



Vilkår for lading i NEAS

Vi gjør bærekraftig utvikling mulig

neas.no

Vilkår fra 1. september 2026

neas

Sist oppdatert: 1. September 2026

Disse vilkårene gjelder for bruk av ladetjenester levert av **NEAS Energi Telekom AS**, org.nr. 960 684 737, Fosnagata 12, 6. etasje, 6509 Kristiansund, heretter kalt **NEAS**.

Vilkårene gjelder når du starter, bruker eller betaler for lading gjennom NEAS-appen eller andre betalingsløsninger som tilbys på ladeanlegg administrert av NEAS.

Ved å starte en ladeøkt aksepterer du disse vilkårene.

1. Om ladetjenesten

NEAS tilbyr en tjeneste som gjør det mulig å finne, starte, stoppe og betale for lading av elektriske kjøretøy.

Lading kan, avhengig av det enkelte ladeanlegget, startes og betales på én eller flere av følgende måter:

- NEAS-appen
- QR-kode eller Express-betaling
- Vipps
- Visa, Mastercard eller andre støttede betalingskort
- Fysisk kortterminal
- Andre betalingsmetoder som NEAS gjør tilgjengelig

Tilgjengelige betalingsmetoder kan variere mellom ulike ladestasjoner.

2. NEAS-appen

Registrerte kunder kan benytte NEAS-appen for å starte og betale for lading på ladestasjoner som er tilgjengelige i tjenesten.

Før en ladeøkt starter skal gjeldende pris og eventuelle øvrige kostnader knyttet til ladepunktet være tilgjengelig for kunden.

Når lading startes gjennom NEAS-appen, registreres ladeøkten på kunden som er innlogget i appen. Kunden er ansvarlig for bruk som skjer gjennom egen brukerkonto.

Kostnaden for ladeøkten beregnes ut fra gjeldende pris på ladepunktet og faktisk gjennomført lading.

3. Betaling gjennom NEAS-appen

Når du velger å betale for lading gjennom NEAS-appen, blir kostnaden for ladeøkten fakturert av NEAS.

Eksisterende NEAS-kunder

Har du et aktivt strøm- eller internettabonnement hos NEAS, legges kostnaden for lading til din ordinære faktura fra NEAS.

Det tilkommer ikke eget administrasjonsgebyr for lading når ladebeløpet faktureres sammen med et aktivt strøm- eller internettabonnement.

Kunder uten strøm- eller internettavtale fra NEAS

Du kan benytte NEAS-appen til lading selv om du ikke har strøm eller internett fra NEAS. Dersom du ikke har et aktivt strøm- eller internettabonnement hos NEAS, opprettes det en separat faktura for ladeforbruket. For slik fakturering tilkommer et administrasjonsgebyr på kr 49 per faktura. Gjeldende priser og gebyrer opplyses før eller i forbindelse med bruk av tjenesten.

4. Express-betaling

På ladeanlegg som tilbyr Express-betaling kan du betale for lading uten å benytte fakturering gjennom NEAS-appen. Express-løsningen benytter Adyen som betalingsleverandør for behandling av betalingstransaksjoner. Avhengig av hvilke betalingsmetoder som er tilgjengelige, kan betaling blant annet gjennomføres med:

- Visa
- Mastercard
- Vipps
- andre betalingsmetoder som til enhver tid støttes av løsningen

Adyen håndterer den tekniske betalingsformidlingen mellom valgt betalingsmetode og NEAS. Ved kortbetaling kan det reserveres et beløp på betalingskortet før ladeøkten starter. Etter at ladeøkten er avsluttet, belastes det faktiske beløpet for gjennomført lading, og eventuell resterende reservasjon frigjøres i henhold til rutinene hos kortutsteder og betalingsleverandør.

5. Betaling med kortterminal

Enkelte ladeanlegg kan ha fysisk betalingsterminal. Kortterminalløsningen leveres av Elavon, som håndterer terminalforbindelsen og betalingsformidlingen mellom kundens betalingskort og NEAS. Tilgjengelige korttyper og betalingsmetoder fremgår av den enkelte terminalen. Ved bruk av kortterminal kan et beløp reserveres før ladeøkten starter. Etter at ladeøkten er avsluttet, belastes det faktiske beløpet for gjennomført lading, og eventuell resterende reservasjon frigjøres i henhold til rutinene hos kortutsteder og betalingsleverandør.

