



Generelle Vilkår og Betingelser for Forbrugere

Marts 2022

1. Anvendelsesområde

- 1.1. I det omfang, loven tillader det, finder Shell EV Charging Solutions B.V.'s Generelle Vilkår og Betingelser anvendelse på disse Generelle Vilkår og Betingelser for Forbrugere Shell EV Charging Solutions B.V.'s Generelle Vilkår og Betingelser er gældende for Forbrugeren, foruden de Generelle Salgsbetingelser, som gælder for og udgør en væsentlig del af alle Pristilbud og Aftaler, som Shell EV Charging Solutions B.V. ("**Shell Recharge Solutions**") tilbyder og leverer til Kunden. (Yderligere) særlige vilkår og betingelser gælder for visse af Produkterne og/eller Tjenesterne. Forbrugeren, og disse Generelle Vilkår og Betingelser for Forbrugere finder anvendelse på distancesalg og -service over telefon eller internet.
- 1.2. Ord, som er skrevet med stort begyndelsesbogstav i disse Generelle Vilkår og Betingelser for Forbrugere, men som ikke er defineret i disse Generelle Vilkår og Betingelser, har den betydning, de er tilskrevet i Shell EV Charging Solutions B.V.'s Generelle Vilkår og Betingelser, medmindre konteksten fordrer andet.

2. Definitioner

- 2.1. **Forbruger:** kunden, som er en naturlig person, der ikke handler i udøvelse af et erhverv eller drift af en virksomhed.
- 2.2. **Forbruger køb:** købet, der er indgået mellem Shell Recharge Solutions og en Forbruger i forhold til en eller flere Produkter, Ydelser eller Tjenester.
- 2.3. **Fjernkontrakt:** Kontrakten, hvorved en eller flere fjernkommunikationsteknikker, herunder men ikke begrænset til telefoni og internet, anvendes udelukkende som led i et system til fjernsalg af Produkter eller fjernlevering af Tjenester organiseret af Shell Recharge Solutions, frem til Kontraktens udløb.
- 2.4. **Fjernkontrakt for levering af Tjenester:** Fjernkontrakten for levering af tjenester mellem Shell Recharge Solutions og en Forbruger.



3. Manglende Overholdelse

- 3.1. En Forbruger må (inden Produktet returneres til Shell Recharge Solutions) melde enhver mangel ved et produkt, eller et fejllleveret Produkt, til Shell Recharge Solutions inden for to (2) måneder fra levering via kundeservice@shellrecharge.com, hvorefter retten til at klage eller returnere Produktet fortabes.

4. Takster og fakturering for Produkter og Tjenester

- 4.1. En Forbruger kan få en direkte debitering tilbage uden angivelse af årsager op til 56 dage efter opkrævningsdatoen. En Forbruger har 14 kalenderdage efter tilbageførselsdatoen til at betale Shell Recharge Solutions det skyldige beløb, i modsat fald betegnes det som misligholdelse med konsekvenserne beskrevet i næste afsnit.
- 4.2. Hvis den direkte debitering, uanset årsagen, ikke kan finde sted eller ikke kan finde sted fuldt ud, eller hvis forbrugerens betaling ikke finder sted inden for den betalingsperiode, der er fastsat af Shell Recharge Solutions, er forbrugeren i misligholdelse ved lov og uden yderligere varsel om misligholdelse og skylder (kontraktlige) renter på 1% pr. måned eller en del deraf, idet denne del tælles som en hel måned. Shell Recharge Solutions har derefter i tillæg ret til at opkræve Forbrugeren administrationsomkostninger med et beløb på mindst 15 EUR ex moms eller, ved Shell Recharge Solutions eget skøn, at opkræve de ved lov tilladte udenretslige opkrævningsomkostninger fra kunden, uagtet eventuelle andre erstatningskrav, som Shell Recharge Solutions måtte have i medfør af Afsnit 6:96 i den nederlandske borgerlige lovbog.

5. Fortrydelsesret for Forbrugere

- 5.1. Artikel 5, 6, 7 og 8 gælder kun Fjernkontrakter for Produkter og/eller Tjenester, som er indgået mellem Shell Recharge Solutions og en Kunde, som også er en Forbruger.
- 5.2. Det er gratis for en Forbruger at fortryde, hvilket betyder, at Shell Recharge Solutions ikke opkræver Forbrugeren nogen administrative omkostninger eller andre omkostninger i denne henseende.

