

NRGi Elhandel A/S' vilkår for serviceaftale til ladeboks Uden elaftale

4. september 2025

1. Aftalegrundlag og baggrund

- 1.1 Nærværende vilkår (herefter "Vilkårene") gælder for aftaler mellem NRGi Elhandel A/S, CVR-nr.: 32285759, Dusager 22, 8200 Aarhus N (herefter "NRGi") og private kunder (herefter "Kunden") om elafgiftsrefusion og service på ladebokse (herefter "Ladeboksen"), som er ejet af Kunden (herefter "Serviceaftalen").
- 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 Kunden kan købe en Serviceaftale til Kundens egen Ladeboks, såfremt Ladeboksen opfylder betingelserne herfor, jf. pkt. 2 og pkt. 3.
- 2.2 Køb og opretholdelse af Serviceaftalen forudsætter, at Ladeboksen kan oprettes i NRGi Opladning, jf. pkt. 3, og at Kunden ikke er afgiftsfritaget, jf. pkt. 9.
- 2.3 Ved bestilling af Serviceaftalen skal Kunden oplyse sit navn, e-mailadresse, specifikationer på den Ladeboks, som Kunden ønsker en Serviceaftale på, dokumentation for autoriseret installation, oplysninger om Kunden er afgiftsfritaget samt installationsadresse.
- 2.4 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.
- 2.5 I forlængelse af den i henhold til pkt. 2.4 fremsendte foreløbige bestillingsbekræftelse, fremsender NRGi et tilbud (herefter "Tilbuddet") til Kundens e-mailadresse. De nærmere vilkår for Kundens accept af Tilbuddet, fremgår heraf.
- 2.6 I forlængelse af Kundens accept af Tilbuddet modtager Kunden en ordrebekræftelse (herefter "Ordrebekræftelsen") med kopi af disse Vilkår samt nærmere praktiske oplysninger omkring Serviceaftalen.
- 2.7 NRGi forbeholder sig pris- og trykfejl samt tekniske fejl.

3. Ladeboksen

- 3.1 Ladeboksen skal være installeret af en autoriseret leverandør, være udstyret med en MID-måler, kunne tilknyttes en wifi- eller 4G-forbindelse og kunne tilknyttes NRGi Opladning.
- 3.2 NRGi tilbyder udelukkende elafgiftsrefusion via NRGi Opladning, og den dertil indrettede NRGi Opladning App. Vilkår og betingelser for brug af NRGi Opladning App'en findes på www.nrgi.dk
- 3.3 Serviceaftalen forudsætter endvidere, at Ladeboksen er fuldt funktionsdygtig og maksimalt 3 år gammel på tidspunktet for Kundens anmodning om tilbud på Serviceaftalen (Ladeboksens alder beregnes fra købstidspunktet).
- 3.4 Accepterede mærker på ladebokse kan ændre sig løbende, og den aktuelle oversigt kan findes på <https://nrgi.dk/privat/opladning/vi-tilbyder/serviceaftaler-til-ladeloesning/accepterede-ladebokse/>
- 3.5 Ladeboksen er og forbliver Kundens ejendom under hele Serviceaftalen.
- 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 Serviceaftalen ske på almindelige vilkår i henhold pkt. 14. Udskiftning af systemleverandør vil ske med minimum 30 dages varsel til Kunden.
- 3.7 Ladeboksen må alene anvendes til privat brug, jf. pkt. 9, men 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 erhvervsmæssig opladning.

4. Priser og betalingsvilkår

- 4.1 Kundens samlede pris inkl. moms fremgår af Tilbuddet.
- 4.2 Betaling af Serviceaftalen sker over NRGi Opladning's appen, igennem følgende betalingsmidler: Dankort, VISA/Dankort, MasterCard, VISA Elektron, Maestro som er tilgængelige på NRGi opladning app. Første opkrævning sker på datoen for aftaleindgåelse, hvor Kunden herefter modtager løbende opkrævninger månedsvis fremadrettet igennem NRGi Opladning.
- 4.3 Første opkrævning sker på datoen for aftaleindgåelse, hvor Kunden herefter modtager løbende opkrævninger månedsvis fremadrettet igennem NRGi Opladning.
- 4.4 Alle priser er 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 tilbageholde service og support af Ladeboksen, indtil det forfaldne beløb er betalt.

5. Serviceaftale

- 5.1 NRGi yder løbende kundeservice og teknisk service til Kunden, der skal sikre en god drift og vedligeholdelse heraf.
- 5.2 Kunden kan efter behov kontakte NRGi's kundeservice på 70275060 eller ladeboks@nrgi.dk ved fejl på Ladeboksen, spørgsmål til Ladeboksens funktioner, samt ved behov for service og/eller reparation af Ladeboksen.
- 5.3 Serviceaftalen inkluderer:
 - Søgning af elafgiftsrefusion, jf. pkt. 9

- 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. 5.4
- Assistance ved driftsstop og funktionsfejl
- Assistance til fejlfinding
- Assistance til igangsætning (pr. telefon hvor muligt)
- Fjernovervågning af Ladeboksen
- Opdatering af Ladeboksens software

5.4 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, fejlrettelser, softwareopdatering 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

5.5 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.

