

# Generelle vilkår og betingelser

## 1 Innledning og definisjoner

Disse generelle vilkår og betingelser for kunder ("Generelle vilkår og betingelser") gjelder når Flexibility AS, Professor Dahls gate 3, 0355 Oslo, organisasjonsnummer 919693673, ("Flexibility"), tilbyr Tjenester til kunder i Norge ("Kunden").

Alle Tjenester tilbys i henhold til ufravikelig lov og i samsvar med: eventuelle individuelt avtalte vilkår og betingelser; og disse Generelle vilkår og betingelser for kunder.

Kunden samtykker til og aksepterer disse Generelle vilkår og betingelser for kunder ved å registrere seg hos Flexibility eller ved å aktivere lading fra en lader ved å gjennomføre en engangsbetaling. Bindende avtale ("Avtalen") oppstår når Flexibility har bekreftet Kundens registrering / betaling og Kunden gis tilgang til Flexibilitys Tjenester. Disse Generelle vilkår og betingelser er del av Avtalen mellom Flexibility og Kunden.

## 2 Definisjoner

I disse Generelle vilkår og betingelser, og i forbindelse med Tjenestene, skal definerte ord og uttrykk ha den betydning som er angitt nedenfor:

"App" betyr Flexibilitys mobilapplikasjon;

"Flexibility-system" betyr elektroniske system for moderne styring av lading og relaterte tjenester som Kunden får tilgang til via Appen og/eller Nettsiden.

"Part" og "Parter" betyr Flexibility og/eller Kunden.

"Nettside" betyr Flexibilitys hjemmeside [www.flexibility.no](http://www.flexibility.no)

"Gjestelading / engangslading" omfatter et element av lading som er startet av et umiddelbart kjøp og videresalg av ladetid/strøm. Dette kan skje uten å opprette fullverdig bruker i Flexibility-systemet, men ved å gjennomføre en betaling som gjest/engangsbruker for en gitt lader. Flexibility vil fra dette tidspunktet og frem til Ladeprosedyren er avsluttet; viderformidle innkreving av betaling for denne tjenesten fra det aktuelle Borettslag/sameie eller Partner til den ladende Kunden som aktiverte tjenesten.

“Hjemmelading med etterskuddsvis betaling” er når Kunden forvalter/eier/har tilgang til en lader/ladere i et felles anlegg eid av en tredjepart/sameie/borettslag, og Flexibility systemet styrer ladingen og organiserer innkreving av penger for ladingen i anlegget. Slik at tredjepart/borettslag/sameie eller Partner etterskuddsvis får dekket sine kostnader for infrastruktur, energi, nettleie i henhold til Partners valgte prismodell.

“Partners prismodell” betyr de prisene som eier av ladeanlegg velger at Flexibility skal presentere og viderefakturere til kunde for utføring av lading og tilhørende tjenester.

Prisene vil kunne være avhengig av valgt betalingsmodell, lader, tid og oppdatert pris vil være tilgjengelig til kunde via APP.

- Spotpris + påslag (øre/kWh)
- Fastpris per kWh (øre/kWh)
- Fastpris per måned per bruker
- Pris per minutt (øre/minutt)
- Minimumspris per lading

Oppdatert prismuligheter med ytterligere forklaring finnes på Nettside.

2.1 Definisjoner kan også finnes andre steder i disse Generelle vilkår og betingelser.

### **3 Generelle vilkår og betingelser for Tjenestene**

3.1 Flexibility tilbyr et elektronisk system for moderne å styre parkering og lading ("Flexibility-systemet"), der Flexibility, i samarbeid med borettslag, sameie og andre Partnere, tilbyr til Kundene lading ("Ladetjenesten")

3.2 Tilgang til Tjenestene, registreringsinformasjon, mv

3.3 En forutsetning for at Kunden skal få tilgang til Tjenestene er at Kunden laster ned APP. Her kan bruker registrerer seg som bruker av Flexibilitiy systemet. Flexibility forbeholder seg retten til å avslå en søknad om registrering.

