

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 2022, og for eksisterende aftaler fra og med den 1. juli 2022.

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. Betaling til Sperto

- 2.1 Sperto kræver 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.

3. Forsendelse af varer

- 3.1 Sperto afsender varer hurtigst muligt, når betaling er modtaget. Typisk afsendes varer inden for 3 hverdage med GLS eller en anden 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.

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

4.1 *Generelt gælder:*

- 4.1.1 Der tages forbehold for, at halv- og heloffentlige ladestandere, der drives af Sperto, er fysisk tilgængelige og fungerer efter hensigten.
- 4.1.2 Sperto kan ikke drages til ansvar for, at en ladestander er ude af drift eller følgevirkninger heraf som fx forsinkelse eller behov for bugsering.
- 4.1.3 Sperto forbeholder sig retten til at servicere, deaktivere, flytte eller nedlægge ladestandere uden varsel. Det kan forekomme, at diverse apps og hjemmesider, der oplyser om ladestanderes placering med mere, ikke er opdaterede.
- 4.1.4 Spertos ladestandere er som standard 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.

- 4.1.5 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.
- 4.1.6 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.

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

- 4.2.1 Der er tale om køb af opladning direkte fra Sperto, når der anvendes en fysisk kreditkortterminal på ladestanderen eller, når der anvendes et medie (fx et RFID-kort/brik eller en app) udstedt af Sperto ApS og mærket "Sperto".
- 4.2.2 Priser på opladning direkte fra Sperto fremgår af Spertos hjemmeside, www.sperto.dk, og/eller af individuel aftale. Spertos kunder opfordres til at følge med i prisændringer på hjemmesiden. Priser ved anvendelse af fysisk kreditkortautomat fremgår dog af ladestanderen.
- 4.2.3 Ved oprettelse af Sperto-kort/brik, der giver adgang til Spertos offentlige ladenet, er der et gennemsnitligt minimumsforbrug på kr. 100/måned i en afregningsperiode samt en bindingsperiode på 5 måneder plus 30 dages opsigelse til udgangen af en måned.
- 4.2.4 Såfremt Sperto indgår telefonisk aftale med en kunde 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 med legitimation pr. SMS, email og/eller via optagelse af telefonsamtale.

4.3 *Opladning i organisationer:*

- 4.3.1 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. I så fald kan der gælde særlige priser for organisationens flåde og/eller organisationens medlemmer.
- 4.3.2 Der gælder fortsat andre priser på de øvrige standere i Spertos ladenet, som organisationen og Slutbrugerne har adgang til. Priser fremgår af Spertos hjemmeside, www.sperto.dk.
- 4.3.3 Et medlem af en organisation opretter sig som kunde via selvbetjening på Spertos hjemmeside, www.sperto.dk. Sperto kan forlange dokumentation for tilknytningen til den pågældende organisation.
- 4.3.4 Slutbrugere er pligtige til at give oplysning til Sperto, når tilknytningen til en organisation ophører, hvorved retten til særlige priser ophører.

4.4 *Køb af opladning fra Spertos ladestandere via tredjeparts autorisationsmedier:*

- 4.4.1 Det kan være muligt at købe opladning fra Spertos ladestandere via "roaming" med tredjeparters autorisationsmedier som fx apps, ladebrikker og hjemmesider. Der er talrige udbydere på markedet.
- 4.4.2 Når Spertos ladestanderne benyttes via autorisationsmedier fra tredjepart, så har kunden et direkte kundeforhold til den pågældende tredjepart, hvis priser altid er gældende. Spertos betingelser og vilkår for selve benyttelsen af ladestanderen har dog forrang for tredjeparts vilkår.
- 4.4.3 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 betalingssiden benyttes, indgås der således aftale med det førnævnte firma på firmaets vilkår og til firmaets priser, som brugeren skal acceptere for at anvende siden. Slutkunden køber således opladning af has.to.be gmbh og ikke af Sperto.
- 4.4.4 Det er udbyderne af tredjeparts-apps og -ladebrikker, der suverænt fastsætter deres egne priser, minimumskøb, depositum (reservation på kreditkort) samt betingelser og vilkår, som er uden for Spertos kontrol.
- 4.4.5 Såfremt en forbruger har spørgsmål til afregningen eller der er 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. For tekniske spørgsmål som fx frigivelse af ladekabel skal Spertos kundeservice dog kontaktes.