5.6 Overholder Kunden ikke forpligtelsen i henhold til pkt. 5.5, kan det medføre bortfald af udbetaling af elafgiftsrefusion, jf. pkt. 9, ligesom Kunden hæfter for alle NRGi's ekstra udgifter og ekstra tidsforbrug til drift og service som følge heraf.

5.7 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.

5.8 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.

6. Vedligehold

6.1 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.

7. Stabilisering af elnettet

7.1 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.

8. Levering af strøm

8.1 Ladeboksens passive og aktive elforbrug betales af Kunden. Kunden betaler Ladeboksens elforbrug direkte til sin elleverandør, og elforbruget indgår dermed i Kundens generelle husstandsforbrug.

8.2 Der installeres ikke en særskilt elmåler til Ladeboksen.

9. Elafgiftsrefusion

9.1 Som led i Serviceaftalen søger NRGi elafgiftsrefusion på Kundens vegne under hele Serviceaftalens løbetid, medmindre Kunden har installeret solceller, jordvarme, egen husstandsvindmølle, elvarme eller lignende.

9.2 NRGi er til enhver tid berettiget til uden varsel at standse søgning og/eller videresendelse af elafgiftrefusion til Kunden, såfremt Kunden misligholder sine forpligtelser i henhold til Serviceaftalen.

9.3 NRGi udbetaler udelukkende den elafgiftsrefusion til Kunden, NRGi kan opnå hos Skattestyrelsen på vegne af Kunden. Kunden kan ikke få elafgiftrefusion for elafgifter under EU's minimumsgrænse for elafgift.

9.4 Elafgiftsrefusionen udbetales til Kunden uden moms.

9.5 Gældende takst for elafgiftsrefusion kan ses på www.nrgi.dk/ladeboks.

9.6 Kunden har en oplysningspligt over for NRGi, såfremt Kunden er afgiftsfrataget.

9.7 Kunden er som udgangspunkt berettiget til at modtage elafgiftsrefusion, hvis Kunden betaler fuld elafgift over husstandens forbrug og alene benytter Ladeboksen til opladning af el- eller hybridbiler, som også forudsat i disse Vilkår, jf. pkt. 3.

9.8 Elafgiftsrefusion kan alene udbetales for forbrug på en Ladeboks, som er installeret i Danmark og omfattet af afgiftspligt efter den til enhver tid gældende danske lov om afgift på elektricitet.

9.9 NRGi foretager ikke undersøgelser af, om Kunden er berettiget til elafgiftsrefusion. Kunden er derfor ansvarlig for at sikre berettigelsen heraf og at orientere NRGi herom. NRGi udbetaler ikke elafgiftsrefusion for Kundens elforbrug, der er anvendt forud for det tidspunkt, hvor Kunden har orienteret NRGi.

9.10 Det er en forudsætning for, at NRGi søger elafgiftsrefusion, at Kunden ikke selv anmoder SKAT om godtgørelse af elafgift, og at Kunden betaler fuld elafgift af forbruget på den hovedmåler, som Ladeboksen er tilsluttet.

9.11 Det er endvidere en forudsætning for at NRGi kan søge elafgiftsrefusion, at Ladeboksen har kontinuerlig strømforsyning og internetforbindelse, da NRGi ikke kan indsamle de nødvendige data til brug for ansøgning om elafgiftsrefusion, såfremt Ladeboksen er slukket.

9.12 Såfremt Kunden har fået udbetalt elafgiftsrefusion fra NRGi uden at være berettiget hertil, er NRGi berettiget til at kræve den betalte elafgiftsrefusion tilbagebetalt.

9.13 NRGi søger alene elafgiftsrefusion af det til Ladeboksen hørende elforbrug. NRGi udbetaler elafgiftsrefusionen uden moms.

- 9.14 NRGi er på intet tidspunkt ansvarlig for eventuelle ændringer i Kundens forhold eller ændringer foretaget af de danske myndigheder, der medfører bortfald eller ændring af reglerne om elafgiftsrefusion. Kundens muligheder for at opnå elafgiftsrefusion har ingen betydning for Serviceaftalen, herunder Serviceaftalen.
- 9.15 Udbetaling af elafgiftsrefusion sker via NRGi Opladning efter hver ladning på Ladeboksen. Kunden kan se elafgiftsrefusionen i NRGi Opladning.
- 9.16 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, da dette kan være i strid med reglerne om elafgiftsrefusion.
- 9.17 Ophør af elafgiftsrefusionsordningen medfører ikke Serviceaftalens ophør i øvrigt.

10. Reklamation

- 10.1 Kunden har to års reklamationsret i henhold til lovgivningen.
- 10.2 I tilfælde af, at Kunden konstaterer mangler ved Serviceaftalen, skal Kunden inden for rimelig tid underrette NRGi herom, da Kunden ellers risikerer at fortabe muligheden for at reklamere.

