

Vilkår for Greenbow Ladeabonnement  
Gældende fra 1. april 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](mailto:hej@greenbow.dk), via telefon 35 10 35 10 eller skriftligt via ovenstående adresse. Åbningstider fremgår af [greenbow.dk](http://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 med Greenbow om ladeløsning til opladning af el- og hybrid biler. Har Kunden indgået aftale om levering af Greenbow elaftale er særskilte vilkår gældende.
- 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. Med abonnementsaftalen vælger Kunden enten at leje eller at eje ladeboksen, hvilket 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 9.3.
- 2.7. Kunder der har valgt en løsning med en elaftale fra Greenbow, opkræves for el-forbrug til ladeboksen jf. gældende vilkår og priser for levering af el. Kunder, der ikke har en elaftale ved Greenbow, opkræves separat for el-forbruget til laderen via Kundens el-leverandør. Anvender Kunden en lader på det offentlige netværk, opkræves separat herfor via Kundens betalingskort jf. punkt 16.6.
- 2.8. Det er en forudsætning for indgåelse af Aftalen, 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.
- 2.9. 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.
- 2.10. Greenbow kan kontakte Kunden via e-mail, SMS, push-notifikationer, app-besked 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.
- 2.11. Greenbow har ret til at afvise et kundeforhold, hvis Kunden ikke vurderes kreditværdig eller Kundens oplyste informationer ikke kan valideres.
- 2.12. Der er en bindingsperiode på 6 måneder, gældende fra den dag hvor installationen er gennemført og abonnementet startes.
- 2.13. For Kunder tilknyttet virksomhedsordning gælder det, at Kunden hæfter for abonnement og forbrug i tilfælde af misligholdelse af betalingsaftale tilknyttet ladeløsningen, og at Greenbow i forbindelse med oprettelse af virksomhedsordning, vil anmode om relevante virksomhedsoplysninger som CVR, kontaktperson m.m.

## 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. Udleveret udstyr skal returneres senest 14 dage efter Kunden har gjort brug af sin fortrydelsesret. Udstyret skal returneres til den af Greenbow anviste adresse, og det er Kunden ansvar, at dette 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.

#### **4. Abonnementsaftale**

- 4.1. Det er en forudsætning for leverance af ladeboks fra Greenbow, at Kunden har en abonnementsaftale. Man kan således ikke købe eller leje en ladeboks igennem Greenbow, uden at have en tilknyttet abonnementsaftale.
- 4.2. Abonnementsaftale aktiveres automatisk når installationen/etableringen af ladeboksen er gennemført, eller Greenbow har overtaget service til boksen.
- 4.3. Abonnementsaftalen giver Kunden adgang til Greenbows app og eventuel ladebrik, hvorfra Kunden kan styre sin ladeboks, se forbrug m.m. Kunden har samtidig mulighed for at tilknytte andre brugere til Kundens abonnement således at også de får adgang til appen og services tilknyttet abonnementet.
- 4.4. Abonnementsaftalen kan efter bindingsperiode opsiges med løbende måned + 1 måneds varsel.
- 4.5. Abonnementsaftalen indeholder mulighed for at anvende offentlige ladestandere i flere lande jf. punkt 11.

