



# Generelle vilkår for køb af ladeboks

# Generelle vilkår for køb af ladeboks

Revideret d. 18.01.2021

## Handelsbetingelser for køb af tilbehør

### 1.0. Bestilling

#### 1.1. Betalingsmuligheder

Betalingsformen vælges, når man går "til kassen" i webshoppen.

Der kan betales med Dankort, Visakort og Mobilepay.

Betalingen vil først blive trukket på Kundens konto, når varen afsendes fra Looads lager.

#### 1.2. Kvittering

Ved bestilling af en vare hos Looad, modtager kunden en ordrebekræftelse på e-mail.

#### 1.3. Priser

Alle priser er i danske kroner og angivet inkl. Moms). Momsen udgør p.t. 25% af varens værdi. Looad forbeholder os retten til, på et hvilket som helst tidspunkt at ændre vores priser.

#### 1.4. Varer og lager

Det kan det forekomme, at en enkelt vare er udsolgt. I en sådan situation vil kunden blive underrettet herom. Hvis varen på bestillingstidspunktet er på restordre, få kunden ingen ekstra underrettelse.

### 2.0. Levering

Varen sendes inden for 2-4 dage fra Looads lager.

### 3.0. Fortrydelsesret

#### 3.1. Fortrydelse

Kunden har ret til at fortryde sit køb, inden for 14. dage fra indgåelse af aftalen uden oplysning af grund. Er varen taget i brug inden kunden gør brug af sin fortrydelsesret, og har kunden eksempelvis ændret eller beskadiget varen, ophører kundens fortrydelsesret herved.

#### 3.2. Returnering

Alle omkostninger og ansvaret, der er forbundet med returnering, påhviler Kunden. Dvs. at Kunden forpligter sig til at sende varen tilbage i en sikret tilstand. Går varen i stykke under transporten, og er forsendelsen ikke forsikret, er dette på Kundens ansvar og regning.

#### 4.0. Reklamation

Der gives 2 års reklamationsret i henhold til købeloven. Vores reklamationsret gælder for fejl i materiale og/eller fabrikation. Reklamationsretten gælder ikke fejl eller skader begået ved forkert anvendelse af varen.

Hvis der er noget galt med varen (reklamationsret) Købelovens mangelsregler kan finde anvendelse på varekøb.

Looad er meget omhyggelige med at sikre korrekt håndtering af Kundens ordre. Skulle Kunden modtage en vare, der er reklamberechtiget, bedes Kunden kontakte Looad på telefon +45 30 20 30 80 – hverdage fra 10-15 eller [hej@looad.dk](mailto:hej@looad.dk). Ved fejl på en vare, kan Kunden enten få varen repareret, ombyttet eller pengene retur, afhængigt af den konkrete situation. Det er et krav, at reklamationen er berettiget, og at manglen ikke er opstået som følge af en fejlagtig brug af produktet eller anden uhensigtsmæssig adfærd. Misligholdes en vare vil opfattes som fejlagtig brug eller anden uhensigtsmæssig adfærd, og derfor vil varen ikke være dækket af reklamationsretten.

Hvor hurtigt skal Kunden reklamere?

Du skal reklamere inden for "rimelig tid" efter, at du har opdaget manglen ved varen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

## 1. Aftalens indgåelse

Aftalen indgås via webshoppen på [www.load.dk](http://www.load.dk) og består af følgende aftaledokumenter:

- Gældende prislister i webshoppen
- Ordrebekræftelse
- Nærværende Aftalevilkår

Dokumenterne fremsendes til den af Kunden angivne mailadresse i umiddelbar forlængelse af den foretagne bestilling i webshoppen. Aftalen er først gældende, når Kunden har modtaget de nødvendige dokumenter, og aftalen er bekræftet af Load.

Load forbeholder sig retten til at annullere aftalen uanset årsag.

## 2. Aftalens indhold

Aftalen omfatter som udgangspunkt følgende elementer:

1. Køb af ladeboks og tilbehør
2. Standard installation af ladeboks
3. Load Connect serviceaftale
4. Appen "Load Go"

### 2.1 Køb af ladeboks og tilbehør

Ved køb af ladeboks og tilbehør, overgår ejerskabet af ladeboksen og tilbehøret til Kunden på leveringstidspunktet. Kunden har herefter det fulde ansvar for ladeboksen og tilbehøret, dog under hensyntagen til produktgarantien, som for ladeboksens vedkommende er på 5 år og for tilbehøret er på 2 år, medmindre andet er angivet.

Teknisk fejlfinding mv. vil være dækket af Kundens abonnement (Load connect) på App'en "Load Go" jf. omtalen her af i nedenstående punkt 2.3.

