

## **Vilkår og betingelser for Fortum Charge & Drive: Abonnement for lading av elektriske kjøretøy.**

Gyldig fra 23. Mai 2018.

Under navnet Fortum Charge & Drive tilbyr Fortum Markets AS bilister tilgang til utstyr og Tjenester tilknyttet lading av elektriske kjøretøy, inklusive faktureringsløsninger og betalingstjenester.

Disse vilkårene regulerer forholdet mellom Fortum Markets AS og bilisten (heretter "Kunden") som benytter Fortum Charge & Drives Tjenester (heretter "Tjenesten"). Disse vilkårene utgjør avtalen med deg som Kunde når du bestiller våre Tjenester ("Abonnementsavtalen").

"Kunde" refererer til både juridiske og fysiske personer. Er Kunden en juridisk person, er Kunden fullt ut ansvarlig for at de enkelte brukerne som Kunden gir tilgang til Tjenesten, overholder alle de vilkår og betingelser for Fortum Charge & Drive ved sin bruk av Tjenesten. Tjenesten kan omfatte bestemmelser rundt, og bruk av RFID-ladebrikke/ladebrikke som et alternativt middel for tilkobling til Tjenesten, dersom Kunden bestiller dette.

Disse vilkårene gjelder for bruk av ladetjenester på ladestasjoner som er koblet til Fortum Charge & Drives nettverk og/eller dets partners nettverk, derunder også ladestasjoner som er lokalisert i Finland, Sverige og/eller andre EU-land, dersom bruk av disse er muliggjort av Fortum Markets AS.

Fortum Charge & Drives Tjenester kan kun brukes på ladestasjoner som er koblet til Fortum Charge & Drive-nettverk eller ved ladestasjoner driftet av selskapets partnere. Ladestasjonene som er gjort tilgjengelige i Tjenesten er synlige i Fortum Charge & Drive mobilapplikasjon, og utstyrt med Fortum Charge & Drive-profilering og/eller -instruksjonsmerker.

Abonnementsavtalen er underlagt Norsk lov, og gjelder kun i den utstrekning ikke annet følger av norsk ufravikelig lovgivning.

### **1. Tilkobling til Tjenesten**

Tilkobling til Tjenesten skjer via SMS, RFID-ladebrikke eller via Charge & Drive mobilapplikasjon.

### **2. Angrefrist og angrerett**

Dersom du som Kunde opptre som privatperson har du rett til å avslutte Abonnementsavtalen (angrerett) ved å gi skriftlig melding til Fortum Markets AS innen 14 dager etter inngåelse av Abonnementsavtalen, jfr. angrerett-lovens § 11. Abonnementsavtale om lading inngått via SMS anses inngått når Kunden har mottatt en bekreftelse på ankomst og aksept av SMS-abonnementet. Abonnementsavtale inngått ved registrering i vår applikasjon anses inngått ved fullført og bekreftet registrering i applikasjonen.

Utøvelse av angreretten skal skje skriftlig via post eller e-post. Kunden må sende Fortum Markets AS fullt navn, telefonnummer og e-postadresse sammen med en entydig uttalelse som beskriver beslutningen om oppsigelse. Henvendelsen kan sendes på e-post til [chargedrive.no@fortum.com](mailto:chargedrive.no@fortum.com) eller via post til Fortum Markets AS, Postboks 124, 1713 Grålum.

Dersom Kunden etter eget valg har startet å benytte Tjenesten før angrefristperioden er utløpt, skal Kunden betale Fortum Markets AS rimelig kompensasjon for Tjenestene som er gitt for å

oppfylle avtalen før angreretten ble benyttet. Kunden kan belastes kostnader for eventuell retur av produkter per post dersom dette er relevant.

### **3. Registrering til tjenesten**

For å motta rett til bruk av Tjenesten, skal Kunden identifisere seg enten via SMS, RFID-ladebrikke eller mobilapplikasjon.

