

NRGi Elhandel A/S' vilkår for køb af ladeboks med solceller

4. september 2025

1. Aftalegrundlag og baggrund

- 1.1 Nærværende vilkår (herefter "Vilkårene") gælder for NRGi Elhandel A/S', CVR-nr.: 32285759, Dusager 22, 8200 Aarhus N (her efter "NRGi") aftaler om privatkunders ("Kunden") køb af ladebokse, herunder service og standardinstallation af Ladeboksen, samt hvor Kunden ligeledes har en egenproduktion i form af solceller (herefter "Ladeboksen").
- 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 den i Tilbuddet fastsatte pris og NRGi's udbetaling af elafgiftsrefusion, jf. pkt. 13, at Kunden allerede har eller samtidig med indgåelse af Aftalen opretter en elaftale med NRGi. Kunden er særskilt oplyst om leveringsbetingelser for elaftalen i forbindelse med indgåelse af elaftalen.
- 2.6 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 erhvervmæssig opladning, jf. pkt. 13.
- 3.2 Kunden er forpligtet til kun at anvende Ladeboksen til opladning af el- og hybridbiler til privat brug.
- 3.3 Kunden er ikke forpligtet til at begrænse brugen af Ladeboksen til Kundens eget forbrug, og Kunden kan derfor frit anvende Ladeboksen til opladning af andre el- og hybridbiler end Kundens egen bil, forudsat at denne anvendelse ikke kan karakteriseres som erhvervmæssig opladning, jf. pkt. 3.2.
- 3.4 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.
- 3.5 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.
- 3.6 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.
- 3.7 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 "Serviceaftale"), jf. pkt. 9.
- 3.8 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.: Betalingservice, Indbetalingskort eller MobilePay. Kunden modtager en samlet opkrævning fra NRGi på både denne Aftale og Kundens elaftale, hvis Kunden er elkunde hos NRGi. Hvis Kunden ikke er elkunde hos NRGi, modtager Kunden kun en opkrævning vedrørende denne Aftale. 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 installations- dagen, afholdes samtlige udgifter til reparation, reservedele og lignende af Kunden.

6. Installation

- 6.1 NRGi leverer 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 ændre i terræn, større beplantninger, haveanlæg, konstruktioner eller lignende. Det er ligeledes en forudsætning, at der forefindes en tilslutning 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 installering 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 udræde 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. Serviceaftaler

- 9.1 Aftalen inkluderer en Serviceaftale, hvorefter NRGi yder løbende kundeservice og teknisk service til Kunden, der skal sikre en god drift og vedligeholdelse heraf.
- 9.2 Kunden kan efter behov kontakte NRGi's kundeservice på 7011 4500 ved fejl på Ladeboksen, spørgsmål til Ladeboksens funktioner, samt ved behov for service og/eller reparation af Ladeboksen. Kunden kan forvente hjælp fra en tekniker fra NRGi inden for to hverdage.
- 9.3 Serviceaftalen inkluderer:
- Ladeboks kompensation jf. pkt. 13
 - 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. 9.4
 - Assistance ved driftsstop og funktionsfejl
 - Assistance til fejlfinding
 - Assistance til igangsætning (pr. telefon hvor muligt)
 - Fjernovervågning af Ladeboksen
 - Opdatering af Ladeboksens software
- 9.4 Serviceaftalen inkluderer ikke:
- Ansøgning om elafgiftrefusion
 - 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
- 9.5 Kunden forpligter sig i hele Serviceaftalens periode 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.
- 9.6 Overholder Kunden ikke forpligtelsen i henhold til pkt. 9.5, kan det medføre bortfald af garanti, jf. pkt. 15 og udbetaling af kompensation, jf. pkt. 13, ligesom Kunden hæfter for alle NRGi's ekstra udgifter og ekstra tidsforbrug til drift og service som følge heraf.
- 9.7 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.
- 9.8 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.

10. Stabilisering af elnettet

- 10.1 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.

11. Vedligehold

- 11.1 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.

12. Levering af strøm

- 12.1 Ladeboksens passive og aktive elforbrug betales af Kunden. Kunden betaler Ladeboksens elforbrug direkte til sin elleverandør, og elforbruget indgår dermed i Kundens generelle husholdningsforbrug.
- 12.2 Der installeres ikke en særskilt elmåler til Ladeboksen.

