

## Salgs- og leveringsbetingelser – Serviceaftale inkl. leje af ladeboks (forbruger)

### 1. Anvendelsesområde

- 1.1. Disse salgs- og leveringsbetingelser ("**Betingelserne**") gælder, når du som forbruger indgår en serviceaftale, inkl. leje af ladeboks, som skal installeres på din bopæl, via <https://www.verdo.com/dk/ladestander/> ("**Hjemmesiden**") eller på anden måde med:

VERDO GO GREEN A/S ("**Verdo**")  
CVR.nr. 25481941  
Agerskallet 7, 8920 Randers NV  
E-mail: kunde@verdo.com  
Telefonnummer: 7010 0230

- 1.2. Verdo benytter sig i visse tilfælde af samarbejdspartnere til opfyldelsen af Verdo's forpligtelser i henhold til denne aftale.

### 2. Bestilling og ordrebekræftelse

- 2.1. Ved bestilling på Hjemmesiden skal du oplyse navn, e-mail, adresse, telefonnummer og betalingsoplysninger. Når du har gennemført en bestilling, modtager du en e-mail med en ordrebekræftelse. Herefter kontakter Verdo eller Verdo's installationspartner dig for at drøfte, om du opfylder betingelserne for en standardinstallation samt for at aftale en installationsdato og -tidspunkt. Der er indgået en juridisk bindende aftale, når du har afgivet din bestilling via Hjemmesiden.

- 2.2. Aftalen mellem dig og Verdo består af:

- Ordrebekræftelsen, og
- Betingelserne

I det følgende samlet benævnt "**Aftalen**".

- 2.3. Verdo tager forbehold for prisfejl, trykfejl og tekniske fejl i Aftalen.

### 3. Serviceaftale, inkl. leje af ladeboks

- 3.1. Når du har en serviceaftale, inkl. leje af ladeboks, leverer Verdo:

- en ladeboks (som ejes af Verdo).
- Adgang til features i app'en Verdo Opladning.
- Verdo søger elafgiftsrefusion på dine vegne.
- Teknisk support og servicering af ladeboksen, herunder
  - Assistance ved funktionsfejl,
  - Opdatering af software/firmware,
  - Fejlfinding/fejlsøgning,
  - Reparation og udbedring af fejl på ladeboksen, som var til stede ved levering,
  - Hjælp ved pludseligt opståede fejl eller skader på ladeboksen, herunder eksempelvis ved lynnedslag eller lignende hændelser,

efter konkret vurdering og i det omfang forholdet ikke er dækket af forsikring eller skyldes forhold uden for Verdo's kontrol.

3.2. Verdo leverer teknisk support 24 timer i døgnet, 365 dage om året. Supporten ydes som fjernsupport (via telefon) og udkørende support (med fejlsøgning og udbedring på din adresse), afhængig af karakteren af fejlen, og hvad der er nødvendigt og hensigtsmæssigt i forhold til udbedring af fejlen. Hvis det er nødvendigt med udkørende support, vil Verdo sende tekniker inden for 48 timer efter det konstateres, at problemet ikke kan løses via fjernsupport.

3.3. Serviceaftalen omfatter ikke følgende ydelser, som der skal betales for særskilt:

- Skader eller fejl forårsaget af uautoriseret adgang til ladeboksen.
- Skader eller fejl forårsaget af fejlbetjening af ladeboksen.

#### **4. Leje af ladeboks**

4.1. Kunden er indforstået med, at den lejede ladeboks ikke nødvendigvis er ny, men kan være brugt tidligere. Ladeboksen vil dog i alt væsentlighed fremstå som ny, samt være fuldt funktionsdygtig.

#### **5. Ejendomsret og rådighed**

5.1. Verdo bevarer i Aftalens løbetid og efter Aftalens ophør den fulde ejendomsret over ladeboksen. Du tildeles alene en brugsret – med de begrænsninger, der følger af Aftalen – til den lejede ladeboks. Ejendomsretten til eventuelt tilbehør overgår til dig, når du har betalt købesummen.

