Qwellos brugsbetingelser

Disse er brugsbetingelserne for Qwello DK for opladning af elektriske køretøjer ved ladestationer drevet af Qwello.

Qwello DK og dets nationale datterselskaber giver private kunder adgang til Qwellos ladeinfrastruktur på baggrund af følgende bestemmelser.

Kunden har ikke ret til permanent adgang og brug af den ladinfrastruktur, der eksisterer på tidspunktet for indgåelsen af kontrakten, eller til installation og vedligeholdelse af Qwello-ladestationer.

Brugere kan bruge Qwellos ladestationer ("Qwello-ladestationer") uden registrering ("Ad Hoc-brugere"). Alt, hvad der kræves, er et NFC-aktiveret kreditkort for at autentificere og registrere faktureringsrelevante data ved Qwello-ladestationerne. Ad-hoc-brugere, der har aktiveret Google Pay eller Apple Pay betalingsservice, kan aktivere ladestationerne ved hjælp af deres smartphone og bruge dem til at godkende betalingen. Kunder hos roamingpartnere, der har et såkaldt RFID-kort (også kendt som et ladekort), kan bruge det til at aktivere Qwello-ladestationerne. Reservationsfunktionen kræver registrering via Qwello-appen (se afsnittet "Yderligere vilkår og betingelser for Qwello-appen"). Qwello-appen er tilgængelig gratis i Apple- og Google app-butikker.

Generelle vilkår og betingelser

1. Kontraktindhold og kontraktsprog

1.1 Genstanden for kontrakten mellem Qwello DK og brugeren er brugerens anvendelse af Qwello-ladestationer til opladning af et elektrisk køretøj med elektrisk energi via Qwello-appen eller Qwello-ladekortet. Brugeren har ikke ret til vedligeholdelse af driften af ladestationer, konstant tilgængelighed eller brugbarhed af ladestationer eller maksimal ladeeffekt.

1.2 Kontraktens sprog er dansk.

2. Indgåelse og varighed af brugerkontrakten, opbevaring af kontraktteksten

2.1 Brugerkontrakten mellem brugeren og Qwello er indgået

a) som en rammeaftale ved installation af Qwello-appen og efterfølgende registrering via appen, eller

b) i hvert tilfælde som en individuel kontrakt, når Qwello aktiverer en Qwello-ladestation, og brugeren starter ladeprocessen.

2.2 Qwello gemmer ikke teksten i kontrakten. Brugeren kan dog til enhver tid få adgang til disse Brugsbetingelser på qwello.dk/ eller via appen og gemme dem i en varig form.

2.3 Enhver rammeaftale i henhold til afsnit 2.1 løber på ubestemt tid. Den kan opsiges af brugeren eller Qwello til enhver tid uden varsel. Enhver meddelelse om opsigelse skal ske skriftligt. I tilfælde af opsigelse fra brugerens side er en uformel erklæring via e-mail til admin@qwello.dk tilstrækkelig.

3. Aktivering af ladestationer ved kreditkort, debetkort, mobilbetaling

3.1 Ad-hoc brugere har brug for et NFC-aktiveret kreditkort eller debetkort for at aktivere ladestationerne og betale for ladeprocessen. Når brugeren holder kreditkortet foran kreditkortsymbolet på ladestationen under skærmen, bliver kreditkortdataene læst og tjekket online. Hvis testen er vellykket, frigives ladestationen til brugeren, og brugeren kan starte ladeprocessen.

3.2 Ad-hoc brugere, der har aktiveret Google Pay eller Apple Pay betalingsservice, kan aktivere ladestationerne ved hjælp af deres smartphone og bruge dem til at godkende betalingen.

3.3 Brugeren accepterer, at Qwello først reserverer et beløb på 200 DKK på sit kreditkort. Derefter er ladestationen klar til brug. Efter afslutningen af ladeprocessen beregnes de faktiske omkostninger ved ladeprocessen og debiteres brugerens kreditkort. Det ubrugte reserverede beløb vil blive frigivet.

