

# Clever

## Vilkår

### Andel Energi x Clever Box (Eje)

10. april 2024

Disse vilkår gælder for enhver aftale om Andel Energi x Clever Box mellem Clever A/S, CVR-nr. 32468349, Støberigade 14, 3. sal, DK-2450 København SV ("**Clever**") og dig som kunde ("**Kunden**"). Du skal være myndig for at indgå aftalen.

Du er Clevers aftalepart, uanset om en anden person eller virksomhed er angivet som betaler. Det betyder, at det er dig, der skal sørge for, at disse vilkår bliver overholdt.

Andel Energi x Clever Box er en samlet Aftale, som består af følgende aftaler:

- Aftale om køb af en Clever-ladeboks med evt. øvrigt ladeudstyr til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler, dvs. du **ejer** ladeboksen og evt. ladeudstyr. Andel Energi x Clever Box kan ikke købes uden en Clever serviceaftale.
- Aftale om installation af Clever-ladeboksen hos dig.
- Aftale om serviceaftale på Clever-ladeboksen ("**Clever-serviceaftale**"). Hvis din husstands strømforbrug er pålagt fuld elafgift, så er det en del af Clever-serviceaftalen, at der søges om refusion af elafgiften for den mængde strøm, der registreres på Clever-ladeboksen (se § 7). Det gælder kun så længe du har en Clever-serviceaftale. Det er ikke muligt at få en Clever-serviceaftale til andre ladebokse.
- Aftale om adgang til at foretage forbrugsafregnet opladning på Clevers offentlige ladenetværk

Du skal desuden have en aftale med Andel Energi A/S om leverance af strøm til din husstand (elaftale tilknyttet Andel Energi x Clever Box). Hvis du ikke har en elaftale med Andel Energi A/S, kan du ikke indgå en aftale om Andel Energi x Clever Box.

Andel Energi A/S er din aftalepart ift. elaftalen. Hvis din husstands strømforbrug er pålagt fuld elafgift, sørger Andel Energi A/S for at søge om refusion af elafgiften for den mængde strøm, der registreres på Clever-ladeboksen. Når du modtager din opkrævning for din elaftale, bliver du derfor opkrævet et lavere beløb i elafgift for strømforbrug til Clever-ladeboksen (se § 7).

Din aftale med Clever består af følgende aftaledokumenter:

- ordrebekræftelsen, som beskriver, hvad du har købt
- evt. efterfølgende varslinger om ændringer

(samlet betegnet "**Aftalen**").

Hvis der er modstrid mellem ordrebekræftelsen og vilkårene har ordrebekræftelsen forrang. Evt. varslinger om ændringer af Aftalen har forrang ift. alle øvrige aftaledokumenter.

# Clever

Vilkårene for Andel Energi x Clever Box er opdelt i fire dele:

- **DEL 1:** Vilkår, som gælder for køb og installation af Clever-ladeboks
- **DEL 2:** Vilkår, som gælder for Clever-serviceaftalen
- **DEL 3:** Vilkår, som gælder for forbrugsafregnet opladning på Clevers offentlige ladenetværk
- **DEL 4:** Generelle vilkår

Hvis du i forvejen har en Clever-ladeboks og evt. øvrigt ladeudstyr installeret hos dig som en del af et Clever-abonnement, og du konverterer dit abonnement til en aftale om Andel Energi x Clever Box, er § 5 ikke relevant for dig, da denne bestemmelse vedrører installation.

Vilkårene § 21 og § 27 gælder kun, hvis du er forbruger. Hvis du er erhvervsdrivende, er der ikke fortrydelsesret.

# Clever

DEL 1: Vilkår, som gælder for køb og installation af Clever-ladeboksen.....	4
§ 1 Ladeudstyret .....	4
§ 2 Pris .....	4
§ 3 Reklamationsret.....	5
§ 4 Anvendelse af Ladeudstyret .....	5
§ 5 Installation og tilslutning af Clever-ladeboksen og evt. øvrigt Ladeudstyr .....	5
Del 2: Vilkår, som gælder for Clever serviceaftalen .....	8
§ 6 Vedligeholdelse, service, mv.....	8
§ 7 Refusion af elafgift .....	10
§ 8 Pris .....	11
§ 9 Opsigelse.....	11
Del 3: Vilkår som gælder for forbrugsafregnet opladning .....	12
§ 10 Forbrugsafregnet opladning på Clevers offentlige og semi-offentlige ladenetværk .....	12
§ 11 Beskadigelse eller tab af ladebrik .....	13
§ 12 Forbrugsoversigt .....	13
§ 13 Fejlmelding.....	13
§ 14 Pris .....	13
DEL 4: Generelle vilkår .....	13
§ 15 Aftalens indgåelse og aktivering .....	13
§ 16 Pris for øvrige omkostninger, gebyrer mv. ....	14
§ 17 Betaling .....	14
§ 18 Dine kontaktoplysninger .....	14
§ 19 Udbedringer af fysiske forhold på ejendommen .....	15
§ 20 Teknikerbesøg, aflysning af aftaler mv. ....	15
§ 21 Ændring af Aftalen, produkter og priser (forbrugere) .....	16

# Clever

§ 22	Ændring af Aftalen, produkter og priser (erhvervsdrivende).....	17
§ 23	Ændring af Aftalen, hvis din elaftale hos Andel Energi A/S ophører.....	18
§ 24	Hvis du misligholder din Aftale .....	18
§ 25	Clevers ansvar .....	19
§ 26	Force majeure .....	20
§ 27	Fortrydelsesret (kun forbrugeraftaler) .....	21
§ 28	Overdragelse af Aftalen .....	22
§ 29	Klage og tvister.....	23
§ 30	Behandling af personoplysninger .....	23

## DEL 1: Vilkår, som gælder for køb og installation af Clever-ladeboksen

### § 1 Ladeudstyret

Som en del af Andel Energi x Clever Box køber du en Clever-ladeboks og øvrigt udstyr fra Clever (samlet "**Ladeudstyret**"), såsom fastmonteret ladekabel, kabelholder og evt. andet ladeudstyr, der er nødvendigt for, at du kan benytte ladeboksen. Det betyder, at du **ejer** Ladeudstyret.

Ladeudstyrets specifikationer står i din ordrebekræftelse. I disse vilkår benævnes ladeboksen særskilt "**Clever-ladeboksen**".

Ladeudstyret kan være brugt eller nyt (se din ordrebekræftelse). Hvis du i forvejen har Ladeudstyr installeret hos dig som en del af et Clever-abonnement, og du konverterer din abonnementsaftale med en aftale om Andel Energi x Clever Box, køber du det Ladeudstyr, som du allerede har fået installeret hos dig.

### § 2 Pris

#### 2.1 Pris for Ladeudstyret

Prisen, som skal betales til Clever for Ladeudstyret står i din ordrebekræftelse.