- 3.4 Søknad om registrering kan gjøres via Appen eller på de andre måter som til enhver tid aksepteres av Flexibility. I forbindelse med registrering skal Kunden oppgi nødvendig informasjon, slik som nærmere angitte personopplysninger, gyldig telefonnummer, e-postadresse.
- 3.5 Når registreringen er godkjent gis Kunden en ikke-eksklusiv og ikkeoverførbar rett, som er begrenset i tid og ikke kan videreliseres, til å bruke Flexibility-systemet, og dermed Tjenestene.

Retten til å bruke Flexibility-systemet varer gjennom hele Avtaleperioden og så lenge Kunden har en aktiv brukerkonto og utfører sine plikter i henhold til Avtalen (herunder disse Generelle vilkår og betingelser). En aktiv brukerkonto er en konto som har hatt en aktiv transaksjon i løpet av de siste 24 månedene.

- 3.6 Ved registrering velger Kunden et unikt passord som skal brukes sammen med Kundens telefonnummer og/eller e-postadresse ("Innloggingsinformasjon") som gjør det mulig for Kunden å logge inn på Appen.
- 3.7 Enkelte frivillige og gratis TilleggsTjenester krever at Kunden bruker Appen og aktivt kobler sin bil til Flexibility-systemet. Dette er mulig gjennom tredjeparts API til bilprodusenten.

#### **4 Kundens forpliktelser og ansvar**

Kunden skal alltid overholde gjeldende lover og forskrifter, og regler fastsatt av den relevante Partner eller borettslag/sameie til enhver tid som gjelder i forhold til Kundens lading av kjøretøyet.

- 4.1 Kunden skal sørge for at Innloggingsinformasjonen behandles og brukes på en sikker måte, og ikke videreformidles eller på annen måte gjøres tilgjengelig for uvedkommende.
- 4.2 Kunden er ansvarlig for å ha oppdatert til den til enhver tid siste versjonen av Leverandørens app.
- 4.3 Kunden plikter å sette seg inn i og bruke Tjenesten i samsvar med de brukerveiledninger og retningslinjer som Leverandøren har tilgjengeliggjort for Tjenesten på sine hjemmesider.
- 4.4 Kunden må ved bruk av Tjenesten ikke forsere fysiske eller elektroniske sperrer for å skaffe seg uberettiget tilgang til tjenester eller systemer som Kunden ikke har rett til å benytte.
- 4.5 Kunden plikter å behandle både ladeboksen ("Laderen") og infrastruktur tilknyttet Laderen ("Ladeanlegget") med tilbørlig aktsomhet og forsiktighet.
- 4.6 Kunden skal uten opphold varsle Flexibility dersom Kunden har grunn til å tro at uvedkommende har fått tilgang til eller kunnskap om Innloggingsinformasjonen. Kunden skal også gi Flexibility beskjed om eventuelle andre forhold av betydning for Avtalen og/eller levering av Tjenestene.
- 4.7 Kunden skal sørge for at betalingskortet som er registrert gjennom Flexibility, eller annen valgt betalingsmåte, dersom aktuelt, er gyldig, ikke er blokkert og at den tilknyttede kontoen, om noen, har tilstrekkelig dekning.
- 4.8 Kunden skal sørge for at telefon, mobiltelefon eller annet teknisk utstyr som brukes av Kunden fungerer tilfredsstillende og til enhver tid er kompatibelt med Flexibility-systemet, Tjenestene og Appen.

## **5 Leverandørens ansvar for Tjenesten**

Leverandøren har ansvar for at Tjenesten fungerer i samsvar med de krav som følger av Kundeavtalen.

- 5.1 Leverandøren garanterer imidlertid ikke at Tjenesten til enhver tid vil fungere uten forstyrrelser eller feil, men at eventuell nedetid for Tjenesten vil bli håndtert innen rimelig tid.
- 5.2 Leverandøren skal så langt det er praktisk mulig øve tilsyn med Tjenesten for å avdekke feil og mangler.
- 5.3 Flexibility påtar seg intet ansvar for ladestasjonen som brukes av Kunden i forbindelse med Ladetjenesten.

