

Generelle Vilkår

Sidst revideret d. 28.08.2025

1. Aftalen

- 1.1. Følgende Generelle Vilkår ("Generelle Vilkår") gælder for salg og levering af varer, abonnementer og ydelser, der udbydes af Aura E-Mobility A/S ("AURA", "os" eller "vi"), CVR 25 56 77 14, via www.aura.dk til private. De Generelle Vilkår gælder desuden for andre salg, hvor kunden (herefter "du" eller "dig") og AURA ikke mødes fysisk, når du bestiller varen eller tjenesteydelsen (f.eks. telefonsalg, e-mail eller andet).
- 1.2. Du skal være opmærksom på, at kvitteringen, som du modtager umiddelbart efter din bestilling, kun er en elektronisk kvittering for, at vi har modtaget din ordre. Kvitteringen er således IKKE en juridisk bindende ordrebekræftelse fra AURA. Aftalen er først gældende, når vi har sendt dig en ordrebekræftelse på de ydelser du har bestilt.
- 1.3. AURA har mulighed for at annullere ordren som følge af trykfejl, tekniske problemer, udsolgte varer og lignende situationer.
- 1.4. Såfremt du har købt en tjenesteydelse (f.eks. et abonnement), har du sammen med de Generelle Vilkår også accepteret og modtaget nogle tjenestespecifikke vilkår, der gælder for den tjenesteydelse, du har valgt ("Tjenestespecifikke Vilkår").

I så fald består din aftale ("Aftalen") af følgende:

- a. Ordrebekræftelsen
- b. De Tjenestespecifikke vilkår
- c. De Generelle Vilkår

I tilfælde af modstridende regulering mellem aftaledokumenterne, skal ovenstående prioritering og rangorden gælde, således at formuleringen i et foranstående dokument går forud for formulering i et senere anført dokument (a: højeste prioritet og c: laveste prioritet) i det omfang, at formuleringerne ikke på rimelig meningsfuld vis kan forstås og anvendes i supplement med hinanden.

Eventuelle ændringer og/eller afvigelser fra Aftalen skal være skriftlig for at være gyldige.

Du kan finde mere informationer om produkter, ydelser og priser på www.aura.dk

- 1.5. Såfremt Aftalen helt eller delvist består af installation af en ladeboks er Aftalen betinget af, at det er teknisk muligt at levere en ladeboks. Ved ladeboks forstås det apparat (boks), som overfører elektricitet fra elnettet til elbilen, samt kabler, eltavler, måler mm., som er nødvendige for at tilslutte ladeboksen til elnettet ("Ladeboks").

2. Opsigelse

- 2.1. Din aftale med AURA kan opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

3. El-aftale ved køb af ladeboks

- 3.1. Køb af ladeboks hos AURA forudsætter en elaftale hos AURA. Har du ikke allerede en aftale, vil din nye elaftale begynde hos AURA løbende måned + 1 måned fra den dag, vi modtager din bestilling af ladeboks, uanset om du er i binding eller har en opsigelsesperiode hos din nuværende leverandør af el.

4. Fortrydelsesret

- 4.1. Såfremt du har indgået Aftalen ved fjernsalg f.eks. via vores hjemmeside eller på anden måde som medfører en lovreguleret fortrydelsesret, kan du fortryde din bestilling i 14 dage, jf. nærmere nedenfor.

