



Q8's Generelle Vilkår for anvendelse af Q8 ladestanderer for privatpersoner

1. GENERELLE VILKÅR

Q8 Danmark A/S (CVR Nr. 61082913, med registreret adresse: Arne Jacobsens Allé 7, 2300 København S) ("Q8") tilbyder opladningstjenester ("opladningstjenesten") til genopladelige køretøjer på egne ladestationer og tredjeparts ("partner") ladestationer tilsluttet Q8's offentlige netværk af ladestationer.

Disse vilkår og betingelser ("Generelle Vilkår") gælder for forholdet mellem Q8 og en kunde, som anvender opladningstjenesten, og som er en forbruger (dvs. en fysisk person, der hovedsageligt handler uden for sit erhverv, herefter omtalt som "kunden"). Kunden og Q8 betegnes i det følgende samlet som "parterne" og hver for sig som "part".

Alle bestemmelser i disse Generelle Vilkår vedrørende ladestationen og andet udstyr (såsom tekniske betingelser, tilgængelighed og ansvar) gælder kun for ladestationer inkluderet i Q8's netværk.

Hvilke ladestationer der findes i Q8's netværk, fremgår nærmere af Q8's app.

Generelle Vilkår gælder også, når kunden bruger ladestationer i et andet land end Danmark, hvis en sådan anvendelse er mulig af Q8.

Eventuelle afvigelser fra Generelle Vilkår skal ske skriftligt for at være gyldige. I så fald vil dette fremgå som et individuelt tillæg til Generelle Vilkår.

Alle spørgsmål og kontakte fra kunder håndteres af Q8 igennem Q8's kundeservice med adresse Arne Jacobsens Allé 7, 2300 København S. Tlf. 8020 8888, e-mail: infoq8@kundeservice.q8.dk.

2. FORBINDELSE TIL OPLADNINGSTATIONEN

Anmodning om tilslutning til opladningstjenesten foretages gennem kundens registrering via Q8's App eller hjemmeside.

Q8 forbeholder sig retten til frit at gennemgå kundens anmodning, om adgang til opladningstjenesten og godkende denne. Når Q8 godkender kundens anmodning, er disse Generelle Vilkår gældende.

Ved registrering på Q8's hjemmeside eller på anden vis skal kunden registrere sit navn, telefonnummer og e-mailadresse og indtaste en adgangskode, hvorefter en bekræftelse-mail sendes til kunden. Den registrerede e-mailadresse og adgangskode bruges til at logge ind og få adgang til webportalen og appen. Kunden skal også i forbindelse med det første login til opladningstjenesten kontrollere, at de registrerede oplysninger er korrekte. Q8 er ikke ansvarlig for forkerte oplysninger fra kunden under registreringen. Det er kundens ansvar at sikre sig, at brugeroplysningerne altid er opdaterede.

3. OPLADNINGSKORT

Hvis kunden har anmodet om at få et opladningskort via Q8's hjemmeside, sender Q8 et opladningskort til kunden efter godkendt anmodning herom. Opladningskortet kan bruges til kundeidentifikation, når kunden oplader genopladelige køretøjer via ladestationerne. Opladningskortet er knyttet til en konto, hvorfra kunden muliggør betalingen gennem en forbindelse til et debit- eller kreditkort. Opladningskortet bruger teknologien Radio Frequency Identification (RFID), som er et trådløst identifikationssystem, ved hjælp af et



unikt serienummer og radiobølger. Kunden kan ved modtagelse af opladningskortet bruge opladningstjenesten. Opladningskortet sendes til den adresse, som kunden har registreret til sin Q8 brugerkonto.

Kunden kan også bruge Q8's App for at starte og stoppe opladningen.

Opladningskort, der ikke er brugt i en periode på 24 måneder, vil automatisk blive spærret af Q8. For at genåbne et spærret opladningskort skal kunden kontakte Q8's kundeservice (tlf. 8020 8888).

Opladningskortet tilhører Q8 og skal destrueres eller returneres af kunden, hvis Q8 anmoder om dette, eller hvis det er beskadiget. Q8 erstatter derefter det beskadigede opladningskort mod betaling. Andre parter end Q8 må ikke ændre eller kopiere opladningskortet.

Kunden er ansvarlig for at sikre, at opladningskortet opbevares sikkert, herunder at adgangskoder opdateres, hvis nødvendigt.

Hvis kunden mister sit opladningskort eller bliver opmærksom på misbrug af opladningskortet, skal kunden ringe til Q8's kundeservice på tlf. 8020 8888 og spærre opladningskortet. Q8 kan kræve, at kunden skriftligt bekræfter spærringen, og i tilfælde af tyveri kan Q8 også kræve, at kunden anmelder hændelsen til politiet. Q8 erstatter det mistede opladningskort uden betaling.