## **6 Stenging av Tjenesten**

- 6.1 Leverandøren kan umiddelbart og uten forutgående varsel helt eller delvis stenge Kundens tilgang til Tjenesten dersom offentlige myndigheter krever dette eller det er nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige årsaker. Tilsvarende gjelder i nødssituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, omfattende streik eller lockout, eller ved alvorlig fare for sabotasjer mot nett og tjenester.
- 6.2 Dersom Kunden har utestående betaling kan Leverandøren stenge Tjenesten uten forutgående varsel.
- 6.3 Gjenåpning av Tjenesten kan skje ved å betale utestående faktura. Leverandøren er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av stenging og gjenåpning av Tjenesten.

## **7 Betalingsbetingelser mv.**

Betaling gjøres enten ved å belaste Kundens registrerte betalingskort, VIPPS eller ved annen betalingsmåte som til enhver tid er godkjent av Flexibility.

- 7.1 Kunden velger og godkjenner betalingsmåte i forbindelse med registrering av lader i APP. For informasjon om ytterligere betalingsvilkår som gjelder for de respektive betalingsmåter, henvises til den aktuelle betalingstjenesteleverandør.
- 7.2 Fast månedsavgift betales månedlig på forhånd og kan ikke refunderes.
- 7.3 Dersom betaling ikke skjer til rett tid kan Flexibility kreve et forsinkelsesrentegebyr i henhold til lov av 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling (forsinkelsesrenteloven), fra forfall til det tidspunkt betaling er gjort i sin helhet. Flexibility har krav på erstatning for kostnader forbundet med innkreving av forfalte beløp (for eksempel purringer eller inkassokrav).

## **8 Tilgjengeligheten til Flexibility-systemet, immaterielle rettigheter mv.**

- 8.1 Flexibility-systemet er vanligvis tilgjengelig 24 timer i døgnet, men med unntak av nødvendig tid for planlagte avbrudd for oppgraderinger, modifikasjoner og vedlikehold. Kunden erkjenner at programvaren aldri kan testes i alle mulige situasjoner og at det kan forekomme avvik fra avtalt funksjonalitet og uventede feil og forstyrrelser.
- 8.2 Flexibility forbeholder seg retten til å oppdatere Flexibility-systemet med nye funksjoner eller på annen måte endre det for å, for eksempel, tilpasse det til ny teknologi, nye sikkerhetskrav eller nye administrative prosedyrer. Flexibility påtar seg intet ansvar for skader eller tap som oppstår i forbindelse med at Flexibility-systemet ikke er tilgjengelig, er ute av funksjon, eller inneholder feil.
- 8.3 All opphavsrett (herunder retten til dataprogrammer, kildekoder, objektkoder og algoritmer) og andre immaterielle rettigheter (herunder varemerker og patentrettigheter) knyttet til Flexibility-systemet og innholdet, er eid eller lisensiert av Flexibility eller dets leverandører og samarbeidspartnere. Ingen slike rettigheter er overført til Kunden i kraft av denne Avtalen. Det er ikke tillatt å bruke Flexibility-systemet eller dets innhold for kommersielle formål. Kunden kan ikke kopiere, distribuere, selge, publisere, overføre, låne ut, underlisensiere, modifisere, eller på annen måte disponere over eller gjøre noe med programvaren som inngår i Flexibility-systemet. Kunden kan ikke engasjere seg i omvendt utvikling, dekompilering, demontering eller på annen måte forsøke å få tilgang til programvarens kildekode.

8.4 Flexibility benytter vanlige sikkerhetstiltak for å beskytte data. Flexibility er ikke ansvarlig for tap av data eller utlevering med mindre Flexibility har handlet uaktsomt.

## 9 Flexibilitys erstatningsansvar

9.1 Flexibilitys samlede erstatningsansvar skal ikke i noe tilfelle overstige et beløp tilsvarende grunnbeløpet i samsvar med § 1 av Forskrift om grunnbeløp, reguleringsfaktorer m.m. av 27. mai 2016 nr. 530 (*grunnbeløpsforskriften*), unntatt dersom Flexibility har handlet forsettlig eller grovt uaktsomt.