Bruk av Tjenesten via RFID eller mobilapplikasjonen krever registrering til Tjenesten av Kunden. Slik registrering foregår i Fortum Charge & Drives mobilapplikasjon, og krever at Kunden gir personopplysninger til Fortum Markets AS, for eksempel e-postadresse, blant annet for å velge passord til konto for mobilapplikasjon. Ytterligere personopplysninger kan bli levert av Kunden etter registrering, f.eks. dersom Kunden ønsker spesifikke tilleggstjenester. Dette kan for eksempel være navn og adresseinformasjon for å kunne motta RFID-ladebrikke eller betalingsinformasjon for den valgte betalingsmåten slik at det kan opprettes et gyldig faktureringsforhold mellom Fortum Markets AS og Kunden, og slik at kunden kan kjøpe ladetjenester gjennom Tjenesten. Bruk av Tjenesten via SMS krever også at Kunden gir Fortum Markets personlige opplysninger, for eksempel mobilnummer. All bruk av personopplysninger er nærmere beskrevet i Fortums til enhver tid gjeldende personvernerklæring.

Det er Kundens ansvar å sikre at brukerinformasjonen, herunder betalingsinformasjon, alltid er korrekt registrert i Fortum Charge & Drives kunderegister. Etter registrering vil Kunden motta en engangsregistreringskode via e-post for å bekrefte kontoen, deretter vil Kunden få tilgang til Tjenesten. Fortum Markets AS er ikke ansvarlig for feilinnsatte data under eller etter registrering.

### **4. Betaling**

Kunden, eller annen person som i Abonnementsavtalen har påtatt seg betalingsansvar for Kunden, skal betale abonnementspris og eventuelle avgifter iht. Fortum Markets AS til enhver tid gjeldende prislister.

Lading betalt via abonnement på SMS debiteres av Kundens mobiloperatør på Kundens mobilfaktura. I tillegg kan mobiloperatøren belaste Kunden for eventuelle SMS-utgifter (datakommunikasjonsavgifter). Lading som foregår via RFID-kort eller mobilapplikasjonen debiteres Kundens betalingskort, eller faktureres etterskuddsvis fra Fortum Markets, dersom det sistnevnte alternativet tilbys til Kunden.

Ved å godta vilkårene ved registrering til Tjenesten aksepterer Kunden at Fortum Markets AS vil debitere kostnaden for Tjenesten og eventuelle gebyravgifter, inkludert gjeldende skatter og avgifter.

Den faktiske kostnaden vil bli kalkulert når ladingen er fullført. Kostnaden er sammensatt av eventuelle gebyrer og/eller ladetid, og/eller forbruk og forhåndsinformert pris. Prisen er tilgjengelig for Kunden ved ladestasjonen eller i Fortum Charge & Drive Mobilapplikasjon. Ladingen fullføres og avsluttes enten av systemet i henhold til Kundens instruksjoner ved start eller forlengelse av ladingen, eller av Kunden når som helst i løpet av ladingen.

Informasjon om Kundens transaksjoner er synlig i sanntid på Fortum Charge & Drive-kontoen, som kan vises på mobilapplikasjonen. De periodespesifikke rapportene til kontoen kan vises når som helst på mobilapplikasjonen, og Fortum Markets AS beholder opplysningene i minst 12 måneder.

### Særskilte vilkår knyttet til abonnement med faktura som betalingsmåte

For lading ved ladestasjoner i Norge kan Kunder som benytter RFID-ladebrikke eller Charge & Drive App velge å betale for ladetjenester via etterskuddsvis faktura fra Fortum Markets AS, eller betaling med betalingskort.

For lading ved ladestasjoner utenfor Norge er det kun mulig å koble til Tjenesten via abonnement tilknyttet betaling med betalingskort. Eventuell forhåndsbetalt kreditt kan kun benyttes ved Fortums Charge & Drive sine ladere i Norge.

Faktura sendes fortrinnsvis på e-post dersom ikke annet er avtalt ved registrering. Med elektronisk faktura og AvtaleGiro får du regningen sendt til deg elektronisk og den betales automatisk på forfallsdato. Opprett elektronisk faktura (eFaktura, e-postfaktura eller Digipost) og AvtaleGiro innen du mottar andre faktura så slipper du å betale fakturagebyr på kr 39,- per manglende avtale.

