Vilkår for Greenbow by Night ladeabonnement
Gældende fra 10. november 2026

1. Greenbow

1.1. Denne aftale indgås med Greenbow A/S, cvr-nr. 43014269, Bygmestervej 5, 1. th 2400 København NV. (herefter "Greenbow").

1.2. Greenbow kan kontaktes via e-mail på hej@greenbow.dk, via telefon 35 10 35 10 eller skriftligt via ovenstående adresse. Åbningstider fremgår af greenbow.dk.

2. Aftalegrundlag og aftaleindgåelse

2.1. Nærværende abonnementsvilkår (herefter "Vilkår") med tilhørende bilag, er gældende mellem Greenbow og personer (herefter "Kunden"), som har indgået aftale om ladeløsning Greenbow by Night, til opladning af el- og hybrid biler.

2.2. Udover Vilkår gælder det, at Kunden ved bestilling, har modtaget og derved accepteret tilbud i form af en ordrebekræftelse. Skulle der være uoverensstemmelse mellem tilbud og Vilkår har tilbuddet fortrinsret. Tilbud og Vilkår udgør til sammen partnernes aftale (Herefter "Aftalen").

2.3. Ved indgåelse af Aftalen fremsender Greenbow en ordrebekræftelse til Kundens e-mailadresse, hvori vilkårene og tilbuddets accepterede indhold fremgår. Aftalen betragtes som endeligt indgået, når ordrebekræftelsen er afsendt, og Kunden skal straks rette henvendelse til Greenbow, såfremt der er uoverensstemmelser i ordrebekræftelsen.

2.4. Formålet med Aftalen er at regulere vilkår for Greenbows leverance til Kunden, herunder levering og installation, og ligeledes regulere Kundens forpligtelser som bruger og abonnent hos Greenbow.

2.5. Forudsætning for indgåelse af aftalen er, at Kunden ved oprettelse indgår abonnementsaftale med Greenbow, om levering af ladeløsning og elaftale, da Kunden ellers ikke er berettiget til tilbagebetaling jf. punkt 9. Med abonnementsaftalen vælger Kunden en specifik abonnementspakke, som fremgår af Kundens ordrebekræftelse.

2.6. Det er en forudsætning for aftaleindgåelse, at der på Kundens adresse er mulighed for el-forsyning til boksen med tilstrækkelig kapacitet og kvalitet, og at ladeboksen tilkobles internettet jf. punkt 8.5, og at Kunden ikke anvender alternative energikilder som f.eks. egen husstandsvindmølle, jordvarme, elvarme, solceller.

2.7. Aftalen forudsætter ligeledes, at Kunden har adresse i DK, at Kunden er myndig og at Kunden ved oprettelse angiver de nødvendige oplysninger for etablering af Aftalen, herunder, men ikke begrænset til; CPR, navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse. Kunden er forpligtet til at sikre, at oplysningerne til enhver tid er opdateret.

2.8. Al kommunikation foregår digitalt og på dansk. Det er derfor en forudsætning for Aftalen, at Kunden har oplyst en gyldig e-mailadresse, og det er Kundens ansvar at holde sig løbende orienteret via denne e-mailadresse.

2.9. Greenbow kan kontakte Kunden via e-mail, SMS, push-notifikationer, app-beskeder eller andre elektroniske kommunikationsformer vedrørende Kundens abonnement, brug af ladeboksen, drift, service, sikkerhed, betaling, opdateringer samt andre forhold relateret til leveringen af Greenbows produkter og tjenester.

2.10. Greenbow har ret til at afvise et kundeforhold, hvis Kunden ikke vurderes kreditværdig eller Kundens oplyste informationer ikke kan valideres.

2.11. Der er en bindingsperiode på 6 måneder, gældende fra den dag hvor installationen er gennemført og abonnementet startes.

3. Fortrydelsesret

3.1. Kunden har 14 dages fortrydelsesret fra tidspunktet for Aftalens indgåelse. Fortrydelsesretten udnyttes ved, at Kunden senest 14 dage efter aftaletidspunktet udtrykkeligt informerer Greenbow om, at Kunden fortryder Aftalen.

3.2. Hvis Kunden ved Aftalens indgåelse, eller i forbindelse med aftale om installation, har accepteret at Greenbow må påbegynde levering straks, bortfalder fortrydelsesret i det øjeblik Greenbow påbegynder levering på Kundens ejendom, uanset om dette sker før udløbet af de 14 dages fortrydelsesfrist.

3.3. Hvis Kunden fortryder efter at ladeboksen og/eller andet udstyr er sendt ud til Kundens adresse, har Kunden pligt til at sende dette retur til Greenbow i samme stand og i ubrudt emballage. Kunden afholder selv alle omkostninger ifm. returnering.

3.4. Udstyret skal returneres senest 14 dage efter Kunden har gjort brug af sin fortrydelsesret. Varerne skal returneres til den af Greenbow anviste adresse, og det er Kundens ansvar, at udstyret når retur til Greenbow, hvorfor vi anbefaler at Kunden sikrer modtagelse af kvittering på indlevering inkl. track&trace nr.

3.5. Er udstyret beskadiget, har emballage været brudt eller er der andre skader på laderen, forbeholder Greenbow sig ret til at opkræve betaling for konstaterede skader og/eller mangler.

Har Kunden indgået en særskilt installationsaftale direkte med egen installatør, skal fortrydelse af denne aftale meddeles installatøren og behandles efter de regler, der gælder for den aftale. Fortrydelse over for Greenbow opsiger ikke automatisk en uafhængig installationsaftale.

