

NRGi Elhandel A/S' vilkår for køb af ladeboks og serviceaftale

15. december 2025

1. Aftalegrundlag og baggrund

- 1.1 Nærværende vilkår (herefter "Vilkårene") gælder for aftaler om privatkunders ("Kunden") køb af ladebokse (herefter "Ladeboksen") og serviceaftale (herefter "Serviceaftalen") hos NRGi Elhandel A/S, CVR-nr.: 32285759, Dusager 22, 8200 Aarhus N (herefter "NRGi") og som er tilkøbt en NRGi elaftale.
- 1.2 Kundens angivelse af særlige eller generelle betingelser i forbindelse med bestilling anses ikke for en fravigelse af disse Vilkår, medmindre NRGi skriftligt har accepteret en sådan fravigelse.

2. Bestilling, tilbud og ordrebekræftelse

- 2.1 Ved bestilling af en Ladeboks skal Kunden oplyse sit navn, e-mailadresse og installationsadresse.
- 2.2 I umiddelbar forlængelse af bestillingen sender NRGi en foreløbig bekræftelse på, at bestillingen er modtaget. NRGi foretager derefter en behandling af ordren, der ikke udgør en bindende aftale.
- 2.3 I forlængelse af den iht. pkt. 2.2 fremsendte foreløbige bestillingsbekræftelse fremsender NRGi et tilbud (herefter "Tilbuddet") til Kundens e-mailadresse. De nærmere vilkår for Kundens accept af Tilbuddet fremgår heraf.
- 2.4 I forlængelse af Kundens accept af Tilbuddet modtager Kunden en ordrebekræftelse (herefter "Ordrebekræftelsen") med kopi af disse Vilkår samt nærmere praktiske oplysninger omkring installation af Ladeboksen (herefter samlet betegnet som "Aftalen").
- 2.5 Det er en forudsætning for køb af ladeboks og serviceaftale at kunden opretter en elaftale med NRGi. Kunden er særskilt oplyst om leveringsbetingelser for elaftalen i forbindelse med indgåelse af elaftalen.
- 2.6 Oprettelse af elaftale sker uanset om kunden i forvejen er i binding eller har en opsigelsesperiode hos sin nuværende elleverandør.
- 2.7 NRGi forbeholder sig pris- og trykfejl samt tekniske fejl.

3. Ladeboksen

- 3.1 Ladeboksen er alene beregnet til opladning af el- og hybridbiler. Ladeboksen må ikke benyttes til erhvervsmæssig opladning.
- 3.2 Ladeboksen bør ikke anvendes til andre formål, ligesom der ikke bør tilsluttes udstyr, adaptere eller lignende, som ikke er godkendt af producenten. Kunden bør ikke foretage ændringer af Ladeboksen. Tilslutning af andet udstyr eller ændringer af Ladeboksen kan indebære en sikkerhedsmæssig risiko, som NRGi ikke kan gøres ansvarlig for, ligesom Kundens garanti bortfalder, jf. pkt. 15.
- 3.3 Ladeboksen styres af ladesystemet NRGi Opladning. NRGi tilbyder udelukkende service via NRGi Opladning, og den dertil indrettede NRGi Opladning App. Vilkår og betingelser for brug af NRGi Opladning findes på www.nrgi.dk.
- 3.4 NRGi er berettiget til at skifte systemleverandør uden Kundens accept. Såfremt Kunden ikke ønsker at anvende en ny leverandør, skal Kundens opsigelse af Aftalen ske på almindelige vilkår i henhold til pkt. 20. Udskiftning af systemleverandør vil ske med minimum 30 dages varsel til Kunden.
- 3.5 Kunden køber selve Ladeboksen af NRGi, og denne tilhører således Kunden. Drift og service af Ladeboksen udføres af NRGi i henhold til den i Aftalen inkluderede serviceaftale (herefter "Serviceaftalen"), jf. pkt. 9.
- 3.6 Ladekabler, ladebrik og andet udstyr medfølger ikke i Aftalen, men kan tilkøbes særskilt i forbindelse med købet af Ladeboksen.

