



# Almindelige vilkår for Erhvervskunder vedr. serviceaftale for ladeboks

Disse almindelige vilkår er gældende pr. 1. januar 2025

## Indhold

Disse vilkår er gældende for aftale om serviceaftale på ladebokse indgået mellem erhvervsvirksomheden og EWII Energi A/S ("EWII").

Nærværende vilkår for erhvervskunder opdateres løbende, og de til enhver tid gældende vilkår kan findes på [ewii.dk](https://ewii.dk).

|                                                               |   |
|---------------------------------------------------------------|---|
| 1. Aftalegrundlag og baggrund                                 | 3 |
| 2. Tilbud på serviceaftale                                    | 3 |
| 3. Ladeboksen                                                 | 3 |
| 4. Priser og betalingsvilkår                                  | 3 |
| 5. Service og abonnement                                      | 3 |
| 6. Misligholdelse                                             | 3 |
| 7. Opsigelse                                                  | 3 |
| 8. Force Majeure                                              | 4 |
| 9. Erstatningsansvar                                          | 4 |
| 10. Ændringer                                                 | 4 |
| 11. Oplysninger om EWII's behandling af personoplysninger mv. | 4 |
| 12. Tvister og klager                                         | 6 |
| Bilag 1: Gebyroversigt                                        | 7 |

## 1. Aftalegrundlag og baggrund

- 1.1 Nærværende vilkår (herefter "Vilkårene") gælder for aftaler mellem EWII Energi A/S, CVR-nr. 20810440, herefter benævnt "Serviceleverandøren" og erhvervskunder, herefter benævnt "Kunden" om service på ladebokse ejet af Kunden.
- 1.2 Kundens angivelse af særlige eller generelle betingelser i forbindelse med bestilling anses ikke for en fravigelse af disse Vilkår, medmindre EWII Energi A/S skriftligt har accepteret en sådan fravigelse.

## 2. Tilbud på serviceaftale

- 2.1 Det er en forudsætning for oprettelse af en Serviceaftale, at Kunden har en ladeboks, som understøttes af Serviceleverandørens opladningsapp og administration. En oversigt over understøttede ladebokse fremgår af Serviceleverandørens hjemmeside.
- 2.2 Abonnementet afregnes bagud i henhold til de til enhver tid gældende priser og betalingsbetingelser.
- 2.3 Serviceleverandøren tager forbehold for pris- og trykfejl samt tekniske fej

## 3. Ladeboksen

- 3.1 Ladeboksen skal være installeret af en autoriseret leverandør og skal være tilknyttet EWII Opladning. Vilkår og betingelser for brug af appen EWII Opladning findes på [www.ewii.dk](http://www.ewii.dk).
- 3.2 Accepterede mærker på ladebokse kan ændres løbende og den aktuelle oversigt kan findes på Serviceleverandørens hjemmeside.
- 3.3 Ladeboksen er og forbliver Kundens ejendom under hele Serviceaftalen.
- 3.4 Serviceleverandøren er berettiget til at skifte systemleverandør uden Kundens accept. Såfremt Kunden ikke ønsker at anvende en ny leverandør, skal Kundens opsigelse af Serviceaftalen ske på almindelige vilkår i henhold til afsnit 9. Udskiftning af systemleverandør vil ske med minimum 60 dages varsel til Kunden.
- 3.5 En Serviceaftale forudsætter endvidere, at ladeboksen er fuldt funktionsdygtig og maksimalt 3 år på tidspunktet for Kundens ønske om en Serviceaftale. Ladeboksens alder beregnes fra købstidspunktet.

## 4. Priser og betalingsvilkår

- 4.1 Betaling sker ved månedsvi forudgående opkrævning via Serviceleverandørens Opladning app, hvor betaling skal ske med et gyldigt betalingskort, Apple Pay eller MobilePay.
- 4.2 Alle priser er i danske kroner og ex. moms.

- 4.3 Kunden er forpligtet til at betale de opkrævede beløb inden forfaldsdato. Modtager Serviceleverandøren ikke betalingen inden forfaldsdagen, er Serviceleverandøren berettiget til at opkræve renter og gebyrer i overensstemmelse med rentelovens regler. Kunden er forpligtet til at betale for de af Serviceleverandøren afholdte udgifter til rykkerskrivelse samt inddrivelse af udestående beløb.
- 4.4 EWII Energi A/S forbeholder sig retten til med et varsel på minimum 30 dage at ændre i eksisterende priser og gebyrer, jf. pkt. 10.

