparation og vedligeholdelse vurderes at være uforholdsmæssigt høje. Dog er det en forudsætning for udskiftning af Kundens

ladeboks i Serviceaftalens løbetid, at ladeboksens garantiperiode stadig er gældende. Dansk Energiforsyning dækker i sådanne tilfælde også omkostningerne til elektrikerbesøg.

- 4.5.10 Såfremt Kundens ladeboks ikke er omfattet af en garanti og kræver udskiftning, er udskiftning af ladeboksen ikke inkluderet i Serviceaftalen. Dansk Energiforsyning dækker derfor ikke udgiften til anskaffelse af en ny ladeboks. Dansk Energiforsyning vil dog afholde omkostningerne til elektrikerbesøget i forbindelse med udskiftningen af den gamle ladeboks med en ny, hvis dette er inkluderet i servicepakken.

4.6 Refusion af elafgiften

- 4.6.1 Vigtigt: For at Kunden kan opnå refusion af elafgift til opladning via Ladeboksen, er det en betingelse, at Kunden ikke på andet grundlag opnår reduktion af elafgift, eksempelvis ved drift af solceller, varmepumper og el-opvarmet bolig.
- 4.6.2 Kunden er derfor til stadighed ansvarlig for at sikre, at der betales fuld elafgift af den elektricitet, der via den installerede elmåler strømmer til Ladeboksen. Er denne betingelse ikke opfyldt, er Kunden ikke berettiget til at opnå refusion af elafgift, og uberettiget opnået refusion skal tilbagebetales. Kunden er forpligtet til at oplyse Dansk Energiforsyning herom i forbindelse med indgåelse af Aftalen.
- 4.6.3 Det er en forudsætning for fuld refusion af elafgift, at man er elkunde hos Dansk Energiforsyning. Hvis Kunden ikke er elkunde hos Dansk Energiforsyning, modtager Kunden alene refusion af elafgift uden moms.
- 4.6.4 Ladeboksens passive og aktive elforbrug betales af Kunden via særskilt aftale. Fra og med indgåelse af Aftalen håndterer Dansk Energiforsyning refundering af elafgiften efter gældende regler og satser fastsat af SKAT.
- 4.6.5 Tilbagebetalingen af elafgiften sker via Monta, og kan udbetales så snart ladning er foretaget.
- 4.6.6 Elafgiftsrefusion udbetales kun for Ladebokse installeret i Danmark, hvor installationen er omfattet af afgiftspligt efter den til enhver tid gældende danske lov.
- 4.6.7 Der kommunikeres trådløst med Ladeboksen og det kWh forbrug, der benyttes til opladning af el- og plugin hybridbilen og udregning af refusion, måles løbende. Dansk Energiforsyning skal have mulighed for ved forudgående aftale at kunne få fysisk adgang til ladeboksen – til eftersyn/kontrol af installationen, opdatering, opgradering, afprøvning, aflæsning og afbrydelse.

4.7 Stabilisering af elnettet

- 4.7.1 For at understøtte og bidrage til et mere bæredygtigt og stabilt elnet, kan en igangværende opladning blive sat på pause i kortere tid. Dette sker for at sikre stabiliteten i elnettet eller beskytte lokale elinstallationer. Sådanne pauser tilstræbes udført med mindst mulig påvirkning for kunden og har som udgangspunkt ingen væsentlig betydning, for den samlede opladning af elbilen

5. Garanti

5.1 Uden køb af serviceaftale, gælder følgende:

5.1.1 Dansk Energiforsyning yder garanti for Ladeboksens funktionalitet jf. producentens anvisninger i garantiperiode.

5.2 Med køb af serviceaftale, gælder følgende:

5.2.1 Såfremt Kunden har indgået en serviceaftale (ServiceOne / ServicePro), gælder producentens garanti, samt Dansk Energiforsyning forpligter sig til at udbedre fejl for Dansk Energiforsynings regning, jf. vilkårene i de to servicetaler – se punkt 4.5.3.

6. Priser, gebyrer og betalingsbetingelser

6.1 Priser

6.1.1 Prisen for Ladeboks standardinstallation samt serviceaftale er anført i ordrebekræftelsen. Der tages forbehold for trykfejl og udsolgte varer. Alle priser og betalinger sker i danske kroner (DKK) og er inklusive moms.