Q8 er ikke ansvarlig for eventuelle tab, der opstår som et resultat af, at opladningskortet er gået tabt, beskadiget eller af anden årsag ikke længere kan anvendes.

4. FORTRYDELSES – OG REKLAMATIONSRET FOR FORBRUGERE

Der gælder ikke en fortrydelsesret for de enkelte betalingstransaktioner, som kunden godkender enten i Q8 appen eller ved brug af opladningskortet.

Kunden har sædvanlig reklamationsret i henhold til købelovens regler om forbruger køb.

5. Udstyr til og brug af ladestationerne

På Q8's hurtige ladestationer er der faste kabler. På øvrige ladestationer uden faste kabler, er kunden selv ansvarlig for at medbringe korrekte ladekabler.

De respektive ladestationsejere er ansvarlige for, at ladestationerne overholder gældende standarder, love og regler.

Ladestationernes ladekapacitet afhænger af flere faktorer, såsom det genopladelige køretøjs tekniske karakterforhold, batteriniveau og ladestationens kapacitet, hvoraf komponenten med den laveste kapacitet er afgørende for, hvilken effekt køretøjet kan oplade med. Q8 kan derfor ikke garantere, at opladningen af det genopladeligt køretøj kan gennemføres inden for et maksimum angivet tidsgrænse eller med en vis minimumseffekt.

Instruktioner for brug af ladestationen kan findes på eller ved siden af hver ladestation. Ladestationerne må kun bruges til genopladelige køretøjer som f.eks. er godkendt til henholdsvis Mode 3 og Mode 4-opladning.

Kunden er ansvarlig for korrekt start og afslutning af opladning i overensstemmelse med instruktionerne. For at være sikker på, at opladningen er begyndt, skal kunden orientere sig på ladestationen, webportalen



eller appen. Skulle kunden forårsage skader på ladestationen, skal kunden underrette Q8 eller relevant partner omkring dette.

6. TILGÆNGELIGHED

Opladningstjenesten er tilgængelig for kunden døgnet rundt, men i praksis kan opladningen begrænses af, at nogle ladestationer ikke er tilgængelige på bestemte tidspunkter pga. særlige begrænsninger, lokale begivenheder, ulykker osv. Kunden er i disse tilfælde, såvel som hvis ladestationen er lukket eller ikke fungerer, ikke berettiget til kompensation fra Q8. I nogle tilfælde kan en gyldig parkeringstilladelse fra en tredjepart være påkrævet.

Tilgængeligheden af ladestationerne ses igennem Q8's app og på webportalen. Q8 kan ikke sikre, at oplysninger om tilgængelighed til enhver tid er korrekte.

Q8 stræber efter, at ladestationerne i Q8's netværk altid fungerer. Skulle der opstå en teknisk fejl på en af Q8's ladestationer, sørger Q8 for at fejlen udbedres hurtigst muligt.

Q8 kan således ikke garantere, at ladestationerne altid er tilgængelige.

Q8 forbeholder sig retten til at ændre, begrænse adgangen til eller slukke for opladningstjenesten eller en individuel ladestation til f.eks. opdateringer, vedligeholdelse og fejlkorrektion eller på grund af force majeure-forhold uden for Q8's kontrol. Dette sker uden kompensation til kunden.

Q8 forbeholder sig endvidere retten til at nægte kunden at bruge ladestationerne, hvis kunden bruger opladningstjenesten eller en ladestation på en sådan måde, at denne beskadiges, eller hvis kundens udstyr ikke svarer til det, der er nævnt i Generelle Vilkår, eller hvis kunden på anden måde overtræder de Generelle Vilkår.

7. PRIS

De til enhver tid gældende priser for opladningstjenesterne er tilgængelige i Q8's app, webportal, hjemmeside og i visse tilfælde på ladestationerne. Prisen for opladningstjenesten kan variere bl.a. grundet markedsprisen og evt. rabataftaler, hvorfor prisen kan afvige fra den pris, der vises i appen, på webportalen, hjemmesiden eller på ladestationerne.

8. BETALING

Ved at acceptere disse vilkår i forbindelse med tilmeldingen til opladningstjenesten godkender kunden, at Q8 opkræver betaling, inklusive gældende skatter og serviceafgifter, for brug af opladningstjenesten. Debitering sker gennem en tredjepart, Virta Nordic AB.

Den endelige pris vil afhænge af den endelige opladningstid, opladningsbeløb og den forudbestemte pris meddelt kunden på forhånd, og vil blive beregnet, så snart transaktionen er afsluttet. Derefter bliver kunden debiteret. Opladningen afsluttes i henhold til kundens instruktioner og kan startes eller forlænges af kunden til enhver tid.