4. Abonnementsaftale

4.1. Abonnementsaftalen gælder for kunder med Greenbow by Night ladeløsning.

4.2. Kunden har ved oprettelse valgt en Greenbow by Night abonnementspakke som indeholder en fast mængde kWh, til en fast pris hver måned. Prisen og mængden af kWh fremgår af Kundens ordrebekræftelse. Energitillæg kan tilgå jf. pkt. 9.9.

4.3. Antallet af kWh som er inkluderet i pakken, kan alene anvendes i nattetimerne mellem kl. 00:00-08:00 til opladning af Kundens elbil (dansk tidszone).

4.4. Abonnementsaftale aktiveres automatisk når installationen/etableringen af ladeboksen er gennemført, eller Greenbow har overtaget service til boksen. Ved overtagelse af en boks på Kundens adresse eller ved installation købt uden om Greenbow oplyser kunden ved aftaleindgåelse, hvornår ladeabonnement skal starte. Startdato skal senest ske på dagen for installationen eller overtagelsen, da Greenbow ellers ikke har mulighed for at sikre at boksen kan tages i brug.

4.5. Kunden får med abonnementet adgang til Greenbows app, hvorfra Kunden kan se pakkens indhold, følge med i forbrug, benytte sig af straks-opladninger m.m.

4.6. Kunden har mulighed for at tilknytte andre brugere til Kundens abonnement således, at også de får adgang til appen og services tilknyttet abonnementet.

4.7. Abonnementsaftalen kan efter bindingsperiode opsiges med løbende måned + 1 måneds varsel.

4.8. Abonnementsaftalen indeholder mulighed for at anvende offentlige ladestandere i flere lande jf. punkt 11.

5. Ladeboksen

5.1. Abonnementsaftalen etableres med køb af ladeboks fra Greenbow. Greenbow forbliver boksen Kundens ejendom under hele Aftalen, og efter eventuelt afsluttet aftaleforhold. Kunder med aktivt ladeabonnement, er dækket af Udvidet Garanti jf. punkt 14. Greenbow by Night tilbydes ikke som lejeløsning.

5.2. Kunden har ved ophør af Aftalen, og jf. købelovens bestemmelser, 24 måneders reklamationsret, gældende fra levering af ladeboksen. Ved reklamation vurderes hvorvidt reklamationen er berettiget, og herefter omfanget af fejl og mangler, som enten resulterer i at boksen ombyttes, repareres, refunderes eller pris-reduceres. Kunden skal sikre, at reklamation foretages inden for rimelig tid ift. hvornår Kunden har opdaget fejlen. Med rimelig tid forstås maximalt 1 måned fra fejlen er opdaget. Såfremt en reklamation er berettiget, dækker Greenbow omkostningerne til forsendelse såfremt returlabel rekvireres hos Greenbow.

5.3. Ved opsigelse af Greenbow ladeabonnement opkræves der et gebyr for håndtering af frigivelse af ladeboks. Se priser på greenbow.dk/priser.

6. Etablering/overflytning af egen ladeboks

6.1. Har kunden selv anskaffet og installeret en ladeboks, kan denne, forudsat den er type-godkendt og vurderes fuldt funktionsdygtig på tidspunktet for oprettelse og etablering hos af Greenbow, tilknyttes et Greenbow lade-abonnement.

6.2. Det er en forudsætning for indgåelse af ladeabonnementet, at kunden sikrer, at den godkendte ladeboks er frigjort fra evt. andre ladeoperatører hvor denne eventuelt har været tilknyttet, således, at Greenbow kan få remote adgang til ladeboksen. Greenbow forbeholder sig retten til at kræve dokumentation for Kundens retmæssige ejerskab af boksen, herunder kvittering for køb.

7. Levering af ladeboksen

7.1. Ved ny-etablering medbringer montøren ladeboksen ved installation og/eller Greenbow fremsender ladeboks til Kunden forud for installationen. Ved køb uden installation leveres boksen til Kunden som aftalt i ordrebekræftelsen.

7.2. Når ladeboksen fremsendes og er indleveret til afhentning, er Kunden ansvarlig for rettidig afhentning af lade-boksen således, at ladeboksen ligger klar til installationstidspunktet. Har Kunden ikke afhentet boksen inden installationstidspunktet er Greenbow berettiget til at opkræve Kunden for forgæves installationsbesøg jf. prisliste på Greenbow.dk/priser. Bestemmelsen om forgæves installationsbesøg gælder kun for installation købt via Greenbow.

8. Installation af ladeboksen

8.1. Installationsformen fremgår af den individuelle aftale. Er installation købt via Greenbow, udføres den af Greenbows installationspartner og Greenbow er Kundens aftalepart for den aftalte installation. Greenbow tillader på udvalgte produkter, at Kunden selv kan stå for installationen. Er installationen ikke købt via Greenbow, bestiller og betaler Kunden selv installationen hos en autoriseret elinstallatørvirksomhed jf. punkt 9.12-9.15. Kunden må ikke selv udføre autorisationskrævende arbejde.

8.2. Hvis installation er købt via Greenbow, inkluderer den standardinstallation eller boks-skifte til alle brofaste øer i Danmark. Specifikation af installationstypen fremgår af Kundens ordrebekræftelse. Kunden kan efter aftale med montøren, og mod særskilt betaling, udvide installationen såfremt Kunden har særlige ønsker, og/eller der er forhold på Kundens installationsadresse som kræver udvidet installation. Dette kan være, men er ikke begrænset til f.eks. nedsætning af et eller flere jordspyd. Udvidet installation er ikke inkluderet i prisen og vil blive opkrævet separat til Kunden. Ved køb uden installation indeholder Greenbows pris ingen installationsydelse.

