

## Vilkår & handelsbetingelser

### Ampera Ladeløsninger ApS

#### 1. Oversigt

Disse betingelser og vilkår er gældende ved handel mellem Kunden & Ampera Ladeløsninger ApS (herefter: Ampera) og er gældende pr. 6. februar 2022.

#### 2. Levering, installation & betaling af ny ladeboks

##### Levering & Installering:

- Hos Ampera kan Kunden købe ladebokse inklusive installation, diverse ekstraudstyr og abonnementer til opladning af el-biler. Ved køb af ladeboks ejer Kunden boksen samt tilbehør.
- Se priser på produkter, ydelser, abonnementer mv. på [www.ampera.dk](http://www.ampera.dk). Der tages forbehold for trykfejl, leveringsproblemer og udsolgte varer.
- Ved bestilling af ladeboks og installation skal den el-installatør som Ampera samarbejder med have uhindret adgang til bygning/boligen for at installere ladeboksen. Installatøren kontakter Kunden efter Kundens bestilling med henblik på at indsamle informationer omkring Kundens nuværende el-tavle og om der er eventuelle forhold på boligen/ejendommen, som installatøren skal tage i betragtning for at planlægge installationsopgaven. Installatøren kan bede om et billede af el-tavlen og det ønskede opsætningspunkt for ladeboksen.
- Der kan være områder i Danmark hvor vi ikke kan tilbyde en standardinstallation. I dette tilfælde kontaktes Kunden af Ampera med henblik på at finde en anden løsning.
- Leveringen vil som udgangspunkt ske efter 14 dage, når fortrydelsesfristen er udløbet og Kunden kontaktes hvis leveringen bliver forsinket. Installation gælder som udgangspunkt kun på bro-faste øer, men en opsætning på ikke-bro-faste-øer kan aftales mod et tillæg. Skulle det mod alle forventninger ikke være muligt for Ampera at levere bestillingen, forbeholder Ampera sig retten til at annullere en bestilling uanset årsag.
- Der findes flere måder at få leveret en ladeboks/blive kunde hos Ampera:

##### Model 1: Kunden har ingen ladeboks (standardinstallation):

##### Ydelser & leveringer:

- Indledende snak mellem Kunden og el-installatøren om installation og afdækning af om ladeboksen kan monteres med en standardinstallation. Aftale af tidspunkt for installationen.
- Levering og montering af en 16A automatsikringsgruppe.
- 10m 5G6mm<sup>2</sup> kabel (kabel mellem ladeboksen og el-tavle)
- Fastgørelse af kabel.
- 2 stk. væggennemføringer
- Montering og tilslutning af ladeboks Easee Home

- Installation af APP på 1 stk. smartphone eller tablet, sammen med kunden, og kontrol af at der er kommunikation til Monta APP eller Easee.

Forudsætninger:

- Der er plads til ny sikringsgruppe i eksisterende eltavle.
- Kabellængde fra eltavle til ladestander ikke overstiger i alt 10 meter
- Montage og installation skal kunne udføres fra en stige på max 5 meter
- Der er etableret funktionsdygtigt jordspyd og denne er fremført til el-tavlen.
- Der er ikke medregnet evt. gravearbejde
- Ekstra arbejde ud over standardinstallationen afregnes mellem kunde og Elinstallatør.
- Kunden betaler gebyr, hvis der skal køres forgæves.
- Der vil forekomme strømafbrydelse under installationen.
- Kunden skal være tilstede eller kontaktperson under hele installationen.
- Kunden er ansvarlig for eventuel genetablering af huller i træbeklædning, mure, maling og lignende som følge af el-installatørens arbejde med installation eller nedtagning af el-ladeboks.

Model 2: Kunden har en anden ladeboks, men ønsker at skifte til Ampera:

Ydelser & leveringer:

- Indledende snak mellem Kunden og el-installatøren om installation og afdækning af om ladeboksen kan monteres med en standardinstallation. Aftale af tidspunkt for installationen.
- Demontering af gammel ladestander
- Montering og tilslutning af ladeboks fra Easee på eksisterende installation.
- Installation af APP på 1 device, sammen med kunden, og kontrol af at der er kommunikation til backend/Ampera.

