

# Clever

## Clevers generelle vilkår for salg til private

4. januar 2022

### § 1 Din aftale med Clever

Clevers generelle vilkår for salg til private ("Clevers Generelle Vilkår") finder anvendelse på alle forbrugerkøb. Dette gælder uanset, om du køber et produkt eller et abonnement fra Clever.

Du har i forbindelse med din bestilling accepteret og modtaget Clevers Generelle Vilkår. Vi gør opmærksom på, at aftalen først er indgået, når du har modtaget en ordrebekræftelse fra Clever. Det fremgår af ordrebekræftelsen, hvad du har købt.

Din aftale består af følgende:

- Ordrebekræftelsen
- Clevers Generelle Vilkår

I tilfælde af modstrid mellem aftaledokumenterne, har dokumenterne forrang i den rækkefølge, de står angivet ovenfor.

#### 1.1 Særligt vedrørende abonnementer

Hvis du har købt et abonnement fra Clever, har du sammen med Clevers Generelle Vilkår også accepteret og modtaget nogle abonnementsspecifikke vilkår, der gælder for det abonnement, du har valgt ("De Særlige Vilkår").

I givet fald består din aftale af følgende:

- Ordrebekræftelsen
- De Særlige Vilkår, herunder eventuel prisliste for det valgte abonnement
- Clevers Generelle Vilkår

I tilfælde af modstrid mellem aftaledokumenterne, har dokumenterne forrang i den rækkefølge de står angivet ovenfor.

#### 1.2 Afvigelser og yderligere oplysninger

Eventuelle afvigelser fra aftalen skal være skriftlige for at være gyldige.

# Clever

Ud over i aftalen finder du informationer om vores produkter og abonnementer på [www.clever.dk](http://www.clever.dk)

## § 2 Person- og kontaktoplysninger

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/>

Du er forpligtet til at oplyse om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder korrekt adresse, e-mail, telefonnumre mv. Det er vigtigt, for at Clever kan kontakte dig. Meddelelser fra Clever, herunder varslinger om ændringer efter § 11, er kommet frem til dig, når Clever har givet meddelelsen via e-Boks, Betalingservice, e-mail, mv., som du har oplyst.

## § 3 Fortrydelsesret

Du har ret til at træde tilbage fra denne aftale uden begrundelse inden for 14 dage.

For at udøve fortrydelsesretten skal du oplyse dit navn, adresse, telefonnummer og e-mail i din beslutning om at fortryde denne aftale i en utvetydig erklæring (fx ved brev eller e-mail). Du kan benytte standardfortrydelsesformularen nedenfor i § 14, men det er ikke obligatorisk.

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

### 3.1 Følger af fortrydelse

Hvis du udøver din fortrydelsesret i denne aftale, refunderer vi alle betalinger modtaget fra dig, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstraomkostninger som følge af dit eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder), uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde denne aftale.

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.

### 3.2 Returnering af varer, ladeboks mv.

Du skal returnere varerne senest 14 dage fra den dato, hvor du har meddelt os, at du fortryder dit køb.

# Clever

Du skal returnere varerne til en af Clever anvist adresse. Du får anvist en returadresse, når du meddeler os, at du ønsker at returnere varen.

Sørg for, at varerne er forsvarligt indpakket.

Du har ansvaret for varerne, indtil vi modtager dem. Vi anbefaler derfor, at du gemmer postkvittering samt eventuelt track and trace-nummer.

Du skal selv betale udgifterne for returnering af varerne. Bemærk, at vi ikke modtager varer sendt pr. efterkrav.

## 3.3 Beregning af fortrydelsesfristen

**Ved køb af varer:** Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor du eller en af dig angiven tredjemand, dog ikke transportøren, får varerne i fysisk besiddelse, når det drejer sig om købsaftaler.

**Ved køb af tjenesteydelser (fx abonnementer):** Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor aftalen blev indgået, dvs. den dag hvor du modtog ordrebekræftelsen.

Hvis du ønsker, at levering af tjenesteydelser, fx installation af ladeboks, skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal du betale os et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor du informerede os om din udøvelse af aftalens fortrydelsesret, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.

## § 4 Anvendelse af Clevers ladeudstyr

Når du anvender Clevers offentlige ladeudstyr, Clevers ladeboks hjemme eller andet ladeudstyr fra Clever, må du **ikke** anvende, påføre eller påsætte udstyr, herunder eksempelvis adaptere, der ikke er godkendt til opladning af el- og pluginhybridbiler.