8.3. Boksen har indbygget eSIM, som anvendes løbende til styring og aflæsning af forbrug, software opdateringer m.m. Det er derfor en forudsætning for installation og etablering af forbindelse til boksen, at boksen er placeret således at den har adgang til mobilnetværk (4G). Er det ikke muligt at opnå tilstrækkeligt mobildækning, kan Greenbow kræve, at Kunden tilslutter boksen til wi-fi, da adgang til nettet er en forudsætning for anvendelse af boksen, samt beregninger og opgørelse af tilbagebetaling m.m.

8.4. Det er en forudsætning for Greenbow standardinstallation, boks-skifte samt overtagelse eller etablering med en af Kunden valgt uafhængig installationspartner, at Kundens eksisterende elinstallationer er forsvarlige, har tilstrækkelig kapacitet og er udført i henhold til gældende regler og lovgivning. Viser det sig, at etableringen af ladeboksen ikke kan gennemføres af sikkerheds- eller kapacitetsmæssige grunde, eller uden at bryde gældende lovgivning, er Greenbow berettiget til at udskyde installationen/etableringen, indtil forholdene er udbedret af Kunden.

8.5. Kunden har pligt til at oplyse Greenbows installationspartner om forhold på installationsadressen, som ikke kan ses af installatøren, f.eks. skjulte installationer som vandrør, kabler, kloakforhold m.m. Greenbow er ikke ansvarlig for skader på, eller som skyldes, skjulte forhold, som Kunden har undladt at oplyse Greenbows installations partner om.

8.6. Kunden er indforstået med, at der under etablering kan forekomme mindre fejl/skader på og i bygningen, da installationen kræver gennemboring og montering i og på husmur, vægge, lofter m.m. Kunden er således selv ansvarlig for at eventuelle reparationer som maling, pudsning o. lign. efter gennemført installationen.

8.7. Greenbow kan ikke drages til ansvar for fejl og mangler, forsinkelse, manglende opfyldelse af installationsaftalen eller skader, der kan henføres til uforudsete forhold eller de i øvrigt oplyste krav og forudsætninger, i dette afsnit.

8.8. Såfremt levering eller installation forsinkes af forhold som Kunden er ansvarlig for, er Greenbow berettiget til at opkræve et gebyr fra Kunden for forgæves møde-, leverings- eller installationsforsøg, og Kunden er derudover forpligtet til at dække yderligere tab, som Greenbow måtte have på baggrund af dette.

8.9. Kunden kan via kontakt til Greenbow og/eller dennes installationspartner, ændre installationstidspunktet med et varsel på 5 arbejdsdage. Sker ændring ikke rettidigt, er Greenbow berettiget til at opkræve kunden jf. gældende prisliste.

8.10. Greenbow er berettiget til at ændre leverings- og installationstidspunktet, hvis der opstår forhold som ligger udover Greenbows kontrol, og som vanskeliggør levering eller installation af ladeboksen hos Kunden.

8.11. I det tilfælde hvor Kunden skal flytte, og ønsker at flytte sit ladeabonnement og ladeboks med til ny adresse, skal Kunden kontakte Greenbow med oplysninger om ny adresse samt aftale tid for flytning. Priser for en flytning kan oplyses ved henvendelse til Kundeservice. Har Kunden selv købt installationen, kan Kunden også bestille nedtagning og geninstallation hos egen autoriserede elinstallatørvirksomhed. Tilknytning på den nye adresse sker jf. punkt 9.12-9.15.

8.12. I det tilfælde, at Kunden ikke ejer ejendommen hvor ladeboks installeres, er det Kundens ansvar at indhente de nødvendige og relevante tilladelser fra udlejer, ejer eller administrator på ejendommen, forud for installationen.

8.13. Ved installation købt uden om Greenbow og tilfælde hvor Kunden har indgået en uafhængig installationsaftale med anden installationspartner, er Kunden aftalepart over for den valgte autoriserede elinstallatørvirksomhed, og betaler denne direkte. Kunden sørger for bestilling, adgang, nødvendige tilladelser samt aftale om dimensionering, beskyttelsesudstyr, tilslutning, kontrol og færdigmelding. Arbejdet skal udføres efter gældende regler, fabrikantens og Greenbows anvisninger. Greenbow stiller fabrikantens installationsvejledning og nødvendige, rimelige tekniske krav til tilknytning til rådighed inden installation. Det er Kundens ansvar at sikre, at installatøren får og følger disse.

8.14. Greenbow er ikke part i Kundens uafhængige installationsaftale og hæfter ikke for denne installatørs pris, forsinkelse, mangler eller skader, som skyldes installatørens arbejde. Kunden retter sådanne krav mod installatøren. Undtagelsen gælder ikke, hvis Greenbow reelt har påtaget sig installationen, eller for fejl ved Greenbows ladeboks, vejledning, software eller service.

8.15. Greenbow kan udsætte tilknytning eller begrænse de berørte funktioner, hvis nødvendig dokumentation mangler som følge af Kundens uafhængige aftale, eller der er konkret begrundet tvivl om sikkerhed eller kompatibilitet. Kunden får uden unødig forsinkelse en begrundelse og oplysning om, hvad der skal udbedres. Kunden sørger for, at egen installatør udbedrer dennes fejl. Betalt bistand til fejl uden for Greenbows ansvar kræver forudgående aftale om ydelse og pris. Ved fare skal brugen straks standses.