6. RFID

RFID-brikke kan benyttes som identifikasjonsmiddel for å starte og avslutte lading på ladeanlegg som støtter slik funksjonalitet.

For at en RFID-brikke skal kunne benyttes, må brikken være registrert og knyttet til en gyldig ladeavtale. Registrering gjøres i NEAS-appen, hvor RFID-brikken kan knyttes til enten kundens private ladeavtale eller en bedriftsladeavtale kunden har tilgang til.

Ved registrering skal RFID-brikkens serienummer registreres. Kunden er ansvarlig for at korrekt serienummer oppgis, da dette benyttes til identifikasjon av brikken ved lading og tilknytning av ladeøkten til aktuell ladeavtale.

Kunden kan benytte en eksisterende RFID-brikke, forutsatt at denne er teknisk kompatibel med RFID-leseren på det aktuelle ladeanlegget. NEAS kan ikke garantere at RFID-brikker levert av tredjepart er kompatible med alle ladeanlegg eller ladere.

RFID-brikke kan også bestilles fra NEAS ved henvendelse til NEAS. For privatkunder er prisen kr 25 inkl. mva per brikke. For bedriftskunder avtales pris ved etablering av bedriftsladeavtalen, blant annet basert på avtalt løsning og antall RFID-brikker.

Kunden er ansvarlig for bruken av RFID-brikker som er registrert på kundens ladeavtale. Ved tap, tyveri eller mistanke om misbruk skal kunden uten ugrunnet opphold fjerne eller deaktivere brikken i NEAS-appen, eller kontakte NEAS dersom kunden ikke selv har mulighet til dette.

Lading som er startet ved bruk av en RFID-brikke registrert på kundens ladeavtale, vil som utgangspunkt bli registrert og avregnet på den ladeavtalen brikken var tilknyttet på tidspunktet for ladingen.

7. Pris for lading

Prisen for lading bestemmes av prisen som gjelder på det aktuelle ladepunktet når ladeøkten starter.

Pris kan blant annet beregnes på grunnlag av:

- energiforbruk i kWh
- tidsbruk
- kombinasjon av energi og tid
- spotpris
- eventuelle start-, parkerings- eller overliggergebyrer

Gjeldende pris skal vises før ladeøkten startes.

Den endelige kostnaden beregnes ut fra faktisk bruk og kan derfor avvike fra et eventuelt estimert beløp som vises før lading. Alle priser til privatkunder oppgis inklusive merverdiavgift, med mindre annet uttrykkelig fremgår.

8. Brukerens ansvar

Som bruker av NEAS' ladetjeneste er du ansvarlig for å:

- bruke ladestasjonen og ladeutstyret i samsvar med instruksjonene
- kontrollere at riktig ladepunkt er valgt før ladeøkten startes
- sørge for at kjøretøyet kan benytte den aktuelle ladestasjonen
- følge skilting, parkeringsbestemmelser og øvrige regler på området
- sikre egen NEAS-konto og hindre uvedkommende tilgang
- melde fra til NEAS dersom du oppdager feil eller skade på ladeutstyr
- sørge for at registrerte kontakt- og betalingsopplysninger er korrekte

Brukeren kan holdes ansvarlig for skade som skyldes forsettlig eller uaktsom feilbruk av ladeutstyret.

8. Tilgjengelighet og driftsavbrudd

NEAS arbeider for at ladetjenesten skal være tilgjengelig og fungere som forventet, men kan ikke garantere kontinuerlig tilgjengelighet.

Lading kan blant annet påvirkes av:

- tekniske feil på ladestasjonen
- strømbrydd eller feil i strømmettet
- kommunikasjonsfeil
- feil hos betalingsleverandør
- feil i mobilnett eller internettforbindelse
- vedlikehold eller oppdateringer

- feil eller begrensninger hos tredjepartsleverandører

NEAS vil så langt det er praktisk mulig forsøke å rette feil og informere om vesentlige driftsforstyrrelser.

