

# Clever

## Abonnementsvilkår

### Clever One

2. december 2024

Disse vilkår gælder for enhver aftale om Clever One 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.

Clever One er dit ("**Clever-abonnement**"), og er et løbende abonnement på opladning til elbiler og plug-in hybridbiler.

Din aftale med Clever består af følgende aftaledokumenter:

- ordrebekræftelsen, som beskriver, hvad du har købt, herunder hvilket Clever-abonnement aftalen omfatter
- disse vilkår
- 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.

Abonnementsvilkårene er opdelt i tre dele:

- **DEL 1:** Vilkår, som gælder for alle Aftaler
- **DEL 2:** Vilkår som gælder, hvis du har et Clever-abonnement med en Clever-ladeboks installeret hos dig
- **DEL 3:** Særligt for dig, der har et Clever-abonnement med en Clever-ladeboks og Clever Power

Vilkårene § 6 og § 11 gælder kun, hvis Kunden er forbruger. Hvis Kunden er erhvervsdrivende, er der ikke fortrydelsesret.

# Clever

DEL 1: Vilkår, som gælder for alle Aftaler .....	4
§ 1 Dine kontaktoplysninger .....	4
§ 2 Indholdet af dit Clever-abonnement .....	4
§ 3 Priser .....	7
§ 4 Aftalens indgåelse, aktivering, opsigelse og ophør .....	8
§ 5 Betaling .....	9
§ 6 Ændring af Aftalen, produkter og priser (forbrugere) .....	9
§ 7 Ændring af Aftalen, produkter og priser (erhvervsdrivende).....	11
§ 8 Hvis du misligholder din Aftale .....	11
§ 9 Clevers ansvar .....	13
§ 10 Force majeure .....	14
§ 11 Fortrydelsesret (kun forbrugeraftaler) .....	14
§ 12 Overdragelse af Aftalen .....	16
§ 13 Klage og tvister.....	16
§ 14 Behandling af personoplysninger .....	16
DEL 2: Vilkår som gælder, hvis du har et Clever-abonnement med en Clever-ladeboks installeret hos dig .....	17
§ 15 Opladning på Clever-ladeboksen, som er installeret hos dig.....	17
§ 16 Tilbagebetaling (Gælder <b>IKKE</b> hvis du også har Clever Power, se DEL 3).....	18
§ 17 Installation og tilslutning af Clever-ladeboksen og evt. øvrigt Ladeudstyr .....	20
§ 18 Udbedringer af fysiske forhold på ejendommen .....	23
§ 19 Vedligeholdelse, service, mv.....	24
§ 20 Berostillelse af dit Clever-abonnement .....	24
§ 21 Fraflytning mv. og flytning af Ladeudstyr .....	25
§ 22 Teknikerbesøg, aflysning af aftaler mv. ....	25
§ 23 Hvad sker der, når din Aftale ophører? .....	26

# Clever

§ 24 Automatisk modregning time for time – direkte på din elregning (gælder **kun** hvis du også har Clever Power) 27

# Clever

## DEL 1: Vilkår, som gælder for alle Aftaler

### § 1 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 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.

### § 2 Indholdet af dit Clever-abonnement

Du er aftaleparten ift. Aftalen, uanset om en anden person eller virksomhed er angivet som betaler, bruger af Clever-abonnementet, mv. Det betyder, at det er dig, der skal sørge for, at disse vilkår bliver overholdt.

#### 2.1 Opladning på Clevers offentlige ladenetværk

Dit Clever-abonnement giver dig ret til at oplade din elbil eller plug-in hybridbil på Clevers offentlige ladenetværk.

**Når dit Clever-abonnement oprettes, tilknytter vi det til én bestemt bil, som er den eneste, som dit Clever-abonnement må bruges til.** Det betyder, at hvis du har flere biler, som du ønsker at oplade på Clevers ladenetværk, så skal du have et Clever-abonnement for hver bil.

Du skal kontakte Clevers kundeservice, hvis du skifter bil, så vi kan omregistrere dit Clever-abonnement. Du må først bruge Clever-abonnementet med den nye bil, når vi har registreret den.

Du skal bruge den ladebrik, som Clever udleverer til dig, eller Clevers App for at foretage opladning, da Clevers ladenetværk er tilsluttet et identifikationsmodul. Du må ikke bruge dine Clever App-loginoplysninger til at tilgå Clevers systemer igennem tredjepartssystemer eller på anden måde benytte tredjepartssystemer til at tilgå Clevers systemer uden aftale med Clever.

Hvis der er andre medlemmer af din husstand eller ansatte i din virksomhed, som bruger den tilknyttede bil, kan du få udleveret flere ladebrikker.

Du er ansvarlig for, at ladebrikkerne opbevares forsvarligt og ikke kan bruges til opladning af andre biler end den bil, som er knyttet til dit Clever-abonnement. 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.,

# Clever

der ikke er beregnet til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler.

Du må bruge dit Clever-abonnement til almindelig daglig kørsel, enten privat eller i din egen virksomhed, så længe transport/kørsel ikke er virksomhedens primære formål.