8.16. Greenbow kan til hver tid kræve dokumentation for at installationen er foretaget af autoriseret installatør samt efter gældende vejledning og instruks fra boks-leverandøren og Greenbow.

9. Elforbrug, tilbagebetaling og miljøtillæg

9.1. Kunden er berettiget til tilbagebetaling for den strøm som er inkluderet i Kundens abonnementspakke og som er anvendt i tidsrummet 00:00-08:00, forudsat at kunden har elaftale og aktiv elleverance hos Greenbow.

9.2. Fast strømforsyning til ladeboksen er en forudsætning for Greenbows administration, tilbagebetaling og service af ladeboksen. Skulle ladeboksen derfor være uden strøm, er Greenbow ikke forpligtet til at varetage dette i den periode hvor boksen er slukket.

9.3. Det er ligeledes en forudsætning for tilbagebetaling og opgørelse af laderens forbrug, at boksen er tilsluttet internettet jf. punkt 8.5.

9.4. Ladeboksen etableres med tilslutning til husstandens eltavle og elforbruget til ladebokse, passivt såvel som aktivt forbrug, indgår derved i Kundens generelle el-forbrug til husstanden, som Kunden selv er ansvarlig for.

9.5. Hver måned laver Greenbow en opgørelse af laderens samlede forbrug, som danner grundlag for beregning af den samlede tilbagebetaling til Kunden. Opgørelsen sker på baggrund af data fra laderen, som Greenbow løbende modtager. I tilfælde, hvor Greenbow vurderer, at laderens data kan være fejlbehæftet eller mangelfuld, er Greenbow berettiget til at foretage en vurdering af forbruget til laderne, som derved ligger til grund for tilbagebetalingen.

9.6. Det er en forudsætning for tilbagebetaling, at Kunden indgået aftale med Greenbow om levering af el (gældende vilkår på greenbow.dk/betingelser) til Kundens husstand, og at eleleverancen er aktiv hos Greenbow tilbagebetaling sker på baggrund af Kundens faktiske forbrug, priser og satser time-for-time i den foregående måned. Greenbow tilbagebetaler ikke el- og netabonnement da disse omkostninger knytter sig til husstandens elforsyning.

9.7. Kunden kan alene opnå tilbagebetaling for den mængde strøm som Kunden har i sin abonnnementspakke og som er forbrugt i tidsrummet kl. 00:00-08:00. Eventuelt forbrug udover pakkens indhold, forbrug i dagtimerne og eventuelt forbrug på det offentlige ladenetværk, opkræves separat og uden tilbagebetaling.

9.8. I tilfælde af at Greenbow ved etablering og opstart af abonnement ikke har kunne overtage Kundens el-leverance forud for etablering af laderen, vil det ikke være muligt at opgøre forbruget, hvorfor kunden ikke er berettiget til tilbagebetaling for dette forbrug. Det samme gør sig gældende i det tilfælde, at Kunden flytter sin elaftale væk fra Greenbow. Tilbagebetaling forudsætter at Greenbow har el-leverancen på det tidpunkt hvor forbruget finder sted.

9.9. I tilfælde af, at den gennemsnitlige indkøbspris for el inkl. moms, overstiger 0,89 kr. per kWh i den forgangne måned, opkræves Kunden energitillæg, svarende til differencen mellem 0,89 kr. pr. kWh, og den gennemsnitlige spotpris for hele den forgangne måned i tidsrummet kl. 00-08, ganget med de antal kWh kunden har ladet indenfor Greenbow by Night abonnementet imellem kl. 00-08. Eksempel på beregning:

Beregning af Energitillægssats: 1,00-0,89 = 0,11 kr. inkl. moms
Beregning af energitillæg: 0,11 kr. x 300 kWh = 33 kr. inkl. moms

Opgørelsen sker bagud i forbindelse med Kundens fakturering. Gældende energitillæg findes på www.greenbow.dk/energitillæg

9.10. Det er en forudsætning for indgående af Aftalen, jf. punkt 2.6, at Kunden ikke anvender alternative energikilder som f.eks. egen husstandsvindmølle, jordvarme, elvarme, solceller, og at Kunden ikke selv, eller på anden vis opnår, eller anmoder SKAT om godtgørelse af elafgift.

Kunden har pligt til at orientere Greenbow om sådanne forhold, og Greenbow forbeholder sig retten til at ændre abonnement med øjeblikkelig virkning hvis det viser sig, at der er etableret og/eller allerede findes sådanne energikilder på Kunden målepunkt. Greenbow er ligeledes berettiget til at stoppe al udbetaling til Kunden, og ligeledes opkræve Kunden for eventuelt allerede udbetalt forbrug på Kundens abonnement.

9.11. Greenbow er berettiget til, uden varsel, at standse tilbagebetaling til Kunden, i tilfælde af at Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser eller i øvrigt væsentligt misligholder Aftalen.

9.12. Tilbagebetalingen opgøres hver måned, og vil automatisk blive modregnet på Kundens faktura med en forskydning på 1 måned.

9.13. Det er en forudsætning for tilbagebetaling, at Greenbow er berettige til at søge afgiftsrefusion hos SKAT for Kundens forbrug.

9.14. Ladeboksen må kun benyttes til opladning af el- eller plug-in hybridbiler, og Kunden forpligter sig til ikke at bruge el fra ladeboksen til andre formål.