Forudsætninger:

- At installationen til den tidligere ladeboks er lovlig og lig med/tilsvarende de krævede el-installationer fra ydelser/leveringer og forudsætningerne i model 1.
- At de øvrige forudsætninger fra model 1 er gældende.

- Kan ladeboksen ikke installeres inden for rammerne i ovenstående modeller, vil el-installatøren oplyse og afgive et tilbud til kunden for krævet ekstraarbejde. Ekstraarbejde er Ampera uvedkommende og aftales og afregnes direkte mellem Kunden og el-installatøren. Er der forhindringer, som Kunden burde have oplyst inden installationsopgaven, aftales pris for ekstraarbejde og afregning direkte med installatøren og er ligeledes Ampera uvedkommende. El-installatøren skal bede om en skriftlig accept fra kunden om aftale og betaling af ekstraarbejde, som ligger ud over ydelserne og leveringer i ovenstående modeller.

Betaling:

- Betaling for køb af ladeboks, installation og andre produkter, ydelser og eventuelle gebyrer sker på en fremsendt faktura til Kundens oplyste e-mail. Ønsker kunden en faktura med posten er der et faktureringsgebyr på kr. 59 kr.  
Ved køb af vores ladeløsning via en af vores samarbejdspartnere sker betaling til denne.

- Ved manglende betaling på fakturaens forfaldsdato fremsendes en betalingspåmindelse pr. e-mail til kunden. Betales rykkeren ikke fremsendes 2. og sidste betalingspåmindelse. Betales denne ej heller har Ampera ret til, at undlade at levere eller afmontere allerede opsat ladeboks for Kundens regning. Ampera kan overlade inddrivelse af gæld og dermed oplysninger på Kunden til tredjepart, f.eks. et inkassofirma. Har kunden betalt abonnement ved Ampera tilbageholdes eventuel refusion af afgifter indtil Kunden har afdraget sin gæld hos Ampera. Kunden hæfter for betaling selvom Kunden ikke bor på bestillingsadressen.
- Hvis Kunden får installeret en ladeboks på udlejningsejendom, er det kundens ansvar, at der ligger en tilladelse fra udlejer. Kunden hæfter selv for udgifter til eventuel nedtagning.
- Ved køb forbliver ejendomsretten for enhver vare Amperas ejendom indtil, Kunden har betalt. Leverede ikke-betalte varer forbliver Amperas ejendom, indtil betalingen fra Kunden til Ampera er registreret på Amperas bankkonto.

### 3. Abonnement, Afgiftsrefusion, APP & Betaling for abonnement

#### Abonnement & afgiftsrefusion:

- Se priser på produkter, ydelser, abonnemeter mv. på [www.ampera.dk](http://www.ampera.dk). Der tages forbehold for trykfejl, leveringsproblemer og udsolgte varer.
- Kunden kan tegne et serviceabonnement, som giver service og support på ladeboks, samt mulighed for refusion af afgifter op til 1,12 kr./kWh. Se pris på serviceabonnement på [www.ampera.dk](http://www.ampera.dk).
- Kunden kan få refusion på afgiften for brugte kWh som søges på vegne af Kunden hos SKAT af Ampera og ikke af Kunden selv. Refusionen er betinget af, at SKAT yder refusion og udbetales til Kunden efter hver endt opladning.
- Det er en forudsætning, at Kunden betaler fuld elafgift og ikke allerede har afgiftsfritagelse ved f.eks. elvarme i hjemmet, solceller, husstandsvindmøller, jordvarmeanlæg og lignende. Kunden har pligt til at meddele Ampera dette ved eventuel ændring i ovenstående. Ampera kan ikke stilles til ansvar for eventuelle tilbagebetalingskrav til SKAT ved manglende oplysninger til Ampera. Ampera kan påkræve, at se en faktura på Kundens el-regning som dokumentation for, at Kunden har betalt fuld el-afgift.
- Foreløbig gælder ordningen med refusion af elafgift frem til 31. december 2030 for dansk indregistrerede biler. Ordningen kan forlænges, men som udgangspunkt ophører ordningen efter 31. december 2030 og Kunden vil ikke længere kunne modtage refusion for elafgiften. Abonnementsaftalen mellem Kunden og Ampera ophører efter 31. december 2030 med mindre andet aftales mellem Kunden og Ampera.