4. Priser og betalingsvilkår

- 4.1 Kundens samlede opstartspris inkl. moms for køb af Ladeboksen, installation og eventuelle gebyrer samt månedlig pris inkl. moms for serviceaftalen fremgår af Tilbuddet og Ordrebekræftelsen, dog undtaget eventuelle efterfølgende aftalte ekstraarbejder som følge af specialinstallationer, jf. pkt. 7.
- 4.2 Betaling af opstartspris skal ske i henhold til betalingsbetingelser i Tilbuddet og Ordrebekræftelsen og kan ske ved brug af følgende betalingsmidler: Dankort, VISA/Dankort, MasterCard, VISA Elektron, Maestro og MobilePay.
- 4.3 Betaling af Serviceaftalen sker ved månedsvis bagudgående opkrævning via Kundens elaftale, hvor betalingen skal ske via de betalingskanaler NRGi stiller til rådighed, herunder f.eks.: Betalingsservice, Indbetalingskort eller MobilePay. Kunden modtager en samlet opkrævning fra NRGi på både denne Aftale og Kundens elaftale. Hvis Aftalen indgås midt i en kalendermåned, sker afregningen forholdsmæssigt for den resterende del af kalendermåneden. Perioden og beløbet fremgår af den første opkrævning, Kunden modtager.
- 4.4 Alle priser er angivet i danske kroner og inkl. moms.
- 4.5 Kunden er forpligtet til at betale de opkrævede beløb inden forfaldsdato. Modtager NRGi ikke betalingen inden forfaldsdagen, er NRGi berettiget til at opkræve renter og gebyrer i overensstemmelse med rentelovens regler. Kunden er forpligtet til at betale for de af NRGi afholdte udgifter til rykkerskrivelse samt inddrivelse af udestående beløb.
- 4.6 NRGi er til enhver tid berettiget til at foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende, som Kunden måtte have til NRGi, ligesom NRGi er berettiget til at afvente support af Ladeboksen, indtil det forfaldne beløb er betalt.
- 4.7 NRGi forbeholder sig retten til med et varsel på minimum 30 dage at ændre i eksisterende priser og gebyrer, jf. pkt. 23.

5. Levering

- 5.1 NRGi foretager gratis levering af Ladeboksen i Danmark med undtagelse af Grønland og Færøerne.
- 5.2 NRGi leverer Ladeboksen til den aftalte installationsadresse, således at Kunden har modtaget Ladeboksen inden den fastsatte installationsdato. Kunden modtager en e-mail på tidspunktet for Ladeboksens afsendelse.
- 5.3 Ved forgæves levering er Kunden forpligtet til at afhente Ladeboksen i pakkeboks eller lignende, så den er tilgængelig for

installatøren på det aftalte installationstidspunkt. Eventuelle omkostninger til genfremsendelse efter forgæves levering afholdes af Kunden.

- 5.4 Ved Ladeboksens modtagelse skal Kunden tjekke, om der er synlige skader på emballagen. Kunden er forpligtet til at opbevare Ladeboksen på forsvarlig vis, indtil installationstidspunktet. Såfremt Kunden kan konstatere skader på emballagen, skal Kunden straks rette henvendelse til NRGi på ladeboks@nrgi.dk.
- 5.5 Kunden må ikke pakke ladeboksen ud, påbegynde samling af Ladeboksen eller lignende. Såfremt der i forbindelse med installationen konstateres skader, mangler, manglende dele eller lignende som følge af, at Ladeboksen var pakket ud på installationsdagen, afholdes samtlige udgifter til reparation, reservedele og lignende af Kunden.