# Clever

## 2.2 Pris for installation

Du betaler en særskilt pris for installationen. Den pris, som du skal betale, er den pris, der er aftalt med Clever. Det er kun prisen på en standardinstallation, som fremgår af ordrebekræftelsen. Hvis der er ekstra ydelser forbundet med din installation, kan den endelige installationspris først beregnes, når Clevers installationspartner har besøgt din adresse for tilbudsgivning. Du får herefter et separat tilbud på installationen, som du skal acceptere, inden installationen sættes i gang.

## 2.3 Betaling

Du kan læse om håndtering af betaling i § 17 i DEL 4.

## § 3 Reklamationsret

Købelovens mangelregler gælder for dit køb af Ladeudstyr. Det betyder, at du har 2 års reklamationsret fra det tidspunkt, hvor Clever-ladeboksen er installeret.

Hvis du har købt Ladeudstyr, som allerede er installeret hos dig på købstidspunktet, fordi du har udskiftet et Clever-abonnement med en aftale om Andel Energi x Clever Box, så regnes de 2 år fra det konverteringstidspunkt, der fremgår af din ordrebekræftelse (se § 16.1).

Så længe du har en Clever-serviceaftale, så yder Clever derudover support og service vedrørende Ladeudstyret, herunder udskifter eller reparerer Ladeudstyret, hvis dette er mangelfuldt eller ikke fungerer (se § 6).

## § 4 Anvendelse af Ladeudstyret

Ladeudstyret må kun anvendes til opladning af elbiler og plug-in-hybridbiler som beskrevet i denne Aftale. Det betyder, at du **IKKE** må:

- Tilslutte, anvende, påføre eller påsætte udstyr, adaptere, kabler, apparater mv. til Ladeudstyret, herunder Clever-ladeboksen, som ikke er beregnet til at blive tilsluttet med henblik på opladning af elbiler og plug-in hybridbiler.

## § 5 Installation og tilslutning af Clever-ladeboksen og evt. øvrigt Ladeudstyr

### 5.1 Installationstidspunktet

Vores installationspartner ringer til dig, og sammen aftaler I et tidspunkt, hvor Clever (eller Clevers installationspartner) skal levere og installere Ladeudstyret. Du må ikke selv stå for installationen eller dele af den, heller ikke selvom du benytter en autoriseret elinstallatør.

# Clever

Det er vigtigt, at du eller en anden beslutningsdygtig person er hjemme på det aftalte installationstidspunkt. Det er også vigtigt, at du sikrer, at vi har uhindret adgang til eltavlen, langs med ledningsføringen og der, hvor Clever-ladeboksen skal installeres.

Hvis du har ændringer til din bestilling, skal du hurtigst muligt orientere Clever om dette. Hvis du orienterer Clever om ændringen mindre end 10 dage før det aftalte installationstidspunkt, kan Clever ikke garantere, at det aftalte installationstidspunkt kan overholdes, og der kan være behov for at aftale en ny installationsdato.

## 5.2 Krav til strømforsyning

Vi gør opmærksom på, at Clever-ladeboksen skal bruge 16 ampere og tre faser for at kunne levere 11 kW.

Vores installationspartner gennemgår ikke dine elinstallationer eller din stiklednings nuværende belastning eller dimension, ligesom vores installationspartner heller ikke tjekker de elektriske apparater, der er i husstanden inden installationspartneren kører. Det er altså dit eget ansvar at sikre, at du har nok ampere til rådighed til at kunne anvende Clever-ladeboksen. Vi anbefaler derfor, at du får en elektriker til at stå for beregning af belastningen og dimensionen samt for installation af eventuelle ekstra ampere for egen regning.

## 5.3 Øvrige krav, som det er dit ansvar at sikre

Det er dit ansvar at sikre, at Ladeudstyret kan og må installeres på den aftalte adresse/placering.

Det betyder, fx at hvis det er nødvendigt at installere ekstra sikringsgrupper mv., skal du selv sørge for, at det bliver gjort forud for installationen af Ladeudstyret og betale omkostningerne til det. Hvis du ønsker, at vi eller vores installationspartner skal udføre dette arbejde for dig, skal det senest aftales på det tidspunkt, hvor du laver en aftale om, hvornår Clever (eller Clevers installationspartner) skal levere og installere Ladeudstyret (se § 5.1).

Derudover er det dit ansvar at sikre, at:

- De oplysninger om forholdene på ejendommen, som du har givet Clever, er korrekte.
- Der er uhindret adgang til eltavlen, langs med ledningsføringen og der, hvor Clever-ladeboksen skal installeres.
- Der kan – og må – laves et hul i mur/bygningsselement for at trække kablet til tilslutning af Clever-ladeboksen.
- Den eksisterende elinstallation har de nødvendige ampere til rådighed for at kunne levere forsyning til Ladeudstyret.
- Ejendommens elinstallationer er lovlige.
- En eventuelt aftalt gravet rende til kabelføring er klar på installationsdatoen og opfylder alle gældende lovkrav ift. dybde og bredde i hele rendens længde. Renden til kabelføring skal være dimensioneret til henholdsvis et '5x4mm<sup>2</sup> kabel' og 'et 5x6mm<sup>2</sup> kabel', hvis kablet skal trækkes over 35 meter.

# Clever

## 5.3.1 Særlige forhold hvis du ikke selv ejer ejendommen, hvor Ladeudstyret installeres

Du skal sørge for på forhånd at indhente de nødvendige og relevante tilladelser fra fx ejer eller administrator af ejendommen.

Hvis du ikke har de nødvendige og relevante tilladelser, er du forpligtet til at betale de omkostninger, som Clever eventuelt måtte have eller få i den forbindelse.

## 5.4 Standardinstallation

For at vi kan lave en standardinstallation, dvs. en installation uden ekstra ydelser, skal den opfylde følgende krav:

- Ladeboksen skal monteres med synlig kabelføring på/ved samme bygning, som gruppetavlen er placeret i (alternativt skal kabelføringen kunne trækkes i en rende, som er gravet efter forskrifterne forud for installationstidspunktet)
- Gruppetavlen skal være placeret i stue- eller kælderplan.
- Der må ikke være ledninger i jorden, som ikke er registreret eller kan påvises.
- Installationen må ikke kræve en udskiftning af forurenede eller ikke-bæredygtig jord.
- Det skal være muligt at anvende et standardkabel (fx kan der ikke anvendes standardkabel ved installation i forbindelse med landbrug).
- Du skal acceptere, at der vil forekomme en kort strømafbrydelse ved opsætning af Ladeudstyret.

Hvis det er aftalt, at Clever foretager en standardinstallation, vil vi eller vores installationspartner, i det omfang det er muligt, på installationsadressen opsætte et kombirelæ, der passer til Clever-ladeboksens ladeeffekt, i din eksisterende gruppetavle.

Kan det ikke lade sig gøre, sætter vi i stedet en separat kasse med kombirelæ, som tilsluttes din eksisterende gruppetavle. Fra den eksisterende gruppetavle eller det separate kombirelæ, trækker vi et installationskabel på 5x4 kvadrat langs eksisterende gulv eller væg, medmindre andet aftales. Kablet monteres i Clever-ladeboksen.

