

AVTALEVILKÅR FOR MOVEL AS

om leveranse av strøm til ladbare kjøretøy og tilleggstjenester
(oppdatert 29. oktober 2024)

Avtalevilkårene oppsummert:

- Du får tilgang til Min side, som viser forbruket for hver enkelt ladeøkt samt for måned og år.
- Når vi eier strømabonnementet, betaler du det samme for strømmen som vi kjøper den for.
- Du kan si opp kundeforholdet med én dags varsel: send oppsigelsen til post@moveel.no.
- For at vi skal kunne levere våre tjenester, må laderen ha internettforbindelse.
- Alle biler med standarden Mode 3 Type 2 kan lades ved anlegget, men noen krever egne løsninger: for eksempel de som ikke er tilpasset det norske IT-nettet (230 volt).

1. PARTENE

Partene i denne avtalen er:

- Moveel AS, organisasjonsnummer 917 977 798, lokalisert i Tordenskiolds gate 2, 0160 Oslo, i denne avtalen referert til som **vi, oss, vår**.
- Personen oppført under **brukerinformasjon** i skjemaet for bestilling av abonnement, i denne avtalen referert til som **du, deg, din**.

Denne avtalen beskriver samarbeidet mellom deg og oss.

2. BAKGRUNN

Ved å sende inn bestillingsskjemaet og godta vilkårene, inngår du en avtale med oss. Denne avtalen, heretter kalt **brukeravtalen**, regulerer vår leveranse av strøm og eventuelle tilleggstjenester til deg, heretter kalt **tjenesten**. For at avtalen skal være gyldig, må du enten eie ladepunktet eller ha rett til å bruke det.

3. HVA TJENESTEN OMFATTER

Fakturering av strømforbruk når vi eier strømabonnementet

Vi vil fakturere deg for ditt faktiske strømforbruk. Vi legger ikke til ekstra kostnader på prisen for strøm og nettleie, og fakturerer deg for disse uten påslag. Hvis du har rett

på strømstøtte, vil vi trekke denne ifra på fakturaen. Du kan enkelt følge med på strømforbruket ditt i nettportalen **Min side**, se nedenfor.

Fakturering av strømforbruk når andre eier strømabonnementet

Vi vil fakturere deg for ditt faktiske strømforbruk til en pris eller prismodell bestemt av den som eier strømabonnementet. Du kan enkelt følge med på strømforbruket ditt i nettportalen **Min side**, se nedenfor.

Annen fakturering

Uavhengig av hvem som eier strømabonnementet, vil vi også fakturere deg for våre tjenester og eventuelle tillegg avtalt med den som eier ladeanlegget. Informasjon om priser på våre tjenester finner du på hjemmesiden vår: movel.no.

Adgang til Min side

Dersom ladeteknologien tillater det, vil du få tilgang til **Min side** på vår nettportal. Du vil bli tildelt brukernavn og passord for innlogging. Nettportalen vil gi deg anledning til å følge med på strømforbruket ditt.

Tilgangskontroll

Kontroll av tilgang til ladepunktet skjer ved bruk av RFID-brikker. Vi kan etter avtale med deg utstede RFID-brikker og aktivere disse.

Håndtering av feilmeldinger

For at vi skal kunne overvåke driften og sikkerheten, må ladepunktet ha en stabil internettforbindelse. Hvis det oppstår en feil som ikke kan løses sammen med deg eller gjennom vår plattform – for eksempel på grunn av internettproblemer, feilaktig bruk eller hærverk – kan vi tilby å rette feilen som en ekstra tjeneste. Betingelsene for slik feilretting vil bli avtalt skriftlig for hver gang.

Kundeservice

Kontakt vår kundestøtte på **telefon** +47 475 04 041 eller **e-post** til post@movel.no.

Åpningstider: <https://www.movel.no/kundeservice/>

Vedlikehold, oppgraderinger eller installasjon av nye ladere kan noen ganger føre til kortvarige avbrudd eller avvik i driftstjenesten.

4. BETALING

Pris og fakturering

Du finner prisene for våre tjenester på movel.no. Når du blir kunde, må du betale et etableringsgebyr.