## Clever-abonnementet må IKKE benyttes til:

- Erhvervsmæssig varetransport, herunder "Godskørsel for fremmed regning" som beskrevet i definitionen i lov om godskørsel.
- Erhvervsmæssig persontransport, herunder taxa, limousine, sygetransport mv.
- Erhvervsmæssig 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.
- Kørsel med et andet køretøj end det, Clever-abonnementet er tilknyttet.

### 2.1.1 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.

## 2.2 Mobilitetsgaranti i Danmark

Clever-abonnementet indeholder en mobilitetsgaranti, som gælder hele døgnet. Det betyder, at Clever vil sørge for bugsering af din bil, hvis du i Danmark ikke kan lade ved en Clever-ladestander i de nedenfor anførte situationer (bortset fra ikke-brofaste øer).

Hvis du ønsker at gøre brug af mobilitetsgarantien, kan du ringe til Clevers kundeservice på tlf. 82 30 30 30.

Bugseringen foretages til nærmeste funktionsdygtige Clever-ladestander. Hvis afstanden til dit hjem er kortere end til nærmeste funktionsdygtige Clever-ladestander, kan du også vælge at blive bugseret hjem til dig selv.

Mobilitetsgarantien gælder i disse situationer:

- **Clever-ladestander ude af drift:** Hvis du er ankommet til en Clever-ladestander, der vises på kortet over ladepunkter i Clevers App/hjemmeside, men som er ude af drift, og du ikke har nok strøm i din bil til at komme til næste Clever-ladestander.
- **Clever-ladestander med fejl:** Hvis du oplever fejl ved en Clever-ladestander, der vises på kortet over ladepunkter i Clevers App/hjemmeside, som gør, at du ikke kan få nok strøm til at komme til næste Clever-ladestander.

# Clever

- **Clever-ladestander i reparation:** Hvis du er forhindret adgang til en Clever-ladestander, der vises på kortet over ladepunkter i Clevers App/hjemmeside, fordi den er ved at blive serviceret, og du ikke har nok strøm i din bil til at komme til næste Clever-ladestander.

Mobilitetsgarantien gælder **IKKE** i følgende situationer:

- **Defekt fremgår af Clevers App/ hjemmeside:** Vi yder ikke mobilitetsgaranti, hvis det fremgår af Clevers App/ hjemmeside, at Clever-ladestanderen er defekt, under reparation eller lignende.
- **Tilstrækkelig strøm på batteriet:** Vi yder ikke mobilitetsgaranti, hvis du har strøm nok til at køre videre til en anden Clever-ladestander, der vises på kortet over ladepunkter i Clevers App/hjemmeside.
- **Tomt batteri undervejs:** Vi yder ikke mobilitetsgaranti, hvis du er kørt fra en Clever-ladestander og er løbet tør for strøm på vej hen til en anden Clever-ladestander eller et andet opladningssted.
- **Ikke-brofaste øer:** Vi yder ikke mobilitetsgaranti, hvis du befinder dig på en ikke-brofast ø.
- **Biler, der spærrer for Clever-ladestanderen:** Vi yder ikke mobilitetsgaranti, hvis du ikke kan lade, fordi der holder en anden bil parkeret og spærrer for adgangen til en Clever-ladestander.
- **Glemte kabel:** Vi yder ikke mobilitetsgaranti, hvis du ikke kan lade ved en Clever-ladestander uden fastmonteret kabel, fordi du ikke selv har medbragt et ladekabel.
- **Visse ladestandere:** Vi yder ikke mobilitetsgaranti ved Clever-ladestandere, der ikke er en del af Clevers offentlige ladenetværk og ikke er synlige på kortet over ladepunkter i Clevers App/hjemmeside.

## For dig som har en Clever-ladeboks installeret:

Mobilitetsgarantien gælder kun i de nævnte situationer, hvis du desuden ikke har strøm nok i din bil til at komme hen til den Clever-ladeboks, som er installeret hos dig.

Mobilitetsgarantien gælder **ikke** ved evt. fejl på den Clever-ladeboks, som er installeret hos dig.

## 2.3 Tekniske ændringer og forstyrrelser

Clever kan til enhver tid og uden varsel foretage tekniske ændringer m.v. i Clevers opladningstjenester og -funktioner af hensyn til driften eller som følge af myndighedskrav. Ændringer kan betyde, at opladning ikke er tilgængelig i kortere perioder. Clever tilstræber at gøre opladning tilgængelig igen hurtigst muligt.

### 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.

# Clever

## 2.4 Fejlmelding

Hvis du oplever fejl eller mangler ved dit Clever-abonnement, kan du kontakte Clevers kundeservice på tlf. 82 30 30 30 eller [kundeservice@clever.dk](mailto:kundeservice@clever.dk).

## § 3 Priser

Prisen, som skal betales til Clever, er den månedlige abonnementspris og prisen for evt. andre ydelser, som er aftalt mellem dig og Clever.

### 3.1 Din månedlige abonnementspris

**Din månedlige abonnementspris består af to dele: 1) et grundabonnement og 2) et variabelt og forbrugsbaseret energitillæg.**

#### 3.1.1 Prisen for dit grundabonnement

Prisen for dit grundabonnement fremgår af din ordrebekræftelse.

Første måned, hvor du skal betale grundabonnementet, beregnes prisen forholdsmæssigt ift. aktiveringstidspunktet (se § 4.2).