Dersom Kunden ikke betaler innen betalingsfristens utløp, sendes inkassovarsel med ny betalingsfrist. Ved forsinket betaling kan Fortum Markets AS kreve dekket omkostninger og renter etter lov om renter ved forsinket betaling m.m.

### **5. Kundens ansvar og forpliktelser**

Det er Kundens ansvar å sikre at ladingen startes og avsluttes korrekt. For å sikre at lading har startet, henvises Kunden til informasjonen som er synlig på ladestasjonen. Lading som er initiert via SMS, begynner ikke før en bekreftelse sendes til avsenderen på SMS, og Kunden har koblet kjøretøyet til ladestasjonen for lading i henhold til instruksjonene.

Ladning via et RFID-ladebrikke eller mobilapplikasjonen starter når Kunden har koblet kjøretøyet til ladestasjonen i henhold til instruksjonene, og har identifisert seg via RFID eller mobilapplikasjonen. Det er Kundens ansvar å sørge for at kjøretøyet har de rette forutsetningene for å kunne lade på ladestasjonen.

Det er Kundens ansvar å sikre at eventuelt registrert betalingskort er gyldig, at kortet har en tilstrekkelig balanse og ikke er sperret. Dersom debitering ikke er mulig, har Fortum Markets AS rett til å søke betaling fra Kunden på annen måte, for eksempel ved å sende en egen faktura for Kundens bruk av Tjenesten.

Det er Kundens ansvar å sikre at betalingsinformasjonen deres på Fortum Charge & Drive-kontoen er oppdatert og gyldig når du forsøker å kjøpe ladetjenester gjennom Tjenesten. Dersom betalingsinformasjonen ikke er riktig, har Fortum Markets AS rett til å stenge Kundens konto.

Fortum Markets As forbeholder seg retten til å introdusere månedlige medlemsavgifter til Tjenesten. Hvis slike avgifter innføres, vil Kunden bli informert om slike endringer med 30 dagers varsel. Ved innføring av slike avgifter er Kunden ansvarlig for betaling av månedlig medlemsavgift inntil medlemskapet er avsluttet. Fortum Markets AS har rett til å umiddelbart stenge en kundes konto dersom Kunden ikke betaler faktura eller kortfaktura i tide. Ved sen betaling forbeholder Fortum Markets AS seg retten til å kreve renter for sen betaling, og eventuelt innløsningsgebyr.

Kunden er selv ansvarlig for å sjekke og overholde parkeringsbestemmelser og andre gjeldende forskrifter ved ladelokasjonene.

Kunden er ansvarlig for å oppbevare RFID-ladebrikke på en trygg måte, slik at det ikke blir misbrukt av andre. Misbruk av ladekortet er Kundens ansvar og eventuelt tap som oppstår i den forbindelse må dekkes av Kunden.

Tap av kort eller mistanke om misbruk skal snarest meldes til Fortum Markets AS. Ved tap eller skade av ladekort, vil Fortum Markets AS sperre ladekortet og utlevere et nytt, mot et gebyr på kr 150,-.

## **6. Priser**

Fortum Markets As tilbyr sine Kunder forskjellige ladetjenester med varierende funksjoner og priser.

Den aktuelle prisen på ladetjenesten er tilgjengelig på ladestasjonene og / eller i mobilapplikasjonen. Prisen kan variere fra lokasjon til lokasjon, og kan avvike fra grunnprisen. Prisene kan derfor variere.

Prisen for lading via SMS er synlig ved den aktuelle ladestasjon, eller vil være tilgjengelig for Kunden i forkant av at transaksjon starter.

## **7. Personvern**

Som ledd i at vi tilbyr våre Tjenester vil Fortum Markets AS behandle personopplysninger om den enkelte bruker i henhold til gjeldende regelverk som angitt i vår personvernerklæring, der du kan lese mer om dine rettigheter og hvordan og hvor lenge vi lagrer dine opplysninger.