Du vil bli fakturert i etterkant for hver måned, basert på antall dager du har abonnert. Betalingsfristen er 10 dager. Vi sender normalt ikke ut fakturaer pålydende mindre enn 100 kr. I slike tilfeller overføres beløpet til fakturaen for neste måned. Fakturaen spesifiserer følgende:

- våre tjenester
- strømforbruket
- eventuelle tillegg til anleggseieren

Der vi eier strøabonnementet vil fakturaen også spesifisere:

- kostnaden for strøm
- eventuell strømstøtte
- kostnaden for nettleie

Ladere tilknyttet et anlegg med laststyring deler samme strømmåler. Dette medfører at alle som lader i anlegget betaler samme strømpris (pr. kilowatttime) og at denne blir en gjennomsnittspris for perioden det faktureres for. Om du lader når strømprisen er lav, senker du gjennomsnittsprisen. Og motsatt: om du lader når strømprisen er høy, øker du gjennomsnittsprisen.

Kredittvurdering

Vi forbeholder oss retten til å utføre én eller flere kredittsjekker av deg.

5. DITT ANSVAR

Opplysningsplikt

Du må så snart som mulig informere oss om adresseendring og andre viktige endringer som påvirker kundeforholdet ditt.

Ansvar for skade

Du kan kun bruke ladepunktet til kjøretøy med standarden Mode 3 Type 2. **Mode 3** refererer til laderen og at ulike parametere i laderen kan styres. **Type 2** refererer til kontakten i laderen: europeisk standard. Du skal behandle ladesystemet med varsomhet og i overensstemmelse med instruksjonsmanualer med videre. Du er ansvarlig overfor anleggets eier for eventuelle skader som du, eller noen du er ansvarlig for, forårsaker på anlegget. For din egen sikkerhet skal du ikke under noen omstendighet åpne laderen.

Ansvar for ladekompatibilitet

Ladeanlegget støtter alle elbiler på markedet som bruker standarden Mode 3 Type 2. Noen bilmodeller med denne standarden kan likevel trenge egne løsninger. Dette gjelder spesielt biler som ikke er tilpasset det norske IT-strømnettet (230 volt). For eksempel er Renault Zoe designet for TN-nettet (400 volt tre-fase) og vil ikke kunne lade på IT-nett (230 volt en-fase) uten en spesiell skilletransformator. Og selv med slik transformator vil det kunne oppstå problemer. Vi anbefaler deg å kontakte din bilforhandler for mer detaljert informasjon.

Ansvar for strømforbruk

Du er ansvarlig for all strøm som brukes fra ladepunktet ditt, uansett årsak, inkludert hvis andre bruker ladepunktet uten din tillatelse.

Tap av RFID-brikke

Pass på å oppbevare dine RFID-brikker trygt. Hvis du mister eller skader en RFID-brikke, kan vi utstede en ny mot et gebyr. Se vår prislister på movel.no.

6. DITT MISLIGHOLD

Hvis fakturaen din ikke blir betalt, sender vi deg en puring eller et inkassovarsel med en betalingsfrist på 14 dager. Hvis denne fristen ikke blir møtt, kan vi stenge tilgangen til våre tjenester uten ytterligere varsel, inntil du har betalt det du skylder. Det påløper kostnader både for stenging og gjenåpning. For detaljer, vennligst sjekk prislister vår på movel.no.

Vi forbeholder oss retten til å stenge tilgangen til tjenestene hvis du ikke oppgir nødvendig og korrekt informasjon om deg selv, ikke har rett til å bruke laderen, bruker anlegget til noe annet enn lading av passende kjøretøy, skader ladesystemet, forårsaker driftsproblemer, eller bryter brukeravtalen på andre måter.

Vi kan heve brukeravtalen ved vesentlig mislighold. Vi kan også heve brukeravtalen dersom du ikke etter en rimelig frist har rettet opp i andre brudd på avtalen.

7. VÅRT MISLIGHOLD

Din reklamasjonsplikt

Du mister retten til å klage på feil ved tjenesten hvis du ikke melder ifra innen 30 dager etter at du har mottatt faktura fra oss. Hvis du rapporterer en feil som ikke er vårt ansvar, og du burde ha skjont det, kan vi be deg dekke kostnadene for vår feilsøking.

Erstatning ved mislighold

Under ingen omstendighet kan vi holdes ansvarlig for tap forårsaket av tekniske feil ved ladeanlegget, strømbrudd eller andre forstyrrelser i den eksterne strømforsyningen.