## 5.5 Opsætning af en Clever-ladeboks på eksisterende installation

Hvis du tidligere har fået installeret en ladeboks til opladning af elbil og plug-in-hybridbil hos dig kan det være, at din eksisterende installation kan genbruges. Se mere her: <https://clever.dk/opladning-hjemme-og-paa-farten/udskiftning-af-boks-paa-eksisterende-installation/>

Clevers installationspartner vurderer, om din eksisterende installation opfylder specifikationerne til, at installationen kan genbruges. I vurderingen indgår bl.a. følgende:

- **Det rigtige størrelse kabel:** Kablet, der går fra din eltavle ud til Clever-ladeboksen, skal have en tykkelse, der mindst er 4,0 mm<sup>2</sup>. Det er nemlig vigtigt, at kablet er tykt nok til at kunne klare den mængde strøm, som går til Clever-ladeboksen.

# Clever

- **Et separat relæ:** Der skal være installeret et fejlstrømsrelæ plus sikring *eller* et kombirelæ i din eltavle.
- **En separat forbindelse:** Kablet fra din eltavle til Clever-ladeboksen må ikke forsyne andet end Clever-ladeboksen, fx andre stikkontakter, lyskilder eller hårde hvidevarer.

## 5.6 Placering af ladeboks

Du kan så vidt muligt få Clever-ladeboksen installeret, hvor du ønsker det, så længe det overholder lov- og installationskrav.

Dog **skal** Clever-ladeboksen placeres mindst 50 cm over jorden (målt fra Clever-ladeboksens underkant) og højst 150 cm. over jorden (målt fra Clever-ladeboksens overkant). Vi anbefaler, at Clever-ladeboksen placeres 70 cm over jorden.

Visse placeringer indebærer ekstraudgifter for dig, som ikke er inkluderet i en standardinstallation. Det kan være skjult kabelføring, underskydning af kabler m.v. Hvis din installation kræver ekstraydelser, etablerer vores installationspartner dette mod ekstra betaling.

## 5.7 Henvisning til øvrige vilkår

Vær opmærksom på, at der også gælder vilkår om udbedringer af fysiske forhold på ejendommen (§ 19) og teknikerbesøg, aflysning af aftaler mv. (§ 20). Disse står i DEL 4.

# Del 2: Vilkår, som gælder for Clever serviceaftalen

## § 6 Vedligeholdelse, service, mv.

Clever yder support og service vedrørende Ladeudstyret, herunder udskifter eller reparerer Ladeudstyret, hvis dette er mangelfuldt eller ikke fungerer. Clever servicerer løbende Ladeudstyret, når der er behov herfor. Det betyder fx, at Clever yder support og service til

- fejlfinding,
- udbedring af funktionsfejl og driftsstop, herunder reparation, udskiftning af komponenter eller hele eller dele af Ladeudstyret, hvis nødvendigt,
- softwareopdatering,
- fjernovervågning af Ladeudstyret

Dette gælder dog **ikke**, hvis du svigagtigt, forsætligt eller groft uagtsomt har forårsaget, at Ladeudstyret skal udskiftes eller repareres. I sådanne tilfælde skal du betale alle omkostninger forbundet med Clevers udskiftning og/eller reparation af Ladeudstyret (se også § 6.1).



# Clever

Så længe du har en Clever serviceaftale, er det et krav, at al vedligeholdelse, service og reparation af Ladeudstyret udføres af Clever, herunder Clevers servicepartner. Det betyder bl.a., at du ikke selv – eller ved brug af egen autoriseret elektriker – må flytte Ladeudstyret. Dette gælder uanset om flytningen er til en anden placering på den adresse, hvor Ladeudstyret er installeret eller til en ny adresse.

Vi tager betaling for flytning af Ladeudstyret, uanset om det er på den adresse, hvor det er installeret, eller fra én adresse til en anden. Prisen kan du se på [clever.dk/priser](https://clever.dk/priser). Hvis du i strid med Aftalen, flytter Ladeudstyret selv, så skal du stadig betale for flytning.

Ved flytning af Ladeudstyret fra én adresse til en anden, dækker prisen nedtagning af Ladeudstyret på den gamle adresse samt standardinstallation på den nye adresse.

Clever til kan til enhver tid kræve, at Clever-ladeboksens RFID-kortlæser er slået til, så opladning på Clever-ladeboksen kun kan startes via ladebrik.

Clever-ladeboksen kommunikerer med Clevers systemer og sender løbende data, der bl.a. sikrer, at opladningen er stabil og at Clever-ladeboksen løbende opdateres og understøtter ny funktionalitet, herunder fx intelligent opladning. Det betyder, at du ikke må afbryde Clever-ladeboksen på din eltavle eller slukke for Clever-ladeboksen.

## Intelligent stabilisering:

Clever er som ladeoperatør med til at sikre, at Danmarks elnet løbende holdes stabilt. Dette indebærer, at Clever kan pause opladning på ladeudstyr eller starte opladning i det omfang, der er behov for at tage hensyn til elnettet. Dette sker kun i et omfang, hvor det ikke har bemærkelsesværdig indvirkning på den samlede opladning af din bil. Du kan vælge ikke at være del af denne løsning ved at kontakte Clevers kundeservice på tlf. 82 30 30 30 eller [kundeservice@clever.dk](mailto:kundeservice@clever.dk).

## 6.1 Øvrige krav til håndtering af Ladeudstyret

Clevers support og service vedrørende Ladeudstyret iht. § 6 er betinget af, at du **IKKE**:

- Ændrer på Ladeudstyret, herunder fx ændre på Clever-ladeboksens udseende.
- Bryder plomberingerne på Clever-ladeboksen. Vi anser brudte plomberinger som indgreb i Clever-ladeboksen.
- Fjerner typebetegnelse, fabrikationsnummer og lignende, der benyttes til identifikation af Ladeudstyret.
- Tilslutter, anvender, påfører eller påsætter udstyr eller apparater til Ladeudstyret, herunder Clever-ladeboksen, som ikke er beregnet til at blive tilsluttet. Det betyder bl.a., at du ikke må bruge Clever-ladeboksen til andet end opladning af en elbil eller plug-in hybridbil og at du ikke må anvende adaptere, kabler mv., der ikke er beregnet til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler.
- Flytter Ladeudstyret uden dette håndteres af Clever.
- Sælger, udlejer eller pantsætter Ladeudstyret.

# Clever

## 6.2 Henvisning til øvrige vilkår

Vær opmærksom på, at der også gælder vilkår om udbedringer af fysiske forhold på ejendommen (§ 19) og teknikerbesøg, aflysning af aftaler mv. (§ 20). Disse står i DEL 4.

## § 7 Refusion af elafgift

Du betaler for hele din husstands strømforbrug til din el-leverandør (Andel Energi A/S), inkl. strømforbruget på Clever-ladeboksen hos dig. Betalingen for din husstands strømforbrug indeholder også elafgift til staten.

Hvis din husstands strømforbrug er pålagt fuld elafgift, søges der om refusion af elafgiften fra SKAT for den mængde strøm, der registreres på Clever-ladeboksen. Refusionen har indflydelse på, hvilket beløb, du bliver opkrævet i elafgift for strømforbruget på Clever-ladeboksen og håndteres på denne måde: Hver måned fjernaflæser vi Clever-ladeboksens strømforbrug brugt på opladning.