#### Eksempel

- Dit Clever-abonnement aktiveres den 15. i en måned med 30 dage.
- Dit grundabonnement beregnes som: 15/30-dele af det fulde grundabonnement.

#### 3.1.2 Variabelt og forbrugsbaseret energitillæg

Det variable og forbrugsbaserede energitillæg pålægges, hvis den gennemsnitlige indkøbspris på strøm/ kWh i hele landet (DK) for den pågældende måned er over 0,89 kr./kWh

Den gennemsnitlige månedlige indkøbspris på strøm beregnes på baggrund af spotpris i Danmark inkl. moms, men ekskl. afgifter og tariffer.

#### Tillægget beregnes efter følgende formel:

Variabelt og forbrugsbaseret energitillæg = den del af den gennemsnitlige månedlige indkøbspris på strøm/kWh som overstiger 0,89 kr./kWh \* dit månedlige kWh-forbrug.

Du kan se dit månedlige kWh-forbrug i Clevers App. kWh-forbruget henføres til den måned, hvor opladningen er stoppet.

#### Eksempel

- Du starter en opladning den 31. marts og opladningen stopper den 1. april.

# Clever

- Forbruget på Clever-ladeboksen medregnes i beregningen af det variable og forbrugsbaserede energitillæg for april.

Vi trækker data fra Clevers App til brug for beregning af det variable og forbrugsbaserede energitillæg indenfor 14 dage efter månedens afslutning.

Den gennemsnitlige månedlige indkøbspris/kWh, som overstiger 0,89 kr., opgøres månedligt, når måneden er gået og fremgår af Clevers hjemmeside: [www.clever.dk/energitillaeg](http://www.clever.dk/energitillaeg)

Den gennemsnitlige månedlige indkøbspris på strøm/kWh beregnes for hele den pågældende måned, uanset hvornår i den pågældende måned dit Clever-abonnement er aktiveret (se § 4.2).

## § 4 Aftalens indgåelse, aktivering, opsigelse og ophør

### 4.1 Aftaletidspunktet

Når du har afgivet en bestilling på [www.clever.dk](http://www.clever.dk), 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 Clever-abonnementet på hjemmesiden. Indtil du har modtaget ordrebekræftelsen, er du berettiget til at annullere bestillingen.

### 4.2 Aktivering af dit Clever-abonnement

Dit Clever-abonnement aktiveres på det tidspunkt, hvor du første gang anvender Clever-abonnementet til enten at oplade på Clevers ladenetværk, eller på en evt. Clever-ladeboks installeret hos dig eller hos en anden kunde, der har et Clever-abonnement.

Dit Clever-abonnement aktiveres også, hvis en anden kunde, der har et Clever-abonnement, anvender den Clever-ladeboks, som du evt. har fået installeret hos dig.

### 4.3 Opsigelse

Dit Clever-abonnement er et løbende abonnement, som fortsætter indtil Aftalen enten opsiges eller ophæves (se § 8.2).

Du kan opsiges Aftalen 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 Aftalen. Du vil herefter modtage en bekræftelse fra Clever på, at Clever-abonnementet er opsagt.

Clever kan til enhver tid opsiges Aftalen med et forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.



# Clever

## 4.4 Hvad sker der, når dit Clever-abonnement ophører?

Når dit Clever-abonnement ophører – uanset om Aftalen opsiges (se 4.3) eller ophæves (se § 8.2) - opgør vi pr. ophørsdagen, om du skal foretage yderligere betalinger (se § 3 og § 5).

Ladebrik(ker) konverteres til forbrugsafregnede Clever Go-ladebrikker på ophørsdatoen.

### **For dig som har en Clever-ladeboks installeret:**

Se nærmere i § 23, hvad der sker, når dit Clever-abonnement ophører, hvis du har fået installeret en Clever-ladeboks og evt. øvrigt Ladeudstyr hos dig.

## § 5 Betaling

### 5.1 Betalingstidspunkt og -frist for den månedlige abonnementspris

Fra det tidspunkt, hvor du aktiverer dit Clever-abonnement (se § 4.2), skal du betale grundabonnementet og energitillæg (se § 3). Beløbet forfalder første gang til betaling på det tidspunkt, som fremgår af opkrævningen eller Betalingsservice-meddelelsen.

- Grundabonnementet opkræves månedsvis forud og forfalder til betaling den første bankdag i hver måned.
- Det variable og forbrugsbaserede energitillæg opkræves månedsvis bagud og forfalder til betaling den første bankdag i hver måned. Første gang du bliver opkrævet betaling for det variable og forbrugsbaserede energitillæg er en kalendermåned efter udløbet af den måned, hvor du har aktiveret dit Clever-abonnement hhv. dit tidligere abonnement blev erstattet af aftalen.

**Fristen for betaling er forfaldsdagen og hvis du har en Clever-ladeboks installeret hos dig, er det et krav, at betalingen er tilmeldt betalingsservice (BS).**

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

### 5.2 Betalingstidspunkt og -frist for andre betalinger

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

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

### 6.1 Generelt

Clever arbejder løbende på at forbedre og udvikle sine produkter og abonnementer 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

# Clever

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).