Vi er heller ikke ansvarlig for indirekte tap, inkludert tap som oppstår hvis ladepunktet ikke fungerer som det skal. Dette omfatter situasjoner hvor ditt elektriske kjøretøy ikke kan brukes som planlagt på grunn av problemer med ladingen.

Erstatning ved skade på person eller eiendom

Vårt ansvar for skader på person eller eiendom er, uansett situasjon, begrenset til det maksimale beløp som vår ansvarsforsikring dekker.

8. STENGNING AV SIKKERHETSMESSIGE ÅRSAKER MED VIDERE

Hvis ladeanleggets eier eller netteier krever det for sikkerheten eller for å sikre strømmnettets funksjonalitet eller du bruker uvanlig mye strøm, kan vi uten forvarsel koble fra din forbindelse til anlegget. Vi vil informere deg om en slik utkobling så snart som mulig, uten unødvendig forsinkelse.

9. BRUKSBEGRENSNINGER OG ENDRINGER I STRØMNETT MED VIDERE

Vi kan utføre tiltak som fører til avbrudd, forstyrrelser eller endringer i strømforsyningen eller tjenestene våre, hvis det er nødvendig av tekniske grunner, for drift eller sikkerhet, inkludert offentlige beslutninger eller andre reguleringsmessige krav. Vi er ikke ansvarlig for eventuelle kostnader, tap eller ulemper du måtte oppleve som resultat av disse tiltakene.

10. PERSONOPPLYSNINGER

Personopplysningene du gir oss i forbindelse med brukeravtalen brukes for å håndtere kundeforholdet og levere tjenestene, inkludert de som er avtalt med anleggseieren. Vi lagrer dine personopplysninger i tre år etter at kundeforholdet er avsluttet. Vi behandler personopplysningene dine i samsvar med gjeldende lover og regler.

For å kunne levere og utvikle tjenesten kan vi gi tredjeparter tilgang til personopplysninger. Følgende tredjeparter har eller har hatt tilgang til personopplysninger: Agente AS, Fair Collection AS, Fair Distribution AS, Grebla forlag AS, HubSpot Inc., Ropo AS; Salesforce.com Inc., Uni Micro AS, UtilityCloud AS, Tripletext AS, Visma Amili AS, ansvarlig elektriker for anlegget, produsent av lader.

Vi kan også dele dine personopplysninger med representanter for eieren av anlegget, som styret i borettslaget, sameiet eller garasjelaget, når det trengs for å sikre driften eller håndtere fakturering avtalt med anleggseieren.

11. ENDRINGER AV PRISER OG VILKÅR

Vi kan endre priser og vilkår for tjenesten ved å gi deg tre måneders skriftlig varsel. Eventuelle prisendringer vil reflektere våre totale kostnader på en rimelig måte. Hvis det blir endringer i prisene eller vilkårene, har du rett til å avslutte brukeravtalen som beskrevet under «Avtalens ikrafttreden og opphør», nedenfor.

Vi kan justere prisene årlig fra 1. januar, basert på endringer i konsumprisindeksen, uten å gi forhåndsvarsel.

12. AVTALENS IKRAFTTREDEN OG OPPHØR

Brukeravtalen blir aktiv når du mottar bekreftelse fra bestilling@move.no. For at avtalen skal være gyldig, må eieren av anlegget du bruker ha en gyldig basisavtale med oss. Hvis eieren av anlegget avslutter sin basisavtale med oss, vil din brukeravtale opphøre på samme tid.

For å si opp avtalen må du sende en skriftlig oppsigelse via e-post til post@move.no. Oppsigelsesfristen er på én dag.

Vi har rett til å avslutte brukeravtalen med tre måneders varsel. Oppsigelsesperioden starter fra første dag i måneden etter at oppsigelsen ble gitt.

Du kan også sette abonnementet ditt på pause ved å gi oss én dags skriftlig varsel via e-post til post@move.no. Vær oppmerksom på at det vil påløpe et gebyr for gjenåpning, som fastsatt i vår prisliste på move.no.

13. FORCE MAJEURE

Hvis *force majeure*-hendelser, som for eksempel naturkatastrofer, krig, streik, hyperinflasjon, importrestriksjoner eller hacking, helt eller delvis forhindrer eller gjør det vanskelig for oss å utføre våre tjenester, vil våre forpliktelser bli satt på pause. Dette gjelder for perioden hendelsen varer og i den grad det er nødvendig.

14. TVISTER MED VIDERE

Brukeravtalen reguleres av norsk rett.