#### **5. Leje af boks**

- 5.1. Har Kunden valgt en aftale som inkluderer leje af ladeboks fra Greenbow, stiller Greenbow ladeboksen til rådighed for Kunden. Ladeboksen forbliver Greenbows ejendom i hele aftaleforholdet medmindre andet er aftalt.
- 5.2. Ønsker Kunden i aftalens løbetid at købe ladeboksen, kan Kunden henvende sig til Greenbow for eventuel aftale om frikøb af ladeboksen. Prisen for eventuelt frikøb kan oplyses ved at rette henvendelse til kundeservice. Frikøb er dog ikke muligt indenfor bindingsperioden.
- 5.3. Ved ophør af abonnementsaftalen er Kunden forpligtet til at sikre nedtagning og returnering af boksen til Greenbow. Boksen skal nedtages af en autoriseret elektriker. Kunden kan ved henvendelse til Greenbow bestille nedtagning mod betaling af nedtagningsgebyr. Boksen skal sendes retur til en af Greenbow anvist adresse. Kunden afholder selv udgifter til forsendelse, og det er Kundens ansvar at sikre, at returnering sker forsvarligt således, at boksen ikke påføres skader m.m. under forsendelse, da Greenbow ellers er berettiget til at opkræve for defekt boks jf. gældende priser på [greenbow.dk/priser](https://greenbow.dk/priser) Greenbow er berettiget til at opkræve håndteringsgebyr jf. gældende priser ved returnering af boksen
- 5.4. Greenbow er berettiget til at anvende leasingpartner (leasingselskab) på boksene under Aftalen. Leasingselskabet har ejendomsretten til de leasede bokse. I tilfælde af Greenbows misligholdelse af sine forpligtelser overfor leasingselskabet, er Kunden indforstået med, efter skriftlig meddelelse fra leasingselskabet, fremover at betale den del af beløbet, der ikke dækker service på det udlånte udstyr, med frigørende virkning til leasingselskabet. Alternativt kan Kunden udtræde af aftalen og tilbagelevere de leasede aktiver til leasingselskabet. Greenbows leasingpartner, er ikke ansvarlig for service, mangler, forsinkelser m.v. vedrørende aktiverne i denne Aftale, og Kunden vil derfor i tilfælde af misligholdelse, blive orienteret om hvem den pågældende partner er. Tilsvarende vil det normalt fremgå af kommunikationen ifm. fremsendelse af ladeboksen hvem der er den retmæssige ejer af legeboksen.

#### **6. Ladeboksen – køb af ladeboks**

- 6.1. Har Kunden valgt aftale med køb af ladeboks fra Greenbow eller valgt at frikøbe boksen, forbliver boksen Kundens ejendom under hele Aftalen, og efter eventuelt afsluttet aftaleforhold. Kunder med aktivt ladeabonnement, er dækket af Udvidet garanti jf. punkt 13.
  - 6.2. Kunden har ved køb af ladeboks og jf. købelovens bestemmelser, 24 måneders reklamationsret fra levering af ladeboksen såfremt der opstår fejl eller mangler ved boksen. 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 maksimalt 1 måned fra fejlen er opdaget. Såfremt en reklamation er berettiget, dækker Greenbow omkostningerne til forsendelse såfremt returlabel rekvireres hos Greenbow.
  - 6.3. Ved opsigelse af Greenbow ladeabonnement, opkræves der et gebyr for håndtering af frigivelse af ladeboks. Se priser på [greenbow.dk/priser](https://greenbow.dk/priser).
-

---

## 7. Etablering/overflytning af egen ladeboks

- 7.1. 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 af Greenbow, tilknyttes et Greenbow ladeabonnement.
- 7.2. 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.

## 8. Levering af ladeboksen

- 8.1. Ved en ny-etablering medbringer montøren ladeboksen ved installation og/eller Greenbow fremsender ladeboks til Kunden forud for installationen.
- 8.2. Når ladeboksen fremsendes og er indleveret til afhentning, er Kunden ansvarlig for rettidig afhentning af ladeboksen 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](http://Greenbow.dk/priser).

## 9. Installation af ladeboksen

- 9.1. Installationen skal altid foretages af Greenbows installationspartner, og Kunden må således ikke selv direkte eller indirekte foretage installationen uden at dette er godkendt af Greenbow.
  - 9.2. Greenbow oprettelse inkluderer standardinstallation eller boks-skifte til alle brofaste øer i Danmark. Specifikation af installationens indhold 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.
  - 9.3. 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 forudsætning for anvendelse af boksen og eventuel refusionberegninger.
  - 9.4. Det er en forudsætning for Greenbow standardinstallation, boks-skifte samt overtagelse, 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, indtil forholdene er udbedret af Kunden.
  - 9.5. 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.
  - 9.6. 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.
  - 9.7. 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.
  - 9.8. 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.
  - 9.9. 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.
  - 9.10. 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.
  - 9.11. 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.
-

---

## 10. Ladebrik

- 10.1. Ved oprettelse af denne Aftale kan Kunden bestille en ladebrik, som kan anvendes til både opladning på den installerede ladeboks på Kundens adresse samt til opladning på det offentlige ladenetværk.
- 10.2. 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. Ny ladebrik kan fremsendes til Kunden jf. gældende prisliste.
- 10.3. Kunden hæfter for ethvert brug 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 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 16.6. 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 4.3.
- 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 listepriis, 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](https://www.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. Al vedligeholdelse af ladeboksen må alene foretages af Greenbow, og Kunden er således forpligtet til at lade Greenbow stå for vedligeholde, reparationer, service, kontrol m.m. og er derved forpligtet til straks at rette henvendelse til Greenbow, hvis der opleves problemer med ladeboksen. Undlader Kunden at overholde disse forpligtelser, er Greenbow berettiget til at tilbageholde evt. refusionsudbetaling og opkræve Kunden for ekstra omkostninger og tid brugt på drift og service som følge heraf.