9.2 Flexibility er ikke ansvarlig for eventuelle skader eller tap hos Kunden som forårsakes av:

- a) Kundens feil eller uaktsomhet, herunder at Kunden ikke har startet eller avsluttet en Tjeneste korrekt;
- b) Kunden ikke har utført sine plikter i henhold til denne Avtalen eller på annen måte ikke har overholdt Flexibilitys instruksjoner;
- c) feil, avbrudd eller forsinkelse i telefoni, Internett eller annet kommunikasjonsnettverk, eller en eventuell teleoperatørs handlinger eller unnlater som påvirker Tjenestenes funksjonalitet eller tilgjengelighet;
- d) at Tjenesten har blitt kansellert av Flexibility på grunn av årsaker som viser seg å være feil, men som Flexibility hadde grunn til å tro var riktige på tidspunktet for kanselleringen og som var bakgrunnen for kanselleringen;
- e) avbrudd i eller utilstrekkelig tilgang til én eller flere Tjenester som Flexibility ikke med rimelighet kunne ha forutsett;
- f) at en Ladestasjon ikke fungerer som den skal;
- g) uautorisert bruk av Innloggingsinformasjon og/eller Tjenestene
- k) Force Majeure

- 9.3 Flexibility er ikke under noen omstendigheter ansvarlig for indirekte skader eller følgeskader som f.eks. tap av fortjeneste. Flexibility er ikke ansvarlig for eventuelle skader i forhold til Kundens relasjon med en tredjepart.

## **10 Kundens erstatningsansvar**

- 10.1 Kunden skal holde Flexibility skadesløs fra skader eller tap som Flexibility påføres som følge av Kundens feil eller forsømmelse, at Kunden ikke har utført sine plikter i henhold til Avtalen eller på annen måte ikke har overholdt Flexibilitys instruksjoner.
- 10.2 Kunden skal holde Flexibility skadesløs fra eventuelle tredjepartskrav mot Flexibility som er en direkte eller indirekte følge av Kundens bruk av Tjenesten.

## **11 Klager**

- 11.1 Ved mangelfull Tjeneste eller uriktig fakturering skal Kunden umiddelbart sende skriftlig klage til Flexibilitys kundeservice, og senest innen 60 dager fra da den aktuelle Tjenesten påbegynte, alternativt fra da Kunden ble kjent med, eller burde ha fått kjennskap til. Klagen skal klart angi type mangel eller feil. Kunden skal gi rimelig hjelp til Flexibility i forbindelse med en eventuell undersøkelse i forbindelse med klagen.



## **12 Avtaleperiode, førtidig oppsigelse mv.**

12.1 Avtalen gjelder fra når Flexibility har bekreftet registreringen av (se punkt 1.4) inntil den sies opp i samsvar med vilkårene i Avtalen, eller som på annen måte er skriftlig avtalt.

12.2 Kunden kan si opp Avtalen ved slutten av neste kalendermåned etter varsel om oppsigelse.

12.3 Flexibility kan umiddelbart stanse Kundens tilgang til Tjenestene, stenge Kundens brukerkonto og/eller si opp Avtalen med umiddelbar virkning dersom;

- a) Kunden vesentlig misligholder noen av sine forpliktelser i henhold til Avtalen;
- b) Kunden ikke oppfyller, eller det er en rimelig grunn til å anta at Kunden ikke vil oppfylle, sine betalingsforpliktelser
- c) Kunden, i henhold til Flexibilitys rimelige vurdering, kunne forventes å bli insolvent;
- d) Kunden benytter Flexibility-systemet eller Tjenesten i strid med Avtalen eller på en måte som kan være skadelig for eller skade Flexibility eller en tredjepart,
- e) Kunden gjentatte ganger har parkert sine kjøretøy i strid med gjeldende lover, forskrifter og/eller regler eller parkeringsvilkår fastsatt av aktuell partner,
- f) Kunden har gitt uriktige, ufullstendige eller villedende opplysninger

12.4 Oppsigelse av Avtalen skal skje skriftlig.

12.5 Oppsigelse av Avtalen (uansett grunn) skal ikke påvirke noen rettigheter og/eller forpliktelser pådratt av en Part før den dato Avtalen sies opp.

## **13 Angrerett**

I henhold til lov av 20. juni 2014 nr. 27 om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (*angrerettloven*), kan Kunden trekke seg fra avtalen ved å varsle Flexibility kundeservice innen 14 dager fra godkjent registrering.