9. DEBITERING AF KUNDEKONTO

Kunden skal tilslutte et debit- eller kreditkort til opladningskortet og kundens konto. Omkostningerne ved hver opladning registreres på kundens konto og betaling for den foregående måned opkræves ved



debitering af registrerede betaling eller kreditkort en gang om måneden. Kunden kan se de enkelte registreringer for anvendelsen af opladningstjenesten i appen. Herunder vises valuta, gebyrer, vekselkurs samt valørdatoen. Registeringen anses for modtaget af Q8 samtidig med, at opladningskortet eller appen anvendes til brug af opladningstjenesten. Det kan tage op til 24 timer fra anvendelsen af opladningskortet eller appen, til der sker registrering i Q8's systemer.

Kunden er ansvarlig for betaling af alle gebyrer registreret på kundens konto, jf. dog afsnit 13. Hvis kundens tilknyttede betaling eller kreditkort ikke kan opkræves i overensstemmelse med ovenstående, har Q8 ret til at kræve renter og gebyrer fra kunden på det ubetalte beløb fra datoen for den mislykkedes betaling. Gebyr og erstatning for omkostninger til betalingspåmindelse og omkostninger til udførelse af betalingspåmindelse eller anden forpligtelse betales af kunden.

Q8 har ret til midlertidigt at suspendere kundens adgang til opladningstjenesten, hvis betalingsbetingelserne ikke er opfyldt.

Kunden kan i appen få adgang til oplysninger om sit elforbrug og de registrerede betalinger for opladning umiddelbart efter Q8's modtagelse og registrering af betalingsordren.

10. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

Q8 behandler personoplysninger om kunden ved kundens download og brug af E-mobility appen.

De indsamlede personoplysninger er:

- Stamdata om kunden, herunder navn og e-mail
- Betalingsoplysninger
- Debiteringshistorik
- Ladehistorik, herunder oplysninger om, hvilken ladestation der blev brugt, opladet kWh, mængde og brugstid for opladningstjenesten.
- Oplysninger, som kunden afgiver til Q8's kundeservice, i forbindelse med brug af ladestanderne.

10.1 Formålene med behandlingen og retsgrundlag

Formål	Retsgrundlag
<p>Stamdata, betalingsoplysninger, debiteringshistorik og ladehistorik:</p> <ul style="list-style-type: none">• Faktureringsgrundlag over for kunden• Kundespecifik prisfastsættelse	<p>GDPR art. 6, stk. 1, litra b</p> <p>(For at opfylde den kontrakt, kunden er part i)</p>
<p>Oplysninger, som kunden afgiver til Q8's kundeservice:</p> <ul style="list-style-type: none">• Håndterer fejlmeldinger• Fejlretninger• Reparation af ladere• Nødvendige tiltag over for kunden, f.eks. yderligere opkrævning• Nødvendige tiltag over for kunden, f.eks. kompensation	<p>GDPR art. 6, stk. 1, litra f</p> <p>(Afvejning af interesser, hvor vores legitime interesse er at kunne drive omkostningseffektiv virksomhed og tilbyde tjenesteydelser, der er relevante for vores kunder)</p> <p>GDPR art. 6, stk. 1, litra b</p>

	(For at opfylde den kontrakt, kunden er part i)
Stamdata, betalingsoplysninger, debiteringshistorik, ladehistorik 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 debiteringshistorik <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, betalingsoplysninger, debiteringshistorik og ladehistorik overlades til Q8's finske leverandør af E-mobility app'en, Virta ("Liikennevirta Oy").

Stamdata og debiteringshistorik kan videregives til Q8's gældsinddrivelsesbureau med henblik på gældsinddrivelse.

10.2 Opbevaring af personoplysninger

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

Oplysninger, som anvendes til at håndtere fejlmeldinger, fejlretning og reparation af ladere, opbevares i personhenførbart form i 3 år fra, at fejlmeldingen, fejlretningen og/eller reparationen har fundet sted, hvorefter oplysningerne anonymiseres. Hvis oplysningerne indgår i Q8's regnskabsmateriale, opbevares disse i 5 år fra udløbet af det år, som regnskabsmaterialet vedrører.

Oplysninger, som anvendes til interne statistikker, samt forretnings- og produktudvikling, opbevares i personhenførbart 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.

11. ANSVAR FOR FEJL M.M.

Q8 er ikke ansvarlig for skader, der opstår pga. manglende kompatibilitet mellem kundens genopladelige køretøjer og ladestationen, eller fordi kunden bruger opladningstjenesten eller ladestationen i strid med til enhver tid gældende instruktioner og tekniske krav, som beskrevet i disse Generelle Vilkår.

Q8 er ikke ansvarlig for indirekte skader eller følgeskader på kundens ejendom, som opstår som følge af kundens brug af opladningstjenesten eller ladestationen.

