

Energi Fyn Handel A/S

Leverings- og servicebetingelser for ladeløsning til el- og plugin hybridbil - privatkunde - december 2021.

1. Generelt – Aftalens Indhold

Disse betingelser gælder for alle aftaler mellem Energi Fyn Handel A/S (CVR-nr. 25 66 41 32 - herefter benævnt EFH) og en Kunde (herefter benævnt Kunden) om:

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

Det fremgår af ordrebekræftelsen, hvad købet omhandler købt.

Disse Leverings- og servicebetingelser inklusiv bilag 1: 'Vilkår for standardinstallation af ladeboks til el- og plugin hybridbil' er gældende, når Kunden indgår Aftalen som privatperson, og leverancerne dermed hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervsmæssig brug for Kunden.

Ordrebekræftelsen samt disse Leverings- og servicevilkår inklusiv bilag 1 udgør tilsammen Parternes aftale (herefter "Aftalen"). Kunden skal straks reagere, såfremt der er uoverensstemmelser i ordrebekræftelsen.

Formålet med disse Leverings- og servicebetingelser er at regulere vilkårene for Aftalen mellem Kunden og EFH - herunder på hvilke vilkår EFH via adgang til True Energy App yder kundeservice m.v. Bilag 1 definerer de tekniske vilkår for opsætning af ladeboksen og idriftsættelse. Se i øvrigt særskilte vilkår og betingelser for True Energy App'en på trueenergy.io.

2. Ladeboksen

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

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

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. Ladeboksen må benyttes til opladning af flere biler på den samme bruger i True Energi App'en, men ladeboksen kan alene oplade én bil ad gangen.

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 EFH ikke kan gøres ansvarlig for.

3. Installation af ladeboks

Standardinstallation af ladeboks foretages af EFH eller dennes samarbejdspartner (autoriseret og/eller certificeret installatør) efter gældende regulativer og i henhold til bilag 1.

Dato og tidspunkt for opsætning af ladeboks vil fremgå af ordrebekræftelsen. EFH er berettiget til at ændre installationstidspunktet, hvis der opstår forhold, som EFH ikke selv kan kontrollere.

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.

EFH 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 EFH berettiget til at fakturere Kunden for forgæves fremmøde.

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. 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.

Det påhviler Kunden selv og for Kundens omkostning at foretage nødvendige bygningsreparationer som for eksempel maling og pudsnings, eller genetableringer efter byggetekniske forskrifter, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af ladeboksen.

Kunden er ansvarlig for, at eventuelle tilladelser fra tredjemand (f.eks. ejeren af ejendommen og myndigheder) er opnået, inden installationen påbegyndes.

4. Serviceaftale

Kun kunder, der til stadighed køber deres elektricitet hos EFH, kan indgå og opretholde en serviceaftale med EFH.

EFH's forpligtelser i henhold til serviceaftalen er betinget af, at ladeboksen er installeret af en autoriseret elinstallatør, såfremt Kunden ikke har købt standardinstallation af ladeboks hos EFH.

Den månedlige betaling til serviceaftalen dækker adgang til True Energy App, teknisk og telefonisk support, håndtering af refusion af elafgiften fra SKAT, hvis Kunden i forvejen ikke får afgiftsreduktion grundet opvarmning jf. punkt 4.3 samt kabelrabat.

4.1 True Energy App

Kunden har via serviceaftalen adgang til True Energy App, som kan hentes, der hvor man ellers henter sine apps. Kunden skal oprette sig som bruger for at få adgang til funktionerne. Registreringskoden findes i ordrebekræftelsen.

4.2 Teknisk og telefonisk support af ladeboks

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

Fejlsøgning starter altid via telefon eller chat og påbegyndes på første almindelige arbejdsdag efter fejlmeldingen er modtaget. Fejlretning, hvis det kræver fysisk fremmøde på Kundens adresse, vil ske senest 2 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.

Support og service omfatter alle handlinger og tiltag, der er nødvendige for at Kunden til stadighed har en ladeboks, der fungerer efter hensigten og sikkerhedsmæssigt forsvarligt, og hvor en sådan handling eller tiltag ikke er forårsaget af Kundens eller en tilhørende dennes husstands uforsvarlige adfærd og omfatter i det væsentligste:

- Assistance og udbedring ved driftsstop og funktionsfejl
- Assistance og udbedring ved fejlfinding
- Fjernovervågning af boksen
- Opdatering af boksens software
- Levering af ny ladeboks ved dennes hændelige totalskade eller bortkomst

Support og service omfatter blandt andet ikke følgende:

- Skader på eller bortkomst af ladeboks, der skyldes Kundens eller en tilhørende dennes husstands uforsvarlige adfærd
- Tilkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter EFH 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. 4.2.
- Tilkald ved fejlbetjening af ladeboksen
- Forgæves kørsel til bekræftet besøg

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 EFH ikke bærer risikoen eller er ansvarlig for, forbeholder EFH sig retten til at fakturere Kunden.

