

# NRGi Elhandel A/S' vilkår for serviceaftale til ladeboks med solceller

4. december 2024

## 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 service på ladeboks med tidsbegrænset ladeboks kompensation samt hvor Kunden har en egenproduktion i form af solceller (herefter "Ladeboksen"), som er tilkøbt en NRGi-elaftale men 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 Som elkunde hos NRGi kan Kunden tilkøbe en Serviceaftale til Kundens Ladeboks, såfremt Ladeboksen opfylder betingelserne herfor, jf. pkt. 2 og pkt. 3.
- 2.2 Tilkøb og opretholdelse af Serviceaftalen forudsætter, at Kundens Ladeboks er tilknyttet en NRGi-elaftale, at Ladeboksen kan oprettes i NRGi Opladning, jf. pkt. 3, og at Kunden har solceller i afregningsgruppe 1-5.
- 2.3 Det er en forudsætning for den i Tilbuddet fastsatte pris og NRGi's udbetaling af ladeboks kompensation, jf. pkt. 8, at Kunden sammen med elaftalen indgår en aftale om køb af overskudsproduktion med NRGi.
- 2.4 Ved bestilling af Serviceaftalen skal Kunden oplyse sit navn, e-mailadresse, specifikationer på den Ladeboks, Kunden ønsker en Serviceaftale på, dokumentation for autoriseret installation, samt installationsadresse.
- 2.5 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.
- 2.6 I forlængelse af den i henhold til pkt. 2.5 fremsendte foreløbige bestillingsbekræftelse, fremsender NRGi et tilbud (herefter "Tilbuddet") til Kundens e-mailadresse. De nærmere vilkår for Kundens accept af Tilbuddet, fremgår heraf.
- 2.7 I forlængelse af Kundens accept af Tilbuddet modtager Kunden en ordrebekræftelse (herefter "Ordrebekræftelsen") med kopi af disse Vilkår samt nærmere praktiske oplysninger omkring Serviceaftalen.
- 2.8 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, samt kunne overføre data/oplysninger om Ladeboksens forbrug til NRGi Opladning App'en.
- 3.2 NRGi tilbyder udelukkende ladeboks kompensation igennem målt elforbrug 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](http://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. Drift og service af Ladeboksen udføres af NRGi i henhold til den i Aftalen inkluderede serviceaftale (herefter "Serviceaftale"), jf. pkt. 5.
- 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. 13. Udskiftning af systemleverandør vil ske med minimum 30 dages varsel til Kunden.
- 3.7 Ladeboksen må alene anvendes til privat brug, jf. pkt. 8, 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 erhvervmæssig opladning.
- 3.8 Ladeboksen bør ikke anvendes til andre formål, ligesom der ikke bør tilsluttes udstyr, adaptore 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.

## 4. Priser og betalingsvilkår

- 4.1 Kundens samlede pris inkl. moms fremgår af Tilbuddet.
- 4.2 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 faktura fra NRGi på både denne Aftale og Kundens elaftale hos NRGi. Hvis Aftalen indgås midt i en kalendermåned, sker afregningen forholdsmæssigt for den resterende del af kalendermåned. Perioden og beløbet fremgår af den første faktura, Kunden modtager.
- 4.3 Alle priser er i danske kroner og inkl. moms.
- 4.4 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.
- 4.5 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. Levering

5. Ladeboks serviceaftale med solceller
- 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:
- Tidsbegrænset ret til NRGi Ladeboks kompensation, pga. manglende ret til refusion af elafgift hos SKAT, se nærmere pkt. 8.
  - 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:
- Ansøgning om refusion af elafgift hos SKAT
  - Udbetaling af refusion af elafgift fra SKAT
  - Skader på Ladeboksen, der er omfattet af Kundens forsikring, når forsikringsgesellschaften 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 ladeboks kompensation, jf. pkt. 8, 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 erstatning eller 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. Levering af strøm**
- 7.1 Ladeboksens passive og aktive elforbrug betales af Kunden. Kunden betaler Ladeboksens elforbrug direkte til sin elleverandør, og elforbruget indgår dermed i Kundens generelle husholdningsforbrug.
- 7.2 Der installeres ikke en særskilt elmåler til Ladeboksen.
- 8. Ladeboks kompensation**
- 8.1 Som led i Serviceaftalen giver NRGi en kompensation for manglende ret til elafgiftrefusion hos SKAT frem til den 31. 12 2025.
- 8.2 Kompensationen udgør halvdelen af den altid gældende refusionsberettigede elafgift.
- 8.3 Muligheden for ladeboks kompensation gælder kun for Kunder, som har monteret og installeret solceller i afregningsgruppe 1-5.
- 8.4 El fra egenproduktion, som forbruges igennem Ladeboksen kan ikke danne grundlag for en udbetaling af kompensation.
- 8.5 NRGi er til enhver tid berettiget til uden varsel at standse udbetaling af kompensation til Kunden, såfremt Kunden misligholder sine forpligtelser i henhold til Serviceaftalen, samt elaftale og produktionsaftale.
- 8.6 Kompensationen udgør alene den del af forbruget på Ladeboksen, som Kunden forbruger fra det kollektive elnet.
- 8.7 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.
- 8.8 Ladeboks kompensation kan alene udbetales for forbrug på en Ladeboks, som er installeret i Danmark.
- 8.9 NRGi foretager ikke undersøgelser af, om Kunden er berettiget til elafgiftsrefusion.
- 8.10 Det er endvidere en forudsætning for at NRGi kan udbetale kompensation, at Ladeboksen har kontinuerlig strømforsyning og internetforbindelse, da NRGi ikke kan indsamle de nødvendige data til brug for udbetaling af kompensation såfremt Ladeboksen er slukket.
- 8.11 Såfremt Kunden har fået udbetalt ladeboks kompensation fra NRGi uden at være berettiget hertil, er NRGi berettiget til at kræve den betalte kompensation tilbagebetalt.
- 8.12 NRGi udbetaler ladeboks kompensationen med moms.
- 8.13 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 eventuelle muligheder for at opnå elafgiftsrefusion har ingen betydning for Serviceaftalen.
- 8.14 Udbetaling af ladeboks kompensation sker via NRGi Opladning efter hver ladning på Ladeboksen. Kunden kan se ladeboks kompensationen i NRGi Opladning.
- 8.15 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.