Andel Energi A/S er din aftalepart ift. din elaftale. På grund af vores samarbejde om Andel Energi x Clever Box, håndteres refusion af elafgiften af Andel Energi A/S. Hvis din husstand er pålagt fuld elafgift, søger Andel Energi A/S om refusion af elafgiften for ladeboksens strømforbrug. Når du modtager din opkrævning for din elaftale, bliver du derfor opkrævet et lavere beløb i elafgift for strømforbrug til Clever-ladeboksen. Det beløb, som du bliver opkrævet i elafgift for strømforbruget til ladeboksen, svarer til den fulde elafgift fratrukket den refusion, som Andel Energi A/S søger om fra SKAT.

Andel Energi A/S søger også om refusion, hvis du evt. har benyttet Clever-ladeboksen til at oplade en bil, der er tilknyttet et andet Clever-ladeabonnement.

Refusion af elafgiften beregnes som de kWh der brugt på opladning via Clever-ladeboksen hos dig ganget med refusionsraten som fastsat af staten for den pågældende måned.

### Beregning af elafgiftsrefusion

Elafgiftsrefusion = kWh-forbruget på Clever-ladeboksen \* refusionsraten som fastsat af staten for den pågældende måned

Du vil kun få refusion af elafgiften, hvis din husstand er pålagt fuld elafgift og Andel Energi A/S har mulighed for at få refusion hos SKAT. **Det betyder, at du ikke vil få refusion af elafgiften, hvis du benytter elvarme som varmekilde til opvarmning (fx jordvarme, elpaneler eller varmepumpe) eller du har egenproduktion af strøm (fx solceller eller egen vindmølle).**

Hvis det viser sig, at det ikke er muligt for Andel Energi A/S at opnå refusion hos SKAT for den elafgift, som er knyttet til opladning på din ladeboks, så har Andel Energi A/S ret til at sende dig en efteropkrævning af elafgiften.

# Clever

Det er nødvendigt for, at Clever kan foretage fjernaflæsning af strømforbruget til ladeboksen, at Clever-ladeboksen til enhver tid er tændt, tilsluttet strøm og online. Det betyder fx:


- Du må ikke afbryde Clever-ladeboksen på din eltavle.
- Du må ikke slukke for Clever-ladeboksen.

## § 8 Pris

Du skal betale en månedlig pris for din Clever-serviceaftale. Prisen står i din ordrebekræftelse.

### 8.1 Rabat på din Clever-serviceaftale, når du har en elaftale hos Andel Energi

Du får en fast månedlig rabat på din Clever-serviceaftale, så længe du har elaftale tilknyttet Andel Energi x Clever Box hos Andel Energi A/S om levering af strøm til din husstand. Du kan se rabatten i din ordrebekræftelse/bekræftelse af, at du har indgået en aftale om Andel Energi x Clever Box.

Det er en betingelse for at få rabatten, at du  har indsat en juridisk person (CVR-registreret enhed) som fakturamodtager/-betaler.

Du har ikke ret til rabatten, hvis du ikke har indgået en aftale om Andel Energi x Clever Box, men fx har en Clever Box-serviceaftale og efterfølgende indgår en elaftale hos Andel Energi A/S. Du kan altid vælge at indgå en aftale om Andel Energi x Clever Box ved at sende en e-mail til [kundeservice@clever.dk](mailto:kundeservice@clever.dk) eller ringe til Clevers kundeservice på tlf. 82 30 30 30 og give besked om, at du ønsker aftale om Andel Energi x Clever Box. Du vil herefter modtage en bekræftelse fra Clever på dette.

### 8.2 Betaling

Du kan læse om håndtering af betaling i § 17 i DEL 4.

## § 9 Opsigelse

Din Clever-serviceaftale er en løbende aftale, som fortsætter indtil serviceaftalen enten opsiges eller ophæves (se § 23.2).

Du kan opsiges Clever-serviceaftalen med et varsel på 1 måned til udgangen af en måned.

Opsigelse kan fx ske ved, at du sender en e-mail til [kundeservice@clever.dk](mailto:kundeservice@clever.dk) og giver besked om, at du ønsker at opsiges din Clever-serviceaftale. Du vil herefter modtage en bekræftelse fra Clever på, at Clever-serviceaftalen er opsagt.

# Clever

Clever kan til enhver tid opsige din Clever-serviceaftale med et forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

## 9.1 Hvad sker der, når din Clever-serviceaftale ophører?

Du ejer Ladeudstyret og kan fortsat lade på Clever-ladeboksen, men Clever leverer ikke længere de ydelser, der er beskrevet i § 6 og § 7.

Clever deaktiverer SIM-kortet og resetter Clever-ladeboksens indstillinger/ konfigurationer til fabriksindstillinger.

## Del 3: Vilkår som gælder for forbrugsafregnet opladning

### § 10 Forbrugsafregnet opladning på Clevers offentlige og semi-offentlige ladenetværk

Forbrugsafregnet opladning er, når du foretager et særskilt køb af opladning på en af Clevers offentlige eller semi-offentlige ladestandere, hvor der udelukkende betales for den konkrete opladning ("**Forbrugsafregnet Opladning**").

Du kan bruge den ladebrik, som Clever udleverer til dig, eller Clevers App for at oplade på Clevers offentlige eller semi-offentlige ladenetværk.

Du må ikke bruge din ladebrik til:

- Erhvervmæssig varetransport, herunder "Godskørsel for fremmed regning" som beskrevet i definitionen i lov om godskørsel.
- Erhvervmæssig persontransport, herunder taxa, limousine, sygetransport mv.
- Erhvervmæssig kørsel, hvor kørslen er en del af virksomhedens primære formål, såsom køreskole, biludlejning og udbringning af mad og varer.
- Kørsel i et eldrevet køretøj over 3,5 tons.

Du er ansvarlig for, at ladebrikken opbevares forsvarligt. Hvis ladebrikken eller dit Clever-login i Clevers App bruges af en anden person, er du ansvarlig for, at disse vilkår overholdes, herunder at der sker betaling for opladningen.

Ladebrikken tilhører Clever og skal destrueres eller returneres, hvis vi kræver det. Du må ikke foretage indgreb, kopiering m.v. af en ladebrik.

Du må ikke anvende, påføre eller påsætte udstyr på en Clever-ladestander, herunder fx adaptere, kabler mv., der ikke er beregnet til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler.

# Clever

## § 11 Beskadigelse eller tab af ladebrik

Clever ombytter uden beregning en beskadiget ladebrik. Hvis du fejlmelder en ladebrik som beskadiget, deaktiverer Clever ladebrikken. Du skal destruere eller returnere en beskadiget ladebrik til Clever.

Mister du din ladebrik, skal du straks ringe til Clevers kundeservice på tlf. 82 30 30 30 og få spærret ladebrikken for at undgå misbrug. Clever sender dig uden beregning en ny. Vi kan kræve, at du skriftligt bekræfter, at du har mistet din ladebrik, og i tilfælde af tyveri kan vi også kræve, at du anmelder forholdet til politiet.

