

Tjenestespecifikke vilkår for køb af AURA Serviceaftale

Senest revideret d. 13.11.2025

1. Aftalen

- 1.1 Følgende tjenestespecifikke vilkår (de "Tjenestespecifikke Vilkår") finder i supplement til de Generelle Vilkår ("Generelle Vilkår") anvendelse for kunder (herefter "Kunden", "dig", "din" eller "du"), der har bestilt en AURA Serviceaftale om løbende levering af service, support og drift af Ladeboksen, jf. nedenfor i pkt. 2.
- 1.2 Serviceaftalen udbydes af AURA E-Mobility A/S (herefter "AURA", "vi" eller "os"), CVR 25 56 77 14, som er et selskab i AURA-koncernen.
- 1.3 Din samlede aftale består herefter af ordrebekræftelsen, de Tjenestespecifikke Vilkår og AURA's Generelle Vilkår (herefter samlet benævnt "Serviceaftalen"). AURA forbeholder sig muligheden for at annullere ordren som følge af pris- og trykfejl, tekniske problemer og lignende situationer.
- 1.4 Ved nytegning af serviceaftaler, skal du være opmærksom på, at kvitteringen, som du modtager umiddelbart efter din bestilling, kun er en elektronisk kvittering for, at vi har modtaget din ordre. Kvitteringen er således IKKE en juridisk bindende ordrebekræftelse fra AURA. Serviceaftalen er først gældende, når vi har sendt dig en ordrebekræftelse.
- 1.5 Du skal være minimum 18 år for at indgå Serviceaftalen.
- 1.6 Det er en betingelse for indgåelsen af Serviceaftalen, at Kunden indgår en separat elaftale med AURA om levering af elektricitet på den hovedmåler, som dækker Ladeboksens installationsadresse.
- 1.7 Nytegning af serviceaftaler forudsætter endvidere, at Ladeboksen er fuldt funktionsdygtig og maksimalt 3 år gammel på tidspunktet for Kundens anmodning om tilbud på en Serviceaftale.
- 1.8 Nytegning af serviceaftaler kan alene ske for de modeller, der fremgår af den til enhver tid gældende liste over accepterede modeller for ladebokse på AURAs officielle hjemmeside. Listen over accepterede modeller kan løbende ændres af AURA.

2. Service og support

- 2.1 Ved AURA Serviceaftale forstås en aftale om levering af service, teknisk kundesupport, fjernovervågning, softwareopdateringer, udbedring af fejl og reparation af Ladeboksen, så der sikres god drift og vedligehold af Ladeboksen. Ved Ladeboksen forstås alene det apparat (boks), som overfører elektricitet fra elnettet til elbilen ("Ladeboksen"). Kabler, eltavler, måler, tilbehør og den øvrige del af installationen er således ikke omfattet af Serviceaftalen.
- 2.2 Enhver vedligeholdelse, service, kontrol og reparation af Ladeboksen må alene foretages af AURA eller en af AURA udpeget samarbejdspartner. Kunden skal kontakte AURA, hvis der er problemer med Ladeboksen.
- 2.3 AURA eller dennes samarbejdspartner skal mod fremvisning af legitimation have uhindret adgang til Ladeboksen, eltavle og øvrige relevante installationer på installationsadressen for nødvendige eftersyn, vedligeholdelse, afprøvning, aflæsning og afbrydelse samt lignende.
- 2.4 Så længe du har en Serviceaftale, påtager AURA sig den økonomiske risiko og det driftsmæssige ansvar for Ladeboksens funktionalitet. Dette omfatter dog ikke skader forårsaget af;
- brugerfejl eller skader, som er forvoldt af dig eller øvrige brugere af Ladeboksen.
 - manglende overholdelse af forpligtelser efter Serviceaftalen i øvrigt
- 2.5 Så længe du har en Serviceaftale forbeholder AURA sig retten til at udskifte Ladeboksen såfremt almindelig ælde og slitage efter forventet teknisk levetid medfører, at Ladeboksen ikke længere er funktionel eller omkostningerne til reparation og vedligeholdelse af Ladeboksen vil være uforholdsmæssige. AURA leverer og monterer herefter en funktionsdygtig Ladeboks hos dig. Indenfor Serviceaftalens løbetid afholdes omkostningen hertil af AURA.
- 2.6 AURA kan uden ansvar og varsel tage Ladeboksen ud af drift, udføre vedligeholdelse eller opdatere software og lignende af hensyn til driften af Ladeboksen. Medfører dette, at opladning via Ladeboksen ikke er mulig, vil AURA i denne forbindelse ikke være ansvarlig for eventuelle tab.
- 2.7 Såfremt du er skyld i unødigt udkald eller unødvendig fejlretning, forbeholder AURA sig retten til at fakturere for medgået tid.