## 13. Udvidet Garanti

- 13.1. Kunder med et aktivt serviceabonnement hos Greenbow er omfattet af Udvidet Garanti på ladeboksen.
  - 13.2. 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.
-

- 
- 13.3. 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.
  - 13.4. Kunden er forpligtet selv til at give Greenbow besked om fejl på boksen og bistå fejlsøgning. Fejlsøgning foretages telefonisk og i samarbejde med 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.
  - 13.5. 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](http://greenbow.dk/priser)
  - 13.6. 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.
  - 13.7. Garantien dækker ikke fejl der er opstået som følge af hæværk, påkørsel, uautoriseret adgang til boksen eller lignende, og som skyldes udefrakommende faktorer der har medført at boksen er defekt.
  - 13.8. Kunden anbefales at sikre, at boksen er omfattet af dennes indboforsikring i tilfælde af hæværk, skader m.m. som er påført boksen, og som ligger udenfor Greenbows ansvar.
  - 13.9. Kunden har ved boksskiftet ikke krav på en fabriksny boks, men er berettiget til en funktionsdygtig boks. Da Greenbow gen-anvender 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. Elforbrug og afgiftsrefusion**

- 14.1. Elforbrug til ladeboksen betales af Kunden. 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.
  - 14.2. Har Kunden indgået aftale med Greenbow om levering af el til husstanden, gælder det at el til ladeboksen, opkræves fra Greenbow som en del af det samlede el-forbrug i husstanden under gældende vilkår for Greenbow elaftale (gældende vilkår på [greenbow.dk/betingelser](http://greenbow.dk/betingelser)).
  - 14.3. For Kunder tilknyttet Virksomhedsordning glæder det, at elforbrug registeret under ordningen vil blive opgjort bagud hver måned, hvorefter det viderefaktureres til virksomheden og refunderes til Kunden.  
  
Virksomhedsordning forudsætter at Kunden har indgået aftale om levering af Greenbow elaftale for det målepunkt hvor laderen er etableret. Opgørelsen sker på baggrund af data fra laderen, Kundens registrering af ladesessionerne og prisen for hver session. Det er Kundens ansvar at sikre, at hver opladning til tilknyttet korrekt køretøj i appen, hvor flere biler kan oprettes. Greenbow kan ikke drages til ansvar for manglende aflæsninger og/eller registreringer.
  - 14.4. Benytter Kunden sig af det offentlige ladeboksnetværk, opkræves Kunden separat for elforbruget via Kundens tilknyttede betalingskort. Aktuelle satser for ladning fremgår af det enkelte ladepunkt og i Greenbows app.
  - 14.5. Kunden accepterer, at Greenbow søger refusion for det elforbrug der er anvendt til ladeboksen såfremt dette er muligt jf. punkt 14.9.
  - 14.6. Har Kunden tegnet abonnement som berettiger Kunden til tilbagebetaling af refusion, vil dette fremgå af ordrebekræftelsen, og Greenbow vil således opgøre og videresende den opnåede elafgiftsrefusion til Kunden når beløbet overstiger 20 kroner pr. måned.
  - 14.7. Greenbow er berettiget til, uden varsel at standse søgning og/eller videresendelse af elafgiftsrefusion til Kunden, i tilfælde af at Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser eller i øvrigt væsentligt misligholder Aftalen.
  - 14.8. Gældende takst for elafgiftsrefusion følger den af Staten fastsatte sats. Se aktuelle sats på [greenbow.dk/priser](http://greenbow.dk/priser)
  - 14.9. Der udbetales alene elafgiftsrefusion til Kunden, i det omfang og for de perioder Greenbow kan opnå refusion hos Skattestyrelsen. EU's minimumsats for elafgift er ikke en del af refusionen. Det er Kundens ansvar at leve op til gældende regler for elafgiftsrefusion, og at sikre at Kunden har det rette produkt hos Greenbow. Ophør af elafgiftsrefusionsordningen medfører ikke Aftalens ophør i øvrigt.
-

