



Generelle vilkår Q8 Danmark

Salg af ladeprodukter via www.q8.dk

1. Anvendelse

Q8's generelle vilkår for salg af ladeprodukter ("Q8's generelle vilkår") til private kunder finder anvendelse på alle forbrugerkøb. Hvis du er erhvervsdrivende, skal køb af ladeprodukter foretages på www.q8.dk under erhverv.

Du skal i forbindelse med din bestilling acceptere Q8's generelle vilkår inklusive bilag 1 vedrørende standardinstallation.

2. Generelle oplysninger

Du handler med:

Q8 Danmark

Arne Jacobsens Allé 7

2300 København S

CVR-nr. 61082913

("Q8")

3. Bestilling

Du afgiver din bestilling af ladeprodukter på www.q8.dk under bestilling.

Du starter med at vælge det ønskede produktvariant. Ved bestilling af ladeboks skal du vælge, om du ønsker en standardinstallation. Derefter indtaster du dine kundeinformationer og godkender bestillingen.

Ordrebekræftelse og faktura for dit køb sendes til dig via e-mail.

Har du valgt standardinstallation, vil du blive kontaktet af installatøren for at aftale en installationsdag.

4. Levering

Hvis du har valgt standardinstallation, vil din ladeboks leveres af installatøren på den aftalte installationsdag. Ladeprodukter uden standardinstallation sendes direkte til din angivne leveringsadresse.

Ladeprodukter bestilt med standardinstallation leveres og installeres indenfor 4 uger efter bestillingsdatoen. Leveringstiden for ladeprodukter uden installation er 5 hverdage.

Vi leverer i hele Danmark, inklusive ikke-brofaste øer, men ikke på Færøerne og Grønland. Yderligere leveringsomkostninger kan forekomme ved eksempelvis ikke-brofaste øer - se gerne information i bilag 1 herom.

Ladeproduktet leveres fragtfrit hjem til dig.



Hvis ladeproduktet er bestilt med standardinstallation, er leveringen konkret aftalt med installatøren, og i så fald kan leveringen ikke spores som en forsendelse. Ladeprodukter uden standardinstallation kan spores via "track and trace" eller tilsvarende funktion.

Bliver levering af ladeproduktet forsinket, kontakter installatøren dig og oplyser, hvornår der forventes at kunne levere. Hvis du ikke er hjemme til at modtage din levering i det aftalte tidsrum, skal du betale for omkostninger til genlevering.

Q8 forbeholder sig ret til at udskyde det aftalte leveringstidspunkt pga. vare- eller kapacitetsmangel.

5. Betaling

Betaling sker i henhold til fremsendt faktura fra Q8. Faktura vil blive afsendt umiddelbart efter afsendelse af ladeproduktet, uanset om levering skal ske direkte til din adresse eller via en installatør. Betalingsfristen er fakturadato + 7 hverdage.

Overskrides de i forbindelse med købet aftalte betalingsfrister eller den på fakturaen angivne betalingstermin, er Q8 berettiget til efter rentelovens regler at opkræve månedlig morarente af skyldig saldo, indtil betaling sker. Endvidere tillægges gebyrer for eventuel udsendelse af betalingspåmindelser og inkassovarsel i henhold til gældende lovgivning.

6. Priser

De til enhver tid gældende priser er angivet på www.q8.dk. Alle priser er inkl. moms og i danske kroner.

Den samlede pris for dit køb fremgår af din ordrebekræftelse.

Prisen for standardinstallation af ladeboksen dækker en sædvanlig standardinstallation, og dertil kan der forekomme visse ekstraomkostninger, som er afhængige af eventuelle forhold på installationsadressen. Disse ekstraomkostninger aftales med og faktureres separat af installatøren.

Der henvises til beskrivelse i bilag 1.

7. Ansvar og produktansvar

Ethvert ansvar og risiko overgår til dig på leveringstidspunktet. I det tilfælde, hvor installatøren foretager levering, overgår ansvar og risiko til kunden ved installatørens levering af ladeboksen på adressen.