## 6.2 Ændringer til fordel for Kunden

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

## 6.3 Andre ændringer

Clever har ret til at ændre i Aftalen, herunder produkter, vilkår, priser, beregningsmodeller for tilbagebetaling og energitillæg, modregning ift. Clever Power kunder, herunder sats for modregning ift. egenproduktion, 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*
- 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.

# Clever

## 6.4 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 § 1). 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 ændringen træder i kraft, hvis du giver Clever besked om din opsigelse senest 14 dage før.

## § 7 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 ændringen træder i kraft, hvis du giver Clever besked om din opsigelse senest 14 dage før.

## § 8 Hvis du misligholder din Aftale

### 8.1 Clever har ret til at suspendere dit Clever-abonnement

Clever kan uden forudgående varsel suspendere din adgang til at bruge dit Clever-abonnement, dvs. din adgang til at oplade, hvis:

- Du tilgår Clevers systemer via tredjepartssystemer
- du har undladt at betale en forfalden betaling (se § 5), og/eller
- 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 § 1).

Du er fritaget for betaling (se § 3 og § 5) i den periode, hvor Clever har suspenderet din adgang til at bruge dit Clever-abonnement.

Hvis Clever har suspenderet din adgang til at bruge dit Clever-abonnement, kan Clever kræve, at du skal udbedre det forhold, der er årsag til suspensionen, før Clever stopper suspensionen.

#### **For dig som har en Clever-ladeboks installeret:**

Clevers ret til at suspendere dit Clever-abonnement gælder også, hvis du

# Clever

- 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. (§ 22), og/eller
- selv har flyttet Clever-ladeboksen og/eller evt. øvrigt ladeudstyr (§ 21).

## 8.2 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 (se § 5), selvom du har modtaget en betalingspåmindelse, og/eller
- 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 § 1).

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 eller andre har brugt dit Clever-abonnement på en måde, som ikke er tilladt efter § 2 og § 15, og/eller
- har brugt, påført eller påsætter udstyr på en Clever-ladestander, der ikke er beregnet til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler (§ 2.1), og/eller
- har udøvet chikane mod en eller flere af Clevers ellers Clevers samarbejdspartneres medarbejdere.

### For dig som har en Clever-ladeboks installeret:

Clevers ret til at ophæve Aftalen med 10 dages varsel gælder også, hvis du

- 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., (§ 22) og/eller
- selv har flyttet Clever-ladeboksen og/eller evt. øvrigt Ladeudstyr (§ 21) og ikke giver Clever adgang til at inspicere og godkende den flyttede installation.

Clevers ret til straks at ophæve Aftalen uden forudgående varsel gælder også, hvis du

- har ændret, brudt plombering eller fjernet identifikation på Clever-ladeboksen eller øvrigt Ladeudstyr (§ 15), og/eller
- har brugt, påført eller påsætter udstyr på en Clever-ladeboks eller øvrigt Ladeudstyr, der ikke er beregnet til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler (§ 15).

# Clever

## 8.3 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 (se § 5.1).

Hvis du har en Clever-ladeboks installeret hos dig, er Clever fx berettiget til at modregne betalinger i dit krav på tilbagebetaling af den strøm, som Clever-ladeboksen bruger til opladning (se § 16).

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.

## 8.4 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.

## § 9 Clevers ansvar

### 9.1 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.

### 9.2 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-ladeboksen eller Clever-ladestandere, tab som følge af misbrug, hacking, nedbrud eller anden skade relateret til Kundens brug af Clevers ladebrik, Clever-ladeboksen, 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, strøm kvalitet 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

- 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).

## § 10 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 kundefaftaler, 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 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.

## § 11 Fortrydelsesret (kun forbrugeraftaler)

### 11.1 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 Aftalen blev indgået.

#### **Fortrydelse af dit Clever-abonnement**

Hvis du aktiverer dit Clever-abonnement (se § 4.2), inden fortrydelsesfristen udløber, så betyder det, at du udtrykkeligt anmoder om, at levering af dit Clever-abonnement påbegyndes, inden fortrydelsesfristens udløb.

Hvis du bagefter fortryder Aftalen, så skal du betale for den del af dit Clever-abonnement, som du allerede har fået leveret. Det betyder, at du skal betale for den abonnementstjeneste og opladning, som du har modtaget. Du skal betale forholdsmæssigt for grundabonnementet (se § 3) på baggrund af det antal dage, som dit Clever-abonnement har været aktivt, og du skal betale energitillæg for de(n) opladning(er), som du har foretaget (se § 3).

# Clever

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 § 11.2), 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.

## **Fortrydelse ift. installation af en Clever-ladeboks hos dig**

Hvis du får installeret en Clever-ladeboks og/eller evt. øvrigt Ladeudstyr hos dig, inden fortrydelsesfristen udløber, så betyder det, at du udtrykkeligt anmoder om, at levering af Aftalen påbegyndes, inden fortrydelsesfristens udløb.

Hvis du bagefter fortryder Aftalen, så skal du betale for den del af Aftalen, som du allerede har fået leveret. Det betyder, at du skal betale for installationen af en Clever-ladeboks og/eller evt. øvrigt Ladeudstyr 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 § 11.2), 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.

Du skal returnere Clever-ladeboksen og evt. øvrigt Ladeudstyr til Clever (se § 23).