5.2. Ladeboksen må kun anvendes til ikke-erhvervs-mæssig opladning af el- og hybridbiler på din bopæl. Ladeboksen må ikke anvendes med adaptere eller andre lignende modifikationer.

5.3. Ladeboksen må kun anvendes i overensstemmelse med Verdo's anvisninger, herunder brugsanvisningen. Ladeboksen må ikke flyttes, ændres, serviceres eller på anden måde modificeres af dig eller tredjemand, medmindre andet er aftalt med Verdo på forhånd.

5.4. Du må ikke bryde plomberinger eller fjerne ladeboksens typebetegnelse, fabrikationsnummer, pin, serienummer eller lignende, der benyttes til at identificere ladeboksen.

#### **6. Levering og installation af ladeboks**

6.1. Verdo leverer fragtfrit ladeboks og eventuelt tilbehør (f.eks. ladekabel eller piedestal) til pakkeshop eller hjemmeadresser i hele Danmark – med undtagelse af ikke-brofaste øer. Levering er typisk 1-4 arbejdsdage efter, Verdo har modtaget din bestilling. Det er ikke muligt at aftale fast dag eller tidspunkt for leveringen. Ved levering til ikke-brofaste øer, indgås aftale om leveringspris og -tidspunkt fra gang til gang.

6.2. Specifikt tidspunkt for installation af ladeboks aftales efter bestilling af Ladeboks med Verdo eller Verdo's installationspartner. Installation inden 14 dage efter din modtagelse af ladeboksen forudsætter, at du skriftligt anmoder Verdo herom, og at du samtidig accepterer, at du – hvis du alligevel udøver din fortrydelsesret

– kan pålægges at betale for den del af ydelserne, som er leveret, inden fortrydelsesretten udøves, jf. afsnit 16.

- 6.3. Det er dit ansvar at sikre, at ladeboksen er tilgængelig for Verdo's installationspartner på det aftalte installationstidspunkt. Det betyder bl.a., at hvis ladeboksen er sendt til en pakkeshop, er det dit ansvar at sikre, at ladeboksen er afhentet inden, ladeboksen skal installeres.
- 6.4. Installationen af ladeboksen sker enten som en standardinstallation eller som en tilslutning til din eksisterende installation.
- 6.5. En standard 11 kW installation består af:
- Kabeltræk af op til 15 meter nødvendigt installationskabel til en standard 11 kW installation.
  - Montering af kombiafbryder 20A 3F+N (RCD type A, sikring type C) i eltavle.
  - Montering af ladeboksen, hvor det er mest optimalt ift. parkeringen af din bil.
- 6.6. En installation ved tilslutning til eksisterende installation består af:
- Udskiftning af eksisterende ladeboks til ny ladeboks fra Verdo.
- 6.7. Det er dit ansvar at sikre, at de tekniske forudsætninger for at kunne foretage installationen er til stede, herunder:
- At ladeboksen er tilgængelig for Verdo eller Verdo's installationspartner på det aftalte installationstidspunkt – dvs. at du har hentet ladeboksen, hvis den er sendt til en pakkeshop eller en anden adresse end installationsadressen.
  - At du eller en myndig person er hjemme på tidspunktet for installationen.
  - At din eksisterende elinstallation overholder gældende lovgivning.
  - At eventuelle tilladelser fra tredjemand (f.eks. ejeren af ejendommen, kommunen, e.l.) er opnået, inden installationen påbegyndes.
  - At der er tilstrækkeligt ampere tilknyttet ejendommen.
  - At din elinstallation har en virksom jordelektrode.
  - At eltavlen er lettilgængelig, og at installatøren kan få adgang til den.
  - At der i din eltavle er plads til montering af kombiafbryder 20A 3F+N.
  - Hvis du har en eksisterende installation (ladeboks): at din eltavle har separat kombirelæ 20A og at kablet mellem dit kombirelæ/eltavle og der hvor ladeboksen skal sidde, er intakt, trukket korrekt og minimum er 5 X 4 mm<sup>2</sup> for en 11kW (16A) installation.