- 2.8 Såfremt du opsiger din Serviceaftale, overgår enhver reklamationssag til den forhandler, hvor du har købt din Ladeboks.

3. Levering af el og evt. afgiftsrefusion

- 3.1. Ladeboksens elforbrug betaler du til din elleverandør i henhold til den separate elaftale og vil derfor indgå i dit generelle husholdningsforbrug. Du er ansvarlig for at overholde vilkårene i din elaftale.

- 3.2. For at AURA kan søge elafgiftsrefusion på dine vegne er det en grundlæggende betingelse at du;

- ejer målepunktet, og
- betaler fuld elafgift af forbruget på den hovedmåler, som Ladeboksen er tilsluttet, og
- kun benytter Ladeboksen til opladning af el- eller plug-in hybridbiler.

AURA kan ikke søge evt. elafgiftsrefusion for dig, hvis du har reduceret elafgift på installationsadressen, f.eks. grundet elvarme, jordvarme, husstandsvindmølle eller solceller.

- 3.3. AURA beregner og udbetaler evt. refusion af elafgift til din bankkonto hver måned. Satsen for refusion af elafgift fastsættes af Skattestyrelsen og kan til hver en tid ændres, forudsat at Skattestyrelsen ændrer refusionssatsen.
- 3.4. AURA hæfter ikke for ukorrekte bankoplysninger givet til AURA ved oprettelsen.
- 3.5. Du er ansvarlig for kontinuerlig strømforsyning til Ladeboksen, for at AURA kan administrere, softwareopdatere og servicere Ladeboksen samt sørge for korrekt beregning af elafgiftsrefusionen.
- 3.6. Du er selv ansvarlig for at sikre, at du opfylder kriterierne for at modtage evt. elafgiftsrefusion. Såfremt du ved Serviceaftalens indgåelse eller på et senere tidspunkt ikke længere opfylder kriterierne, er du forpligtet til at oplyse dette til AURA.
- 3.7. Du accepterer, at du ikke selv ansøger om afgiftsrefusion for elforbruget hos SKAT.
- 3.8. Såfremt du har fået udbetalt refusion fra AURA, og det senere viser sig, at du ikke har været berettiget til at modtage denne, har AURA ret til at kræve den for meget udbetalte refusion tilbagebetalt.

4. Serviceaftalens løbetid, ophør og ændring

- 4.1. Serviceaftalen er et løbende abonnement og forbliver i kraft, indtil den opsiges af en af Parterne. Serviceaftalen er gældende fra Ladeboksens aktivering hos AURA, medmindre andet fremgår af ordrebekræftelsen.
- 4.2. Partnerne kan til enhver tid opsiges Serviceaftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.
- 4.3. AURA er berettiget til, når som helst, at ændre de Tjenestespecifikke Vilkår og de Generelle Vilkår ved meddelelse herom til dig, f.eks. i forbindelse med fakturering eller en servicemeddelelse til dig.