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 § 11.3, men det er ikke obligatorisk.

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

## **11.2 Det sker der, hvis du fortryder Aftalen**

Hvis Clever har modtaget betalinger for Aftalen fra dig, så tilbagebetaler Clever disse betalinger i tilfælde af, at du benytter din fortrydelsesret. Hvis du allerede har fået leveret en del af Aftalen og derfor skal betale for det, som du har fået leveret (se § 11.1), så vil det beløb, som du skal betale, 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 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.

## **11.3 Standardfortrydelsesformular**

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

# Clever

Til Clever AS/, Støberigade 14, 3. sal, 2450 København SV, kundeservice@clever.dk:

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

## § 12 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.

## § 13 Klage og tvister

Du kan altid kontakte Clevers kundeservice på tlf. 82303030 eller 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 - [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

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

## § 14 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 [clever.dk/om-clever/persondatapolitik/](http://clever.dk/om-clever/persondatapolitik/)



# Clever

## DEL 2: Vilkår som gælder, hvis du har et Clever-abonnement med en Clever-ladeboks installeret hos dig

### § 15 Opladning på Clever-ladeboksen, som er installeret hos dig

Dit Clever-abonnement giver dig ret til at oplade den tilknyttede bil på den Clever-ladeboks, som er udlånt af Clever og installeret hos dig.

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

Du låner ladeboksen, som efter dit valg kan have et fastmonteret ladekabel, kabelholder og evt. andet Ladeudstyr, der er nødvendigt for, at du kan benytte ladeboksen (samlet "**Ladeudstyret**"). Ladeboksen benævnes særskilt "**Clever-ladeboksen**".

Det er Clever, der ejer Ladeudstyret.

Ladeudstyret kan være brugt eller nyt.

Clever-ladeboksen kommunikerer med Clevers systemer og sender løbende data, der bl.a. sikrer, at opladningen er stabil, at Clever-ladeboksen løbende opdateres og understøtter ny funktionalitet, herunder fx intelligent opladning, og at der etableres et grundlag for tilbagebetaling.

Derfor skal Clever-ladeboksen til enhver tid være tændt, tilsluttet strøm og være online. Det betyder fx:

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

Du må **IKKE**:

- Ændre på Ladeudstyret, herunder fx ændre på Clever-ladeboksens udseende.
- Bryde plomberingerne på Clever-ladeboksen. Vi anser brudte plomberinger som indgreb i Clever-ladeboksen. Det betyder, at du skal betale erstatning for Clever-ladeboksen og relaterede omkostninger.
- Fjerne Clever-ladeboksens typebetegnelse, fabrikationsnummer og lignende, der benyttes til identifikation af Clever-ladeboksen. Det samme gælder for Clevers øvrige Ladeudstyr.

# Clever

- Tilslutte, anvende, påføre eller påsætte 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.

## 15.1 Hvis du ønsker at oplade flere biler

Hvis du har flere biler, skal du have et Clever-abonnement for hver bil, som du ønsker at oplade på den Clever-ladeboks, der er installeret hos dig.

## 15.2 Opladning på Clever-ladeboksen med et forbrugsafregnet produkt fra Clever

Forbrugsafregnede produkter fra Clever kan benyttes til at starte opladningen på Clever-ladeboksen hos dig, hvis ladebriklæseren er aktiveret på Clever-ladeboksen.

Anvendes der et forbrugsafregnet produkt, opkræves den pris for opladningen, der gælder for det forbrugsafregnede produkt, fra kunden der har den ladebrik, der benyttes til at starte opladningen.

## 15.3 Du må godt lade andre Clever-kunder benytte Clever-ladeboksen

Du må godt lade andre Clever-kunder, herunder kunder med et forbrugsafregnet produkt fra Clever eller Clever-abonnement, benytte Clever-ladeboksen hos dig. Hvis du har en Clever-ladeboks med RFID-kortlæser, skal dine gæster benytte deres egen Clever-ladebrik til at starte opladningen.

Du må ikke opkræve betaling for, at andre benytter Clever-ladeboksen.

## § 16 Tilbagebetaling (Gælder **IKKE** hvis du også har Clever Power, se DEL 3)

Du betaler for hele din husstands strømforbrug til din el-leverandør, inkl. strømforbruget på Clever-ladeboksen hos dig. Hver måned fjernaflæser vi Clever-ladeboksens strømforbrug brugt på opladning og tilbagebetaler et beløb til dig for den mængde strøm, der er brugt på opladning fra Clever-ladeboksen.

Tilbagebetalingen beregnes som de kWh du har brugt på opladning via Clever-ladeboksen hos dig ganget med tilbagebetalingssatsen for den pågældende måned. Tilbagebetalingssatsen inkluderer kun elafgift, hvis du faktisk betaler fuld elafgift og Clever har mulighed for at få elafgiftsrefusion hos SKAT. Det betyder, at tilbagebetalingssatsen afhænger af, hvilken varmekilde du benytter til opvarmning, og om du har egenproduktion af strøm, og (se § 16.1 og 16.2).

Du er derfor forpligtet til at oplyse Clever om ændringer, der påvirker tilbagebetalingssatsen, fx hvis du får egenproduktion af strøm eller elvarme.