6.8. Hvis det viser sig, at de tekniske forudsætninger for at foretage installationen ikke er opfyldt, eller det af andre grunde ikke er muligt at udføre installationen, kan der være ekstraomkostninger forbundet med installationen. Hvis der skal udføres ekstraarbejde, aftales og afregnes dette direkte med Verdo's installationspartner. Eventuelt ekstraarbejde sker uden ansvar for Verdo. Typiske ting, der skal betales ekstra for (ikke udtømmende opstilling):

- Hvis der skal trækkes mere end 15 meter kabel.
- Hvis din nuværende eltavle er fyldt op, og der derved ingen disponibel plads er til montering af kombiafbryder.
- Hvis du har særlige ønsker til placering af ladeboks – f.eks. hvis du ønsker at ladeboksen skal stå frit, der skal monteres en stander til ladeboksen eller der skal udføres gravearbejde.
- Hvis jordelektrode/jordspyd er defekt, og der skal monteres en ny.
- Hvis eSIM/GSM-forbindelse ikke er konstant eller god nok til, at der kan aflæses forbrug fra distancen (mhp. at søge refusion af elafgift) og der derfor skal installeres WiFi forstærker.

6.9. Ved forsinkelse som skyldes din handling eller undladelse, er Verdo og/eller Verdo's installationspartner berettiget til at ændre installationstidspunktet. Det vil f.eks. være nødvendigt, hvis du ikke har sørget for at ladeboksen er tilgængelig for Verdo eller Verdo's installationspartner på det aftalte installationstidspunkt.

6.10. Hvis der ikke kan opnås enighed om installationstidspunktet eller omfang og/eller omkostninger forbundet med eventuelt ekstraarbejde, har både du og Verdo mulighed for at træde tilbage fra Aftalen. Verdo vil i så fald være berettiget til at kræve erstatning for det tab, som Verdo har lidt som følge af, at Aftalen ikke blev opfyldt efter sit indhold.

6.11. Efterreparationer af vægge m.v. i forbindelse med montering/installation påhviler dig og sker for din egen regning.

## 7. **El-aftale og refusion af elafgift**

7.1. Ladeboksens elforbrug vil indgå i dit samlede elforbrug på din hovedmåler (aftagenummer). Ladeboksens elforbrug betaler du i henhold til din el-aftale.

Så længe du har en serviceaftale og en el-aftale hos Verdo, søger Verdo elafgiftsrefusion inkl. moms på dine vegne. Du accepterer med andre ord, at Verdo søger refusion af den elafgift, som du betaler af ladeboksens forbrugte elektricitet. Bemærk, at Verdo udbetaler ekskl. moms, hvis ikke du har en elaftale hos Verdo.

7.2. Hvis du i Aftalens løbetid skifter til en anden elleverandør end Verdo, vil Verdo ændre udbetalingen af elafgiftsrefusion til at være ekskl. moms, samtidig med at prisen for serviceaftalen vil blive sat op til 229,00 kr. pr. måned. Ændringen

vil træde i kraft automatisk og uden varsel fra det tidspunkt, din nye elaftale træder i kraft.

- 7.3. Du er selv ansvarlig for at sikre, at du opfylder kriterierne for at modtage elafgiftsrefusion. Verdo kan ikke refundere elafgiften, hvis du har solceller, jordvarme eller anden vedvarende energiproduktion på den adresse, hvor ladeboksen installeres/er installeret. Du er forpligtet til at oplyse Verdo herom i forbindelse med bestilling af serviceaftalen på Hjemmesiden, eller hvis det bliver aktuelt på et tidspunkt efter din bestilling og/eller montering af ladeboksen
- 7.4. Hvis du har fået udbetalt refusion fra Verdo, og det senere viser sig, at du ikke har været berettiget til at modtage denne, har Verdo ret til at kræve den for meget udbetalte refusion tilbagebetalt.
- 7.5. Elafgiftsrefusionen følger den til enhver tid af danske myndigheder fastsatte sats, og den bliver refunderet af Verdo, så længe Verdo kan benytte refunderingen af elafgift til opladning af elbiler, som fastsat af de danske myndigheder. Verdo har intet ansvar for ændringer i elafgiften eller i adgangen til at søge elafgiftsrefusion. Hvis der sker ændringer heri, kan du læse herom på vores hjemmeside.
- 7.6. Elafgiftsrefusionen opgøres hver måned inkl. moms og modregnes i den følgende måneds opkrævning for serviceaftalen og el-forbrug, hvis du er el-kunde hos Verdo. Hvis du modtager el fra anden elleverandør end Verdo modregnes elafgiftsrefusionen ekskl. moms i den følgende måneds opkrævning for serviceaftalen.
- 7.7. Det er en betingelse for at modtage elafgiftsrefusionen, at du er tilmeldt betalingservice.

