

Generelle vilkår og betingelser for forbrukere

Mars 2022

1. Omfang

- 1.1. I den grad loven tillater det, gjelder de generelle vilkårene og betingelsene for Shell EV Charging Solutions B.V. også for de generelle vilkårene og betingelsene for forbrukere. De generelle vilkårene og betingelsene for Shell EV Charging Solutions B.V. har blitt overlevert til forbrukeren og de generelle vilkårene og betingelsene for forbrukere gjelder for fjernsalg eller tjenester via telefon og internett.
- 1.2. Hovedbegrepene som brukes i disse generelle vilkårene for forbrukere, men som ikke er definert i disse skal ha den betydningen som er tilskrevet dem i de generelle vilkårene for Shell EV Charging Solutions B.V. med mindre konteksten krever noe annet.

2. Definisjoner

- 2.1. **Forbruker:** kunden, som er en fysisk person, og som ikke innehar en profesjonell rolle eller administrerer en bedrift.
- 2.2. **Forbrukerkjøp:** kjøpet mellom Shell Recharge Solutions og en forbruker av ett eller flere produkter, som en flyttbar eiendel.
- 2.3. **Fjernkontrakt:** i forbindelse med et system for fjernsalg av produkter eller fjernbestilling av tjenester organisert av Shell Recharge Solutions, brukes kontrakten, som tar i bruk en eller flere fjernkommunikasjonsteknikker inkludert men ikke begrenset til telefoni og internett, utelukkende inntil kontraktsforholdet avsluttes.
- 2.4. **Fjernkontrakt for levering av tjenester:** fjernkontrakt for levering av tjenester mellom Shell Recharge Solutions og en forbruker.

3. Manglende overholdelse

- 3.1. En forbruker (før retur av produktet til Shell Recharge Solutions) kan rapportere eventuelle defekter vedrørende et produkt eller leveringsmetode til Shell Recharge Solutions senest to (2) måneder etter levering via kundeservice@shellrecharge.com for tap og dermed benytte seg av klageretten og returnere produktet.

4. Priser og fakturering av produkter og tjenester

- 4.1.** En forbruker kan få refundert en direkte betaling uten å oppgi grunn i inntil 56 dager fra mottatt levering. En forbruker har 14 kalenderdager etter reverseringsdato for å betale Shell Recharge Solutions det skyldige beløpet, utelater forbrukeren å betale vil de påfølgende konsekvensene som beskrevet under neste punkt gjelde.
- 4.2.** Hvis det ikke er mulig å belaste forbrukeren helt eller delvis uansett grunn eller hvis betalingen fra forbrukeren ikke finner sted innenfor betalingsperioden som er fastsatt av Shell Recharge Solutions, er forbrukeren i mislighold i henhold til gjeldende lov og uten ytterligere varsel vil kunden være skyldig i en (kontraktsmessig) andel på 1 % rente per hele måned eller en del av denne. Shell Recharge Solutions kan også pålegge forbrukeren å betale de administrative kostnadene pålydende ikke mindre enn 15 EUR eks. mva., eller etter Shell Recharge Solutions skjønn, pålegge forbrukeren å betale de lovlig tillatte utenomrettslige innkreivingskostnadene, til tross for eventuelle andre krav for kompensasjon Shell Recharge Solutions kan ha rett til i henhold til § 6:96 i nederlandsk sivilrett.

5. Forbrukernes angreterett

- 5.1.** Artiklene 5, 6, 7 og 8 gjelder kun for fjernkontrakter for produkter og/eller tjenester inngått mellom Shell Recharge Solutions og en kunde som også er en forbruker.
- 5.2.** Angreteretten til en forbruker er gratis, det betyr at Shell Recharge Solutions ikke belaste forbrukeren noen administrative kostnader eller andre kostnader i forbindelse med angreteretten.