Tilbagebetalingssatsen indeholder **ikke** abonnementsudgifter til dit el- og netselskab.

# Clever

Tilbagebetalingssatsen er landsdækkende. Tilbagebetalingssatsen opgøres månedligt, når måneden er gået og fremgår af Clevers hjemmeside: [www.clever.dk/tilbagebetaling](http://www.clever.dk/tilbagebetaling)

Tilbagebetalingen fratrækkes din næste regning, som du modtager fra Betalingsservice i slutningen af den nye måned.

## Eksempel

Tilbagebetalingen for januar måned opgøres i begyndelsen af februar og trækkes fra den regning, du modtager i slutningen af februar, som forfalder til betaling den første bankdag i marts.

Hvis du har modtaget tilbagebetaling efter tilbagebetalingssatsen i § 16.1, selvom det ikke er muligt for Clever at opnå elafgiftsrefusion hos SKAT for den elafgift, som er knyttet til opladning på ladeboksen hjemme hos dig, så har Clever ret til at opkræve den del af tilbagebetalingen fra dig, som dækkede elafgiften.

## 16.1 Beregning af tilbagebetaling: Kunder uden elvarme eller egen-produktion af strøm

Hvis du ikke benytter elvarme som varmekilde til opvarmning (fx jordvarme, el-paneler eller varmepumpe) og du ikke har egen-produktion af strøm (fx solceller eller egen vindmølle), beregnes tilbagebetalingen på denne måde:

### Beregning af tilbagebetaling

Tilbagebetaling = kWh-forbruget på Clever-ladeboksen \* tilbagebetalingssatsen for den pågældende måned.

Tilbagebetalingssatsen varierer fra måned til måned og beregnes som et **gennemsnit af strømprisen i Danmark i tidsrummet kl. 23-06** den pågældende måned baseret på:

- **Indkøbspris på el (Nord Pool):** Gennemsnit af spotprisen i tidsrummet kl. 23-06 den pågældende måned i hele Danmark
- **Elafgift:** (Vil variere hvis der sker ændringer i elafgiften)
- **Nettarif:** Gennemsnit af netselskabers tarif C takster
- **Systemtarif** (Energinet), og
- **Moms:** (Vil variere hvis der sker ændringer i Clevers refusion o.lign. fra staten)

Elafgiften følger satser og regler fastsat af de danske myndigheder.

Clever søger om elafgiftsrefusion, og elafgiften indgår derfor kun i tilbagebetalingssatsen, så længe det er muligt for Clever at opnå elafgiftsrefusion hos SKAT for den elafgift, som er knyttet til opladning på ladeboksen hjemme hos dig.

Se i øvrigt § 6 vedrørende Clevers ret til at ændre i Aftalen, herunder tilbagebetalingssatsen.

# Clever

## 16.2 Beregning af tilbagebetaling: Kunder med elvarme eller egen-produktion af strøm

Tilbagebetalingssatsen inkluderer ikke elafgift, hvis du benytter elvarme som varmekilde til opvarmning (fx jordvarme, el-paneler eller varmepumpe) eller du har egen-produktion af strøm (fx solceller eller egen vindmølle). Tilbagebetalingen beregnes på denne måde:

### Beregning af tilbagebetaling

Tilbagebetaling = kWh-forbruget på Clever-ladeboksen \* tilbagebetalingssatsen for den pågældende måned.

Tilbagebetalingssatsen varierer fra måned til måned og beregnes som et **gennemsnit af strømprisen i Danmark i tidsrummet kl. 23-06** den pågældende måned baseret på:

- **Indkøbspris på el (Nord Pool):** Gennemsnit af spotprisen i tidsrummet kl. 23-06 den pågældende måned i hele Danmark
- **Nettarif:** Gennemsnit af netselskabers tarif C takster
- **Systemtarif** (Energinet), og
- **Moms:** (Vil variere hvis der sker ændringer i Clevers refusion o.lign. fra staten)

## 16.3 Hvis du også har Clever Power

For Kunder, der har Clever Power, sker der ikke tilbagebetaling efter bestemmelserne i § 16.1 og 16.2, men automatisk modregning som beskrevet i DEL 3 (§ 24).

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

### 17.1 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.

### 17.2 Standardinstallation som en del af anskaffelsen af din bil

Hvis du har fået en standardinstallation med som en del af anskaffelsen af en bil, og du allerede har en Clever-ladeboks, kan du vælge at få installeret Clever-ladeboksen på en anden privatadresse, fx i dit sommerhus.

Du kan ikke overdrage en installation til en anden persons Clever-abonnement. Det betyder fx, at hvis du allerede har en Clever-ladeboks installeret hos dig, og køber en ny bil, hvor installation af en Clever-ladeboks

# Clever

helt eller delvist er en del af bilens pris, så kan du ikke overdrage installationen til en anden persons Clever-abonnement. Du kan kun benytte den inkluderede installation til at få installeret (endnu) en Clever-ladeboks på en privatadresse, som du har rådighed over.

## 17.3 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.

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.

### 17.3.1 Særligt for kunder, der har købt en bil, der inkluderer standardinstallation

Hvis du køber en bil, hvor en standardinstallation er helt eller delvist inkluderet, kan du vente op til seks måneder efter det tidspunkt, hvor bilen er leveret, med at få Ladeudstyret installeret på din privatadresse.