9.15. Kunden må ikke uden tilladelse fra Greenbow, videresælge opladningsydelser fra ladeboksen til tredjemand, da dette kan være i strid med reglerne om afgiftsrefusion.

10. Ladebrik

10.1. Kunden har ved henvendelse til Greenbow mulighed for at købe en ladebrik som kan benyttes ved opladning på det offentlige ladenetværk. Forbrug hertil er ikke inkluderet i Kundens abonnementspakke og opkræves separat jf. punkt 14.7. Det er Kundens ansvar at ladebrikken opbevares forsvarligt, og at der i tilfælde af, at Kunden mister sin ladebrik, rettes henvendelse til Greenbow Kundeservice hurtigst muligt, så denne kan spærres for at undgå misbrug.

10.2. Kunden hæfter for ethvert forbrug af ladebrikken ifm. ladning.

11. Offentlige ladenetværk

11.1. Greenbow udstiller via appen, udvalgte offentlige tilgængelige ladepunkter i Danmark og Europa. Greenbow kan ikke drages til ansvar for oplysningerne som fremgår om laderne; herunder deres tilgængelighed, præcise placering m.m. da dette udstilles og driftes af hver ladeoperatør.

11.2. Kunden har via Greenbows app, og ved anvendelse af eventuel ladebrik, mulighed for at starte og stoppe ladninger på det offentlige ladenetværk.

11.3. Når kunden anvender en lader i det offentlige ladenetværk gennem Greenbow, opkræves Kunden separat for forbrug via Greenbow jf. punkt 14.7. Greenbow er berettiget til at foretage reservation på Kundens betalingskort forud for opstart af ladesession.

11.4. Kunden hæfter for alt forbrug, der registreres via ladebrikken og/eller via appen på det offentlige ladenetværk, herunder også forbrug for tilknyttede brugerprofiler til Kundens abonnement jf. punkt 4.6.

11.5. Greenbow kan tilbyde rabat på udvalgte offentlige ladestandere. Rabattens størrelse og hvilke ladere der er omfattet, fastsættes til enhver tid af Greenbow og oplyses via Greenbows app, hjemmeside eller anden kommunikation til Kunden. Greenbow tager forbehold for forsinkelser, fejl eller manglende opdatering af pris- og rabatoplysninger i takseringssystemer hos tredjepartsoperatører el.lign. og kan således ikke drages til ansvar for eventuelle afvigelser imellem listepris, annoncerede priser og/eller rabat.

12. Drift og service

12.1. Greenbow yder løbende kundeservice og teknisk support, der skal sikre en god drift og vedligeholdelse af ladeboksen. Kunden kan efter behov, kontakte Kundeservice telefonisk eller via Greenbow.dk/kundeservice, hvor det også vil være muligt for Kunden, at holde sig opdateret med nyheder, funktionalitet, spørgsmål og svar på relevante områder m.m.

12.2. Kundeservice og teknisk support omfatter følgende for Kunder med Greenbow ladeabonnement:

- Assistance og hjælp ved funktionsfejl
- Assistance og hjælp til fejlfinding
- Assistance til anvendelse
- Softwareopdatering af ladeboksen
- Fjernovervågning af ladeboksen
- Reparation og udbedring af fejl på ladeboksen
- Assistance til anvendelse via telefon, selvbetjening eller chat

12.3. Kundeservice og teknisk service omfatter ikke følgende, og betales særskilt af Kunden:

- Skader eller fejl forårsaget af uautoriseret adgang til ladeboksen
- Skader eller fejl forårsaget af fejlbetjening af ladeboksen
- Skader eller fejl forårsaget af påkørsel, hærværk, etc.
- Forgæves kørsel til aftalte, og af Kunden bekræftede besøg, herunder ved forhindret adgang til ladeboksen
- Fejl forårsaget af manglende mobildækning (4G)
- Udgifter til færgeoverfart til ikke brofaste øer

12.4. Kunden skal kontakte Greenbow ved fejl på ladeboksen, så fejlsøgning og eventuel reparation kan aftales. Service på selve boksen under Greenbows abonnement udføres af Greenbow, eller efter aftale med Greenbow. Dette hindrer ikke Kundens egen installatør i at udføre den aftalte installation, afhjælpe fejl ved sit arbejde eller udføre nødvendige sikkerhedsforanstaltninger på den faste elinstallation. Kunden underretter Greenbow hurtigst muligt om indgreb, der påvirker boksen.

12.5. Service omfatter ikke udbedring af Kundens faste elinstallation eller fejl i arbejde bestilt hos egen installatør. Greenbow yder fortsat aftalt support og behandler fejl ved selve ladeboksen..

13. Op/nedgradering af strømforbrug

13.1. Greenbow kan uden varsel justere ladeeffekten på Kundens ladeboks, herunder midlertidigt pause, reducere eller genstarte opladning. Dette kan ske med henblik på drift, optimering af opladning, balancering i elnettet samt i forbindelse med Kundens anvendelse af Greenbows produkter, tjenester eller funktioner.

14. Udvidet Garanti

14.1. Kunder med et aktivt serviceabonnement hos Greenbow er omfattet af Udvidet Garanti på ladeboksen.

14.2. Med Udvidet Garanti er Kunden berettiget til udskiftning af ladeboksen, såfremt ladeboksen efter gennemført fejlsøgning konstateres at være defekt, uanset om Kunden ejer eller lejer ladeboksen.