## § 5 Tekniske ændringer og forstyrrelser

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

# Clever

## § 6 Priser og betaling

Clevers priser fremgår Clevers hjemmeside og af prislister, som du altid kan finde på <https://clever.dk/om-clever/vilkaar-og-betingelser/>

### 6.1 Aktivering af ladeprodukter, herunder abonnementer

Dit ladeprodukt, herunder fx Clever Go eller ladeabonnement, aktiveres på det tidspunkt, hvor du første gang bruger din ladebrik eller app til at lade på Clevers ladeværk eller andet ladeudstyr fra Clever **eller** den ladeboks, du har fået installeret hjemme, tages i brug første gang. Det betyder eksempelvis, at dit abonnement aktiveres, selvom det ikke er dig selv, der anvender den Clever-ladeboks, du har fået installeret hjemme.

Du vil blive faktureret den månedlige abonnementsydelse fra det tidspunkt, hvor dit abonnement aktiveres.

### 6.2 Abonnementsbetalinger

Det er et krav for, at du kan have en abonnementsaftale med Clever, at du tilmelder dig betalingservice (BS).

### 6.3 Øvrige betalinger

Bortset fra abonnementsbetalinger, kan du betale med de mest almindelige betalings- og kreditkort i danske kroner.

Prisen for bestilling trækkes ikke fra din konto, før produkterne er afsendt fra lageret til dig.

### 6.4 Betalingservice og fakturaer

Clever fremsender en faktura for alle ydelser og tjenester, jf. dog nedenfor. Clever er berettiget til at opkræve en omkostning for fremsendelse af faktura, medmindre kunden har tilmeldt sig Betalingservice (BS). Betaler kunden via BS, er Clever berettiget til at fremsende en elektronisk faktura og har ret til alene at give regningsoplysningerne på BS-oversigten og ikke fremsende en særskilt faktura.

### 6.5 Oprettelsespriser og betalingstidspunkter

Faste ydelser opkræves månedsvis forud. Forbrugsbetaling ved brug af ladebrik samt øvrig betaling opkræves sædvanligvis bagud. Ved supplerende tjenester og services kan der kræves en hel eller delvis forudbetaling. Mindre beløb i Clevers favør kan efter Clevers valg overføres til næste faktureringsperiode.

# Clever

Beløbet forfalder til betaling den dag, der angives på fakturaen. Clever kan dog ændre betalingsdatoen til umiddelbart forfald, hvis Clevers økonomiske risiko er forøget.

## 6.6 Forsinket betaling

Clever er berettiget til at opkræve morarenter ved for sen betaling. Morarenter opkræves i henhold til rentelovens bestemmelser. Clever er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve. Clever er i tilfælde af betalingsmisligholdelse berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau.

Clever kan efter at have orienteret kunden lade tredjemand varetage opkrævningen af betaling for ydelser leveret af Clever.

## 6.7 Modregning

Clever er berettiget til at modregne, hvis betingelserne for modregning er opfyldt.

Clever er eksempelvis berettiget til at modregne betalinger i dit krav på tilbagebetaling af den strøm, som Clever-ladeboksen bruger til opladning, jf. bestemmelserne herom i De Særlige Vilkår. Dette forudsætter, at de betalinger, der modregnes i, er forfaldne, og at Clever har sendt en rykkerskrivelse.

## § 7 Kundens misligholdelse

Hvis du væsentligt misligholder dine forpligtelser i aftalen med Clever, kan Clever ophæve aftalen, indstille sine ydelser, deaktivere dit abonnement og/eller afhente udstyr tilhørende Clever, herunder ladeboks, samt kræve erstatning for tab.

Væsentlig misligholdelse er fx, men ikke begrænset til:

- Du undlader at betale efter forudgående rykkerprocedure.
- Clever afskæres fra at få adgang til udstyret ifm. service, fejlsøgning mv.
- Du har afgivet urigtige oplysninger fx i forbindelse med aftalens indgåelse.
- Du har undladt at meddele ændringer om fx adresseændring eller ændring fra plugin-hybridbil til elbil.
- Du tilslutter, ændrer eller nedtager udstyr til ladeboksen i strid med Clevers anvisninger, se nærmere herom i De Særlige Vilkår.
- Du disponerer uberettiget over Clevers udstyr eller foretager indgreb heri i strid med De Særlige Vilkår fx ved at sælge, udleje, pantsætte eller flytte Clevers udstyr.

