

Sperto ApS' Forretningsbetingelser og Vilkår

Disse forretningsbetingelser og vilkår ("Vilkår") gælder for alle køb af varer og ydelser fra Sperto ApS (Sperto) med mindre afvigelse herfra specifikt er aftalt. Vilkårene gælder for alle nye aftaler, der indgås fra og med den 1. juni 2021 og for eksisterende aftaler fra og med den 1. juli 2021.

1. Indgåelse af aftale med Sperto ApS

- 1.1 Varer og ydelser, der annonceres på Spertos hjemmeside samt andre kanaler og platforme er kun Spertos opfordring til kunderne om at gøre tilbud.
- 1.2 En bekræftelse af en bestilling fra Sperto er alene en anerkendelse af, at Sperto har modtaget bestillingen.
- 1.3 Der er ikke indgået en aftale, før Sperto har sendt en ordrebekræftelse eller en faktura.

2. Rabat

- 2.1 Sperto yder 7% i rabat til medlemmer af Elbilforeningen FDEL. Rabatten gælder alle ladekabler og ladebokse i Spertos webshop, der ikke i forvejen er på tilbud.
- 2.2 Rabatten gælder kun produkter til eget brug i en privat husstand.
- 2.3 Rabatten gælder fx ikke boligforeninger eller professionelle produkter som hurtigladede. Rabatten gælder ej heller abonnementsprodukter som fx ladeboks med afgiftsrefusion, ladebrikker eller ydelser som fx opladning.

3. Betaling til Sperto

- 3.1 Sperto modtager forudbetaling. Varen leveres, når modtagelse af betaling er verificeret på Spertos bankkonto. Såfremt levering undtagelsesvis sker inden betaling, tager Sperto ejendomsforbehold, indtil varen er betalt.

4. Forsendelse af varer

- 4.1 Sperto afsender varer hurtigst muligt, når betaling er modtaget. Typisk afsendes varer inden for 3 hverdage med PostNord, GLS eller en tredje fragtfører til et udleveringssted i nærheden af kunden, hvor varen skal afhentes. Såfremt en vare ikke er på lager og skal skaffes hjem, gives besked pr. email om forventet leveringstidspunkt.

5. Opladning fra halv- og heloffentlige ladestandere drevet af Sperto

5.1 Generelt gælder:

- 5.1.1 Der tages forbehold for, at halv- og heloffentlige ladestandere, der drives af Sperto, er fysisk tilgængelige og fungerer efter hensigten.
- 5.1.2 Sperto kan ikke drages til ansvar for, at en ladestander er ude af drift eller følger virkninger heraf som fx forsinkelse eller behov for bugsering.

- 5.1.3 Sperto forbeholder sig retten til at servicere, deaktivere, flytte eller nedlægge ladestandere uden varsel. Det kan i den forbindelse forekomme, at diverse apps og hjemmesider, der oplyser om ladestanderes placering med mere, ikke er opdaterede.
- 5.1.4 Spertos ladestandere er som regel programmeret til at frigive kundes medbragte kabel, hvis/når ladeprocessen afbrydes. Såfremt et køretøj er indstillet til også at frigøre et løst kabel fra køretøjet ved afbrydelse, kan Sperto ikke drages til ansvar for tab/tyveri af kablet.
- 5.1.5 Det er en kendt risiko ved ladestandere, at kundens ladekabel en sjælden gang kan blive låst til ladeboksen. Sperto bestræbes sig på at mindske sådanne gener via vores kundeservice, hvor vi normalt kan frigive kablerne ved fjernkontrol. I sjældne tilfælde kan det måske føre til, at et løst kabel må efterlades. Sperto ApS vil i givet fald forsøge at indsamle og eftersende kablet til kunden – dog kun inden for Danmarks grænser. Sperto kan dog ikke drages ansvarlig for et kabel, der efterlades uden aftale herom.
- 5.1.6 En kunde hæfter altid for den opladning, der foretages med et givent medie (fx et RFID-kort/brik), som er udstedt af Sperto til kunden. Såfremt et medie mistes, hæfter kunden for forbruget, indtil kunden har bedt Sperto om spærring af mediet, og Sperto har haft mulighed for at gennemføre spærringen. Der kan fx være en forsinkelse henover en weekend.