14.3. Med Udvidet Garanti påtager Greenbow sig at gennemføre fejlsøgning, udbedring og reparation af ladeboksen. Garantien omfatter funktionsfejl, der medfører, at Kunden ikke kan oplade sin bil. Garantien omfatter ikke kosmetiske fejl, herunder – men ikke begrænset til – falmede farver på boksen, displayfejl eller andre forhold uden betydning for ladeboksens funktion.

14.4. Kunden er forpligtet til at give Greenbow besked om fejl på boksen og bistå fejlsøgning. Fejlsøgning foretages telefonisk og i samarbejde Kunden. Fejlsøgning med henblik på ombytning forudsætter minimum 3 fejl på boksen inden for 30 dage, som ikke er forårsaget af udefrakommende forhold, og som det ikke har været muligt at udbedre.

14.5. Vurderer Greenbow, efter fejlsøgning, at boksen er defekt og skal udskiftes, sender Greenbow en montør til Kundens adresse med henblik på udskiftning. Udskiftning forudsætter at Kunden er hjemme og kan give adgang til boks, relæ m.m. der er nødvendig for udskiftning. Udskiftningen kræver fysisk adgang til installationen og mulighed for at afbryde relæet. Vurderer Greenbow og/eller dennes installationspartnere, at fejlen ikke er dækket af garantien, er Greenbow berettiget til at opkræve Kunden for servicebesøg jf. gældende prisliste på greenbow.dk/priser Der opkræves ikke betaling for berettigede reklamationer eller garantiydelser.

14.6. Kunden accepterer at der i forbindelse med udskiftning af ladeboksen, kan forekomme afbrydelser i ladeboksens funktioner og dermed i muligheden for at anvende ladeboksen, og at Kunden ikke er berettiget til kompensation som følge heraf.

14.7. Garantien dækker ikke fejl der er opstået som følge af hærværk, påkørsel, uautoriseret adgang til boksen eller lignende, og som skyldes udefrakommende faktorer der har medført at boksen er defekt. Garantien dækker heller ikke fejl eller skader, som Greenbow kan påvise skyldes mangelfuld installation udført af Kundens egen installatør.

14.8. Greenbow yder ikke nogen selvstændig garanti på installationsarbejdet ud over kundens rettigheder efter gældende lovgivning, medmindre dette udtrykkeligt er aftalt skriftligt. Eventuelle mangler ved installationen udført og betalt til Greenbow skal reklameres inden rimelig tid.

14.9. Kunden anbefales at sikre, at boksen er omfattet af dennes indboforsikring i tilfælde af hærværk, skader m.m. som er påført boksen, og som ligger udenfor Greenbows ansvar.

14.10. Kunden har ved boksskiftet ikke krav på en fabriksny boks, men er berettiget til en funktionsdygtig boks. Da Greenbow genanvender ladebokse til dette formål, kan der forekomme overfladiske slidmærker m.m. Greenbow er berettiget til at udskifte Kundens boks, til en boks af anden fabrikat og farve. Eventuelle nye borehuller kan være nødvendige i forbindelse med opsætning af en ny ladeboks. Greenbow udfylder ikke tidligere borehuller, dette påhviler Kunden selv.

14.11. Kunden er hos Greenbow automatisk og uden særskilt betaling omfattet af Jysk Energi A.m.b.a.´s AMBA-garanti. Garantien gælder private kundeforhold som ikke er indgået under eller tilknyttet et CVR-nummer, uanset betalingsform.

14.12. Garantien omfatter Kundens positive nettotilgodehavende hos Jysk Energi A/S eller Greenbow A/S, indbetalt sikkerhed og tilbagebetaling ved slutafregning, efter fradrag af betaling for allerede leverede ydelser og øvrige forfaldne beløb.

14.13. Garantien omfatter desuden andre betalingskrav, når betalingspligten og beløbets størrelse er skriftligt anerkendt, fastlagt ved skriftlig aftale eller forlig eller fastslået ved en bindende afgørelse eller endelig dom.

14.14. Betales et dækket og forfaldent krav ikke rettidigt, skal Kunden som udgangspunkt først rette henvendelse til Greenbow A/S. Udebliver betalingen fortsat, kan kravet fremsættes over for Jysk Energi A.m.b.a. Ved insolvens, rekonstruktion eller konkurs kan kravet fremsættes direkte, uden at Kunden skal afvente dividende fra et konkursbo.

14.15. Garantien omfatter også krav fra et ophørt kundeforhold. Den ændrer ikke Kundens betalingspligt eller begrænser Kundens øvrige rettigheder. Nærmere oplysninger om garantien og anmeldelse af krav findes på jyskenergi.dk/el/amba-garanti

15. Priser og betalingsvilkår

15.1. Forudsætning for Aftalen er, at Kunden tilmelder sin betaling til Betalingsservice. Greenbow opkræver et administrationsgebyr jf. gældende prisliste på greenbow.dk/priser. Der faktureres for én måned ad gangen. Medmindre månedlig bagudbetaling udtrykkeligt er aftalt i forbindelse med indgåelse af Greenbow elaftale, betales ladeabonnement forud for den pågældende måned.

15.2. Greenbow danner hver måned en faktura til Kunden, som automatisk opkræves via Betalingsservice. Faktura med specifikation fremgår at Kundens selvbetjening på https://greenbow.dk/selvbetjening

15.3. Såfremt Greenbow på faktureringstidspunktet ikke har bekræftelse på en aktiv Betalingsserviceaftale, og/eller Kunden har afvist betaling, fremsendes betalingskort til Kundens e-mailadresse. Greenbow er berettiget til at opkræve gebyr for fremsendelse af betalingskort jf. gældende prisliste på greenbow.dk/prisliste

15.4. Greenbow kan kræve at oprettelse, udvidet installation og andre engangsydelser, opkræves via betalingskort når ydelsen igangsættes, er leveret eller afsendt fra Greenbows lager. Det er Kundens ansvar at sikre, at der er tilmeldt et aktivt og gyldigt betalingsmiddel. Det fremgår af greenbow.dk, hvilke typer af betalingskort der kan benyttes.