9. Feil ved lading

Dersom en ladeøkt ikke starter, avsluttes uventet eller registreres feil, bør kunden kontakte NEAS så snart som mulig.

Oppgi gjerne:

- ladestasjon eller lokasjon
- ladenummer eller ladepunkt
- tidspunkt
- registreringsnummer dersom relevant
- betalingsmåte
- beskrivelse av hendelsen

Dette gjør det enklere for NEAS å undersøke hendelsen.

10. Betaling og manglende betaling

Kunden er ansvarlig for betaling av gjennomførte ladeøkter. Ved fakturering gjelder betalingsfristen som fremgår av fakturaen. Ved manglende betaling kan det påløpe forsinkelsesrenter, purregebyr og eventuelle kostnader til innfordring i henhold til gjeldende lovgivning. NEAS kan midlertidig begrense eller sperre tilgangen til fakturabasert lading dersom forfalte krav ikke blir betalt.

11. Personopplysninger

NEAS Energi Telekom AS er behandlingsansvarlig for personopplysninger som behandles i forbindelse med ladetjenesten.

NEAS behandler personopplysninger som er nødvendige for å levere og administrere ladetjenesten.

Behandlingen kan blant annet omfatte følgende kategorier av opplysninger:

- navn og kontaktinformasjon
- kunde- og brukeropplysninger
- ladehistorikk
- lokasjon og ladepunkt
- tidspunkt og energiforbruk
- betalings- og transaksjonsopplysninger
- tekniske opplysninger knyttet til bruk av tjenesten

Behandlingsgrunnlag og formål

Behandlingen skjer på følgende grunnlag etter personvernforordningen artikkel 6:

Oppfyllelse av avtale (artikkel 6 nr. 1 bokstav b): registrering og gjennomføring av ladeøkter, beregning av pris, fakturering og betalingsoppfølging, administrasjon av brukerkonto og kundeservice. Rettslig forpliktelse (artikkel 6 nr. 1 bokstav c): oppbevaring av bokføringspliktig dokumentasjon og oppfyllelse av andre lovpålagte krav.

Berettiget interesse (artikkel 6 nr. 1 bokstav f): forebygging og avdekking av misbruk og svindel, sikring av drift, feilsøking og feilretting på ladeanleggene, samt inndriving av forfalte krav. Du kan protestere mot behandling som skjer på dette grunnlaget.

Samtykke (artikkel 6 nr. 1 bokstav a) benyttes bare der NEAS innhenter samtykke særskilt og uttrykkelig, for eksempel til markedsføring. Aksept av disse vilkårene utgjør ikke et slikt samtykke, og et samtykke kan trekkes tilbake når som helst.

Lagringstid

Bokføringspliktig dokumentasjon, blant annet fakturaer og transaksjonsopplysninger, oppbevares så lenge bokføringsloven krever, for tiden fem år etter regnskapsårets slutt. Kunde- og brukeropplysninger slettes eller anonymiseres når kundeforholdet er avsluttet og eventuelle utestående krav er gjort opp. Ladehistorikk og tekniske bruksopplysninger som ikke er bokføringspliktige, slettes eller anonymiseres senest [antall] måneder etter ladeøkten.

Utfyllende informasjon om formål, behandling og lagringstid finnes i NEAS' personvernerklæring på NEAS' nettsider.

NEAS deler personopplysninger med andre bare når det er nødvendig for å levere tjenesten, gjennomføre betaling eller oppfylle lovpålagte krav:

Databehandlere, som system- og driftsleverandører og leverandører av ladeinfrastruktur, behandler opplysninger på NEAS' instruks og etter databehandleravtale.

Selvstendig behandlingsansvarlige, som betalingsleverandørene Adyen og Elavon, Vipps og kortutstedere, behandler opplysninger etter eget behandlingsgrunnlag og egen personvernerklæring for sin del av betalingsformidlingen.

Offentlige myndigheter og inkasso- eller inndrivingsforetak, når NEAS er rettslig forpliktet til det eller det er nødvendig for å inndrive forfalte krav.

Dersom personopplysninger overføres til land utenfor EØS, skjer dette bare på et gyldig overføringsgrunnlag, for eksempel EU-kommisjonens standard personvernbestemmelser.