- 4.2. Ved bestilling af tjenesteydelser (f.eks. abonnementer) regnes de 14 dage fra modtagelsen af ordrebekræftelsen.
- 4.3. Ved bestilling af en fysisk vare regnes de 14 dage fra du, eller en nærmere angivet tredjemand (dog ikke transportøren) modtager varen.
- 4.4. Bestilling af en tjenesteydelse og en fysisk vare (f.eks. som et samlet tilbud) udgør et samlet køb, og du kan derfor ikke fortryde tjenesteydelsen (eller omvendt) uden også at fortryde bestillingen af varen.
- 4.5. Ønsker du at levering af en af AURA's tjenesteydelser (f.eks. serviceaftalen, leje af boks og/eller installation af ladeboks) skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal du betale os et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der leveret indtil det tidspunkt, hvor du informerede os om din udøvelse af Aftalens fortrydelsesret. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, oprettelsesafgifter, omkostninger til installation og montering og evt. abonnementsafgifter.
- 4.6. OBS! Fortrydelsesretten gælder ikke for levering af varer, som er fremstillet efter dine specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg.
- 4.7. Hvis du benytter dig af din fortrydelsesret, skal du returnere varen i originalemballage og i samme stand, som da du modtog den. Du skal sende varen til os senest 14 dage efter du meddelt os din fortrydelse.
- 4.8. Bemærk, at du selv skal afholde alle omkostninger ved returneringen, og at du selv bærer risikoen for varen under selve returneringen. Bemærk ligeledes, at såfremt vi kan konstatere en værdiforringelse ved den returnerede vare, forbeholder vi os ret til at kræve refusion herfor af dig, evt. ved reducere af tilbagebetalingen eller lade tilbagebetalingen helt bortfalde.
- 4.9. Hvis du udøver din fortrydelsesret efter Aftalen, refunderer vi alle betalinger modtaget fra dig, jf. dog pkt. 3.6 andet punktum, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af dit eget

valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder), uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde Aftalen. Vi gennemfører sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet.

- 4.10. For at udøve fortrydelsesretten skal du meddelelse os din beslutning om at fortryde Aftalen i en utvetydig erklæring (f.eks. postbesørget brev eller e-mail). Du kan benytte den vedhæftede standardfortrydelsesformular, jf. bilag 1, men det er ikke obligatorisk.

- 4.11. Returnering af eventuelle varer skal sendes til nedenstående adresse:

AURA E-mobility A/S
Skanderborgvej 180
8260 Viby J.

5. Operatørskifte

- 5.1 Ønsker du som Kunde blot at skifte ladeudbyder til AURA, så forudsætter det, at du har en eksisterende Zaptec Go boks installeret i forvejen.

6. Priser, gebyrer og betalinger

- 6.1. Betaling for køb af varer trækkes ikke fra din konto, før produkterne er afsendt fra lageret til dig.
- 6.2. Faste ydelser opkræves månedsvis forud.
- 6.3. Forbrugsbetaling opkræves sædvanligvis bagud.
- 6.4. Ved forsinket betaling er AURA berettiget til at opkræve morarenter i henhold til rentelovens bestemmelser. AURA er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve.
- 6.5. AURA kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som du måtte have til AURA.

- 6.6. AURA fremsender en faktura for alle varer og tjenesteydelser.
- 6.7. Abonnementsbetalinger;
- 6.7.1. For at du kan have en abonnementsaftale med AURA, er det et krav at du tilmelder dig betalingsservice (BS), medmindre de Tjenestespecifikke Vilkår fastsætter andet.
- 6.7.2. AURA er berettiget til at fremsende elektronisk faktura og har ret til alene at give regningsoplysningerne på BS-oversigten og ikke fremsende en særskilt faktura.

7. Standardinstallation

- 7.1. Såfremt det fremgår af din ordrebekræftelse at din Aftale omfatter en standardinstallation, gælder følgende betingelser.
- 7.2. Installationen foretages af en af vores installatører i dit hjem. Såfremt der opstår ekstraomkostninger ved installationen, vil du blive opkrævet for disse, jf. evt. nærmere i pkt. 5.4.
- 7.3. I installationsprisen er der indeholdt en installation i Danmark, herunder til brofaste øer i Danmark. Installation til ikke-brofaste øer i Danmark vil der blive opkrævet et transportgebyr, ud over købsprisen. Kunden vil på forhånd blive oplyst om størrelsen på transportgebyret.

En standardinstallation indeholder følgende

- Installation af kombirelæ 3 faser+N 20A Type A i eksisterende tavle*.
- Op til 15 meter installationskabel på 5G6 mm² fra eksisterende eltavle der trækkes langs gulv eller væg. Der foretages maksimalt én gennemføring i vægge.
- Installatøren tester, at ladeboksen fungerer og sikrer, at alle forbindelser er tilsluttede korrekt og efter relevante sikkerhedsregler.
- Ladeboksen placeres hvor det er mest hensigtsmæssigt i forhold til opladning, typisk på garagevæg, carport eller husmur.