## 2.2 Standard Plus+ installation af ladeboks

Aftalen indeholder en standard installation af ladeboksen. En standard installation fordrer, at der er direkte adgang til såvel målertavle som monteringssted og at afstanden mellem de to punkter ikke overstiger de fastsatte retningslinjer. Retningslinjerne for en standard installation er nærmere beskrevet HER.

Har kunden særlige behov eller ønsker til installationen, som overstiger retningslinjerne for en standard installation, så vil der ske særskilt fakturering heraf.

## 2.3 Looad Connect serviceaftale

- 2.3.1 Looad Connect serviceaftale omfatter en aftale om levering af support, vedligeholdelse af kundens ladeboks, refusion af elafgift og softwareopdateringer.
- 2.3.2 Aktivering af serviceaftalen sker når ladeboksen er installeret og aktiveret, medmindre andet aftales.
- 2.3.3 Looad Connect serviceaftale afregnes med et løbende abonnement og kræver tilmelding til automatisk trækning via betalingskort eller Betalingsservice.
- 2.3.4 Looad opgør og udbetaler refusion til kundens bankkonto hver måned. Satsen for refusion er fastsat af Skat, og satsen følger den til en hver tid gældende sats fra Skat.
- 2.3.5 Looad hæfter ikke ved ukorrekte opgivelser afgivet ved oprettelse.
- 2.3.6 Looad skal mod fremvisning af legitimation have uhindret adgang til ladeboksen, eltavle og øvrige relevante installationer på installationsadressen for nødvendige eftersyn, vedligeholdelse, afprøvning, aflæsning og afbrydelse samt lignende
- 2.3.7 Så længe Kunden har en aktiv serviceaftale med Looad og modtager refusion af elafgift, har Looad den økonomiske risiko og det driftsmæssige ansvar for ladeboksens funktionalitet. Looad sørger for den tekniske drift af ladeboksen, herunder vedligehold af ladeboksens software, samt har ansvar for udbedring af fejl, skader og mangler for ladeboksen, indtil den opsiges af kunden, også uden for den normale garantiperiode. Så længe kunden har en serviceaftale med Looad vil Looad erstatte ladeboksen ved hændelig undergang, fx ved brand, tyveri, hærværk eller lignende. Såfremt almindelig ælde og slitage medfører, at ladeboksen ikke længere fungerer, så leverer og monterer Looad en ny eller brugt funktionsdygtig ladeboks hos kunden uden yderligere afregning.

- 2.3.8 Looad kan uden ansvar og varsel tage ladeboksen ud af drift, udføre vedligeholdelse eller opdatere software og lignende af hensyn til driften af ladeboksen. Medfører dette, at opladning via ladeboksen ikke er mulig, vil Looad i denne forbindelse ikke være ansvarlig for eventuelle tab.
- 2.3.9 Opsiger kunden Serviceaftalen, overgår enhver reklamationssag til den forhandler, hvor kunden har købt sin ladeboks.
- 2.4 App'en "Looad Go"

Looad Go kan downloades i Apple store eller på Google Play butik. Kunden downloader selv Looad Go og skal være indforstået med at afgive de nødvendige oplysninger for dels at kunne downloade og for at kunne få fuld udnyttelse af funktionaliteterne i Looad Go.

Kunden skal være indforstået med, at underleverandører udpeget af Looad skal have adgang til de nødvendige data i Looad Go for at kunne drive funktionaliteterne i denne.

Looad Go har følgende hovedfunktioner:

1. Giver adgang til at lade på andre adresser end hjemmeadressen.
2. Indeholder en døgnåben serviceaftale, hvor kunden kan få support til teknisk fejlfinding mv.
3. Giver adgang til at opnå afgiftsreduktion på den del af strømforbruget, der anvendes til ladning af Kundens elbil eller plug-in-hybridbil.

Looad Go (Looad Connect) afregnes med et løbende abonnement og kræver tilmelding til automatisk trækning via betalingskort eller Betalingservice.

### **3. Priser**

De til enhver tid gældende priser fremgår af prislisterne i webshoppen. Alle priser er angive inkl. moms.

Der tages forbehold for eventuelle indtastning- og trykfejl.

### **4. Fakturering**

Fakturering sker i Danske Kroner.

Faktura for køb af fysiske varer genereres og fremsendes elektronisk til den af Kunden angivne mailadresse. Fakturaen fremsendes typisk på datoen for levering.

Fakturering af abonnement (Looad connect) på Looad Go sker hver md. forud.

## 5. **Betaling**

Køb via webshoppen betales med det betalingskort, som Kunden indtaster i forbindelse med købet eller som kunden har registreret på sin profil i forbindelse med Kundens tidligere køb.