#### APP & Betaling for abonnement:

- Ampera benytter Monta APP til afgiftsrefusion til Kunden og det er obligatorisk, at Kunden opretter sig på og benytter Monta APP for at få refusion. Ampera benytter Monta APP til at opkræve abonnementsbetaling.
- Monta udbetaler refusionen til Kundens "wallet" i Monta App hvorfra Kunden nemt kan få det udbetalt til sin bankkonto eller bruge pengene til at lade på Montas 150.000 ladepunkter i Danmark og Europa. Abonnementet til Ampera trækkes automatisk forud fra Kundens "wallet" i Monta APP.
- Kan fjernaflæsning ikke lade sig gøre, får Kunden en notifikation fra Monta APP (aktiv Monta APP påkrævet). Kunden har pligt til at indrapportere forbruget ved hjælp af billeder som uploades til

Monta APP. Ved manuel indberetning deponerer Monta beløbet i APP'en, hvorfra Kunden kan overføre det til sin egen bankkonto.

- Ampera betaler pt. 1,12 kr./kWh i refusion til Kunden. Ændres denne refusion, f.eks. pga. et politisk indgreb, giver Ampera Kunden besked om ændringerne og hvornår disse træder i kraft.
- Abonnementet kan opsiges med en måneds varsel.

#### 4. Fejlmelding med abonnement

- Der ydes support på din APP og ladeboks via Monta App. Kan Monta ikke løse problemet og der er tale om en hardwarefejl giver Monta besked til Ampera. Er det en hardwarefejl i selve ladeboksen leveret af Ampera udbedres fejlen uden omkostninger for Kunden. Der er tale om en ombytningservice hvor ladeboksen nedtages af kunden selv og sendes til Ampera der søger fejlfinding. Kan ladeboksen ikke repareres udskiftes denne til en tilsvarende fungerende ladeboks uden omkostninger for Kunden. Kunden afholder selv udgifter til montering af ladeboksen.
- Skyldes fejlen på ladeboks eller installation en generel fejl i bygningens elinstallation, i elbilen eller jordingen, så ses dette som en uberettiget fejlmelding og Ampera kan fakturere kunden for forgæves fejlsøgning.
- Kan fejlen på det reklamerede produkt ikke findes forbeholder Ampera sig retten til at sende produktet retur for Kundens regning samt fakturere et fejlfindingsgebyr på 395 kr. pr. påbegyndt servicetime (eks. moms).
- Er ladeboks og installation leveret af Ampera er der 2 års reklamationsret fra installationstidspunkt af boksen, hvis abonnementet opsiges inden for 2 år.

#### 5. Bindingsperiode og Fortrydelsesfrister

- Aftalen er bindende for begge parter når Kunden har bestilt på [www.ampera.dk](http://www.ampera.dk) og modtaget en ordrebekræftelse, medmindre Kunden benytter sin 14 dages fortrydelsesret fra bestillingstidspunktet, som skal foregå skriftligt og tydeligt pr. e-mail til Ampera. Kunden kan frasige sig 14 dages fortrydelsesfrist hvis Kunden ønsker en hurtigere installation.
- Er installationen påbegyndt efter aftale med Kunden bliver kunden faktureret for det arbejde er udført frem til fortrydelsestidspunktet. F.eks. hvis elinstallatøren har leveret og opsat boksen bliver Kunden faktureret for installationen samt nedtagning af boksen.