# Clever

Det anses ikke for ophævelse af aftalen, hvis Clever deaktiverer abonnementet og/eller afhenter opsat udstyr. Når du har udbedret de forhold, der førte til væsentlig misligholdelse, kan Clever vælge at genaktivere abonnementet og genopsætte udstyret.

Du betaler ikke den månedlige abonnementsydelse i den periode, hvor abonnementet er deaktiveret og/eller Clever har afhentet udstyret.

## § 8 Abonnementsaftalens løbetid

### 8.1 Ikrafttræden

Din aftale træder i kraft fra det tidspunkt, hvor aftalen indgås. Se nærmere om aktivering af abonnementet i pkt. 6.1.

Abonnementet fortsætter automatisk, indtil det opsiges.

### 8.2 Kundens opsigelse

Abonnementsaftalen er uopsigelig i 5 måneder fra aftalens indgåelse. Du kan derefter opsiges abonnementsaftalen med et varsel på 1 måned til udgangen af en måned.

Opsigelse af abonnementsaftalen kan ske ved at kontakte Clevers kundeservice, fx på e-mail [kundeservice@clever.dk](mailto:kundeservice@clever.dk). Du vil herefter modtage en bekræftelse fra Clever på, at abonnementet er opsagt.

Hvis du har flere abonnementer eller flere ladebokse udløser abonnement eller ladeboks nr. 2 ikke en ny uopsigelsesperiode.

*Eksempel:*

- Du køber den 1.1.2022 et Clever Unlimited-abonnement, inklusive leje af ladeboks. Dit Clever Unlimited-abonnement løber som minimum til den 31.6.2022 (bindingsperioden).
- I marts 2022 køber du et nyt Clever Unlimited-abonnement, inklusive leje af ladeboks, til bil nummer 2. Bindingsperioden forlænges ikke, og dine Clever Unlimited-abonnementer løber stadig som minimum til 31.6.2022.

### 8.3 Clevers opsigelse

Clever kan til enhver tid opsiges aftalen med et varsel på minimum 6 måneder.

# Clever

## § 9 Mangler og reklamationsret

### 9.1 Varer købt på clever.dk

Varer købt på clever.dk er omfattet af købelovens mangelsregler. Du har 2 års reklamationsret, hvis varen har en mangel, fx en fabrikations- eller materialefejl, eller forkerte oplysninger om varen. Derimod er slitage, skader du selv har påført varen, mv. ikke en mangel. Varerne må alene anvendes i overensstemmelse med brugsanvisningen.

Hvis varen er mangelfuld, og du har reklameret rettidigt, kan du få varen repareret eller ombyttet. Hvis ikke det er muligt eller kan ske inden rimelig tid, kan du få pengene tilbage eller afslag i prisen alt efter de konkrete omstændigheder.

Du skal reklamere inden for rimelig tid afhængig af manglen. Reklamerer du inden for 2 måneder efter, at manglen er opdaget, er det altid inden for rimelig tid, dog skal du kontakte os hurtigst muligt og inden for 7 dage, hvis der er tale om en transportskade.

Er reklamationen berettiget, refunderer vi dine rimelige og nødvendige fragtomkostninger. Gem derfor din kvittering for de evt. fragtomkostninger.

### 9.2 Abonnementsaftaler

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

Ved fejlmeldte abonnemeter, hvor de angivne fejl ikke konstateres eller skyldes forhold, som Clever ikke er ansvarlig og/ eller bærer risikoen for, er Clever berettiget til at opkræve betaling fra dig. Det kan fx være betaling for udført arbejde, der faktureres efter medgået tid. Prisen fremgår af prislisten, der kan findes på <https://clever.dk/om-clever/vilkaar-og-betingelser/>

# Clever

## § 10 Ansvar

Denne ansvarsbegrænsning gælder ikke tilfælde, hvor Clever har et mere vidtgående ansvar i henhold til gældende ret.

Parterne er i disse tilfælde ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, dog med nedenstående begrænsninger:

- Clevers erstatningsansvar er beløbsbegrænset og kan aldrig overstige et beløb svarende til DKK 100.000. Har kunden 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 erstatningsansvarlig 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 ladeboksen eller ladestandere, tab som følge af misbrug, hacking, nedbrud eller anden skade relateret til kundens brug af Clevers ladebrik, ladeboks, apps, øvrig software, mv. eller kundens koder/kodeord, mv. Clever hæfter dog for tab som følge af, at opladningsløsningen har været misbrugt af en anden person, medmindre kunden har handlet svigagtig eller med forsæt har undladt at opfylde forpligtelserne i disse vilkår, jf. betalingstjenesteloven.
- Clever er ikke erstatningsansvarlig for skader, som Kunden har forsikret sig mod.
- 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 skyldes dele eller ydelser leveret af tredjemand.