6.1.2 Der opkræves et engangsbeløb for køb af Ladeboks og standardinstallation samt et månedligt beløb for serviceaftalen. Opkrævning af boks og standardinstallation sker enten via faktura eller gennem Nets og serviceaftalen afregnes gennem Monta på vegne af Dansk Energiforsyning eller via faktura. Kunden hæfter for betalingen, uanset om der er særskilt betaler-/opkrævningsadresse eller en særskilt installationsadresse.

6.2 Gebyrer

6.2.1 De aktuelle gebyrer kan findes på www.stromlinet.dk. Dansk Energiforsyning forbeholder sig retten til at ændre i eksisterende gebyrer, herunder at indeksregulere dem, samt at indføre nye gebyrer, såfremt dette måtte findes påkrævet og rimeligt, jf. punkt 17.

6.3 Betalingsbetingelser

6.3.1 Regninger fra Dansk Energiforsyning er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil, betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Dansk Energiforsyning berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. Dansk Energiforsyning opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer. Dansk Energiforsyning kan foretage modregning med ethvert forfaldent krav, som Dansk Energiforsyning eller hermed koncernforbundne selskaber måtte have mod kunden.

7. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

- 7.1 Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Dansk Energiforsyning stille krav til Kunden om 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 overfor Dansk Energiforsyning
- 7.2 Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Dansk Energiforsyning risiko i det konkrete tilfælde og kan højest udgøre 5 måneders betaling. Dansk Energiforsyning kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes.

8. Force Majeure

- 8.1 I tilfælde af force majeure suspenderes Dansk Energiforsynings og Kundens forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse betingelser/og eller særskilt aftale, så længe force majeure begivenheden består. Force majeure foreligger, hvis Dansk Energiforsyning eller Kunden forhindres i at opfylde Aftalen på grund af forhold, der indtræder efter aftaleforholdets start, og som er uden for den pågældende parts kontrol. Force majeure foreligger endvidere, hvis Dansk Energiforsyning eller Kunden kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure.
- 8.2 Force majeure foreligger, men er ikke begrænset til, nedenstående begivenheder:
- Ekstraordinære naturkræfter, herunder jordskælv, stormflod og isvinter
 - Samfundsfjendtlige handlinger, herunder krig, borgerlig opstand eller terror
 - Brande, ildsvåde og hærværk
 - It-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager it og kommunikationsnedbrud
 - Sammenbrud eller skade på elinstallationen, der ikke skyldes Netselskabets fejl eller forsømmelser
 - Umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører
 - Arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter
 - Forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import (varemangel)
- 8.3 Force majeure forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt. Den berørte part skal straks skriftligt orientere Kunden om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet.

9. Ansvar

- 9.1 Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Aftalen.

- 9.2 Dansk Energiforsyning er på intet tidspunkt ansvarlig for følgeskader, indirekte tab, driftstab og tab som følge af myndighedskrav, som er opstået efter Ladeboksens installation samt tab som følge af Ladeboksen eller eventuelle tjenesteydelser ikke kan benyttes som forudsat, medmindre Dansk Energiforsyning har forvoldt sådant tab forsætligt eller ved grov uagtsomhed.
- 9.3 Dansk Energiforsyning er i øvrigt uden ansvar i tilfælde af tab som skyldes at du eller øvrige brugere ikke har overholdt Dansk Energiforsyning anvisninger, eller i tilfælde af fejl og mangler på mobilnettet og dettes dækning eller for Ladeboksens manglende funktionsdygtighed som følge heraf, samt omkostninger knyttet til reparationer som maling og pudsning efter installation og/eller montering af Ladeboks.
- 9.4 Kunden skal sørge for, at der løbende og vedvarende sker forsyning af el til Ladeboksen, og at Ladeboksen håndteres som anført i disse Generelle Vilkår samt i bilag 1.

10. Leveringsforholdets løbetid, opsigelse og flytning

10.1 Løbetid

- 10.1.1 Aftalen træder i kraft fra dens indgåelse. En bindende aftale er indgået, når Kunden har modtaget en ordrebekræftelse på e-mail.
Serviceaftalen forbliver i kraft indtil den opsiges af Kunden.