## **8. Ladebrik og app'en Verdo Opladning**

- 8.1. En ladebrik og/eller app'en Verdo Opladning giver dig mulighed for at starte opladning på den lejede ladeboks samt på ladebokse/ladestandere i det offentlige rum.
- 8.2. Du faktureres løbende for dit forbrug på ladebrikken og/eller i Verdo Opladning. Vilkår for brug af app findes på følgende link: <https://www.verdo.com/dk/det-med-smaat/opladning/app-betingelser/>
- 8.3. Du er ansvarlig for, at ladebrikker opbevares forsvarligt, og at Betingelserne overholdes.
- 8.4. Ladebrikker tilhører Verdo og skal destrueres eller returneres, hvis Verdo kræver det. Du må ikke foretage indgreb eller kopiering m.v. af en ladebrik.
- 8.5. Verdo ombytter uden beregning en beskadiget ladebrik. Den beskadigede ladebrik skal destrueres eller returneres til Verdo.
- 8.6. Hvis du mister en ladebrik eller har mistanke om misbrug, skal du straks ringe til Verdo, der kan hjælpe med at få spærret ladebrikken for at undgå misbrug. Verdo sender uden beregning en ny ladebrik til dig. Verdo kan kræve, at du

skriftligt bekræfter, at ladebrikken er mistet og/eller mistanken om misbrug. Verdo kan ligeledes kræve at du melder forholdet til politiet.

8.7. Verdo er ikke ansvarlig for tab, som du har haft som følge af, at din ladebrik er bortkommet, beskadiget eller på anden måde defekt.

8.8. Ladebrik og/eller Verdo Opladning deaktiveres, når serviceaftalen ophører.

8.9. Ladestandere/-bokse i det offentlige netværk stilles til rådighed og vedligeholdes af eRoaming-partnere/tredjemænd og/eller Verdo. Tredjemænd kan have deres egne vilkår og/eller betingelser for brug af deres tjenester. Du er forpligtet til at efterleve sådanne vilkår i forbindelse med brug af tjenesterne fra tredjemænd. Verdo er ikke ansvarlig for produkter, tjenester eller ydelser udbudt af tredjemænd eller for at stille vilkår og/eller betingelser til rådighed for dig. Verdo yder ikke teknisk support i relation til ladestandere/-bokse tilhørende tredjemænd. Hvis en ladestander/-boks tilhørende tredjemænd ikke virker, henvises du til at kontakte pågældende tredjemænd.

## 9. Fejlmelding og reparationer

9.1. Du skal straks underrette Verdo, hvis ladeboksen ikke fungerer. Fejlmeldinger kan indgives hele døgnet til 70100230, hvor Verdo eller Verdo's installationspartner sidder klar til at hjælpe dig.

9.2. Reparationer af ladeboksen må alene udføres af Verdo eller Verdo's installationspartner.

9.3. Hvis du er skyld i unødigt opkald eller unødigt fejlretning, kan Verdo eller Verdo's installationspartner fakturere dig i henhold til medgået tid til en timepris på 929,00 kr. inkl. moms.

## 10. Teknisk vedligehold

10.1. Verdo kan til enhver tid og uden varsel tage ladeboksen og tilhørende services ud af drift, afbryde services, foretage tekniske ændringer, udføre vedligeholdelse og/eller opdatere software/firmware og lignende, hvis dette er nødvendigt af hensyn til Aftalens opfyldelse eller som følge af krav fra myndigheder. Dette kan medføre at opladning og/eller services ikke er muligt/tilgængelige i en kortere periode.