Kunden er ansvarlig for at følge alle retningslinjer og krav i overensstemmelse med instruktionerne fra Q8. Dette inkluderer ansvaret for, at det genopladelige køretøj, som kunden bruger i forbindelse med opladningstjenesten, opfylder alle gældende krav til opladning. Kunder, der ønsker at klage vedrørende opladningstjenesten, skal underrette Q8 inden for 60 dage fra det tidspunkt, hvor den pågældende transaktion, som kunden ønsker at klage over, er debiteret kundens konto, hvis klagen er transaktionsrelateret, inklusive hvilken type fejl der er tale om.

Kunden hæfter for de transaktioner, som registreres ved anvendelse af opladningskortet eller appen. Dog hæfter Q8 for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af opladningskortet eller appen, i det omfang det følger af ufravigelige krav i lovgivningen. Kunden skal sende eventuelle indsigelser mod uautoriserede transaktioner snarest muligt og senest 14 dage efter, at misbruget eller fejlen er konstateret, og senest 12 måneder efter debiteringen af transaktionen.

Klager over transaktioner håndteres og afgøres af Q8. Hvis og når en klage er godkendt, skal Q8 straks kompensere kunden beløbet. Hvis klagen afvises, skal Q8 skriftligt informere kunden om afvisningen af klagen og begrunde Q8's vurdering.

12. BRUG AF Q8 APP OG WEBPORTAL

Via en tredjepartsløsning tilbyder Q8 en app og en webportal, som bl.a. gør det muligt at finde ladestationer. Q8 forbeholder sig retten til, til enhver tid og uden kompensation til kunden, at lukke appen og / eller webportalen.

Q8 forbeholder sig også retten til i rimeligt omfang og uden kompensation til kunden at ændre, begrænse adgang til eller slukke for appen og / eller webportalen for f.eks. at opgradere, opdatere vedligeholde og fejlrette, eller hvis der opstår force majeure-lignende forhold uden for Q8's kontrol.

Q8 giver ingen garantier vedrørende oplysningerne i appen eller på webportalen.

Appen og / eller webportalen kan ændres af Q8 til enhver tid med hensyn til f.eks. struktur, omfang og indhold. Q8 forbeholder sig også ret til at ændre eller fjerne information. Q8 har endvidere ret (men ingen forpligtelse) til at implementere foranstaltninger til at vedligeholde appen og webportalens funktionalitet med hensyn til software eller kompatibilitet med styresystemet.

Kunden har ikke ret til kompensation på grund af, at appen og / eller webportalen er ude af drift eller har begrænset brug.



13. VILKÅRENS GYLDIGHED

Disse Generelle Vilkår er gyldige indtil yderligere varsel.

Q8 har ret til at opsige de Generelle Vilkår med øjeblikkelig virkning, hvis kunden:

- Ikke opfylder sine betalingsforpligtelser
- Ikke har brugt opladningstjenesten i de sidste tre 3 år
- Overtræder disse Generelle Vilkår
- Bruger opladningstjenesten eller en ladestationen på en måde, så det er til gene, ulempe eller skade for Q8 eller andre kunder.

14. ÆNDRINGER AF GENERELLE VILKÅR

Udviklingen inden for opladning af genopladelige køretøjer sker hurtigt og løbende, hvorfor Q8 forbeholder sig retten til at ændre disse Generelle Vilkår for f.eks. at tilpasse opladningstjenesten eller vilkårene til nye eller forbedrede teknologier, enheder, standarder, ny lovgivning or retningslinjer eller til brug for at overholde de gældende tekniske, administrative, operationelle eller andre relevante procedurer eller interne forretningsmæssige procedurer, f.eks. for informationssikkerhed. Kunden informeres om sådanne ændringer med 30 dages varsel på Q8's hjemmeside. Hvis kunden ikke ønsker at være bundet af ændringerne, skal kunden ikke fortsætte med at bruge opladningstjenesten, efter at ændringerne er trådt i kraft.

Ændringer i Generelle Vilkår vedrørende kundens betalinger, som er til ugunst for kunden, skal uanset ovenstående varsles senest to måneder, før ændringerne træder i kraft. Varsling vil ske på Q8's hjemmeside og i appen. Kunden har på baggrund af varslet ret til at træde ud af aftalen straks (dvs. ikke længere være bundet af Generelle Vilkår) uden omkostninger. Kunden anses for at have godkendt ændringerne, hvis kunden efter tidspunktet for ændringernes ikrafttrædelsesdato fortsætter brugen af opladningstjenesten.

15. OVERDRAGELSE

Kunden har ikke ret til at overdrage sine rettigheder eller forpligtelser i henhold til Generelle Vilkår til tredjepart, hverken helt eller delvist .

16. LOVVALG OG KLAGEMULIGHEDER

Generelle Vilkår er underlagt dansk ret.

Som forbruger har kunden ret til at indgive klage til Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, nh@naevneneshus.dk (hjemmeside: <https://naevneneshus.dk/>).