4. Aktivering af ladestationerne ved hjælp af et RFID-kort

4.1 Kunder hos en roamingpartner, der har et RFID-kort, har mulighed for at aktivere Qwello-ladestationer via det. Hvis brugeren holder RFID-kortet fra en roamingpartner foran RFID-kortsymbolet på ladestationen under skærmen, bliver dataene fra RFID-kortet læst og tjekket online. Hvis testen er vellykket, frigives ladestationen til brugeren, og brugeren kan starte ladeprocessen. Analogt med aktivering via et RFID-kort fra en roamingpartner til Qwello, er aktivering via partnerens mobilapp også mulig, forudsat at partneren understøtter denne teknologi. Den aktuelle liste over roamingpartnere kan ses under qwello.eu/roaming.

4.2 Opladningsprocessen faktureres udelukkende af den respektive roamingpartner til dens priser.

5. Priser, Fakturering

5.1 Ad-hoc-brugeres og registrerede brugeres brug af ladestationerne. vil blive faktureret baseret på en kombination af inaktivitetstid og forbrugte kWh i overensstemmelse med Qwellos gældende takster ved ladeprocessens start. De aktuelle priser kan ses på tariff.qwello.eu og i Qwello-appen. De vises også på den integrerede skærm på hver ladestation, før ladeprocessen begynder. Qwello har ret til at ændre taksterne når som helst med virkning for fremtiden.

5.2 Inaktivitetstiden beregnes fra begyndelsen til slutningen af ladeprocessen. Faktureringen er baseret på hele minutter; dele af minutter faktureres ikke. Brugeren starter ladeprocessen ved at tilslutte sit elektriske køretøj til ladestationen via et ladekabel og afslutter den ved at afbryde denne forbindelse.

5.3 Alle priser inkluderer alle afgifter, elafgift og moms.

5.4 Den nøjagtige fakturering vil finde sted, efter at ladeprocessen er afsluttet. Ladestationen beregner de samlede omkostninger ved ladeprocessen. De samlede omkostninger samt mængden af opladet elektricitet vises på skærmen. Hvis der anvendes et kreditkort eller Google Pay eller Apple Pay, vil det tilsvarende beløb blive trukket på brugerens tilknyttede kreditkort.

6. Ladeplads

6.1 Med denne kontrakt erhverver brugeren retten til at bruge de respektive ladestationer. De må parkere et elektrisk køretøj inden for markeringerne, hvis de tilslutter det til ladepunktet på ladestationen, der er tildelt ladebåsen, ved hjælp af et ladekabel. Brugeren skal forlade ladebåsen senest efter den maksimale periode, der er angivet ved ladestationen, er udløbet.

6.2 Det er ikke tilladt at bruge ladebåsen uden samtidig at tilslutte det elektriske køretøj til det tilknyttede ladepunkt. I tilfælde af gentagen overtrædelse har Qwello ret til at udelukke brugeren fra yderligere brug af Qwello-ladestationer.

7. Statuslys

7.1 Brugeren må kun benytte en ladeplads, hvis statuslyset, der er fastgjort til toppen af ladestationen, er grønt, eller hvis han selv har reserveret ladestationen på den tilsvarende placering via Qwello-appen, og statuslyset derefter er ændret til gult.

7.2 Brugeren må ikke køre til ladestationer, hvis statuslys er gult, og som ikke er blevet reserveret af ham.

7.3 Ladestationer med et rødt statuslys er ikke funktionelle.

8. Ladeeffekt

Når der bruges det integrerede ladekabel, er den maksimalt mulige ladeeffekt 11 kW. Når der anvendes et bruger-ejet ladekabel, er den maksimale mulige ladeeffekt 22 kW. Kun elbiler, der er godkendt til denne ladeeffekt, må tilsluttes.

9. Brug af ladestationen

9.1 Brug af ladestationen er kun tilladt til opladning af batterier i elektriske køretøjer. Før brug af ladestationen skal brugeren informere sig om dens korrekte drift. Betjeningsvejledningen kan ses i manualen på qwello.dk/.

9.2 Før brug af ladestationen skal den kontrolleres for ekstern integritet. I tilfælde af synlige skader på kabinettet, beskyttelseshætter og forbindelsesbokse eller ladekablet, enhver form for funktionsfejl på ladestationen og tegn på hærværk, må brugen af ladestationen ikke påbegyndes eller fortsættes.