6. Installation

- 6.1 NRGi kan levere Ladeboksen inklusive en standardinstallation, såfremt Kunden opfylder betingelserne herfor, jf. pkt. 6. Standardinstallationen er nærmere defineret i bilag 1.
- 6.2 Det er en forudsætning for standardinstallationen, at Kundens ejendom er af en sådan beskaffenhed, at det er muligt at installere Ladeboksen uden at skulle foretage ændringer i terræn, større beplantninger, haveanlæg, konstruktioner eller lignende. Det er ligeledes en forudsætning, at der forefindes en elttilslutning i umiddelbar nærhed af det ønskede installationssted, og at der er plads til at ophænge Ladeboksen på en bygning.
- 6.3 Såfremt Kunden måtte have særlige ønsker ud over det i standardinstallationen omfattede, eller såfremt forholdene på Kundens ejendom medfører, at en standardinstallation ikke kan lade sig gøre, skal Kunden særskilt betale for arbejdet ud over standardinstallationen (specialinstallation), jf. pkt. 7.
- 6.4 Installationen af Ladeboksen må kun foretages af NRGi eller en af NRGi godkendt installatør.
- 6.5 Kunden indestår for, at der er givet tilladelse til, at Ladeboksen installeres på den anførte installationsadresse, såfremt Ladeboksen skal installeres på en ejendom, der ikke er ejet af Kunden. NRGi kan under ingen omstændigheder gøres ansvarlig herfor, såfremt der ikke er indhentet behørigt tilladelse fra ejendommens ejer.
- 6.6 Kunden er ansvarlig for afdækning, flytning af inventar, rengøring mv. i forbindelse med installationen. Eventuelle udgifter i den henseende er NRGi uvedkommende. Kunden er indforstået med, at installation af Ladeboksen forudsætter, at Ladeboksen fastmonteres på bygningen, og at installatøren derfor er nødsaget til at bore hul i murværk mv.
- 6.7 Kunden er selv ansvarlig for – og skal afholde udgifterne til – de nødvendige bygningsmæssige reparationer, som måtte opstå i forbindelse med installation, opsætning, nedtagning, udskiftning, reparation eller flytning af ladeboksen. Dette omfatter eksempelvis maling, pudsnings, genetablering eller anden udbedring i henhold til gældende byggetekniske regler. Kunden skal derfor selv sørge for at reparere ved maling, tapetsering, udskiftning eller lignende af den mur, mursten, væg, bygningsdel eller ejendel, hvor ladeboksen er eller har været monteret. Derudover skal kunden selv genetablere eventuelle beskadigede områder såsom murværk, træelementer, flisebelægning, græsarealer, blomsterbede eller andre fysiske forhold på ejendommen, hvor der er gravet render til kabelføring. Hvis ladeboksen installeres på et område med fliser, bærer kunden selv risikoen for eventuelle skader på fliserne.
- 6.8 Installationen udføres i overensstemmelse med gældende lovgivning på tidspunktet for installationen, idet Kunden er ansvarlig for at sikre, at de tekniske forudsætninger for at kunne foretage installation er til stede. Installation af Ladeboksen forudsætter derfor, at Kundens eksisterende installationer er udført i henhold til gældende lovgivning. Viser det sig, at installationen af Ladeboksen ikke kan gennemføres af sikkerhedsmæssige årsager eller uden at bryde gældende lovgivning, er NRGi berettiget til at nægte installationen, indtil Kunden har afhjulpet de konstaterede mangler.
- 6.9 NRGi er omhyggelig med installationen, men der kan være forhold ved og i boligen, som NRGi's installatør ikke kan se. Kunden er derfor forpligtet til at oplyse NRGi's installatør om alle nedgravede stikledninger, kabler, forskudte vægge og lignende under terræn og i boligen. NRGi er ikke ansvarlig for skader på, eller som skyldes, skjulte forhold, som Kunden har forsømt at oplyse NRGi eller NRGi's installatør om. NRGi er ligeledes ikke ansvarlig for fejlboringer og reparation af disse, som følge af ovenstående nævnte forhold.
- 6.10 Installationen gennemføres kun i det omfang, at Kunden eller en anden person med adgang til Kundens login til NRGi Opladning er til stede under hele installationen.
- 6.11 Såfremt Kunden allerede har en installation til en anden ladeboks, indeholder standardinstallationen tilslutning af Ladeboksen til den eksisterende installation og eventuel nedtagning af den eksisterende ladeboks. NRGi kan kræve fejl eller skade på Ladeboksen, der er forårsaget af Kundens eksisterende installation, dækket af Kunden.
- 6.12 Opstår der uforudsete forhold, som ikke kan henføres til NRGi, er NRGi uden ansvar herfor.
- 6.13 NRGi er berettiget til at opkræve et gebyr på kr. 1.500,00 inkl. moms hos Kunden i tilfælde af forgæves installationsforsøg, som følger af Kundens forhold, eller Kundens ændring/aflysning af det aftalte installationstidspunkt senere end 48 timer før det aftalte installationstidspunkt.
- 6.14 NRGi er i de tilfælde, der er beskrevet i pkt. 6.13, berettiget til at ændre tidspunktet for installation og levering.

7. Specialinstallation

- 7.1 Såfremt forudsætningerne for at montere Ladeboksen ved en standardinstallation, jf. pkt. 6 ikke er til stede, er NRGi berettiget til at opkræve særskilt betaling for de ekstra omkostninger, der er forbundet med en specialinstallation af Ladeboksen.
- 7.2 Kunden er ansvarlig for, at Ladeboksen kan installeres i overensstemmelse med de af Kunden afgivet oplysninger, da NRGi i modsat fald er berettiget til at opkræve et beløb for de dermed forbundne ekstraarbejder og materialer.
- 7.3 Viser det sig, at det er nødvendigt at foretage ekstraarbejder i forhold til det i Aftalen anførte, skal installatøren oplyse de forventede meromkostninger, før arbejdet igangsættes. Arbejdet igangsættes først, når Kunden har accepteret ekstraarbejderne og prisestimatet. Kan Kunden ikke acceptere projekteringen af en specialinstallation har begge parter mulighed for at udtrede af Aftalen. Kunden er dog i et sådant tilfælde forpligtet til at betale NRGi et gebyr på kr. 1.570,00 inkl. moms som følge af det forgæves arbejde.

8. Offentlige tilladelser

- 8.1 Kunden er selv ansvarlig for at indhente eventuel fornøden byggetilladelse, og for at installationen af Ladeboksen sker i overensstemmelse med de for ejendommen gældende servitutter, lokalplaner mv.
- 8.2 Kunden skal selv give eventuelle meddelelser til offentlige myndigheder, i det omfang det er relevant.

9. Stabilisering af elnettet

- 9.1 For at støtte et mere bæredygtigt og stabilt elnet kan en igangværende opladning blive sat på pause. Dette sker for at sikre stabiliteten i elnettet eller beskytte lokale elinstallationer og tilstræbes udført med mindst mulig påvirkning for brugeren. Sådanne

pauser har som udgangspunkt ingen væsentlig betydning for den samlede opladning af elbilen.

10. Vedligehold

- 10.1 NRGi er til enhver tid berettiget til at tage Ladeboksen ud af drift uden forudgående varsel, såfremt dette er en følge af nødvendige tekniske ændringer, myndighedskrav eller vedligehold, herunder opdatering af firmware/software, der er begrundet i driften.