NEAS lagrer ikke komplette betalingskortopplysninger når disse behandles av en ekstern betalingsleverandør.

Dine rettigheter

Du har rett til innsyn i personopplysningene NEAS behandler om deg, og til å kreve retting av uriktige opplysninger, sletting, begrensning av behandlingen og dataportabilitet. Du kan protestere mot behandling som skjer på grunnlag av berettiget interesse, og trekke tilbake et samtykke du har gitt. Henvendelser om personvern kan rettes til NEAS kundeservice eller til [kontaktpunkt for personvern]. Du kan også klage til Datatilsynet dersom du mener at behandlingen er i strid med personvernlovgivningen.

12. Tredjepartsleverandører

NEAS benytter eksterne leverandører for enkelte deler av ladetjenesten. Dette omfatter blant annet:

Adyen, for behandling av elektroniske betalingstransaksjoner i Express-løsningen.
Vipps og aktuelle kortutstedere, når kunden velger en betalingsmetode som involverer disse.

Elavon, for kortterminalløsning og håndtering av terminalforbindelser.
Tredjepartsleverandører kan ha egne vilkår og personvernbestemmelser som gjelder for deres del av tjenesten.

13. Ansvar

NEAS er ansvarlig for ladetjenesten i samsvar med gjeldende norsk lovgivning.
NEAS er ikke ansvarlig for tap eller skade som skyldes forhold utenfor NEAS' rimelige kontroll, herunder feil i kjøretøy, strømmett, kommunikasjonsnett, betalingssystemer eller tjenester levert av tredjepart.

NEAS er heller ikke ansvarlig for feil bruk av ladeutstyret eller manglende overholdelse av instruksjoner og lokale parkeringsbestemmelser.
Begrensningene gjelder ikke dersom annet følger av ufravikelig lovgivning.

14. Force majeure

NEAS er ikke ansvarlig for manglende eller forsinket levering av tjenesten dersom dette skyldes forhold utenfor NEAS' rimelige kontroll.
Dette kan blant annet være naturhendelser, omfattende strømbrydd, streik, offentlige pålegg, krig, alvorlige cyberhendelser eller omfattende driftsforstyrrelser hos kritiske underleverandører.

15. Force majeure

NEAS kan endre disse vilkårene dersom det er nødvendig som følge av endringer i tjenesten, betalingsløsninger, priser, lovgivning eller andre relevante forhold. Vesentlige endringer varsles på egnet måte før de trer i kraft. Gjeldende vilkår vil være tilgjengelige i NEAS-appen og/eller på NEAS' nettsider.

16. Opphør av tjenesten

Du kan slutte å bruke ladetjenesten når du ønsker. Eventuelle utestående beløp for allerede gjennomførte ladeøkter skal betales selv om bruken av tjenesten avsluttes. NEAS kan begrense eller avslutte tilgangen til tjenesten ved vesentlig mislighold, misbruk, sikkerhetshendelser eller dersom dette er nødvendig som følge av lov, myndighetskrav eller tekniske forhold.

17. Angrerett

En ladeøkt er en tjeneste som leveres etter kundens uttrykkelige anmodning når kunden starter ladingen. Når ladeøkten er fullført og tjenesten er levert, gjelder eventuell angrerett i samsvar med bestemmelsene i angrerettloven. Dette påvirker ikke kundens rettigheter ved feil eller mangler ved tjenesten.

18. Klager og henvendelser

Spørsmål om ladeøkter, betaling, faktura eller tekniske problemer kan rettes til NEAS kundeservice. Kontaktinformasjon og oppdaterte åpningstider finnes på NEAS' nettsider og i NEAS-appen. Ved henvendelser om en konkret ladeøkt anbefaler vi at ladepunkt, tidspunkt og betalingsmåte oppgis.

19. Lovvalg og tvister

Disse vilkårene er underlagt norsk rett. Tvister skal søkes løst i minnelighet mellom kunden og NEAS. Dersom dette ikke lykkes, kan saken bringes inn for relevante klageorganer eller norske domstoler i samsvar med gjeldende regler om vernetting.

NEAS Energi Telekom AS

Org.nr. 960 684 737

Fosnagata 12, 6. etasje

6509 Kristiansund