Skulle ladeproduktet være beskadiget under transporten, beder vi dig om omgående at give besked til os ved at kontakte Q8 kundeservice. Hvis skaden er synlig, skal du meddele chaufføren dette ved modtagelse af forsendelsen og få chaufføren til at notere skaden på din kopi af fragsedlen. Gem meget gerne emballagen, så reklamationen kan håndteres på bedst mulig vis.

Q8 er alene ansvarlig for skader forvoldt af ladeproduktet efter reglerne i produktansvarsloven om forbruger køb.



8. Fortrydelsesret

Ifølge forbrugeraftaleloven har du som forbruger 14 dages fortrydelsesret, når du handler i vores webshop. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, du har modtaget ladeproduktet på din angivne leveringsadresse, eller når installatøren ankommer med ladeproduktet på den angivne adresse. Fristen indebærer, at du har 14 dage fra modtagelsen til at give os besked om, at du vil fortryde dit køb. Hvis du kun fortryder dele af dit køb, skal du give os besked om, hvilket ladeprodukt du ønsker at fortryde købet af. Vi anmoder om, at du kontakter Q8 kundeservice, inden du returnerer ladeproduktet. På den måde sikrer du dig, at vi modtager rettidig besked om, at du ønsker at fortryde dit køb, og at vores behandling af din fortrydelse bliver så smidig som muligt. Du kan sende en e-mail til opladning@q8.dk, ringe til os på Tlf. 8020 8888 og / eller benytte standard- fortrydelsesformularen, som du finder nederst i Q8's generelle vilkår.

Det er ikke muligt at fortryde ved blot at nægte modtagelse af varen, uden samtidig at give tydelig meddelelse herom.

Du skal sende din ordre retur uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at du har gjort brug af din fortrydelsesret.

Når vi har modtaget din meddelelse om benyttelse af fortrydelsesret, vil du modtage en returlabel per e-mail som du bedes printe ud og påføre returforsendelsen. Du afholder de direkte udgifter i forbindelse med returnering. Når du returnerer ladeproduktet, er du ansvarlig for, at produktet er pakket forsvarligt ind.

Du bærer risikoen for produktet fra tidspunktet for produktets levering og til det tidspunkt, hvor vi har modtaget den retur. Vi modtager ikke forsendelser sendt pr. efterkrav.

Når vi modtager ladeproduktet, tjekker vi det, og du får tilbagebetalt det beløb, du har indbetalt til os ved købet. Hvis ladeproduktet er værdiforringet, fratrækker vi det beløb, du hæfter for. Vi refunderer beløbet senest 14 dage fra den dag, hvor vi har modtaget ladeproduktet. Beløbet bliver altid overført til samme betalingsmiddel, som du betalte købet med.

9. Reklamation og garanti

Købelovens mangelsregler gælder for dit køb (2 års reklamationsret). Reklamationsretten gælder ikke ved fejl eller skader som følge af forkert betjening, brug, egen installation af ladeproduktet eller lignende.

Hvis du vil reklamere over dit køb, skal du kontakte Q8 kundeservice på Tlf. 8020 8888. Ved reklamation skal du meddele Q8, hvilke forhold der begrundet reklamationen.

Der gælder en 3-årig garanti for ladeprodukterne fra Charge Amps. Du finder garantiinformationen på ladeproduktet via linket: <https://www.chargeamps.com/da/legal/>

10. Klagemuligheder

Hvis du vil klage over dit køb, skal du rette henvendelse til os på infoq8@kundeservice.q8.dk

ellers Tlf. 8020 8888. Hvis det ikke lykkes os at finde en tilfredsstillende løsning, kan du, såfremt betingelserne herfor er opfyldt, indgive en klage til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Center for Klageløsning, Carl Jacobsens vej 35, 2500 Valby. Du kan klage via www.forbrug.dk. EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes, hvis betingelserne er opfyldt. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DA>

11. Behandling af personoplysninger

Q8 behandler personoplysninger om kunden ved kundens bestilling af ladeprodukter.