13. Ladeboks kompensation

- 13.1 Som led i Aftalen giver NRGi en kompensation for manglende ret til elafgiftsrefusion hos SKAT frem til den 31.12.2025.
- 13.2 Muligheden for ladeboks kompensation gælder kun for Kunder, som har monteret og installeret solceller i afregningsgruppe 1-5.
- 13.3 Kompensationen udgør halvdelen af den altid gældende refusionsberettigede elafgift. Elafgifter under EU's minimumsgrænse vil ikke være refusionsberettiget.
- 13.4 Kompensationen udgør alene den del af forbruget på ladeboksen, som Kunden forbruger fra det kollektive elnet.
- 13.5 El fra egenproduktion, som forbruges igennem ladeboksen kan ikke danne grundlag for en udbetaling af kompensation.
- 13.6 NRGi er til enhver tid berettiget til uden varsel at standse kompensationen til Kunden, såfremt Kunden misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, herunder Serviceaftalen og produktionsaftale.
- 13.7 Kunden er som udgangspunkt berettiget til at modtage kompensationen, hvis Kunden ikke har ret til refusion af elafgift og alene benytter Ladeboksen til opladning af el- eller hybridbiler, som også forudsat i disse Vilkår, jf. pkt. 3, samt har en egen produktion i form af solceller i afregningsgruppe 1-5.
- 13.8 Ladeboks kompensationen kan alene udbetales for forbrug på en Ladeboks, som er installeret i Danmark.
- 13.9 NRGi foretager ikke undersøgelser af, om Kunden er berettiget til elafgiftsrefusion fra SKAT.
- 13.10 Det er endvidere en forudsætning for, at NRGi kan udbetale ladeboks kompensation, at Ladeboksen har kontinuerlig strømforsyning, da NRGi ikke kan indsamle de nødvendige data til brug for beregningen af Ladeboks kompensationen, såfremt

Ladeboksen er slukket.

- 13.11 Såfremt Kunden har fået udbetalt elafgiftsrefusion fra NRGi uden at være berettiget hertil, er NRGi berettiget til at kræve den betalte elafgiftsrefusion tilbagebetalt.
- 13.12 NRGi udbetaler ladeboks kompensationen med moms.
- 13.13 NRGi er på intet tidspunkt ansvarlig for eventuelle ændringer i Kundens forhold eller ændringer foretaget af de danske myndigheder, der medfører ændring af reglerne om elafgiftsrefusion. Kundens eventuelle muligheder for at opnå elafgiftsrefusion fra SKAT har ingen betydning for Aftalen, herunder Serviceaftalen.
- 13.14 Udbetaling af ladeboks kompensation sker via NRGi Opladning efter hver ladning på Ladeboksen. Kunden kan se kompensationen i NRGi Opladning.
- 13.15 Ladeboksen må i Serviceaftaleperioden kun benyttes til opladning af el- eller plug-in-hybridbiler, og Kunden forpligter sig til ikke at bruge el fra Ladeboksen til andre formål.
- 13.16 Ladeboks kompensationen kan ikke udbetales på andre måder eller interval end som beskrevet i afsnit 13.14.
- 13.17 Den del af serviceaftalen som omfatter Ladeboks kompensationen fra NRGi udløber den 31.12. 2025.
- 13.18 Ophøret af ladeboks kompensation medfører ikke Serviceaftalens ophør i øvrigt.

14. Reklamation

- 14.1 Kunden har to års reklimationsret i henhold til lovgivningen.
- 14.2 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.
- 14.3 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.

15. Garanti

- 15.1 NRGi yder en garanti på Ladeboksen i tre år fra leveringsdagen. Garantien forlænges automatisk, så længe Kunden har en aktiv Serviceaftale hos NRGi.
- 15.2 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. 9.4 nævnte forhold er ikke omfattet af garantien.
- 15.3 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 sig garantien.
- 15.4 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.

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

18.3 NRGi er desuden uden ansvar for følgende forhold:

- Tab som følge af uberettiget brug af Ladeboksen, uanset om den uberettigede brug skyldes Kunden eller tredjeparter, som Kunden er ansvarlig for
- Krav fra ejendommens ejer i tilfælde af, at der ikke er indhentet behørigt tilladelse til Ladeboksens installation
- 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 bindende de første 6 måneder. Aftalen kan opsiges af hver af Parterne efter 5 måneder med et varsel på en måned til udgangen af en kalendermåned.

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 medmindre man er fritaget for digital post fra det offentlige. 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