## 5. Service og abonnement

- 5.1 Serviceaftalen inkluderer teknisk fjernsupport på ladeboksen. Kan problemet ikke løses via fjernsupport, kan Serviceleverandøren sende en tekniker ud mod betaling indenfor 2-5 hverdage.
- 5.2 Kunden kan efter behov kontakte Serviceleverandøren kundeservice i hverdage mellem 08.30-16.00 på 70 50 50 ved fejl på ladeboksen, spørgsmål til ladeboksens funktioner eller ved behov for teknisk support via telefon eller mail.
- 5.3 Serviceaftalens indhold:
- Inkludere opsætning af serviceportal
  - Adgang til webportal og administration af ladeboks
  - Fysisk service indenfor 2-5 hverdag mod engangsomkostning pr. besøg. Bilag 1.
  - Automatisk opdatering af ladeboksens software
  - Adgang til forbrugerdata på opladning i realtid.
  - Load balancing
  - 5 ladekort med pr. opsat ladeboks.
  - Muligt at opsætte teams med specialpriser i Serviceleverandørens Opladnings app.

## 6. Misligholdelse

- 6.1 Hver af parterne har ret til at ophæve Serviceaftalen i tilfælde af den anden parts misligholdelse, hvis ikke misligholdelsen er udbedret senest 10 dage efter skriftligt modtaget påbud herom.
- 6.2 Følgende forhold udgør væsentlig misligholdelse:
- Ladeboksen bruges til opladning af andet end el- og hybridbiler
  - EWII Energi A/S afskæres for adgang til ladeboksen ifm. fejlsøgning og reparation
  - Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser

## 7. Opsigelse

- 7.1 Kunden og serviceleverandøren kan begge opsiges Serviceaftalen med 30 dages varsel til udgangen af en måned.

## 8. Force majeure

- 8.1 Serviceleverandøren er berettiget til at annullere en ordre eller support, og er i øvrigt fri for ansvar for enhver manglende, mangelfuld eller forsinket levering og service, der helt eller delvist skyldes omstændigheder, som ligger uden for Serviceleverandørens rimelige kontrol, såfremt den manglende opfyldelse skyldes oprør, uroligheder, IT-manipulation eller IT-nedbrud, krig, terrorisme, brand, pandemier, offentlige forskrifter, strejke, lockout, mangel på transportmidler, vareknaphed, sygdom, forsinkelse eller mangler ved leverancer fra underleverandører, uheld i produktion eller afprøvning, eller manglende energiforsyning. Kundens beføjelser suspenderes eller bortfalder i den periode force majeure består. Kunden kan derudover ikke kræve erstatning eller fremsætte noget krav overfor Serviceleverandøren som følge af force majeure.

## 9. Erstatningsansvar

- 9.1 Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler.
- 9.2 Serviceleverandøren er dog uden ansvar for tab vedrørende følgeskader, indirekte tab og andre tab, herunder tab som følge af, at ladeboksen ikke kan benyttes som forudsat, medmindre Serviceleverandøren har handlet forsætligt eller groft uagtsomt.
- 9.3 Serviceleverandøren er desuden uden ansvar for følgende forhold:
- Tab som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer til ladeboksen, herunder services, opdatering af firmware/software der er nødvendige af driftsmæssige årsager og af tekniske hensyn
  - Tab som følge af myndighedskrav
  - Tab som følge af strømsvigt, nedbrud eller øvrige forstyrrelser, uanset om disse forstyrrelser kan henføres til din elaftale med Serviceleverandøren eller andre el-udbydere
  - Tab som følge af fejl ved oprindelige installationer
  - Krav der relaterer sig til, hvorvidt ladeboksen kan benyttes i det mest økonomisk fordelagtige tidspunkt på døgnet
  - Tab som følge af ladeboksens opkobling til internettet, herunder fx men ikke begrænset til manglende udbetaling af elafgiftsrefusion
  - Tab, der skyldes misbrug eller bortskaffelse af ladekort

## 10. Ændringer

- 10.1 EWII Energi A/S er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer til Aftalen uden forudgående varsel, såfremt ændringerne udelukkende er i Kundens interesse og fordel.
- 10.2 Ved væsentlige ændringer i priser, gebyrer eller vilkår er EWII Energi A/S alene berettiget til at foretage sådanne ændringer med et forudgående varsel på minimum 30 dage. Kunden modtager meddelelse om væsentlige ændringer på den af Kunden oplyste e-mailadresse. Ønsker Kunden ikke at acceptere sådanne ændringer, kan Aftalen opsiges med et varsel på 14 dage til ophør samtidig med ændringens ikrafttræden.