## 11. Stabilisering af elnettet

11.1. For at understøtte stabil drift af elnettet og beskytte lokale elinstallationer kan Verdo reducere eller kortvarigt pause igangværende opladning.

11.2. Verdo tilstræber at sådanne tiltag sker med mindst mulig påvirkning for dig og din samlede opladning. Midlertidige reduktioner eller pauser vil som udgangspunkt ikke have væsentlig betydning for den samlede opladning af din elbil.

11.3. Midlertidig reduktion eller pause af opladning efter pkt. 11.1 anses ikke som en fejl eller mangel ved ladeboksen eller serviceaftalen.

## **12. Verdo's adgang til ladeboksen**

12.1. Du er forpligtet til at sikre, at Verdo og/eller Verdo's installationspartner får adgang til ladeboksen, målertavlen, din eltavle og øvrige relevante installationer på installationsadressen for at foretage installation, løbende reparationer, håndtering af fejlmeldinger, service, vedligehold, support, opdatering af software/firmware og nedtagning, der er nødvendige af hensyn til opfyldelsen af Aftalen.

12.2. Får Verdo eller Verdo's installationspartner ikke uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, eller arbejder eller kører Verdo eller Verdo's installationspartner på anden måde forgæves – f.eks. fordi du ikke har afhentet ladeboksen i pakkeshop inden installationstidspunktet – er Verdo eller Verdo's installationspartner berettiget til at fakturere dig herfor i henhold til medgået tid til en timepris på 929,00 kr. inkl. moms.

## **13. Priser, gebyrer og betalingsbetingelser**

13.1. Prisen for installation, levering, eventuelt tilbehør og din månedlige serviceaftale, inkl. leje af ladeboks, vil fremgå i forbindelse med "sikker udtjekning" og betaling, ligesom det vil fremgå af ordrebekræftelsen. Ved levering til ikke-brofaste øer, skal der indgås særskilt aftale om leveringsprisen.

13.2. Ved betaling med kort, herunder internationalt betalingskort, reserveres beløbet ved din bestilling. Pengene er reserveret på dit kort eller konto indtil: 1) vi hæver beløbet, når produktet er blevet leveret/monteret eller 2) indtil pengene bliver frigivet ifølge aftale med din kortudsteder.

13.3. Alle priser og gebyrer er i danske kroner inkl. moms.

13.4. Løbende betalinger for serviceaftalen sker bagud for hver kalendermåned. Du vil modtage faktura den 1. i måneden. Når du er el-kunde hos Verdo, modtager du en samlet faktura, der omfatter både din serviceaftale og dit elforbrug.

13.5. Hvis du ikke er tilmeldt Betalingsservice, bliver din faktura pålagt et faktureringsgebyr på 49 kr. pr. betaling. Gebyret bliver dog ikke opkrævet på den første faktura. Ved tilmelding til Betalingsservice skal den tilsendte faktura betales, hvorefter kommende betalinger opkræves via Betalingsservice. Betaling via Betalingsservice er pålagt et administrationsgebyr på 9 kr.

13.5.1. Hvis Aftalen indgås midt i en kalendermåned, sker afregningen forholdsmæssigt for den resterende del af kalendermåned. Perioden og beløbet fremgår af den første faktura, du modtager.

## **14. Bindingsperiode og opsigelse**

14.1. Aftalen træder i kraft ved dens indgåelse og fortsætter indtil den opsiges.

14.2. Aftalen er uopsigelig i 5 måneder efter dens indgåelse. Herefter kan serviceaftalen opsiges af en af parterne med 1 måneds varsel til en kalendermåneds udgang. Opsigelse kan ske til [kunde@verdo.com](mailto:kunde@verdo.com).

