

Tjenestespecifikke vilkår for køb af AURA Serviceaftale

Senest revideret d. 28.08.2025

1. Aftalen

- 1.1 Følgende tjenestespecifikke vilkår (de "Tjenestespecifikke Vilkår") finder i supplement til de Generelle Vilkår ("Generelle Vilkår") anvendelse for kunder (herefter "Kunden", "dig", "din" eller "du"), der har bestilt en AURA Serviceaftale om løbende levering af service, support og drift af ladeboksen, jf. nedenfor i pkt. 2.
- 1.2 Serviceaftalen udbydes af AURA E-Mobility A/S (herefter "AURA", "vi" eller "os"), CVR 25 56 77 14, som er et selskab i AURA koncernen.
- 1.3 Din samlede aftale består herefter af ordrebekræftelsen, de Tjenestespecifikke Vilkår og AURA's Generelle Vilkår (herefter blot "Serviceaftalen"). AURA forbeholder sig muligheden for at annullere ordren som følge af trykfejl, tekniske problemer og lignende situationer.
- 1.4 **OBS!** Din ordre skal bekræftes:

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 hvori de specifikke aftalte installationsvilkår fremgår.
- 1.5 Du skal være minimum 18 år for at indgå Serviceaftalen.

2. Service, support og drift

- 2.1 Ved AURA Serviceaftale forstås en aftale om levering af service, support, drift, samt vedligeholdelse af en nærmere angivet ladeboks.
- 2.2 Serviceaftalen træder i kraft på tidspunktet for installation og aktivering af ladeboksen medmindre andet er aftalt mellem dig og AURA.
- 2.3 Afregning af Serviceaftalen sker fremadrettet månedsvis og første gang når ladeboksen aktiveres.
- 2.4 AURA 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.

- 2.5 Så længe du har en Serviceaftale, påtager AURA sig den økonomiske risiko og det driftsmæssige ansvar for ladeboksens funktionalitet, medmindre defekten skyldes brugerfejl eller skader, som er forvoldt af dig eller øvrige brugere af ladeboksen.
- 2.6 Indtil Serviceaftalen bringes til ophør, enten af dig eller AURA, sørger AURA for den tekniske drift af ladeboksen, herunder vedligeholdelse af ladeboksens software. AURA bærer desuden ansvaret for udbedring af defekter, skader og mangler på ladeboksen.
- 2.7 AURA beregner og udbetaler evt. refusion af elafgift til din bankkonto hver måned. Satsen for refusion af elafgift fastsættes af Skattestyrelsen og kan til hver en tid ændres, forudsat at Skattestyrelsen ændrer refusionssatsen.
- 2.8 AURA hæfter ikke for ukorrekte bankoplysninger givet til AURA ved oprettelsen.
- 2.9 Så længe du har en Serviceaftale forbeholder AURA sig retten til at udskifte ladeboksen såfremt almindelig ælde og slitage efter forventet teknisk levetid medfører, at ladeboksen ikke længere er funktionel eller omkostningerne til reparation og vedligeholdelse af ladeboksen vil være uforholdsmæssige. AURA leverer og monterer herefter en funktionsdygtig ladeboks hos dig. Indenfor Serviceaftalens løbetid afholdes omkostningen hertil af AURA.
- 2.10 AURA 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 AURA i denne forbindelse ikke være ansvarlig for eventuelle tab.
- 2.11 Såfremt du er skyld i unødigt udkald eller unødvendig fejlretning, forbeholder AURA sig retten til at fakturere for medgået tid.
- 2.12 Såfremt du opsiger din Serviceaftale, overgår enhver reklamationssag til den forhandler, hvor du har købt din ladeboks.

3. Levering af el og evt. afgiftsrefusion

- 3.1. Ladeboksens elforbrug betaler du til din el-leverandør i henhold til en separate el-aftale og vil derfor indgå i dit generelle husholdningsforbrug. Du er ansvarlig for at overholde vilkårene i din el-aftale.

- 3.2. For at AURA kan søge elafgiftsrefusion på dine vegne er det en grundlæggende betingelse at du;
- Ejer målepunktet,
 - betaler fuld elafgift af dit forbrug, og
 - kun benytter ladeboksen til opladning af el- eller plug-in hybridbiler.