11. Levering af strøm

- 11.1 Ladeboksens passive og aktive elforbrug betales af Kunden. Kunden betaler Ladeboksens elforbrug direkte til NRGi, og elforbruget indgår dermed i Kundens generelle hustandsforbrug.
- 11.2 Der installeres ikke en særskilt elmåler til Ladeboksen.

12. Reklamation

- 12.1 Kunden har to års reklamationsret i henhold til lovgivningen.
- 12.2 I tilfælde af, at Kunden konstaterer fejl og mangler ved Ladeboksen, skal Kunden inden for rimelig tid underrette NRGi herom, da Kunden ellers risikerer at fortabe muligheden for at reklamere.
- 12.3 Viser det sig, at de reklamerede forhold ikke er berettigede, og at NRGi ikke er forpligtet til at udbedre disse, er Kunden forpligtet til at betale for NRGi's omkostninger, herunder transportomkostninger, fejlsøgning og dertilhørende yderligere reparationsomkostninger.

13. NRGi Flex

- 13.1 NRGi yder en garanti på Ladeboksen i to år fra leveringsdagen.
- Garantien indebærer, at NRGi udfører reparationer og udbedring af fejl på Ladeboksen, reparation/udskiftning af komponenter og udstyr og evt. midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele. Forhold omfattet af afsnit 13.5 er ikke omfattet af garantien, bortset fra reparation af ladeboksen.
- 13.2 I tilfælde af, at Kunden konstaterer fejl og mangler ved Ladeboksen, skal Kunden inden for rimelig tid underrette NRGi herom, da Kunden ellers risikerer at fortabe muligheden for at påberåbe sig garantien.
- 13.3 Viser det sig, at de påberåbte forhold ikke er berettigede, og at NRGi ikke er forpligtet til at udbedre disse, er Kunden forpligtet til at betale for NRGi's omkostninger, herunder transportomkostninger, fejlsøgning og dertilhørende yderligere reparationsomkostninger
- 13.4 NRGi Flex serviceaftale inkluderer:
- Løbende kundeservice og teknisk support til Kunden. Kundeservice og teknisk support ydes ved Kundens behov ved at kontakte NRGi's kundeservice på 70275060 i tidsrummet kl. 8 til 16 på hverdage. Der ydes ikke support eller kundeservice udenfor dette tidsrum.
 - Der ydes telefonisk support jf. ovenfor til igangsætning, driftstop, funktionsfejl og fejlfinding (pr. telefon i ovenstående tidsrum)
 - 250 bonus kilometer, se afsnit 15.
- 13.5 NRGi Flex serviceaftale inkluderer ikke:
- Reparation af eksisterende ladeboks eller opstilling af ny ladeboks ved Ladeboksens hændelige beskadigelse eller undergang (som følge af f.eks. brand, tyveri, lynnedslag mv.)
 - Fysisk assistance eller reparation ved driftsstop og funktionsfejl eller anden skade
 - Fjernovervågning af Ladeboksen
 - Skader på Ladeboksen, der er omfattet af Kundens forsikring, når forsikringsselskabet giver positivt tilsagn om dækning af skaden
 - Tilkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter NRGi's anvisninger
 - Skader eller fejl på ukurante komponenter
 - Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer
 - Skader eller fejl forårsaget af eksterne personer ved f.eks. service, udbedring, fejlrettelser på Ladeboksen m.v., udenom NRGi
 - Skader eller fejl på eller forårsaget af husets elinstallation, hvis husets elinstallation er ulovlig eller fejlbehæftet
 - Tilkald til strømsvigt eller fejlbetjening af Ladeboksen
 - Forgæves kørsel til bekræftet besøg
 - Udgifter til færgeoverfart til øer, som ikke kan nås uden færge
- 13.6 Ved ønske om opgradering fra NRGi Flex til NRGi Flex Plus, er der mulighed for en forlænget garanti på yderligere 5 år. Kunden vil modtage en ny aftale og aftalevilkår vedrørende NRGi Flex Plus.
- 13.7 Kunden forpligter sig i hele garantiperioden til udelukkende at lade NRGi stå for vedligeholdelse, reparationer, service, kontrol mv. af Ladeboksen, og til heller ikke selv at tilgå Ladeboksen i forbindelse med andet end sædvanlig brug og betjening.
- 13.8 Overholder Kunden ikke forpligtelsen i henhold til pkt. 13.7, kan det medføre bortfald af garanti, jf. pkt. 13.1 ligesom Kunden hæfter for alle NRGi's ekstra udgifter og ekstra tidsforbrug til drift og service som følge heraf.
- 13.9 NRGi er berettiget til at opkræve et gebyr på kr. 1.500,00 inkl. moms hos Kunden, såfremt NRGi ikke kan få adgang til Ladeboksen som aftalt og dermed kører forgæves eller, hvis fejlen ikke beror på forhold i Ladeboksen, men på eksempelvis fejl i bilen eller fejlagtig brug.
- 13.10 Kunden accepterer, at der i forbindelse med f.eks. havari, eftersyn eller service kan forekomme afbrydelser i Ladeboksens funktion. Sådanne afbrydelser berettiger ikke Kunden til kompensation fra NRGi.