Betaling for fysiske produkter, som skal leveres, trækkes på kundens betalingskort på dato for afsendelse af produktet.

Betaling for Looad Go (Looad connect) trækkes den første hverdag i måneden.

Hvis Kunden ikke betaler på fakturaens forfaldsdato, så vil der blive fremsende Rykker 1 på dag 10, Rykker 2 på dag 20 og Rykker 3 på dag 30 efter forfald. Betaler Kunden fortsat ikke, kan Looad vælge at opsige aftalen. Looad har til enhver tid ret til at tilbageholde udbetaling af afgiftsreduktion, så længe Kunden har ubetalte forfaldne regninger.

## 6. **Levering**

Med mindre kunden har angivet en ønsket leveringsdato, vil levering sker hurtigst muligt efter kundes afgivelse af bestilling i webshoppen. Hvis de bestilte varer er i restordre, vil der kunne gå længere tid. Kunden vil i så fald modtage oplysninger om forventet leveringsdato.

Looad leverer til og installerer på alle adresser på bro-forbundne øer i Danmark. Ved installation på ikke-broforbundne øer vil kunden blive faktureret meromkostninger forbundet med transporten til og fra adressen.

## 7. **Afgiftsreduktion**

Med Looad Go (Looad Connect) kan kunden opnå afgiftsreduktion på den del af strømforbruget, der anvendes til ladning af Kundens elbil eller plug-in-hybridbil. Det er Looad, der ansøger om afgiftsreduktion på Kundens vegne og forestår udbetaling heraf til Kunden.

Der kan kun opnås afgiftsreduktion på strøm, hvis Kunden i forvejen har betalt fuld afgift på den anvendte strøm. Har Kunden således f.eks. el-opvarmning med heraf følgende reduktion af elafgift, så vil kunden IKKE kunne opnå yderligere afgiftsreduktion på strømforbrug registreret vis Looad Go (Looad connect).

Kunden er i forbindelse med ordreoprettelsen forpligtet til at oplyse Looad om at Kunden i forvejen er fritaget for betaling af fuld el-afgift. Det er således Kundens fulde ansvar at sikre, at kunden ikke opnår dobbelt-refusion af den samme afgift.

Hvis Kundens afgiftsforhold ændres i løbet af kundeforholdet, så er Kunden forpligtet til straks at oplyse Looad herom, så det kan sikres, at der ikke sker dobbelt-refusion.

SKATs eventuelle krav om tilbagebetaling er Looad uvedkommende og vil 1:1 blive pålagt Kunden.

Enhver ændring i reglerne om afgiftsreduktion vil slå direkte igennem i aftalen mellem Looad og Kunden. Det kan kun opnås afgiftsreduktion så længe lovgivningen tillader dette.

## **8. Installation af ladeboks**

Kunden skal sikre, at installatøren har adgang til de nødvendige områder på ejendommen for at kunne installere ladeboksen, herunder målertavle, installationspunkt og afstanden mellem de to punkter.

En standardinstallation forudsætter, at installationen kan foretages så smidigt som muligt for begge parter. Er kunden således bekendt med, at der er forhold på ejendommen, som vanskeliggør installationen, så skal kunden give Looad besked herom, så merprisen for installationen kan anslås af installatøren.

Hvis installatøren ved ankomst på ejendommen konstaterer, at arbejdets omfang IKKE kan indeholdes i en standardinstallation, så anslås meromkostningerne på stedet, og installationen kan først påbegyndes efter kundens accept af de anslåede meromkostninger.

Kunden sørger selv for nødvendige bygningsreparationer forårsaget af installationen, ligesom kunden selv står for eventuel nedgravning af kabler mellem målertavle og ladeboksen.

## **9. Produktgaranti og reklamationsret**

Ladeboksen er omfattet af en 5-årig produktgaranti. Øvrige produkter er omfattet af de almindelige regler om 2 års produktgaranti, medmindre andet er anført på det enkelte produkt.

Enhver reklamation skal anmeldes til Looad i umiddelbar forlængelse af at en eventuel fejl er konstateret.

Enhver fejl vil blive søgt løst via Looad Go. Er dette ikke muligt, kan det blive nødvendigt med et teknikerbesøg på kundens adresse. Viser det sig, at der ikke er fejl på produktet, men at fejlen ligger et andet sted på Kundens adresse, så vil kunden blive faktureret for omkostninger forbundet med teknikerbesøget.



## 10. Fortrydelsesret

Kunden har ret til at fortryde aftalen indtil 14 dage efter aftalens indgåelse. Fristen starter på datoen for ordreafgivelsen. Ønsker Kunden at fortryde aftalen, skal Kunden give Looad besked inden fristens udløb.