8.16 Ladeboks kompensationen kan ikke udbetales på andre måder eller interval end som beskrevet i afsnit 8.14.

8.17 Den del af serviceaftalen som omfatter Ladeboks kompensationen fra NRGi udløber den 31.12. 2025.

8.18 Ophøret af ladeboks kompensation medfører ikke Serviceaftalens ophør i øvrigt.

## 9. Reklamation

9.1 Kunden har to års reklimationsret i henhold til lovgivningen. Der gives ikke reklimationsret på Kundens ekstern købte Ladeboks, her henviser NRGi til forhandleren eller producenten af Ladeboksen.

9.2 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.

## 10. Vedligehold

10.1 Serviceaftalen er undergivet forbrugeraftalelovens regler, hvilket betyder, at Kunden har 14 dages fortrydelsesret fra tidspunktet for Serviceaftalens indgåelse.

10.2 Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag eller søndag forlænges fristen til den følgende hverdag.

10.3 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 serviceaftale
- Kundens navn(e)
- Kundens adresse
- Kundens underskrift, hvis (fortrydelsesretten meddeles på papir)
- Dato

10.4 Det er ikke muligt at gøre fortrydelsesretten gældende ved at unnlade ibrugtagning af Serviceaftalen.

10.5 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.

## 11. Misligholdelse

11.1 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.

11.2 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 unnlader at opfylde betingelsen som sikkerhedsstillelse

11.3 Er Serviceaftalen misligholdt af Kunden, kan Kunden ikke kræve allerede erlagte beløb refunderet.

## 12. Erstatningsansvar

12.1 Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler.

12.2 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.

12.3 NRGi er desuden uden ansvar for følgende forhold:

- Tab som følge af uberettiget brug af Ladeboksen, uanset om den uberettigede brug skyldes Kunden eller tredje parter, 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 elaftale med NRGi eller andre eludbydere
- 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

## 13. Serviceaftalens varighed og ophør

13.1 Serviceaftalen er uden binding og kan opsiges med en måneds varsel til udgangen af en måned.

13.2 Serviceaftalen i sin helhed løber indtil den **31.12 2030**, hvorefter den ophører automatisk og uden yderligere varsel.

13.3 Den del af serviceaftalen som vedrører NRGi's ladeboks kompensation til kunden udløber den 31.12.2025. Efter udløbet af kompensationen fortsætter service aftalens andre bestemmelser.

13.4 Opretholdelse af Serviceaftalen forudsætter, at Ladeboksen er tilknyttet en NRGi-elaftale samt aftale om køb af overskudsproduktion. Såfremt Kunden opsiger den NRGi-elaftale eller aftale om overskudsproduktion, der er tilknyttet Ladeboksen, ophører Serviceaftalen automatisk og uden yderligere varsel samtidig med NRGi-elaftale og aftale om overskudsproduktion som Ladeboksen er tilknyttet.

13.5 Opretholdelse af Serviceaftalen forudsætter endvidere, at Kunden ikke modtager elafgift refusion fra SKAT. Såfremt Kunden modtager elafgift refusion, ophører Serviceaftalen automatisk og uden yderligere varsel.

#### **14. Flytning**

14.1 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.

#### **15. Overdragelse af rettigheder og pligter**

15.1 NRGi er berettiget til at overdrage sine rettigheder og pligter i henhold til Serviceaftalen helt eller delvist til tredjemand uden Kundens accept.

15.2 Kunden overdragelse af rettigheder og pligter i henhold til Serviceaftalen kan udelukkende ske efter, såfremt NRGi har givet forudgående skriftlig accept.

#### **16. Force Majeure**

16.1 NRGi er berettiget til at annullere en ordre 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.

16.2 Kundens beføjelser suspenderes i den periode force majeure består.

16.3 Kunden kan derudover ikke kræve erstatning eller fremsætte noget krav overfor NRGi som følge af force majeure.

#### **17. Ændringer**

17.1 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.

17.2 Ved væsentlige ændringer i priser, Ladeboks compensation, gebyrer eller vilkår er NRGi alene berettiget til at foretage sådanne ændringer med et forudgående varsel på minimum 30 dage.

17.3 Kunden modtager meddelelse om væsentlige ændringer på den af Kunden oplyste e-mailadresse. Ønsker Kunden ikke at acceptere sådanne ændringer, kan Serviceaftalen opsiges med et varsel på 14 dage til ophør samtidig med ændringens ikrafttræden.

#### **18. Lovvalg og værneting**

18.1 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.

#### **19. Behandling af personoplysninger**

19.1 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](http://www.nrgi.dk/persondatapolitik).

#### **20. Klage**

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

20.2 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.

#### **21. Kontakt**

21.1 Henvendelse vedrørende disse Vilkår skal ske til:

NRGi Elhandel A/S  
Dusager 22  
8200 Aarhus N  
[ladeboks@nrgi.dk](mailto:ladeboks@nrgi.dk)  
70275060