6. Fortrydelsesret for Produkter

- 6.1. Ved Forbruger køb har Forbrugeren mulighed for at opsige Kontrakten uden at angive årsager inden for Fortrydelsesretten, som starter dagen efter godkendelse af Produktet af eller på vegne af Forbrugeren.
- 6.2. Inden for Fortrydelsesretten skal Forbrugeren håndtere Produktet, dele af Produktet, den medfølgende dokumentation og emballagen med omhu. Forbrugeren må kun pakke Produktet ud og anvende det i det omfang, der er nødvendigt for at afslutte, om Forbrugeren ønsker at beholde Produktet.
- 6.3. Forbrugeren har ret til at afprøve Produktet inden for Fortrydelsesretten. Ved køb af en Ladestation, må Forbrugeren udføre en testopladning med henblik på at verificere, at



Ladestationen oplader det Elektriske Køretøj. En Ladestation behøver ikke at være installeret for at kunne testes.

- 6.4. Resultatet af brug af et Produkt, der involverer mere end afprøvning af Produktet er, at produktet kan anvendes, hvorfor Forbrugerens fortrydelsesret bortfalder. Ladestationer kan anvendes, hvorfor fortrydelsesretten bortfalder, hvis Forbrugeren har fået Ladestationen installeret.
- 6.5. Fortrydelsesretten bortfalder ligeledes, hvis Forbrugeren beskadiger Produktet.
- 6.6. En Forbruger, der ønsker at gøre brug af sin fortrydelsesret, skal kontakte Shell Recharge Solutions via email til kundeservice@shellrecharge.com inden for Fortrydelsesretten. Kunden skal herefter returnere Produktet til Shell Recharge Solutions på den af Shell Recharge Solutions til formålet angivne adresse, inklusiv alle medfølgende tilbehørsdele, i original emballage og (valgfrit) med underskrevet modelblanket inden for 14 dage.
- 6.7. Omkostningerne ved returnering af Produktet tilfalder Kunden.
- 6.8. Så snart det returnerede Produkt er modtaget af Shell Recharge Solutions, eller så snart Kunden har påvist at have returneret Produktet til Shell Recharge Solutions, vil Shell Recharge Solutions refundere det af Kunden betalte beløb inden for 14 kalenderdage. Shell Recharge Solutions er berettiget til at opkræve Kunden enhver reduktion i Produktets værdi, hvis Produktet er blevet beskadiget ved Kundens handlinger.
- 6.9. Fortrydelsesretten udelukkes, hvis Produktet er blevet lavet efter Kundens specifikationer (tilpasning).

7. Fortrydelsesret for Abonnementer

- 7.1. En Forbruger kan opsige et abonnement inden for Fortrydelsesretten, som begynder dagen efter abonnementet tegnes, skriftligt og uden forpligtelser med en email herom til kundeservice@shellrecharge.com.

8. Fortrydelsesret for Andre Tjenester

- 8.1. Ved indgåelse af en Fjernkontrakt om levering af Andre Tjenester, har Forbrugeren mulighed for at opsige Kontrakten uden angivelse af årsager inden for Fortrydelsesretten, som begynder på det tidspunkt, hvor Shell Recharge Solutions har oplyst Forbrugeren via email om, at ordren er accepteret og under bearbejdning.
- 8.2. En Forbruger, der ønsker at gøre brug af sin Fortrydelsesret fra Andre Tjenester, skal kontakte Shell Recharge Solutions herom inden for Fortrydelsesretten via email til kundeservice@shellrecharge.com.



- 8.3. Hvis Forbrugeren allerede har gjort brug af Tjenesten, er Forbrugeren forpligtet til at betale en tilsvarende andel for den.
- 8.4. Shell Recharge Solutions vil refundere det af Kunden betalte beløb inden for 14 kalenderdage fra fortrydelsen, med forbehold for modregning af betaling for brug, hvor det er relevant.
- 8.5. Fortrydelsesretten for Andre Tjenester bortfalder, hvis Kontrakten om levering af Tjenester allerede er opfyldt af Shell Recharge Solutions, og (a) denne opfyldelse begyndte med Forbrugers udtrykkelige forudgående samtykke og (b) Forbrugeren har erklæret at frafalde sig retten til opsigelse, så snart Shell Recharge Solutions har levet op til sin levering.

9. Klagehåndtering

- 9.1. Klager, som ikke kan løses med gensidigt samtykke, skal rettes til Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), som vil yde gratis mægling.
- 9.2. Hvis en løsning herefter ikke er fundet, skal Kunden rette klagen til De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). Dennes afgørelse er bindende, og både Shell Recharge Solutions og Kunden er enige om denne afgørelse. Der er omkostninger forbundet med indlevering af en klage til denne klageinstans, som skal betales af Kunden til instansen. Det er også muligt at indsende klager via den europæiske portal ODR (<http://ec.europa.eu/odr>).
- 9.3. Disse Generelle Vilkår og Betingelser for Forbrugere er underlagt hollandsk lov. Eventuelle tvister i forbindelse med dem og/eller som følge heraf skal indgives udelukkende til den kompetente ret i Amsterdam.