- 
- 14.10. Det er en forudsætning for elafgiftsrefusion, at Kunden ikke selv anmoder SKAT om godtgørelse af elafgift, og at Kunden betaler fuld elafgift af forbruget på den hovedmåler ladeboksen er tilsluttet.
  - 14.11. Greenbow kan anmode Kunden om at sende kopi til Greenbow af Kundens faktura for køb af elektricitet på den hovedmåler, hvor ladeboksen er installeret. Kunden er forpligtet til at sende sådanne oplysninger til Greenbow, hvis rekvireret af Greenbow.
  - 14.12. Såfremt Kunden allerede har afgiftsfritagelse eller modtager afgiftsrefusion på el, f.eks. via egen husstandsvindmølle, jordvarme, elvarme, solceller m.v., skal dette oplyses til Greenbow, da Kunden i så fald ikke har ret til yderligere refusion.
  - 14.13. Elafgiftsrefusion til Kunden opgøres løbende og vil automatisk blive modregnet på Kundens faktura. Refusion modregnes dog med en forskydning på op til 2 måneder, svarende til den tid SKAT har til at udbetale refusionen til Greenbow. Refusionen følger betaler.
  - 14.14. Greenbow er berettiget til at ændre perioden for hvornår refusionen kan udbetales til Kunden.
  - 14.15. 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.
  - 14.16. Fast strømforsyning og dataaflæsninger af kWh forbrug fra ladeboksen, er en forudsætning for Greenbows administration, refusionsopgørelse og service. Skulle ladeboksen være uden strøm, er Greenbow ikke forpligtet til at varetage dette i den periode hvor boksen er slukket. Det samme gør sig gældende i det tilfælde, at boksens data ikke har kunne aflæses, og/eller boksen ikke er tilsluttet internettet. Greenbow kan vælge, men er ikke forpligtet til, at foretage en estimering af forbruget til laderne, som derved kan ligge til grund for refusionen.
  - 14.17. Kunden må ikke uden tilladelse fra Greenbow, videresælge opladningsydelser fra ladeboksen til tredjemand, da dette kan være i strid med reglerne om afgiftsrefusion.
  - 14.18. Ladeboksen registrerer antal kWh anvendt til opladninger, og indsender løbende oplysninger herom til Greenbow. Kunden skal dog i nødvendigt omfang give Greenbow adgang til, efter forudgående aftale, at tilgå ladeboksen i forbindelse med service, kontrol, afprøvning, aflæsning, afbrydelse eller lignende.
  - 14.19. Elafgiftsrefusion kan alene udbetales for ladebokse installeret i Danmark på installationer omfattet af afgiftspligt efter den til enhver tid gældende dansk lov om afgift på elektricitet.
  - 14.20. Er der indgået aftale om Virksomhedsordning hvorved en virksomhed betaler for én eller flere medarbejders opladning på privatadresse, vil refusion tilfalde den betalende virksomhed. Der udbetales ikke refusion til virksomheder hvis ladeforbrug er foretaget på virksomhedens målepunkt.

## 15. Op/nedgradering af strømforbrug

- 15.1. 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.

## 16. Priser og betalingsvilkår

- 16.1. Forudsætning for Aftalen er, at Kunden tilmelder sin betaling til Betalingsservice. Opkrævning af abonnement sker forud for en periode på tre måneder, med løbende månedlig fakturering. Greenbow opkræver et administrationsgebyr jf. gældende prisliste på [greenbow.dk/priser](https://greenbow.dk/priser)
  - 16.2. 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>
  - 16.3. Såfremt Greenbow på fakturerings tidspunktet 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](https://greenbow.dk/prisliste)
  - 16.4. 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](https://greenbow.dk), hvilke typer af betalingskort der kan benyttes.
  - 16.5. Prisen for abonnement og ydelser fremgår af Kundens ordrebekræftelse og på [greenbow.dk/priser](https://greenbow.dk/priser).
  - 16.6. 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 Kunden 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.
  - 16.7. I tilfælde hvor Kunden har penge til gode, kan Kunden ved henvendelse til Greenbow anmode om udbetaling af beløbet såfremt dette overstiger 200 kroner. Kunden skal i den forbindelse oplyse kontooplysninger som anvendes til udbetaling. Greenbow vil herefter sørge for udbetaling indenfor 30 dage. Ved opsigelse af abonnement opgøres
-

---

Kundens konto, og eventuelt tilgodehavende vil ligeledes blive udbetalt til Kundens konto, når abonnementet er opgjort og hardware er returneret og modtaget på Greenbows lager.