14. NRGi Flex Plus

- 14.1 NRGi yder en garanti på Ladeboksen i to år fra leveringsdagen. Garantien forlænges automatisk, så længe Kunden har en aktiv og uafbrudt NRGi Flex Plus Serviceaftale siden købet af ladeboksen hos NRGi.
- 14.2 Garantien indebærer, at NRGi udfører reparationer og udbedring af fejl på Ladeboksen, reparation/udskiftning af komponenter og udstyr og evt. midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele. De i pkt. 14.6 nævnte forhold er ikke omfattet af garantien.

- 14.3 I tilfælde af, at Kunden konstaterer fejl og mangler ved Ladeboksen, skal Kunden inden for rimelig tid underrette NRGi herom, da Kunden ellers risikerer at fortabe muligheden for at påberåbe dig garantien.
- 14.4 Viser det sig, at de påberåbte forhold ikke er berettigede, og at NRGi ikke er forpligtet til at udbedre disse, er Kunden forpligtet til at betale for NRGi's omkostninger, herunder transportomkostninger, fejlsøgning og dertilhørende yderligere reparationsomkostninger.
- 14.5 NRGi Flex Plus inkluderer:
- Forlængelse af garanti efter 2 år jf. afsnit 14.1
 - 24/7 løbende kundeservice og teknisk support til Kunden, der skal sikre en god drift og vedligeholdelse
 - Kunden kan efter behov kontakte NRGi's kundeservice på 70275060 ved fejl på Ladeboksen, spørgsmål til Ladeboksens funktioner, samt ved behov for service og/eller reparation af Ladeboksen.
 - 500 Bonus kilometer, se afsnit 15
 - Reparation eller opstilling af ny ladeboks ved Ladeboksens hændelige beskadigelse eller undergang (som følge af f.eks. brand, tyveri, lynnedslag mv.), medmindre forholdet er omfattet af pkt. 14.6
 - Assistance fra en tekniker fra NRGi inden for to hverdage.
 - Assistance ved driftsstop og funktionsfejl
 - Assistance til fejlfinding
 - Assistance til igangsætning (pr. telefon hvor muligt)
 - Fjernovervågning af Ladeboksen
 - Opdatering af Ladeboksens software
- 14.6 Serviceaftalen inkluderer ikke:
- Skader på Ladeboksen, der er omfattet af Kundens forsikring, når forsikringsselskabet giver positivt tilsagn om dækning af skaden
 - Tilkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter NRGi's anvisninger
 - Skader eller fejl på ukurante komponenter
 - Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer
 - Skader eller fejl forårsaget af eksterne personer ved f.eks. service, udbedring, fejltrejtelser på Ladeboksen m.v., udenom NRGi
 - Skader eller fejl på eller forårsaget af husets elinstallation, hvis husets elinstallation er ulovlig eller fejlbehæftet
 - Tilkald til strømsvigt eller fejlbetjening af Ladeboksen
 - Forgæves kørsel til bekræftet besøg
 - Udgifter til færgeoverfart til øer, som ikke kan nås uden færge
- 14.7 Kunden forpligter sig i hele garantiperiode til udelukkende at lade NRGi stå for vedligeholdelse, reparationer, service, kontrol mv. af Ladeboksen, og til heller ikke selv at tilgå Ladeboksen i forbindelse med andet end sædvanlig brug og betjening.
- 14.8 Overholder Kunden ikke forpligtelsen i henhold til pkt. 14.7, kan det medføre bortfald af garanti, jf. pkt. 14.1, ligesom Kunden hæfter for alle NRGi's ekstra udgifter og ekstra tidsforbrug til drift og service som følge heraf.
- 14.9 NRGi er berettiget til at opkræve et gebyr på kr. 1.500,00 inkl. moms hos Kunden, såfremt NRGi ikke kan få adgang til Ladeboksen som aftalt og dermed kører forgæves eller, hvis fejlen ikke beror på forhold i Ladeboksen, men på eksempelvis fejl i bilen eller fejlagtig brug.
- 14.10 Kunden accepterer, at der i forbindelse med f.eks. havari, eftersyn eller service kan forekomme afbrydelser i Ladeboksens funktion. Sådanne afbrydelser berettiger ikke Kunden til kompensation fra NRGi.