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.

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

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

4.3 Refusion af elafgiften

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.

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 EFH herom i forbindelse med indgåelse af Aftalen.

Ladeboksens passive og aktive elforbrug betales af Kunden via særskilt aftale. Fra og med indgåelse af Aftalen håndterer EFH refundering af elafgiften efter gældende regler og satser fastsat af SKAT.

Tilbagebetalingen af elafgiften sker sammen med elregningen.

EFH kan foretage modregning i godtgørelsen med ethvert forfaldent krav, som EFH eller hermed koncernforbundne selskaber måtte have mod kunden.

Elafgiftsrefusion udbetales kun for ladebokse installeret i Danmark, hvor installationen er omfattet af afgiftspligt efter den til enhver tid gældende danske lov.

EFH kommunikerer trådløst med ladeboksen og måler løbende det kWh forbrug, der benyttes til opladning af el- og plugin hybridbilen og udregning af refusion.

EFH 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.

4.4 Kabelrabat

Som en del af serviceaftalen og adgangen til True Energy App'en er der mulighed for at opnå en såkaldt kabelrabat. Denne rabat opnås ved at deltage i Big Battery, hvor Kundens elbil og andre elbiler er med til at balancere elnettet i Danmark, ved at pause/starte opladningen af Kundens bil, hvis der er behov for det. Rabatten udbetales af Energinet til True Energy, som sender beløbet til Energi Fyn sammen med oplysning om Kundens forbrug. Kundens kabelrabat udbetales via Kundens elregning. Læs mere på Energifyn.dk.

5. Garanti

Uden køb af serviceaftale. EFH yder garanti på ladeboksen i 2 år fra leveringstidspunktet. Garantien indebærer at EFH udfører reparationer og udbedring af fejl på Ladeboksen, reparation/udskiftning af komponenter og udstyr og eventuelt midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele. De i punkt 4.2 nævnte undtagelser gælder tilsvarende for garantien.

Med køb af serviceaftale. Såfremt Kunden har indgået en serviceaftale, drives ladeboksen for EFH's regning og risiko og vilkårene i pkt. 4 er gældende. Dette indebærer en tidsbegrænset garanti på ladeboksen i aftaleperioden og minimum i 2 år fra leveringstidspunktet ved aftaleophør inden 2 år efter leveringstidspunktet.

6. Priser, gebyrer og betalingsbetingelser

6.1 Pris

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 (Dkr.) og er inklusiv moms.

Der opkræves et engangsbeløb for køb af ladeboks og standardinstallation samt et månedligt beløb for serviceaftalen. Opkrævning sker via elregningen. Kunden hæfter for betalingen, uanset om der er særskilt betaler-/opkrævningsadresse eller en særskilt installationsadresse.

6.2 Gebyrer

De aktuelle gebyrer kan findes på energifyn.dk. EFH 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

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

7. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan EFH stille krav til Kunden om kontant depositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed som vilkår for at indgå en Leveringsaftale eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance overfor EFH. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride EFH risiko i det konkrete tilfælde. EFH kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes.

8. Leveringshindringer | Force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes EFH's og Kundens forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse Betingelser og/eller særskilt aftale, så længe force majeure består. Force majeure forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt. Den berørte Part skal straks skriftligt orientere den anden Part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet. Force majeure foreligger, hvis EFH 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 kan især foreligge i tilfælde af nedennævnte forhold (ikke udtømmende):

- 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)

Force majeure foreligger endvidere, hvis en Part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til leveringsbestemmelserne eller Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure.

9. Ansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse Leveringsbetingelser eller i Aftalen mellem Parterne.

Kunden skal sørge for, at der løbende og vedvarende sker forsyning af el til ladeboksen og at ladeboksen håndteres som anført i disse Leveringsbetingelser samt i bilag 1. EFH er på intet tidspunkt ansvarlig for indirekte tab, herunder driftstab og tab som følge af myndighedskrav, som er opstået efter ladeboksens installation samt fejl eller mangler på mobilnettet og dets dækning eller for ladeboksens manglende funktionsdygtighed som følge heraf.

10. Leveringsforholdets løbetid, opsigelse og flytning

10.1 Løbetid

Aftalen træder i kraft fra dens indgåelse, og serviceaftalen forbliver i kraft indtil den opsiges af en af Parterne.

10.2 Opsigelse

Aftalen kan opsiges til enhver tid af en af Parterne med en måneds varsel til udgangen af en kalendermåned. Bestemmelser som indeholder forpligtelser og rettidigheder, der kan gøres gældende efter ophørstidspunktet, vil dog fortsat være gældende. Aftalen kan også opsiges på grund af misligholdelse jf. punkt 11.

10.3 Flytning

Hvis Kunden flytter, kan serviceaftalen og dermed adgangen til True Energy App'en medtages eller opsiges. Ved flytning har Kunden fuld råderet over ladeboksen, da det er er Kundens ejendom.