- 16.8. 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.
- 16.9. 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.

#### **17. Kredittjek, Inkasso, Gebyrer og renter mv.**

- 17.1. Greenbow er berettiget til at foretage kreditcheck af Kunden med henblik på at vurdere Kundens kreditværdighed.
- 17.2. Ved manglende rettidig betaling er Greenbow berettiget til at opkræve rykkergebyr og morarenter ved forsinket betaling jf. gældende regler.
- 17.3. Misligholder Kunden sine betalingsforpligtelser er Greenbow berettiget til at sende kravet videre til inkasso-håndtering, hvorved ekstra omkostninger pådrages kravet.
- 17.4. Greenbow er ligeledes berettiget til at indberette forholdet til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre, efter gældende regler.

#### **18. Ansvar**

- 18.1. Kunden skal sørge for, at der sker løbende og vedvarende forsyning af el til ladeboksen.
- 18.2. Kunden må ikke uden Greenbows udtrykkelige forudgående samtykke, foretage ændringer, reparationer eller service af ladeboksen.
- 18.3. 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.
- 18.4. 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.
- 18.5. Kunden bærer det fulde ansvar for hvem der benytter ladeboksen, og evt. misbrug som medfører højere energiforbrug kan Greenbow ikke drages til ansvar for.

#### **19. Aftalens varighed, ophør og ændring**

- 19.1. Aftalen træder i kraft fra dens indgåelse, og forbliver i kraft indtil den opsiges af en af parterne.
- 19.2. Aftalen er gensidigt uopsigelig i 6 måneder fra abonnementet er aktiveret. Aftalen kan opsiges med én måneds varsel til udgangen af en måned. Kunden kan opsige Aftalen ved henvendelse til Greenbow på tlf. 35 10 35 10.
- 19.3. 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](http://greenbow.dk/priser), såfremt Kunden opsiger elaftalen indenfor de første 6 måneder fra aktivering af ladeabonnementet.
- 19.4. 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](http://greenbow.dk/priser)
- 19.5. 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.
- 19.6. Misholder Kunden Aftalen, er Greenbow berettiget til at ophæve Aftalen.

#### **20. Ændringer af betingelser og aftale**

- 20.1. 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.
-

---

20.2. Gældende betingelser kan rekvireres ved henvendelse til Greenbow eller findes på: [www.greenbow.dk/betingelser](http://www.greenbow.dk/betingelser)

## **21. Misligholdelse**

- 21.1. 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.
- 21.2. Ved manglende betaling er Greenbow berettiget til straks at deaktivere ladeboksen, service og evt. tilknyttede ydelser.

## **22. Offentlige tilladelser**

- 22.1. 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.
- 22.2. Kunden skal give eventuelle fornødne meddelelser til offentlige myndigheder, i det omfang det er relevant.

## **23. Overdragelse af rettigheder og pligter**

- 23.1. 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.

## **24. Force Majeure**

- 24.1. Hvis der opstår Force Majeure, er Greenbow ansvarsfrit berettiget til at udskyde eller annullere sine ydelser i henhold til Aftalen.
- 24.2. 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.
- 24.3. 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.
- 24.4. 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.
- 24.5. Greenbow er fritaget for ethvert erstatningskrav fra Kunden som følge af Force Majeure, herunder også ethvert indirekte tab.

## **25. Ændringer af gældende lovgivning og forskrifter**

- 25.1. 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.

## **26. Tilsyn og klage**

- 26.1. 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](mailto:hej@greenbow.dk). Klagen kan også sendes til Greenbow på adressen Bygemestervej 5, 1 th, 2400 København NV.
- 26.2. 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 oplysninger på <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/maeglingsteamet-for-forbrugerklager-og-forbrugerklagenaevnet/>

## **27. Persondata**

- 27.1. 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](http://greenbow.dk/betingelser)
-