* Når vi udfører en installation hos en kunde, så benytter vi 20A kombirelæ, for at sikre os mod overbelastning. Hvis kunden i forvejen har et 16A relæ siddende i deres gruppetavle – det kan både være ifm. et nybygget hus der er forberedt til ladeboks, eller ved en "Udskiftning af ladeboks" hvor installationen er lavet i forvejen, så er der to løsninger for kunden.

- Den første er, at kunden kan vælge at lade deres 16A relæ sidde så vi benytter det - MEN så drosler vi ladeboksen en lille smule ned – af sikkerhedsårsager).
- Vi udskifter til et 20A relæ. **BEMÆRK**, at det ved en udskiftning af ladeboks vil koste kunden 875 kr.

7.4. For at kunne levere en standardinstallation er det dit ansvar at følgende tekniske forudsætninger er til stede, herunder men ikke begrænset til, at:

- Sikring foran gruppetavle må maksimalt være 63 ampere.
- Du har fornøden ampere-effekt til rådighed i din installation.
- Din installation skal have en virksom jordelektrode under 100 Ohm i overgangsmodstand.
- Ladeboksen kan som minimum få forbindelse til Telenors 4g mobilnetværk eller dit eget WiFi.
- Eltavlen skal være let tilgængelig for montøren og skal være i lovmæssig korrekt forfatning.
- Ledninger i jord er registrerede og kan påvises.
- Såfremt der i din eltavle ikke er plads til et 16A kombirelæ, skal der ved den eksisterende eltavle være plads til en UG2 undertavle med målene 180 x 102 101 mm. Der skal i eltavlen være 3 faser + N til rådighed.

7.5. I forbindelse med udførslen af standardinstallationen er det en betingelse, at du er hjemme i det tidsrum, hvor installationen udføres. Det er vigtigt, at der er en myndig person på adressen, som kan godkende evt. ekstraomkostninger.

7.6. Hvis det i forbindelse med installationen står klart, at du ikke har sikret, at de tekniske forudsætninger for standardinstallationen, jf. pkt. 6.3. er opfyldt, vil der være ekstra omkostninger forbundet med installationen. I sådanne tilfælde vil installatøren give dig et nyt tilbud på omkostningerne forbundet med installationen, som du skal godkende, inden arbejdet påbegyndes.

- 7.7. AURA kan ikke drages til ansvar for fejl og mangler, forsinkelse, manglende opfyldelse af Aftalen eller skader der kan henføres til uforudsete forhold eller at de ovenstående forudsætninger for en standardinstallation ikke er til stede.

8. Øvrige betingelser installation og anvendelse af ladeboks

- 8.1. Vi opstiller kun ladeboksen, hvis ejeren af ejendommen er indforstået hermed. Det er dit ansvar som kunde, at ejeren af ejendommen accepterer, at mur eller andet bygningselement kan perforeres for at kable tilslutningen af ladeboksen. Vi kan forlange særskilt aftale om tilladelse til opsætning og brug af ladeboksen af ejeren af ejendommen og dokumentation for adkomst til installationen, f.eks. i form af tinglyst skøde eller tilsvarende dokumentation. Inden arbejdets påbegyndelse kan AURA, eller den, der handler på vores vegne, henvende sig til dig og anmode om konkrete oplysninger om særlige forhold på ejendommen, f.eks. forsyningsledninger og foretagne undersøgelser vedrørende andre hindringer. I det omfang der viser sig hindringer, som du burde kende til, men ikke har oplyst os om på vores forespørgsel, skal udgifter herved betales af dig som ekstraarbejder. I det omfang der viser sig hindringer, som ingen af Parterne kendte eller burde kende til, skal udgifter herved betales af dig som ekstraarbejder.
- 8.2. Såfremt levering eller installation forsinkes eller på anden måde ikke kan ske på det aftalte tidspunkt på grund af forhold, der skyldes dig, er AURA berettiget til at opkræve et gebyr for forgæves installationsforsøg.
- 8.3. Du må ikke anvende, påføre eller påsætte udstyr, herunder adaptere, der ikke er godkendt til opladning af el- eller pluginhybridbiler sammen med ladeboksen.
- 8.4. Du er selv ansvarlig for indhentelse af evt. fornøden byggetilladelse, og for at installationen af ladeboksen sker i overensstemmelse for de for ejendommens gældende servitutter, lokalplaner mv. Det er ligeledes dit eget ansvar at give eventuelle fornødne meddelelser til offentlige myndigheder, i det omfang det er relevant.