15. Bonuskilometer

- 15.1 NRGi Bonuskilometer er en rabatordning, der belønner privatkunder med en aktiv ladeboks tilknyttet NRGi Flex Basis eller NRGi Flex Plus produkt, der samtidig aktivt bruger NRGi Opladning App til opladning af elbil.
- 15.2 For at være berettiget til at modtage NRGi Bonuskilometer skal kunden opfylde følgende betingelser:
- Kunden skal have en aktiv elaftale hos NRGi.
 - Kunden skal have en ladeboks med status som 'Aktiv' i den platform, som NRGi benytter til at administrere ladestandere pr. 31. december i et angivet år (også benævnt "skæringsdatoen").
 - Ladeboksen skal være teknisk forbundet og aktiv i systemet på skæringsdatoen.
 - App-brug skal kunne dokumenteres gennem integration mellem NRGi's afregningssystem og den platform, som benyttes til at administrere ladestandere.
 - Ordningen gælder udelukkende for privatkunder.
- 15.3 Bonussatsen fastsættes som en fast rabattsats pr. kalenderår:
- Opladningskunder som er tilmeldt produktet NRGi Flex Basis i 12 kalender måneder vil modtage 250 Bonuskilometer, som svarer til 75 kr.
 - Opladningskunder som er tilmeldt produktet NRGi Flex Plus i 12 kalender måneder vil modtage 500 Bonuskilometer, som svarer til 150 kr.
- Antal Bonuskilometer, som kunden er berettiget bliver fastsat ud fra hvilket produkt kunden er tilmeldt på skæringsdatoen.
- 15.4 NRGi Bonuskilometer beregnes ud fra faste forudsætninger for elpris og elforbrug pr. km. Disse forudsætninger og rabattsatser fastsættes af NRGi én gang årligt forud for den kommende periode. Beregningsgrundlaget offentliggøres på www.nrgi.dk med fuld transparens.

Beregningsgrundlag for Bonuskilometer

- $\text{Gennemsnitlig elbilsforbrug (kWh pr. km)} \times \text{Gennemsnitlig elpris i kr. inkl. afgifter}$

- 15.5 Ved senere opstart, ned- eller opgradering i løbet af året beregnes bonus pr. skæringsdato forholdsmæssigt efter den periode, kunden har været aktiv. Eksempel: Ved 3 måneders aktivt abonnement udgør bonus 3/12 af den årlige rabattsats (75 eller 150 kr.). Beregningen forudsætter, at kunden har en aktiv aftale pr. 31/12 (skæringsdatoen). Hvis kunden skifter type af abonnement i løbet af året, tildeles bonus efter det produkt, kunden har på skæringsdatoen.
- 15.6 Bonus modregnes automatisk som rabat på kundens elregning i januar måned efter skæringsdatoen
- 15.7 Udbetaling af bonus bortfalder, hvis:
- Kunden ikke har en aktiv elaftale eller aktiv ladeboks pr. 31/12.
 - Kunden ikke er aktiv bruger af NRGi Opladning App.
 - Aftalen opsiges inden skæringsdatoen.

16. Fortrydelsesret

- 16.1 Aftalen er undergivet forbrugeraftalelovens regler, hvilket betyder, at Kunden har 14 dages fortrydelsesret fra tidspunktet for Aftalens indgåelse.
- 16.2 Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag eller søndag forlænges fristen til den følgende hverdag.
- 16.3 Kunden udnytter fortrydelsesretten ved at give meddelelse til NRGi herom via e-mail, hvori følgende oplysninger skal fremgå:
- Kundens ønske om at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med indgåelse af Aftalen
 - Dato for bestilling af Ladeboksen
 - Kundens navn(e)
 - Kundens adresse
 - Kundens underskrift, hvis (fortrydelsesretten meddeles på papir)
 - Dato
- 16.4 Ved modtagelse af kundens meddelelse om fortrydelse iht. pkt. 16.3, sender NRGi en elektronisk returlabel til kundens e-mail.
- 16.5 Det er ikke muligt at gøre fortrydelsesretten gældende ved at nægte at modtage Ladeboksen.
- 16.6 Ved udnyttelse af fortrydelsesretten efter NRGi's afsendelse af Ladeboksen er Kunden forpligtet til at betale for de ydelser, NRGi har leveret forud for Kundens meddelelse om fortrydelse, herunder fragtomkostninger forbundet med Kundens returnering af Ladeboksen. Fragtomkostninger kan ses på www.nrgi.dk/opladning
- 16.7 Har Kunden modtaget Ladeboksen på tidspunktet for udnyttelse af fortrydelsesretten, men endnu ikke fået Ladeboksen installeret, er Kunden forpligtet til at sende Ladeboksen retur til NRGi senest 14 dage efter, Kunden har meddelt NRGi, at Kunden udnytter fortrydelsesretten.
- 16.8 Kunden er ansvarlig for at kunne dokumentere, at Ladeboksen er sendt retur inden de 14 dage, og er i øvrigt ansvarlig for eventuelle skader på Ladeboksen i forbindelse med transporten.
- 16.9 Har Ladeboksen mistet værdi som følge af brudt emballage, uberettiget brug, påbegyndt installation eller andet, bliver værdien heraf fratrukket Kundens allerede erlagte betaling.
- 16.10 Bortset fra eventuelle konstaterede værditab eller skader i forbindelse med transport modtager Kunden sine penge retur ved Ladeboksens modtagelse hos NRGi eller senest 14 dage efter fortrydelsesretten er gjort gældende, hvis Kunden har fremsendt behørig dokumentation for returneringen.
- 16.11 Såfremt Kunden udtrykkeligt accepterer, at installationen af Ladeboksen påbegyndes, inden Kundens fortrydelsesret er udløbet, og Kunden udnytter sin fortrydelsesret, efter installationen er påbegyndt, er Kunden forpligtet til at betale for den del af installationen, der er udført på tidspunktet, hvor Kunden udnytter sin fortrydelsesret. Dette gælder for såvel standard- som specialinstallationer.