9.3 Brugeren tilslutter ladekablet til ladestikket på elbilen og starter dermed ladeprocessen.

10. Forbehold

Qwello kan afbryde ladeprocessen når som helst, hvis der er afbrydelser eller uregelmæssigheder i strømforsyningen til ladestationen.

11. Opladningskabel

11.1 Når der bruges det integrerede opladningskabel, skal elbilen have en type 2 opladeport (ladeindstilling: mode 3). Under ladeanmodningen og i hele ladeprocessens varighed skal opladningskablet være fastlåst til ladestationen og elbilen.

11.2 Når der bruges brugerens eget opladningskabel, skal kablet have et type 2-stik på ladestationssiden og det respektive køretøjsspecifikke stik på bilsiden og være egnet til kommunikation mellem ladestationen og det tilsluttede køretøj (ladeindstilling: mode 3). Hvis brugeren bruger sit eget kabel, skal det være intakt og overholde gældende regler og standarder. Kun kabler, der er udpeget af producenten som opladningskabler til elbiler, må anvendes. Før der udføres en opladningsproces, skal brugeren kontrollere opladningskablet for genkendelige skader. Især hvis der opdages skader som knæk, revner, blanke pletter, bøjede eller korroderede stikforbindelser osv., må opladningskablet ikke bruges til opladning ved ladestationen. I øvrigt skal producentens anvisninger overholdes.

11.3 Brugeren må ikke bruge adaptere.

11.4 Omkostningerne ved fejlbetjeninger forårsaget af defekte, mangelfulde eller ikke-overensstemmende opladningskabler eller ladestik på brugerens køretøj skal bæres af brugeren.

12. Ansvarsbegrænsning

12.1 Qwellos ansvar er begrænset som følger: Qwello er kun ansvarlig for skader, hvor årsagen til skaden er baseret på et forsætligt eller groft uagtsomt pligtbrud fra Qwellos side eller en af dens juridiske repræsentanter eller stedfortrædere.

12.2 Desuden skal Qwello være ansvarlig for den let uagtsomme overtrædelse af væsentlige forpligtelser, hvis overtrædelse bringer opnåelsen af kontraktens formål i fare, eller for overtrædelse af forpligtelser, hvis opfyldelse er afgørende for den korrekte udførelse af kontrakten, og som brugeren regelmæssigt stoler på. Qwello er ikke ansvarlig for den let uagtsomme overtrædelse af forpligtelser, der ikke er nævnt i de foregående sætninger.

12.3 De ovenstående ansvarsbegrænsninger gælder ikke i tilfælde af personskade eller skade på helbred, for en mangel efter påtagelse af en garanti for produktets kvalitet og for svigagtigt skjulte mangler. Ansvar i henhold til Produktansvarsloven forbliver uændret.

13. Forbehold for ændringer

13.1 Qwello forbeholder sig retten til at foretage ændringer, herunder tilføjelser til disse brugsbetingelser. Qwello vil informere registrerede brugere om eventuelle ændringer, hvor de ændrede regler fremhæves (f.eks. via e-mail, SMS eller app-notifikation). De respektive ændringer anses for at være accepteret af brugeren, hvis brugeren ikke gør indsigelse mod ændringerne i skriftlig form (f.eks. via e-mail) inden for fire uger efter modtagelsen af notifikationen.

13.2 Qwello vil særskilt informere brugerne om retten til at gøre indsigelse og de nævnte juridiske konsekvenser af passivitet i notifikationen om ændring.

14. Databeskyttelse og privatliv

Information om behandlingen af personoplysninger af Qwello kan findes i privatlivspolitikken, tilgængelig på: qwello.dk/.

15. Forbrugerklager og forbrugerklagebehandling

15.1 Hvis du har spørgsmål eller klager i forbindelse med leveringen af elektrisk energi fra Qwello, kan du kontakte os via e-mail (admin@qwello.dk), post (Qwello DK, C/O V74 ApS Vesterbrogade 74, 1620 København V) eller telefon (+45 80 71 90 78) til Qwellos kundeservice.