5.2 *Køb af opladning fra Spertos ladestandere direkte fra Sperto:*

- 5.2.1 Der er tale om køb af opladning direkte fra Sperto, når der er indgået aftale med Sperto herom, og der anvendes et medie (fx et RFID-kort/brik) udstedt af Sperto ApS og mediet er mærket "Sperto". Undtagelsesvis kan der indgås aftale om, at kunden kan anvende eget RFID-kort, hvor HEX-koden er oplyst og accepteret af Sperto. En sådan aftale skal foreligge skriftligt.
- 5.2.2 Priser på opladning fremgår af Spertos ladestandere, Spertos hjemmeside, www.sperto.dk, og/eller af individuel aftale. Generelt gælder pr. 1. juli 2021, at prisen for opladning er kr. 2,50/kWh for ladestandere til og med 24 kW og kr. 3,50/kWh for ladestandere over 24 kW. Der kan dog være lokale afvigelser.
- 5.2.3 Ved oprettelse af et Sperto-kort/brik, der giver adgang til opladning via Spertos offentlige ladenet, er der et gennemsnitligt minimumsforbrug på kr. 100/måned i en afregningsperiode.
- 5.2.4 Der er en bindingsperiode på 5 måneder plus 30 dages opsigelse til udgangen af en måned ved oprettelse af aftale med Sperto om køb af direkte opladning.
- 5.2.5 Såfremt en forbruger henvender sig telefonisk og beder om fjernstart af opladning fra en ladestander i Sperto ApS' ladenet, så oplyser Sperto ApS' kundeservicemedarbejder en pris pr. kWh, eventuelt gebyr og/eller minimumspris for opladningen. Sperto ApS kan kræve accept heraf pr. SMS, email eller via optagelse af telefonsamtale.

5.3 *Opladning i organisationer:*

- 5.3.1 En organisation kan have indgået en aftale med Sperto om drift af ladestandere, som står til rådighed for medlemmer af organisationen. Det kan fx medarbejdere på en arbejdsplads, beboere i en boligforening eller medlemmer af et P-laug (Slutbrugere). I så fald kan der gælde særlige priser for organisationens flåde og/eller Slutbrugerne.
- 5.3.2 Der gælder fortsat andre priser på de øvrige standere i Spertos ladenet, som organisationen og Slutbrugerne har adgang til.
- 5.3.3 En Slutbruger opretter sig som kunde ved på almindelig vis at henvende sig til Sperto, der dog kan forlange dokumentation for tilknytningen.
- 5.3.4 Slutbrugere er pligtige til at give oplysning til Sperto, når tilknytningen til en organisation ophører, hvorved retten til særlige priser ophører.

5.4 *Køb af opladning fra Spertos ladestandere via tredjeparts apps og/eller ladebrikker:*

- 5.4.1 Tredjeparts-apps og/eller ladebrikker er fx apps som "Plugsurfing" og "be.ENERGISED Community" samt ladebrikker fra udbydere som "Plugsurfing" og "Shell Recharge". Der er talrige udbydere på markedet.
- 5.4.2 Der linkes direkte fra Spertos hjemmeside og via QR-koder på Spertos standere til betalingssiden "be.ENREGISED Community", der drives af udbyderen "has.to.be gmbh". Når den betalingsside benyttes indgås der således aftale med det pågældende firma på firmaets vilkår og til firmaets priser. Eksempelvis er der et minimumskøb på cirka kr. 18,00 for en opladning.
- 5.4.3 Når ladestanderne tilgås via apps eller ladebrikker fra tredjepart, så gælder den pågældende tredjeparts priser, betingelser og vilkår for pris/betaling af opladning i tillæg til Spertos betingelser og vilkår for brug af standeren.
- 5.4.4 Det er udbyderne af tredjeparts-apps og -ladebrikker, der suverænt fastsætter deres egne priser, minimumskøb, depositum (reservation på kreditkort) samt betingelser og vilkår, som således er uden for Spertos kontrol.
- 5.4.5 Såfremt en forbruger har spørgsmål til afregningen eller der er deciderede fejl i afregningen, er det altid den pågældende tredjepart, som forbrugeren skal henvende sig til. Det samme gælder, hvis en forbruger har behov for kundeservice i forbindelse med en betalingsløsning fra tredjepart.

6. **Refusion af elforbrug**

- 6.1 Når Sperto har en ladestander tilsluttet i en partners elinstallation, stilles der som udgangspunkt en separat afregningsmåler til rådighed for Sperto, så Sperto kan afregne elforbrug direkte med forsyningsselskabet.
- 6.2 Såfremt Sperto anvender en samarbejdspartners elinstallation, hvor Sperto ikke kan opnå separat aftagenummer/afregningsmåler, betaler Sperto en refusion for det forbrug, som Sperto har haft til opladning ydet til tredjepart.

- 6.3 Refusionen afhænger generelt af, om den kunde, der er tilmeldt på aftagenummeret betaler elafgift og, om den pågældende er momsregistreret. Begge dele skal oplyses til Sperto ved indgåelse af aftale og fremadrettet straks, hvis der sker ændringer.
- 6.4 Spertos refusionssats fastsættes kvartalsvis eller med 30 dages varsel, hvis der sker ændringer i fx elpriser, afgifter, rammevilkår, inflation osv.