## **8. Generelle vilkår**

- **Ansvar for det personlige passordet**

Når Kunden registrerer seg for Tjenesten, oppgir Kunden e-postadressen og et valgt passord for å logge inn på kontoen. Fortum Markets sender deretter Kunden en engangsregistrerings-kode via e-post for å bekrefte kontoen. Kunden er ansvarlig for å holde passordet trygt, for ikke å skrive passordet ned, slik at tredjeparter kan forstå hva det brukes til, og for ikke å bruke passordet på en måte som tillater andre å få tilgang til informasjon.

Kunden skal umiddelbart informere Fortum Markets AS på telefon 21496910 dersom det er grunn til å tro at uautoriserte personer har fått tilgang til eller kjennskap til passordet.

- **Uautorisert bruk av Tjenesten**

Kunden er ansvarlig for uautorisert bruk av Tjenesten under deres kontroll. Kunden er forpliktet til umiddelbart eller snarest å varsle Fortum Markets As om de mener at deres konto er blitt brukt av en uautorisert person eller på uautorisert måte. Den beste måten å minimere eventuelle kostnader ved slik misbruk, er å ringe vår kundeservice på tlf 21496910.

Hvis Fortum Charge & Drive RFID-ladebrikke eller mobiltelefonen til Kunden med installert Fortum Charge & Drive mobilapplikasjon blir tapt eller stjålet, skal Kunden umiddelbart (innen to (2) dager etter å ha blitt gjort oppmerksom på tap eller tyveri av RFID-ladebrikke eller mobiltelefon) kontakte Fortum Markets AS sin kundeservice på tlf. 21496910. Dersom Kunden ikke melder inn tap eller tyveri av ladebrikke eller mobiltelefonen innen den nevnte fristen, vil Kunden være ansvarlig for eventuelle rapporterte kjøpstransaksjoner i sin helhet.

- **Klager og undersøkelse vedrørende Fortum Charge & Drive transaksjoner**

En Kunde som ønsker å klage på en transaksjon skal underrette Fortum Markets AS innen 60 dager fra datoen da den aktuelle kjøpstransaksjonen ble tilgjengelig på Kundens konto. Klagen skal tydelig angi typen feil. Hvis disse retningslinjene ikke er overholdt, vil Kunden miste sin rett til feilundersøkelsen og korreksjonen, med mindre annet følger av preseptorisk lovgivning. Når en Kunde sender inn en klage, skal Fortum Markets AS gjennomføre en teknisk undersøkelse i systemet eller ladestasjonen.

Klager angående uriktige ladekostnader behandles og bestemmes av Fortum Markets AS. Hvis og når en klage er akseptert, skal Fortum Markets AS kompensere Kunden for beløpet uten forsinkelse. Dersom klagen avslås, skal Fortum Markets AS informere Kunden om resultatet av undersøkelsen av klagen og rettferdiggjøre Fortums stilling i saken.

- Endringer i Tjenestene eller vilkårene

Begge parter er klar over at ladebransjen og elbilmarkedet utvikler seg raskt. Fortum Markets AS forbeholder seg derfor retten til å endre disse vilkårene for å tilpasse driften av Fortum Charge & Drive-tjenesten eller vilkårene til nye eller endrede teknologier, enheter, standarder, lovgivning, retningslinjer eller til passende tekniske endringer, informasjonssikkerhet, administrasjon, virksomhet, drift eller andre relevante prosedyrer. Kunden skal informeres om slike endringer med 30 dagers varsel på nettsiden [www.fortum.no](http://www.fortum.no).

Endringer har ikke tilbakevirkende kraft. Vilkårene skal alltid dateres med den dato de trådte i kraft. Hvis Kunden ikke godtar endringene i vilkårene, har Kunden rett til å si opp avtalen.

- Oppsigelse av medlemskap

Kunden kan si opp sitt abonnement med 30 dagers varsel. Oppsigelsen skal skje skriftlig via post eller e-post. Kunden må sende Fortum Markets AS fullt navn, telefonnummer og e-postadresse sammen med en entydig uttalelse som beskriver beslutningen om oppsigelse. E-post kan sendes til eller Fortum Markets AS, Postboks 124, 1713 Grålum.