11. Misligholdelse

I tilfælde af Kundens misligholdelse af betaling af serviceaftalen kan EFH opsiges aftalen med 5 dages varsel. En Kunde, der ikke har betalt forfalden gæld, kan ikke indgå en ny aftale med EFH, før det manglende beløb er betalt.

Ved aftalens ophør, opgør EFH mellemværendet og foretager tilbagebetaling (refusion) eller opkræver differencebeløb. I tilfælde af EFH's opsigelse på grund af misligholdelse, hæfter Kunden for betaling for serviceaftalen indtil udgangen af måneden efter den måned, hvor opsigelse er sket

Hvis en Part misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen væsentligt, har den anden Part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet Kundens manglende opfyldelse af EFH's krav om sikkerhedsstillelse. Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er EFH berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler. Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal EFH straks underrettes herom. EFH 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.

12. Fortrydelsesret

Ifølge forbrugeraftaleloven har Kunden 14 dages fortrydelsesret fra tidspunktet for Aftalens indgåelse. Kunden skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til EFH om, at Kunden ønsker at fortryde Aftalen. Kunden kan vælge at benytte standardformularen i Forbrugeraftalelovens bilag 3, og fremsende den til kundecenter@energifyn.dk.

Hvis Kunden ønsker ladeboksen installeret inden udløbet af fortrydelsesretten, bortfalder fortrydelsesretten, når EFH har påbegyndt installationen af ladeboksen.

13. Overdragelse af rettigheder m.m.

EFH er berettiget til at overdrage sine rettigheder og pligter i henhold til Aftalen helt eller delvist til tredjemand uden Kundens accept. Tilsvarende kan EFH overdrage aftalen med rettigheder og forpligtelser til et med EFH koncernforbundet selskab uden kundens samtykke.

14. Mangler og reklamation

Købelovens mangelsregler finder anvendelse på produkter, der indgår i Aftalen. Såfremt Kunden har indgået en serviceaftale, gælder tillige vilkårene i pkt. 4.

15. Personoplysninger

Til brug for blandt andet opfyldelse og administration af leveringsforholdet, statistiske formål og markedsføring indsamler, behandler og opbevarer EFH relevante oplysninger, herunder identifikationsoplysninger, om Kunden og om Kundens forbrugsrelaterede forhold i overensstemmelse med EFH's til enhver tid gældende Persondatapolitik, som findes på energifyn.dk.

16. Uoverensstemmelser

Ønsker Kunden at klage over de leverede ydelser skal Kunden kontakte EFH på mail kundecenter@energifyn.dk.

Får Kunden ikke medhold i klagen, eller ønsker Kunden af anden årsag at klage over de af EFH leverede ydelser, kan klage indgives til Center for Klagekløsnng, Toldboden 2, 8800 Viborg. Læs mere:

<https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klagekloesning-og-forbrugerklagenaevnet/>

Tvister mellem Kunden og EFH afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsreglerne i Købelovens forbrugerafsnit.

17. Ændringer af gældende lovgivning og forskrifter

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

EFH kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:

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

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

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. EFH

informerer desuden om øvrige ændringer til ugunst for Kunden ved individuel kommunikation. Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på ændrede vilkår, kan Kunden ophæve Aftalen, inden ændringerne træder i kraft.

18. Bilag

Bilag 1: Vilkår for standardinstallation af ladeboks til el- og plugin hybridbil.

Bilag 1: Vilkår for standardinstallation af ladeboks til el- og plugin hybridbil.

Som en del af Aftalen installerer EFH's 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:

- Vægmontering: Opsætning af 16A gruppeafbryder i eksisterende eltavle
- Standard Installation er med 11 KW maks. effekt (16 ampere på tre faser)
- El-ledning føres fra eltavlen til ladeboks (maksimum 10 meter)
- Der bliver boret op til 2 huller til kabel fremføring
- Ladeboksen bliver installeret, tilsluttet og konfigureret
- Test og demonstration af hvordan ladeboksen og APP fungerer

Vigtig information ved installation af ladeboks til el- og plugin hybridbil

- Strømafbrydelser ved installation af ladeboks er nødvendigt.
- Montage og installation skal kunne udføres fra en stige på maks. 5 meter
- Standardinstallationen er ikke medregnet eventuelt gravearbejde
- Kunden er selv ansvarlig for eventuelle reparationer som maling eller pudsning efter installationen.
- Der skal være en lovpligtig jordforbindelse ved eltavlen.
- Kunden eller en anden beboer skal være til stede eller kontaktperson 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. ekstra arbejde, der kan være påkrævet for en korrekt og sikker ladeboks. Mangel på accept af påkrævet ekstra arbejde, vil betyde et gebyr for forgæves installation til køber. Ekstra arbejder afregnes direkte mellem Kunden og installatør.
- Ønskes 22 kW forberedelse – 40 ampere gruppe og tykkere kabel må der påregnes ekstra pris - aftales og betales direkte til installatør.