10.2 Opsigelse & hvad sker der, når du serviceaftale ophører

- 10.2.1 Aftalen kan opsiges af Kunden med en måneds varsel til udgangen af en kalendermåned. Bestemmelser som indeholder forpligtelser og rettigheder, der kan gøres gældende efter ophørstidspunktet, vil dog fortsat være gældende.
- 10.2.2 Det bemærkes at såfremt Kunden er elkunde hos Dansk Energiforsyning, men senere får elaftale andetsteds, og herefter ikke fortsat ønsker at have serviceaftale og refusionsaftale hos Dansk Energiforsyning, skal Kunden oplyse dette til Dansk Energiforsyning.
- 10.2.2.1 Serviceaftalen skal således opsiges særskilt og ophører ikke automatisk ved skift af ellevarandør.
- 10.2.3 Kunden kan opsiges Aftalen ved direkte henvendelse til Dansk Energiforsyning ved e-mail: info@stromlinet.dk eller telefon: + 45 88 44 44 06. Du vil herefter modtage en bekræftelse fra Dansk Energiforsyning på, at Aftalen er opsagt.
- 10.2.4 Ved udgangen af opsigelsesperioden for serviceaftalen resettes Dansk Energiforsyning -ladeboksens (Amina) indstillinger og konfigurationer, samt det pågældende simkort deaktiveres.

- 10.2.4.1 Hvis der er tale om en Zaptec eller Easee ladeboks, så deaktiveres det pågældende simkort ikke, da dette er en integreret del af ladeboksen.

10.3 Flytning

- 10.3.1 Hvis Kunden flytter, kan serviceaftalen og dermed adgangen til App'en medtages eller opsiges. Ved flytning skal Kunden meddele dette til Dansk Energiforsyning. En flytning af Ladeboksen sker for Kundens regning og skal foretages af en autoriseret elinstallatør. Dansk Energiforsyning kan også forestå nedtagningen og opsætning på ny adresse mod et gebyr. De aktuelle gebyrer kan findes på www.stromlinet.dk.

11. Misligholdelse

- 11.1 I tilfælde af Kundens misligholdelse af betaling i henhold til Aftalen kan Dansk Energiforsyning ophæve Aftalen, såfremt misligholdelsen ikke er udbedret senest 10 dage efter skriftligt påbud herom. En Kunde, der ikke har betalt forfalden gæld, kan ikke indgå en ny aftale med Dansk Energiforsyning, før det manglende beløb er betalt.
- 11.2 Hvis en af parterne væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, har den anden part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning, uden forudgående varsel.
- Som væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet Kundens manglende opfyldelse af Dansk Energiforsynings krav om sikkerhedsstillelse.
- 11.3 Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er Dansk Energiforsyning berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.
- 11.4 Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Dansk Energiforsyning straks underrettes herom.
- 11.4.1 Dansk Energiforsyning kan i disse tilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering under Aftalen, jf. punkt 7, dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.
- 11.5 Parterne er ikke afskåret fra at søge erstatning efter de almindelige erstatningsregler, dog med de undtagelser som fremgår af Aftalen, jf. pkt. 9 og 10.
- 11.6 Ved Aftalens ophør, opgør Dansk Energiforsyning mellemværendet og foretager tilbagebetaling (refusion) eller opkræver differencebeløb. I tilfælde af Dansk Energiforsynings opsigelse på grund af misligholdelse, hæfter Kunden for betaling for Aftalen indtil udgangen af den måned, hvortil opsigelse kunne være sket fra Kundens side.