14.3. Verdo kan ændre Aftalen i overensstemmelse med afsnit 23 nedenfor.

## **15. Ophør af Aftalen**

15.1. Ved Aftalens ophør skal ladeboksen returneres til Verdo eller købes fri efter nærmere aftale med Verdo. Ved returnering af ladeboksen kan du vælge:

- At betale Verdo for at nedtage og returnere ladeboksen. Prisen herfor kan ikke fastsættes på forhånd, men du vil blive faktureret i henhold til medgået tid til en timepris på kr. 929,00 inkl. moms.
- At selv antage en autoriseret elektriker til at nedtage ladeboksen, og returnere denne til Verdo. Du skal til Verdo sende dokumentation (i form af kvittering/faktura) for, at det er en autoriseret installatør, der har stået for nedtagningen af din ladeboks. Ved fremsendelse med posten, skal ladeboksen sendes i en kraftig papkasse eller på anden forsvarlig vis. Det er dig, der hæfter, hvis der opstår en skade på produktet efter levering hos dig, herunder under nedtagningen eller transporten retur, og du skal dokumentere, at ladeboksen var i kontraktmæssig stand på returneringstidspunktet. Ladeboksen skal senest være Verdo i hænde 14 dage fra Aftalens ophør.

15.2. Hvis du ikke medvirker til, at ladeboksen tilbageleveres rettidigt til Verdo, kan Verdo frit vælge at gennemtvinge tilbagelevering via domstolene eller at opgive ejendomsretten til ladeboksen og til gengæld opkræve dig et standardiseret gebyr på kr. 4.995,00 for den manglende tilbagelevering.

## **16. Flytning**

16.1. Ved flytning skal Verdo orienteres om din nye adresse.

16.2. Ved flytning kan du vælge mellem:

- At betale Verdo for at nedtage og opsætte ladeboksen på den ny adresse. Prisen herfor kan ikke fastsættes på forhånd, men du vil blive faktureret i henhold til medgået tid til en timepris på kr. 929,00 inkl. moms.
- At selv antage en autoriseret elektriker til at nedtage ladeboksen og opsætte ladeboksen på den ny adresse. Du skal til Verdo sende dokumentation (i form af kvittering/faktura) for, at det er en autoriseret installatør, der har stået for flytningen af din ladeboks. Det er dit ansvar, at ladeboksen er/bliver monteret i overensstemmelse med gældende lovgivning.

## **17. Fortrydelsesret**

17.1. Som forbruger har du ifølge forbrugerftaleloven 14 dages fortrydelsesret, når du handler via vores Hjemmeside. Din fortrydelsesret udløber 14 dage efter den dag, hvor du modtog din lejede ladeboks eller dit eventuelt købte tilbehør. Hvis

fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, forlænges fristen til den følgende hverdag.

- 17.2. Køb af serviceaftale, inkl. leje af ladeboks og installation af ladeboks udgør et samlet køb, og du kan derfor ikke fortryde køb af serviceaftale, inkl. leje af ladeboks uden også at fortryde købet af installationen – eller omvendt.
- 17.3. Du mister din fortrydelsesret, hvis ikke du inden fortrydelsesfristens udløb har givet besked til Verdo om, at du ønsker at udøve din fortrydelsesret. Du kan ikke fortryde dit køb ved at nægte modtagelsen af varen. Hvis du fortryder dit køb, skal du give besked til Verdo inden udløbet af de 14 dage ved at sende en mail til [kunde@verdo.com](mailto:kunde@verdo.com) eller ved at benytte standardfortrydelsesformularen, som du finder som Bilag 1 til disse Betingelser.
- 17.4. Når du har givet os besked om, at du vil fortryde dit køb, har du 14 dage til at sende varen tilbage til os. Du skal selv afholde alle omkostninger ved returneringen. Hvis ladeboksen er blevet installeret, kan du med henblik på afmontering og returnering vælge mellem de to løsninger som er nævnt i afsnit 15.2. Varen skal returneres i original emballage.
- 17.5. Vi refunderer alle betalinger modtaget fra dig – med undtagelse af omkostninger til returlevering – senest 14 dage fra den dag, hvor vi har modtaget din besked om, at du vil fortryde Aftalen. Vi kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varen retur. Vi tilbagefører pengene med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre vi har aftalt andet.
- 17.6. Hvis varen har mistet værdi, og det skyldes at du har brugt den på en anden måde, end hvad der var nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer, kan du risikere, at du ikke får købsbeløbet tilbage. Beløbet du kan få tilbage afhænger af varens handelsmæssige værdi.
- 17.7. Hvis du ønsker, at installationen af ladeboksen skal foretages inden udløbet af fortrydelsesretten i afsnit 16.1, kan dette aftales mellem dig og Verdo, mod at du skriftligt anmoder Verdo herom. Hvis du alligevel udnytter din fortrydelsesret, kan du i så fald pålægges at betale for den del af ydelserne, som er leveret, inden fortrydelsesretten udøves.
- 18. Reklamation og klage**
- 18.1. Når du lejer en ladeboks eller køber tilbehør hertil, gælder købelovens regler, herunder købelovens mangelsregler. Det betyder, at du har reklamationsret i 24 måneder fra installation af din ladeboks. Hvis din reklamation er berettiget, kan du få varen ombyttet, pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Det er et krav, at reklamationen er berettiget, og at manglen ikke er opstået som følge af en fejlagtig brug af produktet eller anden skadeforvoldende adfærd.
- 18.2. Reklamation over forsinkelse skal ske skriftligt og uden ugrundet ophold.
- 18.3. Mangelsindsigelser skal ske skriftligt og inden for rimelig tid efter, at du har opdaget manglen. Meddelelse givet inden for to måneder efter, at du har opdaget manglen, er altid rettidig.