- 8.5. Kunden gøres ligeledes opmærksom på, at overgangsmodstanden til jord ikke er en konstant, og der vil kunne ske ændringer i værdien hen over året. I det tilfælde at overgangsmodstanden kommer over 100 Ω , skal denne nedbringes. For nedbringelse af overgangsmodstanden kræver det en bedre jordforbindelse som kan opnås ved at tilkoble ekstra jordspyd. Evt. omkostninger forbundet med etableringen af ekstra jordspyd påhviler dig som kunde.

9. Levering

- 9.1. Parterne aftaler ved separat aftale et installationstidspunkt.
- 9.2. Den af AURA udvalgte installatør medbringer og leverer ladeboksen på installationstidspunktet, medmindre andet aftales mellem Parterne.
- 9.3. Vi leverer i hele Danmark (eksklusive Grønland og Færøerne).
- 9.4. Såfremt Ladeboksen efter aftalen er afsendt med kurerer, er du forpligtet til at afhente ladeboksen i pakkeboks eller lignende, så den står klar til installatøren.

10. Mangler og Reklamation

- 10.1. Købelovens regler om mangler og reklamation finder anvendelse på ladebokse som du har købt af AURA. Du har derfor 2 års reklamationsret fra levering af din ladeboks.
- 10.2. Såfremt ladeboksen er mangelfuld, og du har reklameret rettidigt, kan du enten få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængigt af den konkrete situation.
- 10.3. AURA dækker rimelige fragtomkostninger i forbindelse med en berettiget reklamation. Ladeboksen er mangelfuld, hvis den ikke lever op til det i Aftalen beskrevne, og såfremt manglen ikke er uvæsentlig.

11. Ændringer

- 11.1. AURA er berettiget til, når som helst, at ændre de Tjenestespecifikke Vilkår og de Generelle Vilkår ved meddelelse herom til dig, f.eks. i forbindelse med fakturering eller en servicemeddelelse til dig.
- 11.2. Såfremt ændringerne skyldes regulatoriske forhold, herunder påbud fra offentlige myndigheder, træder ændringerne i kraft fra udløbet af det i meddelelsen angivne varsel, medmindre du forinden varslets udløb har opsagt Aftalen.
- 11.3. Uvæsentlige ændringer eller ændringer til din fordel træder ligeledes i kraft uden varsel.
- 11.4. AURA kan med minimum 1 måneds varsel forlange væsentlige ændringer i Aftalen, herunder, men ikke begrænset til, Aftalens løbende priser, vilkår og forudsætninger f.eks. i tilfælde af, at der sker ændringer i relevant lovgivning, vejledninger, forskrifter og regulativer. Markedet for elbiler og opladning udvikler sig hurtigt, AURA forbeholder sig derfor også retten til prisændringer i abonnementer, herunder, bl.a. som følge af forbedring og udvikling af produkterne.
- 11.5. Du har altid mulighed for at opsige en abonnementsaftale som følge af væsentlige ændringer med et varsel på mindst 14 dage til tidspunktet for ikrafttrædelse af ændringerne.
- 11.6. Abonnementsprisen samt øvrige priser reguleres ikke i en eventuel bindingsperiode, dvs. de første seks måneder efter Aftalens indgåelse. Herefter kan der ske prisregulering én gang årligt efter Danmarks Statistiks nettoprisindeks, jf. dog pkt. 10.4. Parterne er enige om at, en sådan indeksregulering ikke udgør en væsentlig ændring.