7. Ladeboks med refusion

- 7.1 En ladeboks med refusion ejes, drives og udlejes af Sperto til en forbruger. Sperto betaler en refusionssats til forbrugeren for den strøm, der er anvendt til opladning. Forbrugeren betaler en fast leje/abonnement pr. måned for ladeboksen.
- 7.2 Refusionssatsen for 2021 er gennemsnitlig kr. 0,90/kWh.
- 7.3 Refusionssatsen kan blive justeret som følge af ændringer i fx elpriser, afgifter, rammevilkår, inflation osv.
- 7.4 Det er en forudsætning for opretholdelse af aftale om ladeboks med refusion, at lovgrundlag og regler herom samt rammevilkår opretholdes. Hvis regelgrundlaget bortfalder, så ophører enhver aftale om ladeboks på abonnement med refusion automatisk på dette tidspunkt. Det gælder også for en indeværende afgiftsperiode, hvis Skat fx udsender et styresignal, der ændrer på almindelig branchepraksis.
- 7.5 Det er en forudsætning for refusion, at forbrugeren/ejeren af det pågældende aftagenummer betaler fuld elafgift. Der må således ikke være elvarmeordning, afregning af VE-produktion fra solceller, husstandsvindmølle eller lignende på det pågældende aftagenummer.
- 7.6 Det er en forudsætning for en aftalen om ladeboks med refusion, at der er dækning fra Spertos teleudbyder på det sted, hvor ladeboksen skal opsættes, hvis der er tale om et produkt med kommunikation via mobilnettet.
- 7.7 Det er en forudsætning for aftalen om en ladeboks med refusion, at der er unhindret kommunikation via kundens internetforbindelse og router, hvis der er tale om et produkt, der forudsætter en lokal internetforbindelse. Sperto yder ikke gratis bistand til opsætning af routere eller lignende.
- 7.8 Det er forbrugeren ansvar, at ladeboksen installeres af en autoriseret elinstallatør i henhold til installationsmanualens og eventuelle anvisninger fra Sperto med mindre, der er indgået aftale med Sperto om installationen.
- 7.9 Ladeboksen tilhører Sperto, og der må ikke foretages indgreb/ændringer eller tilkobles andet udstyr end elbiler under opladning. Der må ej heller påføres klistermærker eller andet, der kan forringe ladeboksens værdi.
- 7.10 Forbrugeren er ansvarlig for, at ladeboksen ikke lider udefrakommende skade eller bortkommer. Forbrugeren skal optage ladeboksen på sin hus-, brand- og løsøre-forsikring. Ved skade eller bortkomst er forbrugeren erstatningsansvarlig i henhold til genanskaffelsesprisen jævnfør Spertos pris for en tilsvarende ladeboks.
- 7.11 Forbrugeren må ikke rekvirere elinstallatør til fejlsøgning eller reparation uden forudgående skriftlig aftale med Sperto herom, og Sperto dækker ikke sådanne regninger. Såfremt der konstateres fejl, skal der straks tages kontakt til Sperto.

- 7.12 Såfremt Sperto henviser til en ekstern elinstallatør, er der alene tale om oplysning om, at den pågældende installatør findes på markedet. Sperto anbefaler ikke den pågældende installatør og indestår heller ikke for kvaliteten af det arbejde, som en eksterne installatør måtte udføre i henhold til individuel aftale med en kunde.
- 7.13 Forbrugeren skal afprøve RCD/kombiafbryder i sin eltavle mindst én gang årligt.
- 7.14 Såfremt en kunde har en ladeboks med refusion (fx "1-krone-boksen") og ønsker at dele ladeboksen med en anden elbilist, så kan kunden, der har aftalen med Sperto få oprettet ekstra ladekort/-brik og afregne indbyrdes med den anden elbilist. Det er Sperto uvedkommende. Sperto har kun ét kundeforhold.
- 7.15 Der er en bindingsperiode på 5 måneder. Herefter kan forbrugeren opsige aftale om ladeboks på abonnement med refusion med et varsel på 30 dage til udgangen af en måned. Ved oprettelse af en aftale betales derfor forud stiftelsesgebyr samt leje for 6 måneder.
- 7.16 Leje/abonnement af ladeboksen betales forud. Refusion afregnes bagud. Afregningsperioden fremgår af produktbeskrivelsen og kan fx være et halvt eller helt kalenderår ad gangen. Sperto kan ændre perioden til månedlig eller kvartalsvis afregning ved forudgående varsel herom.
- 7.17 Såfremt der er tale om en ladeboks med refusion med fysisk elmåler, som skal aflæses på stedet, er det en forudsætning for udbetaling af refusion, at kunden følger Spertos anvisninger for aflæsning og indberetning af målerstand på rette tidspunkt. Målerstanden skal altid dokumenteres med et tydeligt foto.
- 7.18 Forbrugeren skal oplyse et konto-nr., som Sperto kan afregne til.
- 7.19 Ved forbrugerenes væsentlige misligholdelse som fx manglende af betaling er Sperto berettiget til at hæve aftalen straks og til at fjernafbryde ladeboksen, indtil en eventuel restance er betalt.
- 7.20 Sperto er uden årsag berettiget til at opsige aftaler om ladeboks med abonnement og afgiftsrefusion med 30 dages varsel til udgangen af en måned.
- 7.21 Sperto skal have adgang til ladeboksen med henblik på service og kontrol.
- 7.22 Ved ophør af aftalen om ladeboks på abonnement skal forbrugeren sørge for:
- **enten**, at ladeboksen nedtages af en autoriseret elektriker og returneres til Sperto inden for 14 dage i uskadt tilstand,
 - **eller** at frikøbe ladeboksen til den sats, der blev oplyst ved indgåelse af aftalen.
- 7.23 Sperto skal have adgang til ladeboksen med henblik på nedtagelse for forbrugeren regning, hvilket Sperto er berettiget til, såfremt aftalen hæves af Sperto ApS som følge af forbrugerenes væsentlige misligholdelse, og forbrugeren ikke efterkommer et varsel om at returnere boksen inden for 14 dage.
- 7.24 Sperto tager ejendomsforbehold, indtil ethvert mellemværende er endeligt afregnet.