5. **Strømrefusion**

- 5.1 Når Sperto har en ladestander tilsluttet en kunde eller samarbejdspartners elinstallation, stilles der som udgangspunkt en separat afregningsmåler til rådighed for Sperto, så Sperto kan afregne elforbrug direkte med forsyningsselskabet.
- 5.2 Såfremt Sperto anvender en kunde eller samarbejdspartners elinstallation, hvor Sperto ikke har separat aftagenummer/afregningsmåler, betaler Sperto en beregnet refusion for det forbrug, som Sperto har registreret i ladestanderen. Der er altså ikke tale om refusion 1:1 i forhold til den elaftale, som partneren har med sin elhandler.
- 5.3 Det er en forudsætning for refusion af elafgift, at der betales elafgift, og at der ikke er tilsluttet solceller eller andre VE-anlæg på samme aftagenummer/afregningsmåler. Det er kundens ansvar at oplyse herom. Det forudsættes som udgangspunkt, at der betales elafgift. Den er kundens ansvar at oplyse, hvis der ikke betales elafgift og, hvis der siden sker ændringer.
- 5.4 Spertos sats for strømrefusion beregnes pr. afregningsperiode bagudrettet på baggrund af udviklingen i variable elpriser på elbørsen (www.nordpoolgroup.com), det generelle forbrugsmønster henover døgnet, avance til elhandler, afgifter, moms osv.

6. Ladeboks med afgiftsrefusion

- 6.1 Sperto udlejer og driver ladebokse, hvor Sperto yder en refusion/rabat til kunden svarende til den elafgift, som Sperto kan få refunderet fra Skat for det elforbrug, som kunden selv har afregnet med sin elhandler. Kunden betaler til gengæld en fast leje/abonnement pr. måned for ladeboksen, service og afgiftsrefusion.
- 6.2 Sperto udlejer/sælger også ladebokse til virksomheder, hvor ladeboksen opsættes privat hos en medarbejder og tilsluttes medarbejderens elinstallation. Sperto yder i så fald strømrefusion til medarbejderen og afgiftsrefusion/rabat til virksomheden svarende til den elafgift, som Sperto kan få refunderet fra Skat. Virksomheden betaler til gengæld en fast leje/abonnement pr. måned for ladeboksen.
- 6.3 Afgiftsrefusionssatsen er pr. 1. juli 2022 kr. 0,759/kWh ekskl. moms for virksomheder og kr. 0,95/kWh inkl. moms for forbrugere. Afgiftsrefusionssatsen justeres løbende uden varsel i henhold til den elafgift og den moms, som Sperto kan få refunderet hos Skat i forholdet 1:1.
- 6.4 Hvis Sperto betaler elregningen på det aftagenummer i en boligorganisation, som en kundes individuelle ladeboks er tilsluttet, så fratrækkes afgiftsrefusion i kundens andel af den samlede elregning, som Sperto opkræver. Hvis den realiserede elpris (inkl. abonnementer, tab m.v.) fx er kr. 2,50/kWh inkl. moms for kundens andel af den samlede elregning, så fratrækker Sperto den gældende refusionssats – fx kr. 0,95/kWh. Kunden bliver således opkrævet Kr. $2,50 - 0,95 =$ kr. 1,44/kWh.
- 6.5 Der er pr. 1. juli 2022 en månedlig leje/abonnement på kr. 100 inkl. moms for privatkunder, der modtager afgiftsrefusion. For virksomheder er satsen kr. 100 ekskl. moms. Denne sats kan ændres ved varsel.
- 6.6 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 afgiftsrefusion automatisk på dette tidspunkt. Det gælder også for en indeværende afgiftsperiode, hvis Skat fx afgiver bindende svar eller udsender et styresignal, der ændrer på almindelig branchepraksis.
- 6.7 Det er en forudsætning for afgiftsrefusion, at kunden/ejeren af det pågældende aftagenummer betaler fuld elafgift. Der må fx ikke være elvarmeordning, solceller eller afregning af anden VE-produktion på det pågældende aftagenummer.
- 6.8 Det er en forudsætning for en aftale 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.
- 6.9 Det er en forudsætning for aftalen om en ladeboks med afgiftsrefusion, at der er uhindret 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.
- 6.10 Det er kundens 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.
- 6.11 Der må ikke foretages indgreb/ændringer i ladeboksen eller tilkobles andet udstyr end elbiler under opladning.