12. Sikkerhedsstillelse

- 12.1. AURA kan kræve kontant depositum eller anden tilfredsstillende sikkerhed som vilkår for indgåelse af Aftalen eller som vilkår for fortsat levering. AURA

kan kræve, at sikkerheden stilles, inden levering påbegyndes eller fortsættes.

- 12.2. AURA kan ophæve Aftalen, såfremt sikkerheden ikke er blevet stillet inden for en af AURA fastsat frist.

13. Misligholdelse

- 13.1. Hvis en af parterne væsentlig misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, har den anden part ret til at ophæve Aftalen, indstille ydelser og abonnement, såfremt misligholdelsen ikke er udbedret senest 10 dage efter skriftligt påbud herom.
- 13.2. Parterne ikke afskåret fra at søge erstatning efter de almindelige erstatningsregler, dog med de undtagelser som i øvrigt eksplicit fremgår af Aftalen.
- 13.3. Såfremt du misligholder dine betalingsforpligtigelser efter Aftalen er AURA tillige berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.
- 13.4. Ved dødsfald, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal AURA uden ugrundet ophold underrettes herom.

14. Persondata

- 14.1. AURA indsamler, opbevarer og behandler personoplysninger om dig i forbindelse med indgåelsen af Aftalen og levering af de aftalte ydelser og varer. Du kan til enhver tid orientere dig om AURA's gældende persondatapolitik på <https://www.aura.dk/om-aura/persondata-og-cookiepolitik/privatlivspolitik-aura-emobility/>

15. Overdragelse af rettigheder og pligter

- 15.1. AURA forbeholder sig retten til, uden samtykke fra dig, at anvende underleverandører samt antage eksterne konsulenter til opfyldelse af vores forpligtelser.

- 15.2. AURA er ligeledes berettiget til at overdrage rettigheder i henhold til Aftalen helt eller delvist uden dit samtykke.

16. Erstatningsansvar

- 16.1. Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Aftalen.

- 16.2. AURA er uden ansvar for tab, herunder, men ikke begrænset til følgeskader eller andre tab, herunder tab som følge af ladeboksen eller eventuelle tjenesteydelser ikke kan benyttes som forudsat, eller tab som følge af at en aftale med tredjemand bortfalder eller misligholdes, medmindre dette er sket forsætligt eller ved grov uagtsomhed.

- 16.3. I tillæg til hvad der i øvrigt fremgår af Aftalen er AURA desuden uden ansvar i følgende situationer:

- Tab som skyldes at du eller øvrige brugere, ikke har overholdt AURA's anvisninger.
- Fejl eller mangler på mobilnettet og dettes dækning eller for ladeboksens manglende funktionalitet som følge heraf.
- Omkostninger knyttet til reparationer som maling og pudsning efter installation og/eller montering af ladeboks.

17. Force Majeure

- 17.1. AURA er ikke forpligtet til at yde erstatning såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes forhold uden for AURA's kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke, epidemi og lockout, herunder også strejke og lockout blandt vores egne medarbejdere og underleverandører.

18. Klage

- 18.1. I tilfælde af, at du er utilfreds med AURA's behandling af klagen, en reklamation, de leverede ydelser eller andet, skal du først rette henvendelse

til os. Du kan kontakte os på: (+45) 87 92 52 52 eller mail e-mobility@aura.dk.

18.2. Såfremt der ikke kan findes en løsning, kan du klage til Center for Klageløsning, toldboden 2, 8800 Viborg. Du kan finde flere informationer på <https://naevneneshus.dk/kontakt>.

18.3. I tillæg til ovenstående klagemuligheder, kan du desuden klage til EU-kommissionens online klageportal, ODR. Dette er primært henvendt til forbrugere med bopæl i et andet EU-land.

19. Lovvalg

19.1. Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole i Danmark og afgøres efter danske retsregler.

Bilag 1 – Standardfortrydelsesformular

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til AURA E-Mobility A/S

Jeg/vi meddeler herved, at jeg/vi ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores købsaftale om følgende varer og/eller levering af tjenesteydelser:

Indsæt varer og/eller tjenesteydelser: _____

Bestilt d. _____ og modtaget d. _____

Min/vores adresse: _____

Fulde navn: _____

Dato: _____