Såfremt ændringerne skyldes regulatoriske forhold, herunder påbud fra offentlige myndigheder, eller såfremt der er tale om uvæsentlige ændringer eller ændringer til din fordel, træder ændringerne i kraft fra udløbet af det i meddelelsen angivne varsel, medmindre du forinden varslets udløb har opsagt Serviceaftalen.

- 4.4. AURA kan desuden ved passende varsel forlange ændringer i Serviceaftalen, herunder Serviceaftalens priser, vilkår og forudsætninger i tilfælde af, at der sker ændringer i relevant lovgivning, herunder vejledninger, forskrifter, regulativer og praksis, der påvirker AURA. Serviceaftalen skal i så fald justeres.

5. Vilkår for ladebrik

- 5.1. En AURA ladebrik giver dig adgang til opladning af egen elbil med Ladeboksen samt ladestandere i det offentlige rum, der anvender Spirii's E-Mobility platform (Spirii ApS, CVR-nr. 40 65 73 39 ("Spirii")). Såfremt ladebrikken anvendes i det offentlige rum, sker det i henhold til Spirii's enhver tid gældende vilkår og betingelser. Du kan orientere dig på Spirii's hjemmeside og via Spirii Go-appen om tilgængelige ladelokationer, priser og vilkår for brug af ladebrikken.
- 5.2. Du faktureres for dit forbrug foretaget med ladebrikken i henhold til gældende priser, som kan variere afhængigt af ladelokationen. Når ladebrikken anvendes på offentlige tilgængelige ladelokationer, faktureres du direkte af Spirii efter de for ladelokationen gældende vilkår og priser.
- 5.3. Ladebrikken skal opbevares forsvarligt og må ikke overlades til uvedkommende.

- 5.4. I tilfælde af at ladebrikken mistes eller ved mistanke om misbrug, skal du straks kontakte AURA på telefon for at spærre ladebrikken og undgå misbrug.

6. **Stabilt elnet – regulering af Ladeboksens ladeeffekt**

- 6.1. AURA ser det som vigtigt at være med til at sikre et stabilt elnet. Derfor forbeholder AURA sig retten til midlertidigt at regulere Ladeboksens ladeeffekt under en igangværende ladesession. Reguleringen kan foretages som led i belastningsstyring, balancering af elnettet eller andre driftsmæssige hensyn til elnettets stabilitet og tilstræbes udført med mindst mulig betydning for den samlede opladning.

7. **Betaling**

- 7.1. Prisen for Serviceaftalen fremgår af ordrebekræftelsen.
- 7.2. Det er en betingelse for indgåelsen af Serviceaftalen, at du opretter en betalingsaftale via AURAs betalingsudbyder.
- 7.3. Betaling for Serviceaftalen opkræves forud.
- 7.3.1. For Serviceaftaler, som er indgået mellem AURA og Kunden fra og med d. 13.11.2025, opkræves Serviceaftalen som defineret og fastsat i Kundens elaftale, således at Kunden alene modtager én samlet regning fra AURA der omfatter både el- og Serviceaftalen, jf. pkt. 1.6.

8. **Misligholdelse**

- 8.1. AURA kan vælge at deaktivere tjenesterne under Serviceaftalen uden forudgående varsel, hvis det erfare, at du væsentligt misligholder dine forpligtelser under Serviceaftalen.

Der er tale om væsentlig misligholdelse, såfremt du eller nogen i din husstand (ikke udtømmende):

- Benytter abonnementet i erhvervsøjemed.
- Bruger udstyr, der ikke er godkendt eller beregnet til tilslutning til Ladeboksen eller foretager indgreb i Ladeboksen.
- Afskærer AURA fra at få adgang til Ladeboksen og/eller andre installationer som AURA har ret til efter Serviceaftalen.

- 8.2. Da elaftalen til den hovedmåler, som leverer strøm til Ladeboksen, udgør et driftsmæssigt fundament for Serviceaftalen, betragtes misligholdelse af Kundens elaftale tillige som misligholdelse af Serviceaftalen.