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

## § 12 Forbrugsoversigt

Du kan se en oversigt over dine Forbrugsafregnede Opladninger i Clevers App, når du er logget ind med den e-mailadresse du har benyttet ved bestilling af en ladebrik fra Clever.

## § 13 Fejlmelding

Hvis du oplever fejl eller mangler ift. Forbrugsafregnede Opladninger, kan du kontakte Clevers kundeservice på tlf. 82 30 30 30 eller [kundeservice@clever.dk](mailto:kundeservice@clever.dk).

## § 14 Pris

Prisen består af dit faktiske kWh-forbrug til opladningen som ganges med den pris pr. kWh, som gælder på opladningstidspunktet.

Prisen pr. kWh er variabel og kan være forskellig mellem Clever-ladestander. Du kan altid se den pris pr. kWh, der gælder for den Clever-ladestander, som du vil benytte i Clevers App og på [www.clever.dk](http://www.clever.dk).

## DEL 4: Generelle vilkår

### § 15 Aftalens indgåelse og aktivering

#### 15.1 Aftaletidspunktet

Når du har afgivet en bestilling på [Andel Energi](#), vil du automatisk modtage en e-mail med en bekræftelse. Dette er kun en elektronisk kvittering på, at vi har modtaget din bestilling. Der er ikke indgået en bindende aftale på dette tidspunkt. En bindende aftale er først indgået, når du har modtaget en ordrebekræftelse på e-mail. Dette fremgår også ifm. din bestilling af Andel Energi x Clever Box på [Andel Energi A/S' hjemmeside](#). Indtil du har modtaget ordrebekræftelsen, er du berettiget til at annullere bestillingen.

# Clever

## 15.2 Aktivering af din Clever-serviceaftale

Din Clever serviceaftale aktiveres, så snart du lader, uanset om det er på Clevers ladenetværk eller på din ladeboks, eller hvis en anden bruger ladeboksen hjemme hos dig.

Hvis du har konverteret til Andel Energi x Clever fra et andet Clever-abonnement med en ladeboks derhjemme aktiveres din Clever -serviceaftale fra det konverteringstidspunkt, der fremgår af din ordrebekræftelse.

## § 16 Pris for øvrige omkostninger, gebyrer mv.

Prisen for evt. øvrige omkostninger, gebyrer, mv. er oplyst i prislisen på [clever.dk/priser](http://clever.dk/priser). Du skal også betale for evt. andre ydelser, som er særskilt aftalt mellem dig og Clever.

## § 17 Betaling

### 17.1 Betalingstidspunkt og -frist for den månedlige betaling for din Clever serviceaftale

Andel Energi A/S opkræver betaling fra dig på Clevers vegne for installation af Clever-ladeboksen og for evt. forbrugsafregnet opladning.

Fra det tidspunkt, hvor din Clever serviceaftale er aktiveret (se § 15.2), skal du betale for serviceaftalen. Andel Energi A/S håndterer opkrævningen på Clevers vegne. Clever kan dog til enhver tid vælge selv at håndtere opkrævning af betalinger. Beløbet forfalder første gang til betaling på det tidspunkt, der fremgår af fakturaen eller Betalingsservicemeddelelsen. Fristen for betaling er forfaldsdagen.

Clever er berettiget til at fremsende en elektronisk faktura eller til at give regningsoplysningerne på BS-oversigten.

### 17.2 Betalingstidspunkt og -frist for andre betalinger

Betalingstidspunktet og -fristen er fastsat i den opkrævning, som du modtager.

## § 18 Dine kontaktoplysninger

Du er forpligtet til at sikre, at Clever altid har korrekte kontaktoplysninger på dig, herunder navn, adresse, evt. installationsadresse, e-mail, telefonnumre, mv. Det er vigtigt, for at Clever kan kontakte dig.

Når Clever sender en meddelelse til dig via e-Boks, digital meddelelse fra Betalingsservice, den e-mailadresse, som du har oplyst til Clever eller som SMS til det mobilnr., som du har oplyst til Clever, så anses meddelelsen for at være kommet frem til dig på det tidspunkt, hvor den er blevet sendt. Det betyder, at meddelelsen er bindende for dig, selvom du ikke har læst den – uanset om det skyldes, at du har undladt at åbne meddelelsen

# Clever

eller at du ikke adgang til den. Dette gælder alle meddelelser, som Clever sender til dig, fx meddelelser om service af Clever-ladeboksen, betalingspåkrav, varsling om ændringer eller opsigelse.

## § 19 Udbedringer af fysiske forhold på ejendommen

Når du får installeret Ladeudstyr hos dig og når det bliver nedtaget, flyttet, repareret eller udskiftet, så kan det medføre ændringer i og/eller påvirke fysiske forhold på ejendommen og/eller dine ejendele.

Du skal selv sørge for at udbedre fysiske forhold på ejendommen eller dine ejendele, som er opstået i forbindelse med installation, nedtagning, flytning, reparation eller udskiftning af Ladeudstyr og afholde omkostningerne til det, medmindre behovet for udbedring skyldes, at Clever eller Clevers installationspartner groft uagtsomt eller forsætligt har forvoldt en skade.

Det betyder fx, at du selv skal sørge for maling, pudsning, tapetsering eller anden relevant udbedring af den mur, væg, andet bygningselement eller ejendel, hvor Ladeudstyret er installeret og evt. reetablering af fx beskadigede mursten, træværk, fliser, græs og/eller bede eller andre fysiske forhold på ejendommen på og omkring de(t) område(r), hvor der evt. er gravet rende til kabelføring. Hvis Clever-ladeboksen skal installeres på en plads, som er belagt med fliser, så er der stor sandsynlighed for, at de(n) flise(r), som skal udbores, revner. Du skal selv sørge for at udbedre sådanne revner.

Hvis Clever eller Clevers installationspartner groft uagtsomt eller forsætligt har forvoldt en skade på ejendommen eller dine ejendele, så er det alene den konkrete skade, som Clever er ansvarlig for at udbedre. Clever vil foretage udbedringen af den konkrete skade, så udbedringen er konstruktionsmæssig forsvarlig, men er ikke ansvarlig for, at udbedringen evt. er synlig, fx farveforskel på mursten, træværk, fliser, belægning, overflade mv. i forhold til det eksisterende. Det betyder fx, at hvis Clever groft uagtsomt eller forsætligt har foretaget gennemboring i en væg, så udbedrer Clever alene selve gennemboringen ved at udfylde den. I sådan et tilfælde, skal Clever ikke også foretage malearbejde, hverken helt eller delvist selvom gennemboringen fortsat er synlig.

I tilfælde af, at Clever er ansvarlig for udbedring af fysiske forhold på ejendommen eller på dine ejendele, så er Clever berettiget til selv at forestå udbedringen, herunder ved brug af underleverandør. Det betyder, at Clever alene er forpligtet til at afholde dine evt. omkostninger til udbedring af sådanne skader o.lign., hvis Clever forinden har afvist selv at forestå udbedringen.