Ved skade forårsaget af Clever, henviser Clever afhjælpning af skaden til egne eller egne udvalgte reparatører.

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 82 30 30 30 eller [kundeservice@clever.dk](mailto:kundeservice@clever.dk).

# Clever

## 10.1 Force majeure

Clever er ikke forpligtet til at opfylde aftalen, hvis dette forhindres 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 eller forstyrrelser i tekniske eller IT-systemer, som Clever ikke kunne have undgået eller overvundet uden urimelige omkostninger, eller som der ikke kunne have været taget højde for ved aftalens indgåelse.

## § 11 Ændring af vilkår og priser

### 11.1 Generelt

Clever arbejder løbende på at forbedre og udvikle sine produkter og abonnementer for at imødekomme kundernes behov og efterspørgsel. Dette ændrer sig i takt med, at markedet for elbiler, plug-in-hybridbiler og opladning udvikler sig. Der kan derfor opstå behov for at ændre i din abonnementsaftale med Clever. Clever har nedenfor anført de ændringer, som Clever kan foretage uden at indhente din udtrykkelige accept.

Den til enhver tid gældende version af vilkårene kan altid findes på Clevers hjemmeside, [clever.dk](http://clever.dk)

### 11.2 Ændringer til fordel for kunden

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

### 11.3 Andre ændringer

Clever kan ændre vilkår, priser, gebyrer, mv.:

- Abonnementsprisen og øvrige priser og gebyrer prisreguleres ikke i bindingsperioden, dvs. de første seks måneder efter aftalens indgåelse. Herefter kan der ske prisregulering én gang årligt efter Danmarks Statistiks nettoprisindeks med et tillæg på op til 10%.
- Hvis hele eller dele af indholdet af aftalen er forbundet med forhøjede eksterne omkostninger, fordi omkostninger til en eller flere af Clevers samarbejdspartnere, såsom banker, postdistributionsselskaber eller lignende, er forøget pga. pris- eller afgiftsstigninger.

# Clever

- Hvis hele eller dele af indholdet af aftalen er forbundet med forhøjede interne omkostninger pga. omkostningsstigninger til Clevers administration eller organisation.
- Ved ændret lovgivning, regulering, påbud eller praksis fra domstole, administrative myndigheder eller klagenævn.
- Ved produktændringer, herunder
  - At produktet ikke længere er tilstrækkelig relevant for Clevers kunder, fx fordi produktet kun benyttes af et mindretal af kunderne, eller der er andre ydelser, som Clever vurderer er mere efterspurgt af kunderne eller markedet generelt,
  - pga. samarbejdsophør ikke kan udbydes i samme form eller indhold, eller
  - ikke er i overensstemmelse med lovgivning, påbud eller praksis fra domstole, administrative myndigheder eller klagenævn.
- For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundefærd i forbindelse med administrationen af aftalen.

Ikke væsentlige ændringer varsles via [www.clever.dk](http://www.clever.dk). Øvrige ændringer varsles via brev, e-mail, e-Boks, SMS, faktura, betalingserviceoversigt eller lignende. Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Du har altid mulighed for at opsige abonnementsaftalen som følge af væsentlige ændringer med et varsel på mindst 14 dage til tidspunktet for ikrafttrædelse af ændringerne.

## § 12 Overdragelse

Clever kan uden dit samtykke overdrage aftalen, herunder rettigheder og/eller forpligtelser til tredjemand.

## § 13 Klage

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

Er du utilfreds med Clevers behandling af en klage, reklamation eller andet, skal du først rette henvendelse til Clever. Kan der ikke findes en løsning, kan du klage til Center for

# Clever

Klageløsning per e-mail til [cfk@kfst.dk](mailto:cfk@kfst.dk) eller per brev til Nævnenes Hus, Erhvervsministeriet, Toldboden 2, 8800 Viborg, hvis betingelserne herfor er opfyldt, se [www.kfst.dk](http://www.kfst.dk) for yderligere information. Hvis det ikke lykkes at nå til enighed hos Center for Klageløsning, kan du derefter indgive en klage til Forbrugerklagenævnet, hvis betingelser herfor er opfyldt, se [www.kfst.dk](http://www.kfst.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>.

## § 14 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] / 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]