## 17.4 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.

## 17.5 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 § 17.3).

Derudover er det dit ansvar at sikre, at:

- De oplysninger om forholdene på ejendommen, som du har givet til Clever, er korrekte.

# Clever

- 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/bygningselement 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.

## 17.5.1 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.

## 17.6 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 forurennet 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.

# Clever

## 17.7 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: [clever.dk/opladning-hjemme-og-paa-farten/udskiftning-af-boks-paa-eksisterende-installation/](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.
- **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.

## 17.8 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.

## § 18 Udbedringer af fysiske forhold på ejendommen

Når du får installeret Clevers 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 Clevers 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, pudning, 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

# Clever

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 forsikringsselskab. Dit forsikringsselskab og Clevers installationspartners forsikringsselskab vil herefter overtage behandlingen af sagen.

## § 19 Vedligeholdelse, service, mv.

Clever udskifter eller reparerer Ladeudstyret, hvis dette er mangelfuldt eller ikke fungerer. Clever servicerer løbende Ladeudstyret, når der er behov herfor.

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.

## § 20 Berostillelse af dit Clever-abonnement

Du har mulighed for at stille dit Clever-abonnement i bero. Dit Clever-abonnement skal stilles i bero i minimum 3 måneder og maksimalt 12 måneder. Efter 12 måneder (hvis ikke aftalt fast dato) igangsætter vi automatisk dit Clever-abonnement igen.

Når dit Clever-abonnement er sat i bero, betaler du et beløb for leje og service af Clever-ladeboksen, uanset prisen på dit Clever-abonnement.

Du kan stille dit Clever-abonnement i bero med et varsel på 1 måned til udgangen af en måned.



# Clever

## § 21 Fraflytning mv. og flytning af Ladeudstyr

Du skal give Clever besked, hvis du påtænker at fraflytte eller på anden måde opgive rådigheden over ejendommen på den adresse, hvor Clevers Ladeudstyr er installeret.

Hvis du ønsker at Clevers Ladeudstyr skal flyttes, skal du kontakte Clever – uanset om flytningen er til en anden placering på den adresse, hvor Ladeudstyret er installeret eller til en ny adresse.

Du må ikke selv – eller ved brug af egen autoriseret elektriker – flytte Ladeudstyret.

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.

### 21.1 Hvis Clever-ladeboksen er offline, skal du give besked

Hvis Clever-ladeboksen nedtages og er offline i en periode fx i forbindelse med en flytning, skal du meddele dette til Clever, idet der ellers kan blive registreret et nedbrud på Clever-ladeboksen.

## § 22 Teknikerbesøg, aflysning af aftaler mv.

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. Du kan se det beløb, som Clever har ret til at opkræve, i den bekræftelse, som du har modtaget fra Clever.

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. Du kan se det beløb, som Clever har ret til at opkræve, i den bekræftelse, som du har modtaget fra Clever.

# Clever

## § 23 Hvad sker der, når din Aftale ophører?

### 23.1 Nedtagning og returnering af Ladeudstyr

Hvis dit Clever-abonnement ophører, skal du returnere Ladeudstyret til Clever.

Ladeudstyret må 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.

Hvis vi ikke har modtaget Ladeudstyret inden for en måned efter det tidspunkt, hvor dit Clever-abonnementet er ophørt, nedtager og afhenter Clever Ladeudstyret for din regning, jf. nærmere herom nedenfor.

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

Du skal selv sørge for at udbedre fysiske forhold på ejendommen eller dine ejendele, som er opstået i forbindelse med nedtagning af Clevers Ladeudstyr og afholde omkostningerne til det. Se § 18.

### 23.2 Overdragelse af Ladeudstyr

Hvis du ønsker at overdrage Ladeudstyret til en anden person, fx i forbindelse med salg af ejendommen, hvor Ladeudstyret er installeret, er det muligt, hvis den person, som overtager Ladeudstyret opretter et Clever-abonnement med en Clever-ladeboks.

Du skal skriftligt kontakte vores kundeservice og informere om, at Ladeudstyret overtages af en anden person.

# Clever

## DEL 3: Særligt for dig, der har en Clever-ladeboks og også har Clever Power

### § 24 Automatisk modregning time for time – direkte på din elregning (gælder **kun** hvis du også har Clever Power)

Hvis du også har en aftale med Clever om levering af strøm til din husstand (Clever Power) betaler du for hele din husstands strømforbrug til Clever, inkl. strømforbruget til Clever-ladeboksen, i overensstemmelse med vilkårene for Clever Power.

Clever-ladeboksen registrerer det løbende kWh-forbrug, som vi - som en del af Clever-abonnementet på opladning - automatisk modregner på din elregning (se § 24.1).

Det betyder samtidig også, at du ikke får tilbagebetaling for den mængde strøm, der er forbrugt på Clever-ladeboksen baseret på en tilbagebetalingssats, og § 16 om tilbagebetaling gælder således ikke for dig.

Modregningen inkluderer kun elafgift, hvis du faktisk skal betale elafgift og Clever har mulighed for at få elafgiftsrefusion hos SKAT. Det betyder, at modregningen tager højde for, hvilken varmekilde du benytter til opvarmning af din husstand, og om du har egen-produktion af strøm (se § 24.1-24.3).