12. Fortrydelsesret

- 12.1 Ifølge forbrugeraftaleloven har Kunden har 14 dages fortrydelsesret. Kunden kan derfor træde tilbage fra aftalen uden begrundelse, inden for fortrydelsesfristen.
- 12.1.1 Ved bestilling af en fysisk vare (Ladeboksen), regnes de 14 dage fra du, eller en nærmere angivet tredjemand, modtager varen. Transportøren kan ikke klassificeres som tredjemand.
- 12.1.2 Ved bestilling af alene en tjenesteydelse (f.eks. abonnementer) regnes de 14 dage fra modtagelsen af ordrebekræftelsen.
- 12.1.3 Bestilling af en tjenesteydelse og en fysisk vare (f.eks. et samlet pakke tilbud) udgør et samlet beløb, og du kan derfor ikke fortryde tjenesteydelsen (eller omvendt) uden også at fortryde bestillingen af varen. Ved disse bestillinger, regnes de 14 dage fra du, eller en nærmere specificeret tredjemand, modtager varen. Transportøren kan ikke klassificeres som tredjemand.
- 12.2 Hvis Kunden ønsker Ladeboksen installeret inden udløbet af fortrydelsesretten, så betyder det, at du udtrykkeligt anmoder om, at levering af Aftalen påbegyndes, inden fortrydelsesfristens udløb. Hvis du bagefter fortryder Aftalen, skal du betale for den del af Aftalen, som du allerede har fået leveret. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, oprettelsesafgifter, omkostninger til installation og montering og evt. abonnementsafgifter.
- 12.3 Hvis Kunden benytter sig af sin fortrydelsesret, skal varen returneres i originalemballagen og i samme stand, som varen blev modtaget i. Varen skal sendes senest 14 dage efter Kunden har meddelt os sin fortrydelse.
- 12.3.1 Ved returneringen af Ladestanderen må plomberingen på pakken ikke være brudt. Såfremt plomberingen er brudt, skal Kunden betale et gebyr for brudt plombering. De aktuelle gebyrer kan findes på www.stromlinet.dk.
- 12.4 Kunden afholder selv alle omkostninger ved returneringen og bærer ligeledes risikoen for varen under selve returneringen.
- Såfremt Dansk Energiforsyning konstaterer en værdiforringelse ved den returnerede vare, forbeholder vi os ret til at kræve refusion af Kunden, evt. ved reducere af beløbet der tilbagebetales eller at tilbagebetalingen helt bortfalder.
- 12.5 Ved Kundens udøvelse af fortrydelsesretten, tilbagebetales alle beløb modtaget af dig, dog med den begrænsning der følger af pkt. 12.4. Tilbagebetalingen vil ske uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage efter vi har modtaget besked om fortrydelsen. Selve tilbagebetalingen gennemføres med samme betalingsmiddel, som Kunden benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilliget i noget andet.
- 12.6 Dansk Energiforsyning forbeholder sig ret til at tilbageholde tilbagebetalingsbeløbet, indtil vi har modtaget dokumentation for, at varen er returneret eller vi har fået varen retur.
- 12.7 For at benytte fortrydelsesretten skal du give Dansk Energiforsyning meddelelse om at du fortryder Aftalen i en utvetydig erklæring, og fremsende den til info@stromlinet.dk. Du kan benytte den

vedhæftede standardfortrydelsesformular, jf. bilag 3, men det er ikke obligatorisk.

13. Overdragelse af rettigheder m.m.

- 13.1 Dansk Energiforsyning er berettiget til at overdrage sine rettigheder og pligter i henhold til Aftalen helt eller delvist til tredjemand uden Kundens accept.
- 13.2 Tilsvarende kan Dansk Energiforsyning overdrage Aftalen med rettigheder og forpligtelser til et med Dansk Energiforsyning koncernforbundet selskab uden Kundens samtykke.

14. Mangler og reklamation

- 14.1 Købelovens regler om mangler finder anvendelse på produkter, der indgår i Aftalen. Såfremt Kunden har indgået en serviceaftale, gælder tillige vilkårene i pkt. 4.

- 14.2 Hvis Kunden har reklameret rettidigt over en mangel ved produktet, kan Kunden enten få varen repareret, ombyttet, et afslag i prisen eller pengene tilbage, afhængigt af den konkrete situation.

Udgangspunktet er dog, at Kunden ved en mangel får produktet repareret eller ombyttet, såfremt dette er muligt og ikke påfører Dansk Energiforsyning uforholdsmæssigt store udgifter.

- 14.3 Dansk Energiforsyning betaler rimelige fragtomkostninger i forbindelse med en rettidig reklamation.

15. Behandling af personoplysninger

- 15.1 Dansk Energiforsyning behandler personoplysninger i forbindelse med Aftalen. Du kan se, hvordan Dansk Energiforsyning behandler dine personoplysninger i Dansk Energiforsynings gældende persondatapolitik, som du kan finde på www.danskeenergiforsyning.com.

16. Klage og tvister

- 16.1 Ønsker Kunden at klage over de leverede ydelser skal Kunden kontakte Dansk Energiforsyning på mail info@danskeenergiforsyning.com.
- 16.2 Får Kunden ikke medhold i klagen, eller ønsker Kunden af anden årsag at klage over de af Dansk Energiforsyning leverede ydelser, kan klage indgives til Center for Klageløsning, Toldboden 2, 8800 Viborg. Læs mere: <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenaevnet/>
- 16.3 Tvister mellem Kunden og Dansk Energiforsyning indbringes for de almindelige domstole i Danmark og afgøres efter dansk ret.