#### 6. Reklamationsret uden abonnement

- Fra installationsdatoen er der 2 års reklamationsret på installationer/ydelser og produkter købt af Ampera. Fejl skal være anmeldt inden for de 2 års reklamationsret.
- Kunden kan fejlmelde produktet på [www.ampera.dk](http://www.ampera.dk) hvor ordrenummer og en udførlig beskrivelse af fejl og defekter skal oplyses. Skal defekte produkter sendes retur til Ampera skal dette gøres inden for 3 uger fra reklamationsstidspunktet og udgifter til forsendelse betales af Kunden. Emballagen ved forsendelsen skal være af en sikker og godkendt type. Er produktet transportskadet ved modtagelse hos Ampera pga. ukorrekt emballage returneres produktet uden afhjælpning af fejl. Kunden skal ligeledes dække omkostninger til sikker og korrekt nedtagning.

- Kan fejlen på det reklamerede produkt ikke findes forbeholder Ampera sig retten til at sende produktet retur for Kundens regning samt fakturere et fejlfindingsgebyr på 395 kr. pr. påbegyndt servicetime (eks. moms).

## 7. Forpligtelser og misligholdelse

### Forpligtelser - Kunden:

- Ladeboks, andet tilbehør og APP skal bruges efter producenternes og Amperas anvisninger. Kunden må ikke benytte ladeboksen til andet end dens egentlige formål, som er el-opladning af danskindregistrerede el-biler. Sker der fejl ved forkert brug af ladeboks, øvrigt udstyr og APP kan Ampera ikke stilles til regnskab for.

### Forpligtelser - Ampera:

- Ampera skal hjælpe kunden med eventuelle fejl, der opstår på ladeboksen, installationer udført på Amperas bestilling og øvrigt udstyr leveret af Ampera hvis disse opstår inden for reklamationsperioden og er anmeldt rettidigt.
- Ampera er ikke erstatningspligtigt hvis fejl opstår ved nedbrud eller forstyrrelser på el-nettet eller andre direkte eller indirekte tab der skyldes fejl af tredje part eller f.eks. ved lynnedslag, brand, mv.
- Ampera er ikke erstatningspligt hvis ladeboksen, installation og udstyr er udsat for tyveri, hærværk eller lignende.

### Misligholdelse - Kunden:

- Hvis Kunden tilslutter udstyr til ladeboksen som denne ikke var tiltænkt, foretager ændringer i ladeboksen og udstyret (fysisk og på software), misligholder ladeboks og udstyr, afgiver urigtige oplysninger til Ampera, oplader uregistrerede (ikke egnede?) køretøjer, kræver boksen fjernet eller flyttet (Kunden eller anden person der er ejer eller har brugsret på området hvor ladeboksen og udstyr er opstillet), Ampera udelukkes fra fejlsøgning og aflæsning af ladeboksen, eller undlader at betale efter 2 rykkere, kan Ampera ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning i en kortere periode eller permanent. Ampera kan i øvrigt rette et erstatningskrav mod Kunden hvis Ampera faktureres af tredjepart, hvor kunden er skyld i misligholdelsen.
- Afbryder Ampera Kundens adgang til boksen gives der ikke refusion for afgifter eller nedslag i abonnementspris. Ampera kan genaktivere Kundens adgang hvis der ikke længere er mistanke om misligholdelse eller hvis eventuel gæld til Ampera er betalt.

### Misligholdelse - Ampera:

- Kan Ampera ikke udbedre fejl inden for rimelig tid har Ampera misligholdt aftalen og Kunden kan opsige sit abonnement samme dag.

## 8. Behandling og lagring af oplysninger

- Ampera skal bruge navn, installationsadresse, folkeregisteradresse, fungerende e-mailadresse og for at oprette en aftale med Kunden. Oplysningerne videregives kun til absolut nødvendige tredjeparter, som f.eks. el-installatøren der skal installere ladeboksen.