AURA kan altså ikke søge evt. elafgiftsrefusion for dig, hvis har du reduceret elafgift på installationsadressen, f.eks. grundet elvarme eller solceller.

- 3.3. Du er selv ansvarlig for at sikre, at du opfylder kriterierne for at modtage evt. elafgiftsrefusion. Såfremt du ved Serviceaftalens indgåelse eller på et senere tidspunkt ikke længere opfylder kriterierne, er du forpligtet til at oplyse dette til AURA.
- 3.4. Du accepterer, at du ikke selv ansøger om afgiftsrefusion for elforbruget hos SKAT.
- 3.5. Såfremt du har fået udbetalt refusion fra AURA, og det senere viser sig, at du ikke har været berettiget til at modtage denne, har AURA ret til at kræve den for meget udbetalte refusion tilbagebetalt.

4. **Serviceaftalens løbetid, ophør og ændring**

- 4.1. Serviceaftalen er et løbende abonnement, og forbliver i kraft indtil den opsiges af en af Parterne. Serviceaftalen er gældende fra ladeboksens aktivering og eventuelle installation, medmindre andet fremgår af ordrebekræftelsen.
- 4.2. Partnerne kan til enhver tid opsiges Serviceaftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.
- 4.3. 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.

Såfremt ændringerne skyldes regulatoriske forhold, herunder påbud fra offentlige myndigheder, eller såfremt der er tale om uvæsentlige ændringer eller ændringer til din fordel, træder ændringerne i kraft fra udløbet af det i meddelelsen angivne varsel, medmindre du forinden varslets udløb har opsagt Serviceaftalen.

- 4.4. AURA kan desuden ved passende varsel forlange ændringer i Serviceaftalen, herunder, Serviceaftalens priser, vilkår og forudsætninger i

tilfælde af, at der sker ændringer i relevant lovgivning, herunder vejledninger, forskrifter og regulativer, der påvirker AURA. Serviceaftalen skal i så fald justeres.

5. Vilkår for ladebrik

- 5.1. En AURA ladebrik giver dig adgang til at oplade din egen elbil på din egen ladeboks samt ladestandere i det offentlige rum, der anvender Spirii's E-Mobility platform (Spirii ApS, CVR-nr. 40 65 73 39 ("Spirii")).
- 5.2. Ladebrikken kan købes ved henvendelse til AURA kundeservice. Ladebrikken fremsendes til den oplyste adresse.
- 5.3. Du faktureres for dit elforbrug i henhold til gældende priser.
- 5.4. Ladebrikken skal opbevares forsvarligt og må ikke overlades til uvedkommende.
- 5.5. I tilfælde af at ladebrikken mistes eller ved mistanke om misbrug, skal du straks ringe og spærre ladebrikken på telefon 87925252 for at undgå misbrug.
- 5.6. Du hæfter ikke for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af ladebrikken, såfremt du kan godtgøre overfor AURA, at ladebrikken har været misbrugt af andre, og du efter at have opnået mistanke om eller kendskab til misbruget har gjort dit yderste for at begrænse tabet, herunder snarest muligt har foretaget spærring af ladebrikken. Du hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af, at du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt snarest muligt at foretage spærring af ladebrikken.

6. Betaling

- 6.1. Prisen for Serviceaftalen fremgår af ordrebekræftelsen.
- 6.2. Betaling for Serviceaftalen opkræves fremadrettet månedsvis.
- 6.3. Det er en betingelse for indgåelsen af Serviceaftalen, at du opretter en betalingsaftale via AURA's betalingsudbyder.

7. Misligholdelse

- 7.1. AURA kan vælge at deaktivere tjenesterne under Serviceaftalen uden forudgående varsel, hvis det erfare, at du væsentligt misligholder dine forpligtelser under Serviceaftalen.

Der er tale om væsentlig misligholdelse, såfremt du eller nogen i din husstand (ikke udtømmende):

- Benytter abonnementet i erhvervsøjemed.
- Bruger udstyr, der ikke er godkendt eller beregnet til tilslutning til ladeboksen eller foretager indgreb i ladeboksen.
- Afskærer AURA fra at få adgang til ladeboksen og/eller andre installationer som AURA har ret til efter Serviceaftalen.