17. Ændringer

17.1 Dansk Energiforsyning forbeholder sig retten til at ændre i de oplysninger, som Dansk Energiforsyning i medfør af Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, jf. § 9, stk. 2, skal give til Kunden inden Aftalens indgåelse.

17.2 Dansk Energiforsyning kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Dansk Energiforsynings levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til banker, postdistributionsselskaber eller lignende
- For at imødekemme inflation regnet fra 1. januar 2017 (indeks 100)
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis
- Ved produktændringer.

17.3 Priser og gebyrer reguleres hvert år pr. 1. januar i henhold til Danmarks Statistiks nettoprisindeks. Prisregulering får virkning fra og med januar måned.

17.4 Hvis ændringen ikke er væsentlig, vil ændringen blive varslet via www.danskeenergiforsyning.com. Øvrige ændringer varsles ved direkte, individuel kommunikation. Dette kan ske via brev, e-mail, SMS, faktura, betalingsserviceoversigt eller anden individuel kommunikation. Ændringerne gennemføres med et rimeligt forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

17.5 Hvis Dansk Energiforsyning varsler en væsentlig ændring, har Kunden altid mulighed for at opsige Aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft, hvis du giver Dansk Energiforsyning besked om din opsigelse senest 14 dage før.

Bilag

Bilag 1: Vilkår for standardinstallation af Ladeboks til el- og plugin hybridbil (11 kW)

Som en del af Aftalen installerer Virksomhedens samarbejdspartner (autoriseret og/eller certificeret installatør) en Ladeboks på installationsadressen efter gældende regulativer og i henhold til dette bilag.

Standardinstallation af Ladeboks til el- og plugin hybridbil indeholder:

- Montering af Ladeboks på væg
- Etablering af 20A kombiafbryder i eksisterende eltavle.
- Standard installation er med 11 kW maks. effekt (16 ampere på tre faser)
- Elkabel 5G6 føres fra eltavle til Ladeboks. Der er op til 10 meter inkluderet i prisen for standardinstallationen.
- Der bliver boret op til 2 huller til kabelfremføring.
- Ladeboksen bliver installeret, tilsluttet og konfigureret
- Test af Ladeboksen
- Oprettelse af Ladeboksen i Monta.

Vigtig information ved installation af Ladeboks til el- og plugin hybridbil:

- Strømafbrydelse ved installation af Ladeboks er nødvendigt.
 - Montage og installation skal kunne udføres fra en stige på maks. 4 meter.
 - Standardinstallationen er ikke medregnet eventuelt gravearbejde.
 - Kunden er selv ansvarlig for eventuelle reparationer som maling eller pudsning efter installationen.
 - Der skal være lovpligtig jordforbindelse ved eltavlen, som kan opretholde en modstand på maks. 100 ohm.
 - Personen med login til Monta App og login til boksens App skal være tilstede i forbindelse med installationen.
 - Staten kræver bevis i form af et installationsdokument, derfor tager installatøren billeder før, under og efter af installationsområdet.
 - Der skal bores et eller flere huller i bygningen for at kunne trække installationskabel for tilslutning.
 - Der skal være en ansvarlig til at træffe beslutninger på installationsstedet, som blandt andet kan give accept på evt. arbejde, der kan være påkrævet for en korrekt og sikker installation af Ladeboks. Mangel på accept af påkrævet ekstra arbejde vil betyde et gebyr for forgæves kørsel til Kunden.
 - Prisen for standardinstallationen dækker kun brofaste øer, hvor ikke brofaste øer vil resultere i meromkostning for kunden.
 - Ekstra arbejde afregnes direkte mellem Kunden og installatør.
 - Ønskes 22 kW forberedelse skal der laves HPFI-relæ samt 32 ampere sikringsgruppe, og der må påregnes ekstra pris.
- Dette aftales og betales direkte til installatøren.

Bilag 2: Standard fortrydelsesformular

Denne formular kan udfyldes og returneres, såfremt du ønsker at gøre brug af fortrydelsesretten.
Standard fortrydelsesformularen fremsendes til:

Dansk Energiforsyning A/S,
Skt. Clemens Torv 11, 2. sal,
8000 Aarhus C,
info@danskenergiforsyning.com

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer og/eller levering af tjenesteydelser:

Indsæt varer og/eller tjenesteydelser:

Bestilt d. _____ og modtaget d. _____

Fulde navn: _____

Min adresse: _____

Dato: _____

Underskrift (kun hvis formularens indhold meddeles på papir):