17. Misligholdelse

- 17.1 Hver af parterne har ret til at ophæve Aftalen, herunder Serviceaftalen, i tilfælde af den anden parts misligholdelse, hvis ikke misligholdelsen er udbedret senest 10 dage efter skriftligt modtaget påbud herom.
- 17.2 Følgende forhold udgør altid væsentlig misligholdelse af Serviceaftalen:
- Ladeboksen bruges til opladning af andet end el- og hybridbiler
 - Ladeboksen anvendes i erhvervsøjemed
 - NRGi afskæres for adgang til Ladeboksen ifm. fejlsøgning og reparation
 - Reparationer mv. er foretaget af tredjemand, der ikke på forhånd er godkendt af NRGi
 - Konstatering af fysiske skader mv.
 - Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser
 - Kunden undlader at opfylde betingelsen som sikkerhedsstillelse
- 17.3 Er Aftalen misligholdt af Kunden, kan Kunden ikke kræve allerede erlagte beløb refunderet.

18. Erstatningsansvar

- 18.1 Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler.
- 18.2 NRGi er dog uden ansvar for tab vedrørende følgeskader, indirekte tab og andre tab, herunder tab som følge af, at Ladeboksen ikke kan benyttes som forudsat, medmindre NRGi har handlet forsætligt eller groft uagtsomt.
- 18.3 NRGi er desuden uden ansvar for følgende forhold:
- Tab som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer til Ladeboksen, herunder services, opdatering af firmware/software der er nødvendige af driftsmæssige årsager og af tekniske hensyn
 - Tab som følge af myndighedskrav
 - Tab som følge af strømsvigt, nedbrud eller øvrige forstyrrelser, uanset om disse forstyrrelser kan henføres til Kundens elaftale med NRGi eller andre eludbydere
 - Tab som følge af produkter eller tjenester, der ikke er købt i forbindelse med Aftalens indgåelse
 - Tab som følge af fejl ved oprindelige installationer
 - Krav der relaterer sig til, hvorvidt Ladeboksen kan benyttes på det mest økonomisk fordelagtige tidspunkt på døgnet
 - Tab, der skyldes misbrug eller bortskaffelse af ladekort

19. Produktansvar

- 19.1 For så vidt angår eventuelt produktansvar er NRGi udelukkende ansvarlig i henhold til de bestemmelser i produktansvarsloven, som ikke kan fraviges ved aftale. NRGi er ikke ansvarlig for indirekte tab.

20. Aftalens varighed og ophør

- 20.1 Aftalen træder i kraft fra dens indgåelse. Serviceaftalen forbliver i kraft, indtil det opsiges af en af parterne.
- 20.2 Serviceaftalen er uden binding og kan af begge parter opsiges med en måneds varsel til udgangen af en måned.
- 20.3 Oprettelse af Serviceaftalen forudsætter, at Ladeboksen er tilknyttet en NRGi-elaftale. Såfremt Kunden opsiges den NRGi-elaftale, der er tilknyttet Ladeboksen, ophører Serviceaftalen automatisk og uden yderligere varsel samtidig med den NRGi-elaftale, Ladeboksen er tilknyttet.
- 20.4 I det tilfælde serviceaftalen alene opsiges, skiftes elaftalen fra NRGi Flex produkt til et andet tilsvarende variabelt elprodukt. Se her nærmere i vilkårene for elaftalen.

21. Overdragelse af rettigheder og pligter

- 21.1 NRGi er berettiget til at overdrage sine rettigheder og pligter i henhold til Aftalen helt eller delvist til tredjemand uden Kundens accept.
- 21.2 Kundens overdragelse af rettigheder og pligter i henhold til Aftalen kan udelukkende ske efter, såfremt NRGi har givet forudgående skriftlig accept.

22. Force Majeure

- 22.1 NRGi er berettiget til at annullere en ordre eller udskyde aftalt installation eller support, og er i øvrigt fri for ansvar for enhver manglende, mangelfuld eller forsinket levering og installation, der helt eller delvist skyldes omstændigheder, som ligger uden for NRGi's rimelige kontrol, såfremt den manglende opfyldelse skyldes oprør, uroligheder, IT-manipulation eller IT-nedbrud, krig, terrorisme, brand, pandemier, offentlige forskrifter, strejke, lockout, mangel på transportmidler, vareknaphed, sygdom, forsinkelse eller mangler ved leverancer fra underleverandører, uheld i produktion eller afprøvning, eller manglende energiforsyning.
- 22.2 Kundens beføjelser suspenderes i den periode force majeure består.
- 22.3 Kunden kan derudover ikke kræve erstatning eller fremsætte noget krav overfor NRGi som følge af force majeure.