11. Fortrydelsesret

- 11.1 Serviceaftalen er undergivet forbrugeraftalelovens regler, hvilket betyder, at Kunden har 14 dages fortrydelsesret fra tidspunktet for Serviceaftalens indgåelse.
- 11.2 Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag eller søndag forlænges fristen til den følgende hverdag.
- 11.3 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 Serviceaftalen
 - Dato for bestilling af Ladeboksen
 - Kundens navn(e)
 - Kundens adresse
 - Kundens underskrift, hvis (fortrydelsesretten meddeles på papir)
 - Dato
- 11.4 Det er ikke muligt at gøre fortrydelsesretten gældende ved at undlade ibrugtagning af Serviceaftalen.
- 11.5 Såfremt Kunden har ibrugtaget Serviceaftalen, inden Kundens fortrydelsesret er udløbet, og Kunden udnytter sin fortrydelsesret herefter, er Kunden forpligtet til at betale en forholdsmæssig del af Serviceaftalen frem til tidspunktet for Kundens meddelelse om, at fortrydelsesretten anvendes.

12. Misligholdelse

- 12.1 Hver af parterne har ret til at ophæve Serviceaftalen i tilfælde af den anden parts misligholdelse, hvis ikke misligholdelsen er udbedret senest 10 dage efter skriftligt modtaget påbud herom.
- 12.2 Følgende forhold udgør 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
- 12.3 Er Serviceaftalen misligholdt af Kunden, kan Kunden ikke kræve allerede erlagte beløb refunderet.

13. Erstatningsansvar

- 13.1 Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler.
- 13.2 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.
- 13.3 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 tredjemands afbrydelse, forstyrrelser eller ændringer til Ladeboksen, herunder services, opdatering af firmware/software, som medfører at Ladeboksen helt eller delvis ikke kan benyttes efter hensigten med NRGi Opladning, og den dertil indrettede NRGi Opladning App
 - Tab som følge af myndighedskrav
 - Tab som følge af strømsvigt, nedbrud eller øvrige forstyrrelser, uanset om disse forstyrrelser kan henføres til Kundens elleverandør.
 - Tab som følge af produkter eller tjenester, der ikke er købt i forbindelse med Serviceaftalens 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

14. Serviceaftalens varighed og ophør

- 14.1 Serviceaftalen er uden binding og kan opsiges med en måneds varsel til udgangen af en måned.
- 14.2 Serviceaftalen i sin helhed løber indtil Ladeboksen er 10 år gammel eller til den **31.12.2030**, hvad end der kommer først, hvorefter den ophører automatisk og uden yderligere varsel.
- 14.3 Datoen for Serviceaftalens ophør er også angivet i Tilbuddet, jf. pkt. 2.
- 14.4 Serviceaftalen kan indtil ophørsdato opsiges af hver af Parterne med et varsel på en måned til udgangen af en kalendermåned.

- 14.5 Opretholdelse af Serviceaftalen forudsætter endvidere, at Kunden ikke er afgiftsfritaget, jf. pkt. 9. Såfremt Kunden er eller bliver afgiftsfritaget, ophører Serviceaftalen automatisk og uden yderligere varsel.

15. Flytning

- 15.1 Skifter Kunden adresse under Serviceaftalens løbetid, skal dette oplyses NRGi. Efter anmodning kan NRGi forestå flytning af Ladeboksen med dertilhørende installationer mod betaling fra Kunden.

16. Overdragelse af rettigheder og pligter

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

17. Force Majeure

- 17.1 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.
- 17.2 Kundens beføjelser suspenderes i den periode force majeure består.
- 17.3 Kunden kan derudover ikke kræve erstatning eller fremsætte noget krav overfor NRGi som følge af force majeure.

18. Ændringer

- 18.1 NRGi er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i Serviceaftalen, uden forudgående varsel, såfremt ændringerne udelukkende er i Kundens interesse og til Kundens fordel.
- 18.2 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.
- 18.3 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 imødegå inflation regnet fra 1. september 2025.
 - Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis.
 - Ved produktændringer.
- 18.4 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 Serviceaftalen opsiges med et varsel på 14 dage til ophør samtidig med ændringens ikrafttræden.

19. Lovvalg og værneting

- 19.1 Enhver tvist der udspringer af Parternes aftale, 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.

20. Behandling af personoplysninger

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

21. Digital kommunikation med NRGi Elhandel

- 21.1 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.
- 21.2 Henvendelser fra NRGi Elhandel jf. afsnit 21.1 kan inkludere betalingspåmindelser, rykkerbreve, lukkevarslinger, inkassovarslinger, meddelelser om ændringer i aftalens vilkår og priser samt andre servicemeddelelser.

22. Klage

- 22.1 Ønsker Kunden at klage over de af NRGi leverede ydelser, kan Kunden rette skriftlig henvendelse til NRGi på e-mail: ladeboks@nrgi.dk eller til adressen Dusager 22, 8200 Aarhus N.
- 22.2 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.

23. Kontakt

23.1 Henvendelse vedrørende disse Vilkår skal ske til:
NRGi Elhandel A/S
Dusager 22
8200 Aarhus N
ladeboks@nrgi.dk
7027 5060