Du skal hurtigst muligt kontakte Clever, hvis du finder en skade efter vores installationspartners besøg. Hvis du ikke straks sørger for at sikre dokumentation for skaden, fx fotos, kan det få betydning for Clevers stillingtagen til din klage.

Hvis Clevers installationspartner groft uagtsomt eller forsætligt har forvoldt en skade på ejendommen eller dine ejendele, så skal du – udover at klage til Clever – anmelde skaden til dit forsikringssselskab. Dit forsikringssselskab og Clevers installationspartners forsikringssselskab vil herefter overtage behandlingen af sagen.

## § 20 Teknikerbesøg, aflysning af aftaler mv.

# Clever

Når du har en aftale om et teknikerbesøg, fx i forbindelse med installation, flytning, nedtagning, fejlmelding eller service, modtager du en bekræftelse fra Clever, som bl.a. viser det aftalte tidspunkt. Du eller en anden beslutningsdygtig person skal være hjemme på det aftalte tidspunkt og du skal sørge for, at Clever har uhindret adgang til alle relevante områder på ejendommen, installationen og/eller Clevers Ladeudstyr.

Hvis du eller en anden beslutningsdygtig person ikke er hjemme, så er Clever berettiget til at kræve betaling for forgæves teknikerbesøg. .

Hvis arbejdet ikke kan foretages, og det skyldes forhold, som du er ansvarlig for og som du selv med rimelighed kunne konstatere forud for det aftalte teknikerbesøg, så kan Clever afvise at udføre arbejdet, udskyde dette og/eller afgive tilbud på ekstraydelser, samt kræve betaling for forgæves teknikerbesøg..

Hvis du får behov for at aflyse eller ændre tidspunktet for det aftalte teknikerbesøg, skal du hurtigst muligt orientere Clever om dette. Aflyser eller ændrer du tidspunktet senere end 24 timer før det aftalte teknikerbesøg, er Clever berettiget til at kræve, at du betaler et aflysningsgebyr.

## § 21 Ændring af Aftalen, produkter og priser (forbrugere)

### 21.1 Generelt

Clever arbejder løbende på at forbedre og udvikle sine produkter, abonnementer og serviceaftaler for at imødekomme kundernes behov, efterspørgsel og markedssituationen. Der kan derfor opstå behov for at ændre i din Aftale med Clever. Clever har nedenfor beskrevet de situationer, hvor Clever kan foretage ændringer uden at indhente din udtrykkelige accept og givet nogle **eksempler på** de omstændigheder som kan ligge til grund for situationerne. Den til enhver tid gældende version af vilkårene kan altid findes på Clevers hjemmeside, [www.clever.dk](http://www.clever.dk).

### 21.2 Ændringer til fordel for Kunden

Clever gennemfører ændringer uden varsel, hvis de er til kundens fordel.

### 21.3 Andre ændringer

Clever har ret til at ændre i Aftalen, herunder produkter, vilkår, priser eller dele heraf:

- hvis produktet eller vilkår ikke følger markedsudviklingen eller ikke længere er tilstrækkelig relevant for Clevers kunder, fx fordi det kun benyttes af et mindretal af kunderne, eller der er andet indhold, som Clever vurderer, er mere efterspurgt af kunderne eller passer bedre til markedet generelt, og/eller
- for at skabe incitament til at påvirke din adfærd, fx opladningsadfærd, reducere energiforbrug, en mere effektiv kundefærd i forbindelse med administration af Aftalen, og/eller



# Clever

- hvis interne eller eksterne omkostninger relateret til Aftalen er forhøjede, fx omkostningsstigninger, pris- og afgiftsstigninger hos en eller flere af Clevers samarbejdspartnere, leverandører eller andre relevante tredjeparter, omkostningsstigninger til Clevers administration eller organisation, *og/eller*
- pga. begrænsninger i eller ophør af samarbejde med tredjeparter, fx samarbejdspartnere, leverandører, eller andre relevante tredjeparter, og Aftalen ikke kan udbydes i samme form eller indhold, *og/eller*
- hvis Danmarks Statistiks nettoprisindeks viser en stigning i forbrugerprisudviklingen. Clever kan maksimalt regulere prisen én gang i et kalenderår pga. stigning i nettoprisindekset *og/eller*
- pga. elprisen, afgifter, tariffer, moms, refusionsordninger (fx elafgiftsrefusion), o.lign., samt udviklingen, ændring i, ændring af sammensætningen af elprisen, afgifter, tariffer, moms, refusionsordninger, mv., *og/eller*
- pga. lovgivning, påbud, afgørelser, tilkendegivelser eller praksis fra domstole, administrative myndigheder eller klagenævn.

Hvis Clever har foretaget en eller flere ændringer af Aftalen begrundet i én situation, udelukker det ikke Clever fra på samme tidspunkt at foretage en eller flere ændringer begrundet i en anden situation. Det er kun adgangen til at regulere prisen pga. stigning i Danmarks Statistiks nettoprisindeks, der er begrænset til at kunne ske maksimalt én gang i et kalenderår. Der gælder ingen andre tids- eller antalsmæssige begrænsninger for Clevers ret til at foretage ændringer. Det betyder, at hvis Clever har foretaget en eller flere ændringer af indholdet af Aftalen, kan Clever også senere foretage ændringer, hvis en eller flere af de situationer, som kan begrunde ændringer, foreligger.

## 21.4 Sådan vil en ændring blive varslet over for dig

Ændringer efter dette vilkår vil blive varslet over for dig på følgende måde:

Hvis en ændring ikke er væsentlig, vil ændringen blive varslet via [www.clever.dk](http://www.clever.dk) og/eller via Clevers App.

Øvrige ændringer varsles via brev, e-mail, e-Boks, SMS, faktura, betalingserviceoversigt eller anden direkte kommunikation til dig (se også § 18). Ændringerne gennemføres med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Hvis Clever varsler en væsentlig ændring, har du altid mulighed for at opsige din Aftale med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringerne træder i kraft, hvis du giver Clever besked om din opsigelse senest 14 dage før.

## § 22 Ændring af Aftalen, produkter og priser (erhvervsdrivende)

Clever har ret til at ændre i Aftalen med et rimeligt varsel. Hvis Clever varsler en væsentlig ændring, har du altid mulighed for at opsige din Aftale med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringerne træder i kraft, hvis du giver Clever besked om din opsigelse senest 14 dage før.

# Clever

## § 23 Ændring af Aftalen, hvis din elaftale hos Andel Energi A/S ophører

Hvis din elaftale hos Andel Energi A/S ophører, vil Aftalen blive ændret til en aftale om Clever Box.

Inden ændringen af Aftalen gennemføres, vil du blive bedt om at godkende den. Hvis du ikke godkender ændringen, vil Aftalen i stedet helt ophøre. I så fald vil du ikke længere have en Clever-serviceaftale eller kunne foretage forbrugsafregnet opladning, medmindre du indgår en anden aftale med Clever.