18.4. Hvis du - mod forventning - skulle være utilfreds med f.eks. levering, produkt, betaling eller andet, bedes du kontakte Verdo på [kunde@verdo.com](mailto:kunde@verdo.com) med en nærmere beskrivelse af, hvad du er utilfreds med. Hvis der er konstateret en mangel ved produktet, skal du medsende billeddokumentation. Verdo behandler din reklamation hurtigst muligt.

18.5. Varer, der skal returneres, kan kun returneres efter nærmere aftale med Verdo. Hvis ladeboksen er blevet installeret, kan du med henblik på afmontering og returnering vælge mellem de to løsninger i afsnit 15.2. Du skal vedlægge en kopi af ordrebekræftelsen.

18.6. Er reklamationen berettiget, refunderer Verdo dine rimelige fragtomkostninger.

18.7. Hvis det ikke lykkes at finde en løsning, kan du via klageportalen sende en klage til:

Center for Klageløsning  
Nævnenes Hus  
Toldboden 2  
8800 Viborg

Har du bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens online klageportal her: [EU-kommissionens online klageportal](#)

## 19. **Misligholdelse**

19.1. Hvis en af parterne væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, har den anden part ret til at ophæve Aftalen.

19.2. Der vil f.eks. være tale om væsentlig misligholdelse, hvis du og/eller nogen i din husstand:

- Ikke giver Verdo adgang til ladeboksen og/eller andre installationer, jf. afsnit 11.
- Benytter serviceaftalen i erhvervsøjemed.
- Har afgivet urigtige oplysninger ved Aftalens indgåelse eller undlader at meddele relevante ændringer, f.eks. adresseændring, ændring af e-mailadresse, manglende orientering om, at du ikke opfylder kriterierne for at modtage elafgiftsrefusion, m.v.
- Undlader at betale forfaldne fakturaer efter rykkerprocedure.

19.3. Hvis Verdo ophæver Aftalen på grund af væsentlig misligholdelse, vil du ikke få refunderet allerede betalte beløb.

19.4. Ved dødsfald, konkurs eller gældssanering skal Verdo straks underrettes herom.

## 20. **Erstatningsansvar**

20.1. Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Aftalen.