## 11. Oplysning om EWII's behandling af personoplysninger mv.

- 11.1 Hvis Kunden som led i aftalen med Ladeboksleverandøren giver eller har givet personoplysninger om personer med tilknytning til Kunden, fx medlemmer af ledelse, ansatte eller andre personer, er Kunden forpligtet til at oplyse de pågældende om Ladeboksleverandørens behandling af personoplysninger, der fremgår af dette pkt. 11.
- 11.2 EWII beskytter persondata og har interne regler om informationssikkerhed.
- 11.3 EWII tager IT- og datasikkerheden alvorligt og har derfor vedtaget interne regler om informationssikkerhed, som indeholder instrukser og foranstaltninger, der beskytter persondata mod at blive tilintetgjort, gå tabt eller blive ændret, mod uautoriseret offentliggørelse, og mod at uvedkommende får adgang eller kendskab til dem. I det følgende beskrives det, hvordan EWII behandler Kundens personoplysninger.
- 11.4 EWII er den dataansvarlige – hvordan kontakter Kunden os?

EWII er dataansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, som modtages om Kunden. EWII's kontaktoplysninger er:

EWII Energi A/S  
Kokbjerg 30  
6000 Kolding  
CVR-nummer 20810440  
Mail: [ewii@ewii.dk](mailto:ewii@ewii.dk)

- 11.5 Kontaktoplysninger på databeskyttelsesrådgiveren. Spørgsmål til EWII's behandling af Kundens oplysninger kan altid rettes til EWII's databeskyttelsesrådgiver på følgende måder:

E-Mail: [persondata@ewii.dk](mailto:persondata@ewii.dk)  
Telefon: 70 50 50 50  
Brev: EWII Energi A/S  
Kokbjerg 30  
6000 Kolding  
Att.: Databeskyttelsesrådgiver