15.5. Prisen for abonnement og ydelser fremgår af Kundens ordrebekræftelse og på greenbow.dk/priser.

15.6. Ved ladning på offentligt netværk kræver Greenbow at Kunden og eventuelt tilknyttede brugere på Kunden, har tilmeldt et aktivt betalingskort i appen. Priser for ladning fremgår i Greenbows app. Greenbow forbeholder sig ret til at reservere beløb på Kundens betalingskort forud for start af ladning. Er det ikke muligt at foretage trækning på tilknyttede betalingskort, er Greenbow berettiget til at opkræve beløbet på førstkommende faktura.

15.7. I tilfælde hvor Kunden har penge til gode, kan Kunden ved henvendelse til Greenbow anmode om udbetaling af beløbet hvis dette overstiger 200 kroner. Kunden skal i den forbindelse oplyse kontooplysninger som anvendes til udbetaling. Greenbow vil herefter sørge for udbetaling. Ved opsigelse af abonnement opgøres Kundens konto, og eventuelt tilgodehavende vil ligeledes blive udbetalt til Kundens konto når abonnementet er opgjort, hardware er returneret og modtaget på Greenbows lager.

15.8. Greenbow kan foretage prisændringer med et varsel på 30 dage. Ved prisstigning skal ændringen meddeles skriftligt til Kunden via Kundens e-mailadresse. Kunden kan på baggrund af en stigning, opsige Aftalen inden udløbet af 30-dages varslet, idet prisstigningerne ellers betragtes som accepterede af Kunden og automatisk træder i kraft.

15.9. Ved manglende rettidig betaling, er Greenbow berettiget til at lukke ladeabonnementet således at boksen ikke kan anvendes til ladning, tillige med at Greenbow kan iværksætte rykkerprocedure og overgive sagen til inkasso, efter gældende lovgivning og jf. punkt 16.

15.10. Greenbow kan uden Kundens særskilte accept ændre afregningsformen fra bagudbetaling til månedlig forudbetaling, hvis en konkret og sagligt begrundet vurdering viser en væsentligt forhøjet risiko for manglende betaling. Ændringen kan ske, når:

a) Kunden gentagne gange har betalt for sent eller fortsat har et forfaldent, ubestridt beløb til betaling efter udløbet af betalingsfristen i en skriftlig påmindelse.

b) Betalinger gentagne gange afvises eller tilbageføres, uden at Kunden rettidigt betaler på anden måde.

c) Greenbow på grundlag af lovligt indhentede kreditoplysninger, Kundens egne oplysninger eller dokumenteret misligholdelse af andre betalingsforpligtelser over for Greenbow har konkret grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed.

16. Kredittjek, Inkasso, Gebyrer og renter mv.

16.1. Greenbow er berettiget til at foretage kreditcheck af Kunden med henblik på at vurdere Kundens kreditværdighed.

16.2. Ved manglende rettidig betaling er Greenbow berettiget til at opkræve rykkergebyr og morarenter ved forsinket betaling jf. gældende regler.

16.3. Misligholder Kunden sine betalingsforpligtelser er Greenbow berettiget til at sende kravet videre til inkassohåndtering, hvorved ekstra omkostninger pådrages kravet.

16.4. Greenbow er ligeledes berettiget til at indberette forholdet til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre, efter gældende regler.

17. Ansvar

17.1. Kunden skal sørge for, at der sker løbende og vedvarende forsyning af el til ladeboksen.

17.2. Kunden må ikke uden Greenbows udtrykkelige forudgående samtykke, foretage ændringer, reparationer eller service af ladeboksen.

Greenbow kan ikke holdes ansvarlig for nedbrud eller driftsforstyrrelser, som skyldes løbende opdateringer og vedligeholdelse af boksen og/eller havari på ladeboksen, medmindre Greenbow har handlet groft uagtsomt ved installation eller service af denne, og Kunden er ikke berettiget til kompensation i sådanne tilfælde. Greenbow er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler for fejl og forsømmelser ved egne leverancer, herunder installation købt via Greenbow, vejledning og service.

17.3. Kunden er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige principper. Kunden er herunder ansvarlig for skade opstået på ladeboksen, og dennes kabler forårsaget af tredjemands culpøse adfærd, hvis adfærden sker på Kundens matrikel.

17.4. Kunden bærer det fulde ansvar for, hvem der benytter ladeboksen, og evt. misbrug som medfører højere energiforbrug, kan Greenbow ikke drages til ansvar for.

18. Aftalens varighed, ophør og ændring

18.1. Aftalen træder i kraft fra dens indgåelse, og forbliver i kraft indtil den opsiges af en af parterne.

18.2. Aftalen er gensidigt uopsigelig i 6 måneder fra abonnementet er aktiveret. Aftalen kan opsiges med én måneds varsel til udgangen af en måned, efter udløb af bindingsperioden. Kunden kan opsige Aftalen ved henvendelse til Greenbow på tlf. 35 10 35 10.