Kunden skal innen 14 dager få skriftlig bekreftelse om at oppsigelsen er registrert og når siste ladedato og oppgjør vil være. Dersom ovennevnte informasjon ikke mottas innen 14 dager fra levert oppsigelse, må Kunden selv ta kontakt med Fortum Markets AS.

Fortum Markets AS har rett å sperre abonnementet for en viss tid eller si opp Abonnementsavtalen med umiddelbar virkning dersom Kunden misligholder avtalen. Kunden vil få en advarsel, og abonnementet vil sperres dersom Kunden innen rimelig tid ikke retter opp i situasjonen. Som vesentlig mislighold ansees blant annet:

- Kunden oppfyller ikke sine betalingsforpliktelser
- Kunden bruker Tjenesten i strid med denne avtalen, eller til de forpliktelsene de har til Fortum Markets AS
- Fortum Markets AS har grunn til å mistenke at Tjenesten misbrukes.

Det er Kundens ansvar å si opp medlemskapet dersom Tjenesten ikke skal brukes, dersom kjøretøyet er solgt eller midlertidig ute av bruk, etc.

## **8. Ansvar og begrensning av ansvar for Fortum Markets AS**

De ulike ladetilbudene som tilbys av Fortum Markets AS, kan ha separate garantibetingelser. I tillegg til selgerens produktgaranti som er angitt i produktspesifikke garantibetingelser, kan annen preseptorisk lovgivning til vern av forbrukere gjelde ved eventuelle mangler ved Fortum Markets AS sine produkter og Tjenester.

Fortum Markets AS er ikke ansvarlig for skade, tap eller utilgjengelighet av Tjenesten hvis:

- Mobiltelefonnettverket eller relaterte funksjoner ikke virker
- Mobiltelefonoperatøren har endret sin telefontjeneste slik at betaling via Fortum Charge & Drive-tjenesten ikke lenger er mulig.
- Tjenesten er suspendert av grunner som viser seg å være feil, men Fortum Markets AS hadde ved suspensjon grunn til å tro at det var grunnlag for suspensjon
- Fortum Charge & Drive RFID-ladebrikke eller Kundens mobiltelefon er tapt eller stjålet og misbrukes av en annen person

Fortum Markets AS er ikke ansvarlig for at Kunden parkerer sitt kjøretøy i henhold til lov, forskrift eller private parkeringsregler fastsatt av offentlig eller kommunal etat, eller private aktører (herunder partnerbedrifter).

Fortum Markets AS er ikke ansvarlig for skade eller tap som skyldes lovgivning, offisiell handling eller forvaltningsvedtak, krig, sabotasje, forsømmelse eller forsinkelse i levering, telefonforbindelser eller andre trafikk- og kommunikasjonsforbindelser og transport, streik, boikott eller lignende forhold utenfor kontroll av Fortum Markets AS. Forbeholdet om streik, boikott og blokkering gjelder også dersom Fortum Markets AS er gjenstand for nevnte handlinger.

Fortum Markets AS kan ikke garantere umiddelbar tilgjengelighet på Kundens valg av lader hvis tilgangen er begrenset.

Eventuelle skader eller tap som oppstår under andre omstendigheter vil ikke bli refundert av Fortum Markets AS. Fortum Markets AS er ikke ansvarlig i forhold til Kunden for indirekte skader, som tap av inntekt eller skade på forholdet mellom Kunden og tredjepart, bortsett fra dersom tapet skyldes uaktsomhet, grov uaktsomhet eller forsettighet fra Fortum Markets AS, og aldri over det Kunden har krav på i henhold til lovverk.

## **9. Tvister**

Tvister mellom Kunden og Fortum Markets AS skal søkes løst i minnelighet. Dersom dette ikke fører frem, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler.

Fortum Markets AS Telefon kundeservice 21496910, mail kundeservice  
[Chargedrive.no@fortum.com](mailto:Chargedrive.no@fortum.com), nettside [fortum.no](http://fortum.no)