### 23.1 Sådan vil ændringen blive varslet over for dig

Ændringen vil blive varslet via e-mail, e-Boks, SMS, faktura, betalingserviceoversigt, brev, eller anden direkte kommunikation til dig (se også § 18). Du vil få en rimelig frist i overensstemmelse med gældende lovgivning til at godkende ændringen. Din Aftale vil ophøre, hvis du ikke godkender ændringen.

## § 24 Hvis du misligholder din Aftale

### 24.1 Clever har ret til at suspendere din Clever serviceaftale

Clever kan uden forudgående varsel suspendere din Clever-serviceaftale, hvis:

- du har undladt at betale en forfalden betaling, og/eller
- ikke har sørget for, at Clever-ladeboksen er tændt, tilsluttet strøm og online, og/eller
- har undladt at give Clever adgang til Clever-ladeboksen, evt. øvrigt Ladeudstyr, alle relevante områder på ejendommen og/eller installationen mhp. service, udbedring af fejl mv. (§ 6), og/eller
- selv har flyttet Clever-ladeboksen og/eller evt. øvrigt ladeudstyr (§ 6.1).
- du har oplyst ukorrekte kontaktoplysninger og/eller undladt at meddele om ændringer ift. dine kontaktoplysninger, fx at du er flyttet, har ændret telefonnummer eller e-mailadresse (se § 18).

Du er fritaget for betaling af den månedlige betaling for Clever -serviceaftale (se § 8 og § 17) i den periode, hvor Clever har suspenderet din serviceaftale.

Clever kan kræve, at du skal udbedre det forhold, der er årsag til suspensionen, før Clever stopper suspensionen.

# Clever

## 24.2 Clever har ret til at ophæve din Aftale

Hvis du misligholder din Aftale på følgende måde, er Clever berettiget til med 10 dages varsel at ophæve Aftalen, medmindre du udbedrer det forhold, der er årsag til ophævelsesvarslet, inden ophævelsen får virkning:

- du har undladt at betale en forfalden betaling, selvom du har modtaget en betalingspåmindelse, og/eller
- har undladt at give Clever adgang til Clever-ladeboksen, evt. øvrigt Ladeudstyr, alle relevante områder på ejendommen og/eller installationen mhp. service, udbedring af fejl mv., (§ 6) og/eller
- selv har flyttet Clever-ladeboksen og/eller evt. øvrigt Ladeudstyr (§ 6.1) og ikke giver Clever adgang til at inspicere og godkende den flyttede installation.
- du har oplyst ukorrekte kontaktoplysninger og/eller undladt at meddele om ændringer ift. dine kontaktoplysninger, fx at du er flyttet, har ændret telefonnummer eller e-mailadresse (se § 18).

Hvis du væsentligt misligholder dine forpligtelser efter Aftalen, er Clever berettiget til straks at ophæve Aftalen uden forudgående varsel. Væsentlig misligholdelse kan bl.a. være, hvis du:

- på svigagtig måde eller mod bedre vidende har afgivet urigtige oplysninger til Clever, og/eller
- har brugt, påført eller påsætter udstyr på en Clever-ladestander i Clevers offentlige eller semi-offentlige ladenetværk, der ikke er beregnet til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler.

## 24.3 Clevers ret til modregning og til at kræve gebyrer og morarenter

Clever er berettiget til at modregne, hvis du ikke har betalt en betaling, som er forfalden. Clever kan fx foretage modregning i refusionen af elafgift.

Ved for sen betaling er Clever desuden berettiget til at opkræve morarenter i henhold til renteloven samt til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve.

## 24.4 Clevers ret til at kræve erstatning

Hvis du misligholder dine forpligtelser efter Aftalen, har Clever ret til at kræve erstatning for tab i overensstemmelse med dansk rets almindelige erstatningsretlige regler, fx ved skade på en Clever-ladestander, en Clever-ladeboks eller øvrigt Ladeudstyr, fordi du bruger, påfører eller påsætter udstyr, der ikke er godkendt til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler.

## § 25 Clevers ansvar

# Clever

## 25.1 Clevers ansvar for skader som er forårsaget af Clever-ladeboksen

For skader og økonomisk tab forårsaget af Clever-ladeboksen er Clever erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler.

## 25.2 Clevers ansvar for øvrige skader

Clever er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler, dog med nedenstående begrænsninger i det omfang, at disse lovligt kan aftales mellem dig og Clever:

- Clevers ansvar er beløbsbegrænset og kan aldrig overstige et beløb svarende til DKK 100.000. Har du inden for de seneste 12 måneder betalt Clever mere end DKK 100.000 i henhold til Aftalen skal beløbsbegrænsningen fastsættes til dette beløb.
- Clever er ikke ansvarlig for følgeskader, indirekte tab, driftstab, avancetab, tab af data, produktionstab, tab som følge af, at en aftale med en tredjepart bortfalder, misligholdes m.v., skader på elektronisk udstyr, hvor der downloades, installeres eller bruges apps til Clever-ladestandere, tab som følge af misbrug, hacking, nedbrud eller anden skade relateret til Kundens brug af Clevers ladebrik, Apps, øvrig software, mv. eller Kundens koder/kodeord, mv., uanset om sådanne tab kunne forudses, eller om Clever var orienteret om muligheden for sådanne tab.
- Clever er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud, forstyrrelser, strømkvalitet m.v., der kan henføres til andre udbydere, herunder leverandører af el, producenter eller netudbydere. Ligeledes er Clever ikke ansvarlig for skader eller tab, som kunden måtte lide, der kan henføres til brugerfejl, herunder, men ikke begrænset til, fejlopladning, skadelig software m.v.
- Clever er ikke ansvarlig for produkter, der ikke er købt gennem Clever. Clever er derfor ikke ansvarlig for skader, mangler eller tab, der helt eller delvist skyldes ydelser leveret af tredjemand.
- Clever er ikke ansvarlig for tab, du har haft som følge af, at din ladebrik er bortkommet, beskadiget eller på anden måde defekt, eller for evt. tyveri af strøm via vores Ladeudstyr hos dig.

I tilfælde af, at Clever er ansvarlig for skader på en ejendom, som du disponerer over, eller på dine ejendele, så er Clever berettiget til selv at forestå udbedring af sådanne skader, herunder ved brug af underleverandør. Det betyder, at Clever alene er forpligtet til at erstatte dine evt. omkostninger til udbedring af sådanne skader o.lign., hvis Clever forinden har afvist selv at forestå udbedringen.

Hvis du mener, at du har et krav mod Clever, skal du hurtigst muligt give Clever meddelelse herom fx ved at rette henvendelse til Clevers kundeservice på tlf. 82 30 30 30 eller [kundeservice@clever.dk](mailto:kundeservice@clever.dk).