De indsamlede personoplysninger er:

- Kundens stamdata, såsom navn, fysisk adresse, e-mail og telefonnummer
- Oplysninger om købet
- Betalingsoplysninger
- Oplysninger, som kunden afgiver til Q8's kundeservice

11.1 Formålene med behandlingen og retsgrundlag

Formål	Retsgrundlag
Stamdata, oplysninger om købet og betalingsoplysninger: <ul style="list-style-type: none"> • Faktureringsgrundlag over for kunden • Levering af produktet 	GDPR art. 6, stk. 1, litra b (For at opfylde den kontrakt, kunden er part i)
Oplysninger, som kunden afgiver til Q8's kundeservice: <ul style="list-style-type: none"> • Håndtering af reklamation og fortrydelsesret • Nødvendige tiltag over for kunden, f.eks. yderligere opkrævning og kompensation 	GDPR art. 6, stk. 1, litra f (Afvejning af interesser, hvor vores legitime interesse er at kunne drive omkostningseffektiv virksomhed og tilbyde tjenesteydelser, der er relevante for vores kunder) GDPR art. 6, stk. 1, litra b (For at opfylde den kontrakt, kunden er part i) GDPR art. 6, stk. 1, litra c (For at opfylde en retlig forpligtelse, såsom

	tilbagebetaling af beløbet i henhold til fortrydelsesret)
Stamdata, oplysninger om købet, betalingsoplysninger, og oplysninger, som kunden afgiver til Q8's kundeservice <ul style="list-style-type: none">• Statistikker• Forretnings- og produktudvikling	GDPR art. 6, stk. 1, litra f (Afvejning af interesser, hvor vores legitime interesse er at kunne drive omkostningseffektiv virksomhed og foretage relevant forretnings- og produktudvikling)
Stamdata og oplysninger om købet og betalingsoplysninger <ul style="list-style-type: none">• gældsinddrivelse	GDPR art. 6, stk. 1, litra f (Afvejning af interesser, hvor vores legitime interesse er at kunne drive omkostningseffektiv virksomhed og inddrive udestående pengekrav)

Stamdata og andre oplysninger, der er nødvendige for, at en effektiv gældsinddrivelse kan ske, videregives til Q8's gældinddrivelsesbureau med henblik på gældsinddrivelse.

12. Opbevaring af personoplysninger

Oplysninger, som anvendes som faktureringsgrundlag over for kunden eller som på anden vis er omfattet af bogføringslovens § 10, opbevares i 5 år fra udløbet af det år, som regnskabsmaterialet vedrører.

Oplysninger, som anvendes til interne statistikker, samt forretnings- og produktudvikling, opbevares i personhenførbare form i 6 mdr. fra, at den ønskede statistik er udarbejdet.

Oplysninger, som anvendes til gældsinddrivelse, opbevares indtil 3 år efter, at sagen er afsluttet.

For yderligere information om behandling af personoplysninger, herunder kundens rettigheder som den registrerede, muligheden for at indgive en klage til Datatilsynet mv., henvises der til vores generelle privatlivspolitik: <https://www.q8.dk/personoplysninger/>.

Desuden kan vores databeskyttelsesrepræsentant kontaktes via e-mail: dso@okq8.se.



13. Ændringer

Q8 kan til enhver tid opdatere eller ændre disse generelle vilkår. Ændringerne har virkning for køb og levering af produkter foretaget efter ændringerne. De til enhver tid gældende generelle vilkår kan tilgås via www.Q8.dk.

14. Lovvalg

Q8's generelle vilkår er underlagt dansk ret.



STANDARDFORTRYDELSESFORMULAR

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

Til:

Q8 Danmark

Arne Jacobsens Allé 7

2300 København S

Jeg/vi _____ meddeler herved, at jeg/vi ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores købsaftale om følgende varer _____

Bestilt den ____/____

Fulde navn _____

Adresse _____

Underskrift (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

Dato ____/____



BILAG 1 BETINGELSER FOR STANDARDINSTALLATION

Q8 Danmark

Standardinstallation af ladestander til elbil eller plug-in hybrid - privatperson

Installationen af din ladestander foretages af vores autoriserede installationspartner.

Efter bestilling, vil du modtage en velkomstmail fra installatøren, som før installationen vurderer omfanget af installationen og aftaler en installationsdag sammen med dig.

Før installationen:

Rådgivning og afklaring af de fysiske rammer omkring installationen.

Placeringen af ladestanderen sker efter aftale med dig som kunde og det er dit ansvar at du, eller ejeren af ejendommen kan anvise en egnet placering af ladeboksen, og at ejeren af ejendommen accepterer, at vi borer hul i muren eller andet materiale for at trække kabler til ladeboksen.