## **14 Force majeure**

Flexibility er ikke ansvarlig for feil eller forsinkelse i gjennomføringen av vilkårene i denne Avtalen som følge av enhver årsak eller omstendighet utenfor Flexibilitys rimelige kontroll, herunder, men ikke begrenset til, brann, flom eller andre naturkatastrofer, krigshandlinger, terrorhandlinger, arbeidskonflikter, feil, avbrudd eller forsinkelse i telefoni, Internett eller annet kommunikasjonsnettverk, restriksjoner i alminnelig ferdsel, ulykke, eksplosjon, forstyrrelser, lovgivning eller tiltak fra offentlig myndighet.

## **15 Taushetsplikt**

Ingen av Partene skal gi fortrolige opplysninger om den annen Part uten den andre Parts samtykke. Kunden erkjenner og samtykker imidlertid til at Flexibility kan dele informasjon om Tjenestene og bruk av disse til Partnere for å utføre sine oppgaver i forhold til dem. Videre erkjenner og samtykker Kunden til at Flexibility rapporterer misbruk av Tjenestene, ulovlige aktiviteter, uredelig eller upassende oppførsel og/eller mistanker om dette til politiet eller annen kompetent myndighet.

## **16 Behandling av personopplysninger mv.**

Personopplysninger behandles i samsvar med gjeldende lovverk for beskyttelse av personvern og i samsvar med Flexibilitys retningslinjer for personvern ("Retningslinjer for personvern").

## **17 Endringer, overføringer mv.**

Flexibility forbeholder seg retten til å endre disse Generelle vilkår og betingelser. I så tilfelle skal Flexibility umiddelbart informere Kunden og gjøre den nye versjonen av de Generelle vilkårene og betingelsene tilgjengelig for Kunden. Dersom Kunden deretter fortsetter å bruke Tjenestene skal Kunden anses å ha akseptert endringene.

17.1 Gjeldende Generelle vilkår og betingelser er til enhver tid tilgjengelig på Nettsiden og via APP.

17.2 Flexibility har rett til å overdra, helt eller delvis, sine rettigheter og/eller forpliktelser etter avtalen uten Kundens samtykke. Videre har Flexibility rett til å benytte underleverandører for å oppfylle sine plikter etter Avtalen.

17.3 Kunden kan ikke overdra sine rettigheter og/eller forpliktelse i henhold til Avtalen uten Flexibilitys skriftlige forhåndssamtykke.

## **18 Diverse**

18.1 Avtalen utgjør hele avtalen mellom Partene vedrørende de tema som Avtalen gjelder.

18.2 Partene er enige om at dersom en bestemmelse i Avtalen anses ugyldig eller ikke kan håndheves skal slik bestemmelse og de øvrige vilkår og betingelser i Avtalen gjelde i tillatt utstrekning.

18.3 Disse Generelle vilkår og betingelser (samt eventuelle andre vilkår og betingelser som er en del av Avtalen) er tilgjengelig på flere språk, der den norske språkversjonen er den opprinnelige versjonen. Partene erkjenner at ved eventuelle avvik mellom språkversjonene av de Generelle vilkår og betingelser, skal den norske versjonen gjelde.

## **19 Lovvalg og tvister**

19.1 Avtalen skal reguleres av og tolkes i samsvar med norsk lov.

19.2 Enhver tvist, uenighet eller krav som følge av eller i forbindelse med Avtalen, eller brudd, opphør eller ugyldighet av denne, skal primært løses ved frivillig avtale mellom partene. Dersom partene ikke er i stand til å komme til enighet, kan tvisten på Kundens forespørsel, behandles av *Forbrukerklageutvalget*. En tvist kan også avgjøres ved norske domstoler, med Oslo tingrett som første instans.

19.3 Dette punkt 21 skal gjelde også etter oppsigelse av Avtalen.

## **20 Kundeservice**

Flexibility kundeservice svarer på spørsmål angående Avtalen og Tjenestene som tilbys av Flexibility.

Telefonnummer: + 47 48 47 55 56, E-post: [post@flexibility.ai](mailto:post@flexibility.ai)