Hvis du har fået modregning af elafgiften efter § 24.1, selvom det ikke er muligt for Clever at opnå elafgiftsrefusion hos SKAT for den elafgift, som er knyttet til opladning på ladeboksen hjemme hos dig, så har Clever ret til at kræve, at du skal betale Clever for den del af modregningen, som dækkede elafgiften.

Det er et krav for at opnå ret til modregning, at du anvender intelligent opladning fra Clever i det omfang det er muligt. Det betyder, at intelligent opladning skal være slået til i din Clever-App. Læs mere om intelligent opladning her: [clever.dk/intelligent-opladning](https://clever.dk/intelligent-opladning)

#### 24.1 Automatisk modregning time for time: Kunder uden elvarme og egen-produktion af strøm

Hvis du ikke benytter elvarme som varmekilde til opvarmning (fx jordvarme, el-paneler eller varmepumpe) og du ikke har egen-produktion af strøm (fx solceller eller egen vindmølle), foretages modregningen på denne måde:

Vi registrerer det løbende kWh-forbrug, der er på Clever-ladeboksen og modregner time for time det registrerede kWh-forbrug i din husstands øvrige kWh-forbrug.

Prisen, som modregnes, dækker de forbrugsafhængige udgifter i form af indkøbsprisen, handelsomkostninger, elafgift, net- og systemtariffer og moms, men ikke abonnementsudgifter og betaling for øvrige ydelser, afgifter og gebyrer til Clever og dit netselskab.

Elafgiften følger satser og regler fastsat af de danske myndigheder.

# Clever

Clever søger om elafgiftsrefusion, og elafgiften indgår derfor kun i modregningen, så længe det er muligt for Clever at opnå elafgiftsrefusion hos SKAT for den elafgift, som er knyttet til opladning på ladeboksen hjemme hos dig.

## **Eksempel:**

- Din husstand har mellem kl. 13 – 14 et samlet strømforbrug på 7 kWh, inkl. forbrug på Clever-ladeboksen.
- Clever-ladeboksen har registreret, at der i perioden er brugt 3 kWh til opladning af din elbil.
- Du betaler indkøbsprisen, handelsomkostninger, elafgift, net- og systemtariffer for dit samlede strømforbrug på 7 kWh i overensstemmelse med dine vilkår for Clever Power, men som en del af Clever-abonnementet på opladning modregner Clever de forbrugsafhængige udgifter for de 3 kWh, der er forbrugt på Clever-ladeboksen.

På din elregning fra Clever kan du se det kWh-forbrug, som Clever har registreret via Clever-ladeboksen. Såfremt der mangler forbrugsdata fra Clever-ladeboksen, fx følge af, at Clever-ladeboksen ved en fejl har været offline i en periode, og Clever dermed ikke kan se præcis *hvornår* forbruget på Clever-ladeboksen har været, vil Clever modregne kWh-forbruget på følgende måder:

- Clever modregner ud fra et estimeret kWh-forbrug på baggrund af målværdien i starten og i slutningen af den manglende forbrugsdata-periode (interpolation); og/eller
- Clever sammenholder kWh-forbruget på Clever-ladeboksen med data fra hovedmåleren for på den måde bedre at kunne estimere *hvornår* kWh-forbruget på Clever-ladeboksen har været og dermed få et mere præcist grundlag for modregningen.

## 24.2 Automatisk modregning: Kunder med elvarme

Hvis du benytter elvarme som varmekilde til opvarmning (fx jordvarme, el-paneler eller varmepumpe), foretages modregning på tilsvarende måde, som beskrevet i § 24.1, bortset fra, at prisen, som modregnes, kun inkluderer en nedsat elafgift. Det skyldes, at vi formoder, at det årlige strømforbrug i husstanden (ekskl. strøm forbrugt på Clever-ladeboksen) overstiger elvarme-grænsen for, hvornår elafgiften nedsættes. Hvis det viser sig, at det årlige strømforbrug i husstanden (ekskl. strøm forbrugt på Clever-ladeboksen) ikke overstiger elvarme-grænsen, så vil du efterfølgende også få modregnet den resterende del af elafgiften for den mængde strøm, der er forbrugt på Clever-ladeboksen.

Hvis du samtidig har egen-produktion af strøm (fx solceller eller egen vindmølle), får du modregning i overensstemmelse med § 24.3.

# Clever

## 24.3 Automatisk modregning: Kunder med egen-produktion af strøm (fx solceller eller egen vindmølle)

Hvis du er registreret som nettoafregnet egen-producent (VE-anlæg, fx solceller eller egen vindmølle) foretages modregning på tilsvarende måde, som beskrevet i § 24.1, bortset fra at du **ikke får modregning af elafgift**. Dette gælder også, selvom du har elvarme.

Det betyder, at du ikke får "tilbagebetalt" elafgift af den strøm, der er forbrugt til opladning på Clever-ladeboksen, uanset om strømmen kommer fra elnettet og dermed uanset om du betaler elafgift.

Vi gør opmærksom på, at Clever ikke er produktionsleverandør. Derfor skal du fortsat have koblet produktionsleverandør på, hvis du vil have betaling for den strøm, du leverer til elnettet.