- 6.12 Kunden er ansvarlig for, at ladeboksen ikke lider udefrakommende skade eller bortkommer. Kunden skal optage ladeboksen på sin hus-, brand- og løsøreforsikring. Ved udefrakommende skade eller bortkomst, som forbrugeren kan gøres ansvarlig for, er kunden erstatningsansvarlig i henhold til genanskaffelsesprisen jævnfør Spertos pris for en tilsvarende ladeboks.
- 6.13 Kunden 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.
- 6.14 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 ekstern installatør måtte udføre i henhold til individuel aftale med en kunde.
- 6.15 Hvor en ladeboks er tilsluttet til en kundes individuelle eltavle, skal kunden afprøve den RCD/kombiafbryder i eltavlen, som ladeboksen er forsikret med, mindst én gang årligt.
- 6.16 Såfremt en brugerkunde 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 (mod betaling) og afregne indbyrdes med den anden elbilist. Sperto har kun ét kundeforhold angående én ladeboks.
- 6.17 Der er en bindingsperiode på 5 måneder. Herefter kan kunden opsige aftale om ladeboks på abonnement med afgiftsrefusion 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.
- 6.18 Leje/abonnement af ladeboksen betales forud. Strøm- og afgiftsrefusion afregnes bagud. Afregningsperioden fremgår af produktbeskrivelsen og kan fx være et halvt eller helt kalenderår af gangen. Sperto kan ændre perioden til månedlig eller kvartalsvis afregning ved forudgående varsel herom.
- 6.19 Såfremt en ladeboks med afgiftsrefusion har en fysisk elmåler, som skal aflæses på stedet, er det en forudsætning for udbetaling af afgiftsrefusion, at kunden følger Spertos anvisninger og frister for aflæsning og indberetning af målerstand med målerfoto via Selvbetjening på Spertos hjemmeside, www.sperto.dk.
- 6.20 Kunder skal oplyse et konto-nr., som Sperto kan afregne refusion til.
- 6.21 Ved væsentlig misligholdelse som fx manglende betaling er Sperto berettiget til at hæve aftalen straks og til at fjernafbryde ladeboksen, indtil en eventuel restance er betalt.
- 6.22 Sperto er uden årsag berettiget til at opsige aftaler om ladeboks med abonnement og afgiftsrefusion med 30 dages varsel til udgangen af en måned.
- 6.23 Sperto skal inden for en uges varsel have adgang til ladeboksen med henblik på opdateringer, service og kontrol.
- 6.24 Ladebokse med afgiftsrefusion, der er lejet, kan på ethvert tidspunkt frikøbes til den sats, der blev oplyst ved indgåelse af aftalen. Efter 5 år overgår ejerskabet over boksen automatisk til kunden.

- 6.25 Ved ophør af aftalen om en lejet ladeboks på abonnement før aftalen har varet i 5 år, skal forbrugeren sørge for:
- **enten**, at ladeboksen nedtages af en autoriseret elektriker og returneres til Sperto inden for 14 dage i god og uskadt tilstand,
 - **eller** at frikøbe ladeboksen til den sats, der blev oplyst ved indgåelse af aftalen.
- 6.26 Sperto skal have adgang til ladeboksen med henblik på nedtagelse for forbrugers regning, hvilket Sperto er berettiget til, såfremt aftalen hæves af Sperto ApS som følge af forbrugers væsentlige misligholdelse, og forbrugeren ikke efterkommer et varsel om at returnere boksen inden for 14 dage.
- 6.27 Sperto tager ejendomsforbehold, indtil ethvert mellemværende er endeligt afregnet.

7. Gebyrer

- 7.1 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 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.
 - specifikationer af forbrug mellem afregningsperioder.
 - indstilling af en ladeboks ved fjernkontrol.
 - kundens påberåbelse af reklamation, hvor produktet viser sig at være fejlfrit.
 - skade på en ladeboks forvoldt af kunden eller kundens elinstallatør.
 - spærring af en ladeboks ved manglende betaling.
 - spærring/erstatning af bortkommet ladekort/-brik.
 - nedtagelse af en ladeboks for kundens regning.
- 7.2 Standardgebyret er et tillæg udover de direkte omkostninger til fx medgået tid, materialer og kørsel, som Sperto også fakturerer til kunden.
- 7.3 Rykker- og inkassogebyrer følger renteloven men afviges dog, når der er tale om aftaler med erhvervsdrivende, hvor gebyrerne udgør kr. 300.

8. Retur- og reklamationsret for forbrugere

- 8.1 Forbrugere har 14 dages returret jf. Forbrugerftaleloven.
- 8.2 Oprettelse af Sperto-brik/kort forudsætter dog, at kunden giver afkald på returretten, så oprettelsen straks kan effektueres og kunden kan benytte ydelsen. Der er således en minimumspris på kr. 600 for oprettelse af Sperto-brik/kort, som ikke kan fortrydes.
- 8.3 I forbindelse med returret er kunden berettiget til at prøve en fysisk vare på samme måde som 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 vares handelsmæssige værdi. Varen skal returneres i den originale og intakte emballage.
- 8.4 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.

8.5 Enhver reklamation skal rettes til:

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

8.6 Der modtages ikke pakker sendt på efterkrav.

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

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

9. Lovvalg og værneting

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

10. Ændringer

10.1 Sperto varsler væsentlige ændringer af nærværende Forretningsbetingelser og Vilkår (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.