6. Angreterett vedrørende produkter

- 6.1.** Hvis forbrukeren har foretatt et kjøp har forbrukeren muligheten til å si opp kontrakten uten å oppgi grunn under angrefristen som starter dagen etter at produktet er godkjent av eller på vegne av forbrukeren.
- 6.2.** Under angrefristen forventes det at forbrukeren håndter produktet, produktdelene, den medfølgende dokumentasjonen og emballasjen med forsiktighet. Forbrukeren vil kun pakke opp eller bruke produktet i den utstrekning det er nødvendig for å avgjøre om det er ønskelig å beholde produktet.
- 6.3.** Forbrukeren har krav på å teste produktet under angrefristen. Ved kjøp av et ladepunkt kan forbrukeren gjennomføre en test for å sjekke at ladepunktet lader det elektriske kjøretøyet. Et ladepunkt trenger ikke å være installert for at det skal testes.
- 6.4.** Angreteretten opphører hvis bruken av produktet omfatter mer enn produkttesting. Hvis ladepunktet har blitt brukt i vanlig bruk og ikke kun blitt testet og ladepunktet har blitt installert, opphører angreteretten.

- 6.5.** Angreteretten opphører også hvis forbrukeren skader produktet.
- 6.6.** En forbruker som ønsker å benytte seg av angreteretten må kontakte Shell Recharge Solutions via e-post til kundeservice@shellrecharge.com før angrefristen utløper. Kunden må returnere produktet til Shell Recharge Solutions via adressen som er oppgitt av Shell Recharge Solutions for dette formålet, med alt tilbehøret som følger med, i originalemballasjen og (eventuelt) med signert standardskjema innen 14 dager.
- 6.7.** Kunden er ansvarlig for returkostnadene.
- 6.8.** Så snart Shell Recharge Solutions mottar det returnerte produktet eller så snart kunden kan bevise at produktet er returnert vil Shell Recharge Solutions refundere beløpet som er betalt av kunden innen 14 kalenderdager. Shell Recharge Solutions har rett til å belaste kunden hvis produktets verdi er redusert grunnet skade forårsaket av kunden.
- 6.9.** Angreteretten er ikke gyldig dersom produktet har blitt tilpasset etter kundens spesifikasjoner.
- 7. Angreterett for abonnementer**
- 7.1.** En forbruker kan avslutte et abonnement innen angrefristen utløper fra dagen etter abonnementsinngåelse, skriftlig og uten noen forpliktelser via e-post til kundeservice@shellrecharge.com.
- 8. Angreterett for andre tjenester**
- 8.1.** Ved inngåelse av en fjernkontrakt for levering av andre tjenester har forbrukeren muligheten til å avslutte kontrakten uten å oppgi grunn innen angrefristen utløper. Angrefristen starter når Shell Recharge Solutions har informert forbrukeren via e-post at bestillingen er godkjent for behandling.
- 8.2.** En forbruker som ønsker å benytte seg av angreteretten for andre tjenester må kontakte Shell Recharge Solutions via e-post til kundeservice@shellrecharge.com før angrefristen utløper.
- 8.3.** Hvis forbrukeren allerede har brukt tjenesten er den forpliktet til å betale for en forholdsmessig del.
- 8.4.** Shell Recharge Solutions vil refundere beløpet som er betalt av kunden innen 14 kalenderdager etter at kunden har benyttet seg av angreteretten under forutsetning at betalingen fra kunden er mottatt.
- 8.5.** Angreteretten for andre tjenester opphører dersom kontrakten om å levere tjenestene allerede er oppfylt av Shell Recharge Solutions og (a) at leveringen av disse tjenestene startet med et uttrykkelig forhåndssamtykke fra forbrukeren og (b) at forbrukeren har erklært å frafalle sin rett

til oppsigelse så snart Shell Recharge Solutions har levert disse tjenestene.

9. Klageprosedyre

- 9.1.** I en klageprosedyre der det ikke er mulig å oppnå gjensidig enighet skal klagen rettes til Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl) som vil megle gratis.
- 9.2.** Hvis det deretter allikevel ikke er mulig å finne en løsning må kunden henvende klagen til De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). Avgjørelsen er bindende og både Shell Recharge Solutions og kunden må rette seg etter denne avgjørelsen. Kostnader som er forbundet med å sende inn klagen til denne klagenemnda må betales av kunden. Det er også mulig å sende inn klager via den europeiske ODR-plattformen (<http://ec.europa.eu/odr>).
- 9.3.** Disse generelle vilkårene og betingelsene for forbrukere er underlagt nederlandsk lov. Eventuelle tvister knyttet til dem og/eller som følge av dem må utelukkende sendes til kompetent domstol i Amsterdam.