## § 26 Force majeure

Clever er ikke forpligtet til at opfylde Aftalen, hvis dette forhindres eller indebærer en uforholdsmæssig økonomisk byrde henset til opfyldelse af Aftalen og tilsvarende kundeaftaler, som væsentligt vil belaste Clevers forretningsmæssige overlevelsessevne, som følge af omstændigheder, der er uden for Clevers kontrol, herunder, men ikke begrænset til: brand, krig, militæraktioner, epidemier, pandemier, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, herunder lynnedslag og oversvømmelser, væsentlige afbrydelser, ekstraordinære

# Clever

markedsforhold eller forstyrrelser i tekniske eller IT-systemer, som Clever ikke kunne have undgået eller overvundet uden urimelige omkostninger, eller der ikke med rimelighed kunne have været taget højde for ved Aftalens indgåelse.w

## § 27 Fortrydelsesret (kun forbrugeraftaler)

### 27.1 Du har ret til at fortryde Aftalen

Du har ret til at fortryde denne Aftale i 14 dage. Det betyder, at du har ret til at træde tilbage fra Aftalen uden begrundelse, hvis du giver Clever besked om det inden for fortrydelsesfristen. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor Ladeudstyret er blevet leveret til dig.

Hvis du i forvejen har Ladeudstyret installeret, fordi du konverterer et Clever-abonnement til Aftalen om Andel Energi x Clever Box, så udløber fortrydelsesfristen 14 dage fra konverteringstidspunktet (se § 15.1).

Forbrugsafregnet Opladning er ikke omfattet af forbrugeraftaleloven, herunder reglerne om fortrydelsesret. Det betyder, at hvis du foretager Forbrugsafregnet Opladning, kan du ikke fortryde den foretagne opladning.

#### **Fortrydelse ift. installation af Ladeudstyret hos dig**

Hvis du aftaler med Clever, at Ladeudstyret skal installeres hos dig, inden fortrydelsesfristen udløber, så betyder det, at du udtrykkeligt anmoder om, at levering af installationen påbegyndes, inden fortrydelsesfristens udløb.

Hvis du bagefter fortryder Aftalen, så skal du betale for den del, dvs. installationen, som du allerede har fået leveret. Det betyder, at du skal betale for installationen af Ladetudstyret hos dig, eller hvis du benytter din fortrydelsesret på et tidspunkt, hvor installationen er påbegyndt, men endnu ikke færdiggjort, at du skal betale for den del af installationen, som er udført. Det, som du skal betale, er den aftalte pris for installationen eller en forholdsmæssig andel heraf, hvis installationen ikke er færdiggjort, som er baseret på tids- og materialeforbrug..

Du vil modtage en opkrævning på det beløb, som du skal betale. Hvis Clever har modtaget betalinger fra dig, som Clever skal tilbagebetale i forbindelse med, at du fortryder Aftalen (se § 27.2), så vil det beløb, som du skal betale, blive trukket fra den tilbagebetaling, som du modtager fra Clever. Hvis det beløb, som du skal betale, overstiger det beløb, som Clever skal tilbagebetale til dig, vil du blive opkrævet differencen.

For at benytte fortrydelsesretten skal du give Clever besked om, at du fortryder Aftalen, fx ved at sende en e-mail til [kundeservice@clever.dk](mailto:kundeservice@clever.dk). Du skal klart og tydeligt oplyse, at du vil benytte din fortrydelsesret. Du kan evt. benytte standardfortrydelsesformularen i § 27.3, men det er ikke obligatorisk.

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis du sender meddelelsen om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

### 27.2 Det sker der, hvis du fortryder Aftalen

Du skal returnere Ladeudstyret til Clever.

# Clever

Hvis Ladeudstyret er installeret hos dig, må det kun nedtages af autoriserede elektrikere eller af vores installationspartner. Du skal betale alle omkostninger til nedtagning – uanset om nedtagningen foretages af autoriserede elektrikere eller af vores installationspartner.

Hvis du selv får en autoriseret elektriker til at nedtage Ladeudstyret, skal du meddele det til Clever. Clever sender i givet fald en returkasse med label, som du skal placere Ladeudstyret i og sende det retur til Clever. Clever har betalt porto.

Du kan også betale Clever for nedtagningen og afhentning af Ladeudstyret. Prisen kan du se på [clever.dk/priser](http://clever.dk/priser). Vi sørger for, at kablerne og stikledninger efterlades i jorden/væg i afsluttet og sikker stand.

Hvis Clever har modtaget betalinger for Aftalen fra dig, så tilbagebetaler Clever disse betalinger i tilfælde af, at du benytter din fortrydelsesret. Hvis du har fået Ladeudstyret installeret hos dig, så skal du betale for installationen (se § 27.1). Det beløb, som du skal betale, vil blive trukket fra den tilbagebetaling, som du modtager fra Clever.

Tilbagebetalingen vil ske uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor du har givet Clever besked om, at du benytter din fortrydelsesret. Vi kan dog tilbageholde beløbet, indtil vi har modtaget Ladeudstyret fra dig, eller du har sendt dokumentation for, at Ladeudstyret er returneret. Vi gennemfører tilbagebetalingen med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges du ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

## 27.3 Standardfortrydelsesformular

Denne formular kan udfyldes og returneres, hvis du ønsker at gøre brug af din fortrydelsesret.

Til Clever AS/, Støberigade 14, 3. sal, 2450 København SV, [kundeservice@clever.dk](mailto:kundeservice@clever.dk):

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer [indsæt] / serviceaftale [indsæt]

Bestilt den [indsæt dato] og modtaget den [indsæt dato]

[Indsæt dit navn]

[Indsæt din adresse]

[Underskrift] (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

[Indsæt dato]

## § 28 Overdragelse af Aftalen

Du er ikke berettiget til at overdrage dine rettigheder og/eller forpligtelser efter Aftalen til tredjemand.

Clever kan overdrage Aftalen, herunder Clevers rettigheder og/eller forpligtelser til tredjemand.

# Clever

## § 29 Klage og tvister

Du kan altid kontakte Clevers kundeservice på tlf. 82303030 eller [kundeservice@clever.dk](mailto:kundeservice@clever.dk).

**Hvis du er forbruger** og du er utilfreds med Clevers behandling af en klage, kan du klage til Mæglingsteamet for Forbrugerklager og eventuelt senere Forbrugerklagenævnet, hvis betingelserne herfor er opfyldt. Du kan finde yderligere oplysninger og tilgå klageportalen på [naevneneshus.dk](http://naevneneshus.dk). Du kan også kontakte klagenævnet via brev til Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, eller e-mail [klageportalen@naevneneshus.dk](mailto:klageportalen@naevneneshus.dk). Hvis det ikke lykkes at nå til enighed hos Mæglingsteamet for Forbrugerklager, kan du derefter indgive en klage til Forbrugerklagenævnet, hvis betingelser herfor er opfyldt, se [naevneneshus.dk](http://naevneneshus.dk).

Du kan også bruge Europa-Kommissionens online klageportal, hvilket er særligt relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her - <http://ec.europa.eu/odr>.

**Hvis du er erhvervsdrivende**, skal enhver tvist mellem dig og Clever afgøres ved Københavns Byret som første instans.

## § 30 Behandling af personoplysninger

Clever behandler personoplysninger i forbindelse med Aftalen. Du kan se, hvordan Clever behandler dine personoplysninger i Clevers persondatapolitik, som du finder på <https://clever.dk/om-clever/persondatapolitik/>