23. Ændringer

- 23.1 NRGi er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer til Aftalen, herunder Serviceaftalen, uden forudgående varsel, såfremt ændringerne udelukkende er i Kundens interesse og til Kundens fordel.
- 23.2 Ved væsentlige ændringer i priser, gebyrer eller vilkår er NRGi alene berettiget til at foretage sådanne ændringer med et forudgående varsel på minimum 30 dage.
- 23.3 NRGi kan ændre i vilkår i følgende tilfælde:
- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med NRGi Elhandels levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, udbydere af betalingsløsninger, postdistributionsselskaber eller lignende.
 - For at imødekomme inflation regnet fra 1. september 2025.
 - Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis.
 - Ved produktændringer.
- 23.4 Kunden modtager meddelelse om væsentlige ændringer på den af Kunden oplyste e-mailadresse, e-Boks eller anden individuel kommunikation. Ønsker Kunden ikke at acceptere sådanne ændringer, kan Aftalen opsiges med et varsel på 14 dage til ophør samtidig med ændringens ikrafttræden.

24. Lovvalg og værneting

- 24.1 Enhver tvist der udspringer af Aftalen, herunder Serviceaftalen, skal afgøres efter dansk ret (den internationale købelov CISG finder ikke anvendelse) og ved de danske domstole med Retten i Aarhus som værneting, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning.

25. Behandling af personoplysninger

- 25.1 NRGi indsamler og behandler en række personoplysninger i forbindelse med opfyldelsen af Aftalen. Der henvises til NRGi's persondatapolitik, der er tilgængelig på NRGi's hjemmeside: www.nrgi.dk/persondatapolitik

26. Digital kommunikation med NRGi Elhandel

- 26.1 NRGi Elhandel anvender udelukkende digital kommunikation. Det betyder, at du vil modtage regninger, produktinformation, prisopdateringer og eventuelle ændringer i vilkår som digitale beskeder i NRGi selvbetjeningen, E-Boks, E-mail eller lignende. For at bruge NRGi Elhandels digitale kommunikation, skal du oplyse en gyldig e-mailadresse.
- 26.2 Henvendelser fra NRGi Elhandel jf. afsnit 26.1 kan inkludere betalingspåmindelser, rykkerbreve, lukkevarslinger, inkassovarslinger, meddelelser om ændringer i aftalens vilkår og priser samt andre servicemeddelelser.

27. Klage

- 27.1 Ønsker Kunden at klage over de af NRGi leverede ydelser, kan Kunden rette skriftlig henvendelse til NRGi på e-mail: service@nrgi.dk eller til adressen Dusager 22, 8200 Aarhus N.
- 27.2 Er det ikke muligt at finde en mindelig løsning mellem Kunden og NRGi, kan Kunden indgive en klage til Center for klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg: <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/maeglingsteamet-for-forbrugerklager-og-forbrugerklagenaevnet/> eller til EU-Kommissionens online klageportal <https://ec.europa.eu/consumers/odr>, der er særlig relevant, hvis Kunden har bopæl i et andet EU-land.

28. Kontakt

- 28.1 Henvendelse vedrørende disse vilkår skal ske til:
- NRGi Elhandel A/S
Dusager 22
8200 Aarhus N
ladeboks@nrgi.dk
70275060

Bilag 1: Installation af ladeboks

Når du køber eller lejer en ladeboks hos NRGi, medfølger en standardinstallation, som udføres af en autoriseret installatør.

1. Standardinstallation af en ladeboks indeholder:

- 1.1 Montering af Ladeboksen på væg
- 1.2 Opsætning af udvendig gruppetavle eller i eksisterende godkendte eltavle
- 1.3 Synlig kabelføring langs væg eller på loft på maksimalt 35 meter mellem eltavle og Ladeboks
- 1.4 Plastkanaler – i alt 2 meter
- 1.5 Stålrør – i alt 3 meter
- 1.6 Jordspyd – i alt 2 stk.
- 1.7 Opsætning, konfiguration og test af Ladeboks
- 1.8 Eventuel nedtagning af eksisterende Ladeboks
- 1.9 En effekt på 11 kW (16 ampere, fordelt på 3 faser)
- 1.10 Montering af kombigruppeafbryder, 16 AMP

2. Forudsætninger for installation af ladeboks:

- 2.1 At der er tilstrækkelig GSM/WiFi dækning på det sted, hvor Ladeboksen ønskes installeret
- 2.2 At ejendommens eksisterende elinstallationer overholder gældende lovgivning og har fungerende jordelektrode
- 2.3 At der er tilstrækkelig ampere samt ampererettigheder tilknyttet ejendommen
- 2.4 At eltavlen er let tilgængelig for installatøren
- 2.5 At der er plads til montering af et lovpligtigt kombirelæ i eltavlen eller i modsat fald, at der er plads til opsætning af en ny eltavle (180x102+x101mm) i forlængelse af den eksisterende.
- 2.6 At installation af Ladeboksen er lovlig i henhold til eventuelle servitutter, lokalplaner, forskrifter mv., og i modsat fald, at der er meddelt tilladelse hertil fra rette myndigheder
- 2.7 At kunden oplyser installatøren om eventuelle skjulte installationer, herunder bl.a. kabler, vandrør, stikledninger, elinstallationer mv.

3. Standardinstallation indeholder ikke:

- 3.1 Montage der skal udføres fra en stige på mere end 3 meter
- 3.2 Gravearbejder