8. Gebyrer

- 8.1 Sperto har et Standardgebyr på kr. 600, der dækker Spertos tidsforbrug til administration eller udførelse af en særlig service eller en hændelse, der påfører Sperto et unødigt tidsforbrug. Der kan fx være tale om (men ikke begrænset til):
- overdragelse af en aftale fra én kunde til en anden (forudsætter Spertos accept).
 - adresseskift af ladeboks på abonnement/refusion.
 - indstilling af en ladeboks ved fjernkontrol.
 - kundens påberåbelse af reklamation, hvor produktet viser sig at være fejlfrit.
 - skade på en ladeboks forvoldt af kundens installatør.
 - spærring af en ladeboks ved manglende betaling.
 - spærring/udskiftning af bortkommet ladekort/-brik.
 - nedtagelse af en ladeboks for kundens regning.
- 8.2 Standardgebyret er et tillæg udover de direkte omkostninger til fx medgået tid, materialer og kørsel, som Sperto også fakturerer til kunden.
- 8.3 Rykker- og inkassogebyrer følger renteloven, men afviges dog, når der er tale om aftaler med erhvervsdrivende. I så fald udgør gebyrerne kr. 300.

9. Retur- og reklamationsret for forbrugere

- 9.1 Forbrugere har 14 dages returret jf. Forbrugeraftaleloven.
- 9.2 I forbindelse med returret er kunden berettiget til at prøve varen på samme måde, som hvis kunden prøvede den i en fysisk butik. Men varen må ikke tages i egentlig brug. Hvis varen er taget i brug, får kunden kun en del eller intet af købesummen retur afhængig af varens handelsmæssige værdi. Varen skal returneres i den originale emballage, som skal være intakt.
- 9.3 Forbrugere har 2 års reklamationsret på forbruger køb i henhold til købeloven. Reklamationsretten gælder fejl i materialer og/eller fremstilling. Reklamationen gælder ikke fejl eller skader, der er opstået ved en kunde eller installatørs forkerte håndtering.
- 9.4 Enhver reklamation skal rettes til:

Sperto ApS
Nattergalevej 6, 1.
2400 København NV
reklamation@sperto.dk

- 9.5 Der modtages ikke pakker sendt på efterkrav.

- 9.6 Såfremt en privat forbruger ønsker at klage til en myndighed over et produkt eller ydelse, der købt af Sperto, kan klagen indgives til:

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Center for Klageløsning
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
www.forbrug.dk

10. Lovvalg og værneting

- 10.1 Nærværende forretningsbetingelser og vilkår er underlagt dansk ret. Eventuelle tvister kan kun indbringes for de danske domstole med Retten i København som første instans.

11. Ændringer

- 11.1 Sperto varsler væsentlige ændringer af nærværende Forretningsbetingelser og Vilkår samt priser (bortset fra refusionssatser) med minimum 30 dage til udgangen af en måned via brev, e-mail, på faktura eller lignende. Alle ændringer fremgår af www.sperto.dk. Kunder kan i forbindelse med væsentlige ændringer opsige aftalen med et varsel på mindst 14 dage til tidspunktet for ikrafttrædelse af væsentlige ændringer.