18.3. Er Aftalen oprettet med en elaftale hos Greenbow, og har Kunden opnået særpris i den forbindelse, forbeholder Greenbow sig retten til at opkræve den fulde pris for oprettelse/etablering af ladeløsningen jf. gældende prisliste på greenbow.dk/priser, såfremt Kunden opsiger elaftalen indenfor de første 6 måneder fra aktivering af ladeabonnementet.

18.4. Ved ophør af Aftalen, gælder det for kunder som har haft en ladeboks stillet til rådighed, at det er Kundens ansvar at sikre, at boksen kommer retur til Greenbow. Kunden betaler for returnering samt nedtagning. jf. gældende priser på greenbow.dk/priser

18.5. I tilfælde af at Kunden ønsker at overdrage sit ladeabonnement ifm. f.eks. salg af Kundens bolig, skal Greenbow Kundeservice kontaktes. Overdragelse kan alene ske hvis den nye ejer accepterer at overtage forpligtelserne forbundet med abonnementet. Aftalen kan overdrages med én måneds varsel til udgangen af en måned, efter udløb af bindingsperioden.

18.6. Misholder Kunden Aftalen, er Greenbow berettiget til at ophæve Aftalen.

19. Ændringer af betingelser og aftale

19.1. Greenbow har ret til at ændre i Aftalen samt i nærværende betingelser. Uvæsentlige ændringer vil blive meddelt på Greenbows hjemmeside, via fakturameddelelser eller lignende. Væsentlige ændringer vil blive meddelt direkte overfor Kunden, med mindst 1 måneders varsel. Hvis Kunden ikke kan acceptere ændringerne, har Kunden ret til at ophæve Aftalen med virkning fra de varslede ændringers ikrafttrædelsestidspunkt.

19.2. Gældende betingelser kan rekvireres ved henvendelse til Greenbow eller findes på: www.greenbow.dk/betingelser

20. Misligholdelse

20.1. Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, har den anden part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning. Kundens manglende rettidige opfyldelse af sine betalingsforpligtelser, betragtes altid som væsentligt.

20.2. Ved manglende betaling er Greenbow berettiget til straks at deaktivere ladeboksen, service og evt. tilknyttede ydelser.

21. Offentlige tilladelser

21.1. Kunden er selv ansvarlig for indhentelse af evt. nødvendig byggetilladelse, og for at installationen af ladeboksen sker i overensstemmelse med de for Kundens ejendom gældende servitutter, lokalplaner mv.

21.2. Kunden skal give eventuelle fornødne meddelelser til offentlige myndigheder, i det omfang det er relevant.

22. Overdragelse af rettigheder og pligter

22.1. Greenbow må uden Kundens samtykke gennemføre overdragelser til et nuværende, eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab i Europa og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand.

23. Force Majeure

23.1. Hvis der opstår Force Majeure, er Greenbow ansvarsfrit berettiget til at udskyde eller annullere sine ydelser i henhold til Aftalen.

23.2. Force Majeure forstås som, men er ikke begrænset til forhold som brand, eksplosion, ulovlig og lovlig strejke, fysiske blokader, lockout, krig, begrænsninger i produktion, oversvømmelser, skader eller havari på fast ejendom, maskiner, anlæg eller transportmidler, manglende mulighed for at fremskaffe arbejdskraft på overenskomstmæssige vilkår, leveringssvigt fra underleverandører eller andre forhold, der ligger uden for Greenbows kontrol.

23.3. Det er alene Greenbow, der er berettiget til at beslutte, hvorvidt leveringen skal udskydes eller annulleres i tilfælde af Force Majeure som beskrevet ovenfor. Kunden er ikke berettiget til at træde tilbage fra Aftalen som følge af Greenbows beslutning.

23.4. Hvis Greenbow på baggrund af ovenstående udskyder sine leveringer, er Greenbow berettiget og forpligtet til at genoptage leveringen indenfor rimelig tid, efter der ikke længere foreligger Force Majeure.

23.5. Greenbow er fritaget for ethvert erstatningskrav fra Kunden som følge af Force Majeure, herunder også ethvert indirekte tab.

24. Ændringer af gældende lovgivning og forskrifter

24.1. Greenbow kan ved et passende varsel forlange ændringer i Aftalen, herunder Aftalens vilkår, pris og forudsætninger i tilfælde af, at der sker ændringer i lovgivning der påvirker Aftalen, herunder vejledninger, forskrifter og regulativer, der påvirker Greenbow. Aftalen skal tilpasses, så færrest mulige ændringer implementeres, men Kunden accepterer de af Greenbow foreskrevne ændringer, og kan ikke kræve kompensation herfor fra Greenbow.

25. Tilsyn og klage

25.1. I tilfælde af at Kunden ønsker at klage over de fra Greenbow leverede ydelser, skal Kunden kontakte Greenbow Kundeservice via telefon 35 10 35 10 eller mail hej@greenbow.dk. Klagen kan også sendes til Greenbow på adressen Bygemestervej 5, 1 th, 2400 København NV.

25.2. Får Kunden ikke medhold i klagen, eller ønsker Kunden af anden årsag at klage over de af Greenbow leverede ydelser, kan klagen indgives til Center for Klageløsning, Toldboden 2, 8800 Viborg, idet der findes flere oplysningerpåhttps://naevneneshus.dk/start-din-klage/maeglingsteamet-for-forbrugerklager-og-forbrugerklagenaevnet/

26. Persondata

26.1. Greenbow indsamler, opbevarer og behandler personoplysninger på Kunden og det målte forbrug bl.a. til brug for opfyldelsen af nærværende aftale. Du kan til enhver tid orientere dig om Greenbows gældende persondatapolitik på greenbow.dk/betingelser.