20.2. Verdo er ikke ansvarlig for:

- Tab, der skyldes fejlopladning, virus, brugerfejl, anvendelse i strid med Verdo's anvisninger, uberettiget tilslutning af andet udstyr, eller tab der skyldes, at ladeboksen, ladebrik eller app i øvrigt har været anvendt i strid med aftalen, m.v.
- Krav fra din eventuelle udlejer eller andre rettighedshavere og/eller tredjemand i øvrigt.
- Følgeskader og indirekte tab, herunder tab som følge af at ladeboksen ikke kan benyttes som forudsat, eller tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.
- Tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af ladeboksen og tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der: (a) skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller (b) er pålagt af myndighederne, medmindre Verdo har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- Fejl, nedbrud, forstyrrelse, strømkvalitet mv., der kan henføres til andre udbydere, herunder leverandører af el, mobilnet, producenter, m.v.
- Omkostninger knyttet til reparationer (f.eks. maling og pudsning) efter installation/montering og/eller nedtagning af ladeboks.

## 21. Force majeure

21.1. I tilfælde af force majeure fritages Verdo for alle ramte forpligtelser i henhold til Aftalen, så længe force majeure-hændelsen vedvarer, og så længe hændelsen forhindrer opfyldelsen af Aftalen.

21.2. Force majeure kan være, men er ikke begrænset til: elektrisk uvejr, strømsvigt, lockout, brand, hærværk, krig, terror, naturkatastrofer, sneskader, beslaglæggelse, fejl på mobilnettet, hackerangreb, IT-nedbrud, vareknaphed, udeblevne eller forsinkede leverancer fra underleverandører eller lignende forårsaget af force majeure eller lignende omstændigheder.

## 22. Persondata

22.1. Du kan læse om, hvordan vi behandler dine personoplysninger i vores privatlivspolitik på følgende link: [Persondatapolitik \(verdo.com\)](https://verdo.com/Persondatapolitik)

## 23. Overdragelse af rettigheder og forpligtelser

23.1. Du kan overdrage Aftalen til tredjemand, hvis Verdo har givet et forudgående, skriftligt samtykke.

23.2. Verdo har uden dit samtykke ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til Aftalen til tredjemand.

## **24. Ændringer af Aftalen**

24.1. Verdo kan ændre priser, gebyrer, og aftalevilkår i Aftalen:

- som følge af ændringer i konkurrencesituationen.
- med det formål at effektivisere og/eller optimere sin forretning og/eller produktportefølje.
- ved ændret lovgivning, regulering eller praksis, som har betydning for Aftalen.
- ved ændringer i udefrakommende omkostninger forbundet med Verdo's levering af ydelser iht. Aftalen, herunder f.eks. prisændringer hos underleverandører.
- ved behov for at sikre eller skabe incitament for en mere effektiv kundefærd i forbindelse med Verdo's administration af og udførelse af ydelser i henhold til Aftalen.
- med det formål at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget hos dig.

24.2. Ved væsentlige ændringer, som f.eks. ændringer i priser, vil du modtage meddelelse via e-mail med minimum 30 dages varsel. Du kan opsige Aftalen med 14 dages varsel til ophør samtidig med ændringens ikrafttræden. Ved forsæt brug af serviceaftalen efter varslets udløb, har du accepteret de ændrede vilkår.

24.3. Kommunikation

24.3.1. Verdo kan sende meddelelser, varslinger, ændringer og øvrig kommunikation vedrørende Aftalen via e-mail, SMS, app, Mit Verdo, e-Boks eller andre digitale kommunikationskanaler anvendt af Verdo.

24.3.2. Det er dit ansvar, at dine kontaktoplysninger hos Verdo til enhver tid er korrekte og opdaterede.

24.4. Verdo kan løbende foretage ændringer i Aftalen, som ikke er til ugunst for dig, uden forudgående varsel.

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

## **25. Lovvalg og værneting**

25.1. Enhver tvist mellem dig og Verdo vedrørende dit køb eller Aftalen, som ikke kan løses via klageadgangen, jf. punkt 17, skal afgøres efter dansk ret ved de danske domstole.

### **Bilag 1 – Standardfortrydelsesformular**

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til:

Verdo Go Green A/S

Agerskellet 7

8920 Randers NV

[kunde@verdo.com](mailto:kunde@verdo.com)

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer/tjenesteydelser:

Bestilt den: \_\_\_\_\_

Modtaget den: \_\_\_\_\_

Dit navn: \_\_\_\_\_

Din adresse: \_\_\_\_\_

Din underskrift: \_\_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_\_