En installation tager imellem 3-6 timer og i denne tid beder vi dig være hjemme. Installatøren vil gennemgå hele installationen med dig her og aftaler nærmere ifht. afvigelser fra standardinstallationen. Eventuelle afvigelser fra standardinstallation skal accepteres før påbegyndt arbejde.

Betingelser for en standardinstallation:

Vi arbejder altid under autorisation og opfylder naturligvis de krav, der er sat i dansk lovgivning og efter Sikkerhedsstyrelsens anbefalinger. En installation til ladning af elbiler er under høj belastning i lange perioder, og vi sikrer naturligvis, at installationen overholder kravene til denne brug. Vi laver altid en 3 faset installation også selv om den bil du har nu, kun lader på én fase. Din næste bil kunne meget vel være en 3 faset.

En ladeboks skal altid forsynes direkte fra eltavlen med eget kabel, egen fejlstrømsafbryder (HPFI) og egen sikring. Man kan altså ikke bruge en eksisterende installation til f.eks. lys og stikkontakter.

- Indbygning af kombiafbryder i eksisterende tavle. En kombiafbryder er en kombination af fejlstrømsafbryder (HPFI) og automatsikring. HPFI er type A, 30mA, sikring er 20A med C kurve.
- Maksimum 15 meter kabel. Vi bruger altid 5x6mm² kobberkabel.
- Opsætning og montering af ladeboks. Normalt opsættes ladeboksen til 11 kW, i sjældne tilfælde kan den bagvedliggende installation tåle 22 kW.
- Eltavle og ladeboks er begge i stueplan og placeret i/på samme bygning.
- Der er maksimum en gennemføring imellem eltavle og ladeboks i loft eller væg
- Føringsveje er maksimum 3 meter over terrænoverflade
- Der er intet gravearbejde inkluderet.



- Overgangsmodstand til jord overholder krav fra bilfabrikant. (Typisk 100 Ohm, enkelte biler har et krav om 50 ohm) Installatøren kontrollerer dette.
- Der er tilgængeligt ved eltavle, hvor ladeboks skal monteres og hvor kabel skal fremføres
- Eksisterende installation overholder gældende lovgivning.
- Ladestanderen kan få forbindelse til dit eget WiFi (Som oftest max 10 meter fra router)
Kan dette ikke opfyldes grundet dårligt signal eller grundet bygningsforhold, vil der kunne tilkøbes ekstra installation af kommunikationsudstyr.
- Installation af ladeboks udført af certificeret installatør i hele Danmark. (Færge/bro afgift kan forekomme på øer ud over Fyn og Sjælland)
- Installatøren tester, at ladeboksen fungerer og sikrer, at alle forbindelser er tilsluttet korrekt og efter sikkerhedsreglerne. Vi sikrer ladeboksen med beskyttelsesudstyr og sørger for at overholde alle gældende standarder.
- Kørsel (ud/hjem) på max 40km er incl.
- Vores installationspartner vil altid hjælpe dig godt i gang med din nye ladeboks og forlader dig ikke før den virker og du er klar til at lade din el/hybridbil.
- Du kan via vores Quick guide på www.q8.dk få hjælp til at komme godt i gang med opladning fra Q8.

Hvis ovenstående krav er opfyldt, vil du kunne få en ladestander indenfor prisen på en standardinstallation, medmindre at specielle forhold gør sig gældende. Er en eller flere af punkterne ikke opfyldt, vil der forekomme ekstra betaling.

Ekstraydelser:

Ekstraydelser ud over standard kan typisk være:

- Ladeboksen skal monteres på en fritstående stander,
- Hvis kablet skal nedgraves
- Jordforbindelsen er for dårlig
- Wifi signalforstærker såfremt dit signal er for svagt
- Føringsvejen for kablet er mere end 15 meter
- Etc.

Hvis ikke installationen lever op til vores standardinstallation, får du et tillæg i pris. Dette tillæg aftaler du direkte med installatøren, når han/hun er hos dig. Ekstraomkostninger vil faktureres direkte fra installatøren og altså udenom Q8 Danmark.