15.2 Qwello er ikke forpligtet til at deltage i tvistbilæggelsesprocedurer over for et alternativt tvistbilæggelsesorgan og deltager ikke frivilligt i sådanne procedurer. Hvis en tvist ikke kan løses i dialog med Qwellos kundeservice, kan danske forbrugere indgive en klage til Center for Klageløsning og Nævnenes Hus (Toldboden 2, 8800 Viborg, www.naevneneshus.dk). Den Europæiske Kommissions online tvistbilæggelsesplatform (OS-platformen) kan også anvendes og tilgås på http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Qwellos e-mailadresse er: admin@qwello.dk.

Yderligere vilkår og betingelser for Qwello-appen

Qwello-appen kan bruges til at reservere og låse Qwello-ladestationerne op samt til at betale. Den giver brugeren et overblik over sin ladeproces og de dertilhørende omkostninger.

1. Registrering og aktivering af ladestationer

1.1 Efter download af Qwello-appen skal brugeren først registrere sig. Ved registreringen skal der angives følgende oplysninger: titel, navn, adresse og e-mailadresse. Derudover tilknytter brugeren sin ønskede betalingsmetode (Visa, MasterCard eller PayPal).

1.2 Efter registreringen kan brugeren aktivere Qwello-ladestationer via Qwello-appen eller Qwello-ladekortet. Aktiveringen af Qwello-ladestationer forudsætter, at brugeren befinder sig ved stationen. Derudover er der ikke behov for yderligere indtastninger, fordi Qwello-appen automatisk genkender, hvilken ladestation som brugeren befinder sig ved.

1.3 Ved brug af Qwello-appen vil de samlede omkostninger for hver ladesession blive debiteret via den betalingsmetode, som brugeren har indtastet.

1.4 I Qwello-appen kan brugeren se ladeprocessen og faktureringen inden for få minutter efter afslutningen.

2. Reservation af Qwello-ladestationer

2.1 Brugeren kan reservere individuelle Qwello-ladestationer via den tilsvarende funktion i Qwello-appen. En reservation er gyldig i 15 minutter og er underlagt et gebyr. Den nøjagtige pris kan ses på qwello.dk/, den vil blive vist på tidspunktet for reservationen. I den reserverede tid kan ingen andre brugere oplade ved den reserverede ladestation. I reservationsperioden skifter Qwello statuslyset til gult, så reservationen er genkendelig for andre brugere.

2.2 Hvis en ladestation er optaget eller på anden måde utilgængelig på trods af en reservation, vil Qwello straks informere brugeren via Qwello-appen om ladestationens utilgængelighed og annullere reservationsgebyret. Hvis der er en anden ledig ladestation inden for rimelig afstand, foreslår Qwello-appen en anden ledig ladestation til brugeren.

3. Kommunikation

3.1 Alle væsentlige kontraktoplysninger, dokumenter samt juridisk relevante erklæringer såsom kontrakttilbud, prisændringsmeddelelser, ændringer af de generelle vilkår og betingelser, bekræftelser osv. vil blive kommunikeret til kunden via e-mail. Derudover kan appen også bruges af begge parter til kommunikation.

3.2 Qwello bruger den e-mailadresse, som kunden har angivet ved oprettelsen af sin betalingsprofil, til kommunikation via e-mail. Kunden er forpligtet til at sikre, at han kan blive kontaktet via den angivne e-mailadresse og vil derfor også regelmæssigt tjekke sin spam-mappe.

3.3 Kunden skal straks underrette Qwello om eventuelle ændringer til sin e-mailadresse via e-mail på admin@qwello.dk. Ændringen træder i kraft, så snart Qwello bekræfter dette over for kunden via e-mail.

4. Kontakttilladelse

Qwello har tilladelse til at kontakte registrerede brugere via telefon, e-mail og kommunikation i appen som et led i leveringen af sine tjenester.

Denne tilladelse eksisterer, indtil den tilbagekaldes af brugeren. Tilbagekaldelsen af denne tilladelse skal modtages af Qwello skriftligt eller via e-mail.

Qwello DK

C/O V74 ApS Vesterbrogade 74, 1620 København V

+45 80 71 90 78

admin@qwello.dk

Fra den 1. august 2023