- Kunden bekræfter, at Kunden kan kontaktes på e-mail og telefon med betalingsopkrævninger og anden nødvendig korrespondance mellem Ampera, Kunden og nødvendige tredjeparter (f.eks. elinstallatører).
- Ampera opbevarer oplysninger i henhold til privatlivspolitikken som findes på [www.ampera.dk](http://www.ampera.dk).
- Oplysninger som kunden skal levere til tredjepart APPs behandles efter APP-udviklernes privatlivspolitik og Ampera kan ikke stilles til ansvar for disses behandlinger af personfølsomme oplysninger.

## 9. Ændringer

- Ændringer i Kundens aftale eller på Vilkår og Betingelserne gives Kunden besked via den oplyste e-mail, med minimum 1 måneds varsel eller i overensstemmelse med gældende lovgivning.
- Som følge af almindelig prisudvikling (inflation), politiske indgreb, nye lovgivninger, gebyrstigninger eller udbud og efterspørgsel kan Ampera ændre aftalen med fremadrettet virkning og med minimum 1 måneds varsel.
- Vilkår og betingelserne kan også ændres ved ovenstående hændelser.
- Skal kunden flytte kan Kunden opsige sit abonnement efter abonnementsaftalen medmindre en overdragelse til en ny beboer på adressen kan aftales mellem Kunden, Ampera og den nye beboer. Overdragelsen skal foregå skriftligt til Ampera og er først gyldig når den nye beboer (den nye Kunde) har accepteret aftalen og oprettet sig på Monta App. I mellemtiden er Kunden ansvarlig for betalinger til Ampera.
- Ampera kan overdrage alle vilkår og betingelser i denne aftale, f.eks. ved et salg af Ampera som virksomhed eller overdragelse til anden tredjepart eller ændring i ejerstruktur i virksomheden. Sker dette vil overdragelserne følge lovgivningen og kun personlige oplysninger der er absolut nødvendigt for at aftalen kan opretholdes overdrages.

## 10. Ansvar

### Ansvarsbegrænsninger:

- Ampera er ansvarlig for produkter købt igennem Ampera og er gældende i 2 år fra installationsdatoen. Elinstallatøren er ansvarlig for at ladeboksen er monteret efter producentens anvisninger og gældende lovkrav.
- Produkter der er købt hos tredjepart, kan Ampera ikke holdes ansvarlig. Ampera er heller ikke ansvarlig ved forkert brug af opladningsudstyr, brugerfejl, virus- eller hackerangreb eller manglende mobildækning, ligesom Ampera ikke kan drages til ansvar for økonomisk tab af noget art, hvis ladeboksen ikke benyttes korrekt eller hvis der pålægges forstyrrelse i forbindelse med myndigheds indgriben eller ved nødvendigt vedligehold.

### Erstatningsansvar:

- Ladboksen, installation og øvrigt udstyr skal være dækket af Kundens bygnings- og brandforsikring. Ampera er ikke erstatningspligtig hvis en fejl opstår som følge af arbejde med el-anlæg ved elforsyningsnettet.
- Ved force majeure situationer er Ampera ikke erstatningsansvarlig. Samtidig har Ampera ret til at udskyde planlagt/aftalt service. Force majeure situationer kan være krig, naturkatastrofer, brand, transport- og leveringshindringer, strejker men er ikke begrænset til de nævnte.

## 11. Klager

- Kunden kan kontakte Ampera pr. e-mail ved klager hvis Kunden føler, at Ampera har handlet uforsvarligt eller mod bestemmelserne i aftalen og i vilkår og betingelser. Her vil Ampera hurtigst muligt behandle klagen og tage en dialog med Kunden om løsningsmuligheder. Har en tredjepart del i Kundens klage, skal Ampera have maksimalt 2 måneders arbejdstid for, før en løsning er opnået.
- Kan klagen ikke løses tilfredsstillende for både Kunden og Ampera og der opstår en tvist vil denne blive løst efter dansk ret.