- 11.6 Formålene med og retsgrundlaget for behandlingen af personoplysninger.
- 11.7 Behandling nødvendig for at opfylde aftalen med Kunden. EWII behandler personoplysninger for at kunne opfylde aftalen med Kunden samt for at gøre services bedre og for at sikre kvalitet i produkter og tjenester. Retsgrundlaget for EWII's behandling af personoplysninger følger som udgangspunkt af databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1 litra b.
- 11.8 Legitime interesser, der forfølges med behandlingen. På baggrund af interesseafvejningsreglen i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, videregives generelle kundeoplysninger (navn, adresse og kontaktfølgende) til EWII's koncernforbundne selskaber med henblik på bla. markedsføring af produkter fra EWII's koncernforbundne selskaber. Eventuelle henvendelser til Kunden vil ske i overensstemmelse med markedsføringslovens regler. Har Kunden frabedt sig reklamehenvendelser, vil oplysningerne ikke blive videregivet. EWII skal i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 21, stk. 2, oplyse Kunden om, at Kunden til enhver tid har mulighed for at gøre indsigelse mod videregivelse. I så fald bedes Kunden give EWII besked herom.
- 11.9 Kategorier af personoplysninger. EWII behandler følgende kategorier af personoplysninger om Kunden:
- Almindelige persondata, herunder navn, adresse og kontaktfølgende
  - Offentlig tilgængelige ejendomsdata
  - Installations-, forbrugs- og produktdata
  - Unikke numre på enheder
  - EWII behandler kun data om Kunden, der er relevante og tilstrækkelige i forhold til opfyldelse af aftalen med Kunden samt til opfyldelse af krav bestemt ved lovgivning.
- 11.10 Modtagere eller kategorier af modtagere. EWII videregiver eller overlader Kundens personoplysninger til følgende modtagere:
- EWII videregiver eller overlader i nødvendigt og relevant omfang Kundens oplysninger til andre selskaber inden for EWII-koncernen samt til andre eksterne leverandører og samarbejdspartnere. Ved brug af databehandlere vil behandlingen af dine persondata altid ske efter en konkret instruks fra EWII til den pågældende tredjepart, ligesom der vil blive indgået en databehandlersaftale mellem EWII og den pågældende tredjepart, der varetager behandlingen på EWII's vegne.
  - Videregivelse og overladelse af Kundens personoplysninger mellem koncernforbundne og til eksterne selskaber kan blandt andet ske med henblik på kundeoprettelse, installation, evt. reparation, fakturering, sagsadministration og andre administrative forhold samt i forbindelse med markedsundersøgelser, markedsføring og lignende.
- 11.11 Opbevaring af personoplysninger. EWII opbevarer som udgangspunkt Kundens personoplysninger så længe, der er en aktiv aftale mellem EWII og Kunden. Efter endt kunde-forhold opbevarer EWII relevant materiale, inkl. eventuelle personoplysninger heri, i henhold til bogføringslovens regler. Materialet opbevares derfor i udgangspunktet i løbende år plus 5 hele kalenderår.
- 11.12 Automatiske afgørelser, herunder profilering. Der kan forekomme automatiske afgørelser (profilering) med henblik på målrettede tilbud og rabatfordele baseret på købshistorik og abonnementsforhold.
- 11.13 Kundens rettigheder. Kunden har efter databeskyttelsesforordningen en række rettigheder i forhold til vores behandling af oplysninger om Kunden. Hvis Kunden vil gøre brug af rettighederne, skal EWII kontaktes.
- Ret til at se oplysninger (indsigtsret)
  - Kunden har ret til at få indsigt i de oplysninger, som EWII behandler om Kunden, samt en række yderligere oplysninger.
  - Ret til berigtigelse (rettelse)
  - Kunden har ret til at få unøjagtige eller forkerte data rettet. Kunden skal henvende sig til EWII og oplyse om, hvori unøjagtighederne består, og hvordan de kan rettes. Det er Kundens ansvar at kontakte EWII, hvis Kunden bliver opmærksom på, at EWII har registreret forkerte oplysninger om Kunden herunder ved ændring af navn, kontaktoplysninger osv.
  - Ret til sletning
  - I særlige tilfælde har Kunden ret til at få slettet oplysninger om Kunden, inden tidspunktet for EWII's almindelige generelle sletning.
  - Ret til begrænsning af behandling
  - Kunden har i visse tilfælde ret til at få behandlingen af Kundens personoplysninger begrænset. Hvis Kunden har ret til at få begrænset behandlingen, må EWII fremover kun behandle oplysninger – bortset fra opbevaring – med Kundens samtykke, eller med henblik på at retsskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.
  - Ret til indsigelse
  - Kunden har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod EWII's ellers lovligt behandling af Kundens personoplysninger. Kunden kan også gøre indsigelse mod behandlingen af Kundens oplysninger til direkte markedsføring. Hvis Kundens indsigelse er berettiget, sørger EWII for at ophøre med behandlingen af Kundens persondata.
  - Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet)
  - Kunden har i visse tilfælde ret til at modtage Kundens personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.
  - Ret til at klage

- Kunden har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis Kunden er utilfreds med den måde, EWII behandler personoplysninger på. Datatilsynets kontaktoplysninger er tilgængelige på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

Kunden kan læse mere om rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som findes på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

## 12. Tvister og klager

Du har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

- 12.1 I tilfælde af tvist mellem Kunden og EWII om forhold, der udspringer af aftalen, kan Kunden klage til EWII, der herefter hurtigst muligt og senest 3 måneder efter klagens indgivelse vil træffe en afgørelse. Kunden kan oprette en klage på [ewii.dk/kontakt](http://ewii.dk/kontakt), sende en e-mail til [kunde@ewii.dk](mailto:kunde@ewii.dk) eller sende et brev til: EWII ENERGI A/S, Kokbjerg 30, 6000 Kolding.

Europa-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives på: <http://ec.europa.eu/odr>

- 12.2 Tvister skal i videst muligt omfang forsøges løst i mindelighed. Hvis dette ikke er muligt, kan hver af parterne indbringe tvisten for de danske domstole. Dansk ret er til enhver tid gældende for forhold der udspringer af denne abonnementsaftale.

## Bilag 1: Gebyroversigt

**Ekskl. Moms**

|                |             |
|----------------|-------------|
| Ladestander    |             |
| Fysisk service | 1200,00 kr. |