Hvis Kunden ønsker levering inden fortrydelsesrettens udløb, så bortfalder retten til fortrydelse på leveringsdatoen. Meddelelse om fortrydelse skal ske via e-mail til [hej@lload.dk](mailto:hej@lload.dk).

## 11. Opsigelse, overdragelse mv.

Leveringsperiode, opsigelsesvarsel og eventuel binding fremgår af ordrebekræftelsen modtaget ved aftalens indgåelse.

### 11.1. Opsigelse

Kunden kan opsiges aftalen med en måneds varsel til udgangen af en måned. Meddelelse om opsigelse skal ske via e-mail til [hej@lload.dk](mailto:hej@lload.dk).

### 11.2. Overdragelse

Kundens rettigheder eller forpligtelser i forbindelse med denne aftale kan hverken helt eller delvist overdrages uden Looads forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov.

Looad må uden kundens samtykke overdrage rettigheder og pligter ifølge aftalen som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand eller et koncernselskab.

## 12. Persondata

Til brug for bl.a. opfyldelse og administration af aftalen, statistiske formål og markedsføring, behandler Looad personoplysninger om Kunden.

Behandlingen sker i overensstemmelse med Looads til enhver tid gældende Privatlivspolitik, der løbende indenfor persondata-lovgivningens rammer kan opdateres ved meddelelse til Kunden.

Ved indgåelsen af aftalen modtager Kunden Looads gældende Privatlivspolitik i elektronisk form (som link eller vedhæftning) eller med almindelig post.

Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på [www.lload.dk](http://www.lload.dk)

ligesom Kunden ved henvendelse til Looads kundeservice kan få fremsendt politikken.

Kunden skal oplyse Looad om opdaterede person- og kontakt-oplysninger, herunder korrekt adresse, e-mail, telefonnumre mv. Meddelelser fra Looad, herunder varslinger, anses for at være kommet frem til Kunden, når Looad har kommunikeret til de kontakt-oplysninger, herunder e-Boks, Betalingsservice, e-mail, telefonnummer mv., som Kunden har oplyst til Looad.

### **13. Tvister**

Tvister mellem kunden og Looad afgøres efter dansk ret. Sager mod Looad med relation til nærværende handelsbetingelser, eller til særskilt aftale, anlægges ved retten på Frederiksberg.

### **14. Nyhedsbrev**

Som kunde hos Looad, modtager du automatisk vores nyhedsbrev, medmindre du frabeder dig det. Looad eller andre koncernforbundne selskaber vil kunne kontakte nuværende Kunder med tilbud om relevante produkter.

### **15. Ændringer**

Looad har ret til at ændre disse handelsbetingelser og vilkårene i aftalen, herunder ændre priser og gebyrer eller indføre nye gebyrer. Væsentlige ændringer til ugunst for Kunden implementeres med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. Looad informerer om ændringer via e-mail, SMS, fakturatekst, Betalingsservicetekst eller lignende kommunikationsformer. Der kan i denne forbindelse ske henvisning til yderligere oplysninger på [www.looad.dk](http://www.looad.dk).

Hvis Kunden ikke ønsker at fortsætte kundeforholdet efter de varslede væsentlige ændringer, kan kunden vælge at ophæve aftalen.

### **16. Cookies**

På [www.looad.dk](http://www.looad.dk) anvendes cookies med det formål at optimere websitet og dets funktionalitet og dermed gøre besøget så nemt som muligt for brugeren. Brugeren kan til enhver tid slette cookies fra sin computer. Hvordan dette gøres, afhænger af brugerens browser. Looad anvender Google Analytics og Google Ad Words. Hvis du har spørgsmål angående dine cookies, kan du henvende dig til kundeservice på [hej@looad.dk](mailto:hej@looad.dk).

## **17. Webstatistik**

Vi bruger en webstatistik på [www.looad.dk](http://www.looad.dk) og i udsendte mails, hvilket betyder, at et statistiksystem opsamler information, som kan give et statistisk billede af, hvor mange besøgende vi har, hvor de kommer fra, og hvor på websitet det forlades mv.

## **18. Kontaktoplysninger**

Looad ApS  
Stegholt 8A  
6200 Aabenraa

(CVR 42642789)  
Tlf.:+45 30 20 30 80  
E-mail:[hej@looad.dk](mailto:hej@looad.dk)

Load ApS  
CVR: 42642789  
Stegholt 8a  
6200 Aabenraa

Kontakt os  
+45 30 20 30 80  
[vej@load.dk](mailto:vej@load.dk)