

Forretningsbetingelser

LEVERINGSBESTEMMELSER ELHANDEL Gældende fra og med 1. august 2020.

AFTALE OM SALG AF ELEKTRICITET LEVERINGSBETINGELSER – PRIVATKUNDER

1. Generelle vilkår

1.1. Aftale om levering af elektricitet indgås mellem Velkommen A/S, CVR-nr. 37960705 (herefter benævnt Velkommen), som er et el-handelselskab der udelukkende sælger el til en forbruger, der er kunde hos Velkommen. En forbruger er en kunde, der køber elektricitet til eget forbrug, der ikke anvendes erhvervsmæssigt, og ikke videresælges. Vilkårene er en integreret del af el-aftalen.

2. Aftaleindgåelse og opsigelse af aftale hos anden leverandør

2.1. Oprettelse af kundeforholdet

2.1.1. I forbindelse med aftalens indgåelse modtager Velkommen de til brug for kundeoprettelsen nødvendige data. Kunden giver Velkommen fuldmagt til at meddele skiftet af kunden til en nuværende el handelselskab og dermed opsiges dennes kundeforhold, så en leverance af el kan påbegyndes. På baggrund af fuldmagten kan Velkommen også indhente nødvendig information vedrørende skiftet, fra det relevante netselskab og nuværende el handelselskab.

2.1.2. Velkommen er ikke ansvarlig for konsekvenserne af kundens opsigelse af sin nuværende el-leverance.

2.2. Fortrydelsesret

2.2.1. Forbrugere har 14 dages fortrydelsesret beregnet fra datoen for indgåelse af aftale med Velkommen.

2.3. Behandling af personoplysninger

2.3.1. Som led i kundeforholdet er Velkommen i besiddelse af en række oplysninger om kunden og kundeforholdet. Oplysningerne anvendes til administration af kundeforholdet, herunder kreditvurdering, gennemførelse af strømleverancen og faktureringen. Velkommen er berettiget til at videregive oplysningerne til andre, herunder det offentlige, hvis det er nødvendigt for at varetage leverancen og forpligtelserne efter aftalen samt, hvor det er i overensstemmelse med rettigheder og forpligtelser efter lovgivningen i øvrigt.

2.3.2. Kunden kan altid, ved at kontakte vores kundeservice, få indsigt i oplysningerne og anmode om at få oplysningerne berigtiget samt gøre indsigelser mod enhver registrering, jf. gældende persondataforordning og dansk lovgivning. Velkommen videregiver ikke kundens oplysninger i forbindelse med skift til anden el-leverandør, medmindre der er givet samtykke fra kunden.

2.4. *Kreditvurdering*

2.4.1. Forud for aftalens indgåelser foretager Velkommen en kreditvurdering af Kunden blandt andet ved indhentelse af oplysninger fra et godkendt kreditoplysningsbureau.

2.4.2. Det er en forudsætning for Velkommen for indgåelsen af aftalen, at: (i) der kan ske en kreditgodkendelse af Kunden, (ii) Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau, f.eks. RKI eller Debitorregistret, og (iii) Kunden ikke er i restance med betalingen for et tidligere eller andet eksisterende aftaleforhold vedrørende levering af el eller gas med Velkommen.

2.4.3. Velkommen forbeholder sig ret til, i hele aftaleperioden, løbende at modtage kreditoplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer, og i hele aftaleperioden, løbende at modtage kreditoplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer.

2.4.4. Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne/vilje hos Kunden, kan der stilles krav om, at Kunden stiller sikkerhed i form af kontant depositum eller anden sikkerhed, som vilkår for indgåelse af eller fortsat el-leverance under el-aftalen i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler.

2.5. *Markedsføring*

2.5.1. Kunden kan til enhver tid afmelde sig markedsføring (tilbud på mail, sms, brev eller telefon) og vigtig information, ved at sende en mail til kundeservice@Velkommen.dk.

2.6. *Flytning*

2.6.1. Ved flytning følger aftalen kunden til ny adresse. Velkommen har fuldmagt til indhentning af nødvendig information fra netselskabet, til registrering af Velkommen som el-leverandør på den nye adresse. Kunden er forpligtet til at tage kontakt til Velkommen ved flytning.

3. Produktinformation

3.1. *Valgt produkt*

3.1.1. Det fremgår af den indgåede aftale, og den fremsendte ordrebekræftelse, hvilken leverance der er aftalt mellem parterne.

3.1.2. Det er muligt for en kunde at vælge mellem et produkt med brug af mitHjem eller uden. Er der valgt e-leverance uden mitHjem, opkræves der abonnementsbetaling pr. måned udover prisen for leveret el.

4. Måling og afregning af forbrug

4.1. Måling af forbrug

4.1.1. Velkommen afregner den forbrugte elektricitet på baggrund af data, som netselskabet stiller til rådighed for Velkommen. Kunden er forpligtet til at aflæse elmåleren, når dette kræves af netselskabet, så endelig afregning ikke forsinkes. Såfremt der er tvivl om de modtagne oplysninger fra netselskabet, kan både kunden og Velkommen henvende sig til det tilhørende netselskab. Har Kunden mistanke om, at elmåleren er beskadiget, står stille, registrerer forkert eller på anden måde fungerer unormalt, er Kunden forpligtet til straks at underrette netselskabet. Kunden hæfter for efterreguleringer, der følger af forsinkede forbrugsdata, netselskabets korrektion af målerdata efter målefejl. Ved manglende eller fejlagtige målerdata, afregner Velkommen på basis af kundens tidligere forbrug og øvrige oplysninger om kunden og forbrugsmønstret.

4.2. Afregning

4.2.1. Kunden a conto opkræves forud baseret på det forventede årsforbrug. Faktureringen sker efter hver endt måned.

4.2.2. Det forventede årsforbrug baseres på oplysninger fra kundens lokale netselskab. Endelig afregning af kundens faktiske forbrug sker ved årsafregning baseret på måleraflæsninger som Velkommen modtager fra kundens lokale netselskab.

4.2.3. Første a conto-opkrævning er et fast beløb, som angivet for det valgte produkt, eftersom Velkommen ikke kender kundens årsforbrug på opkrævningstidspunktet. Der vil blive korrigeret på næstkommende opkrævningssperiode, efter Velkommen har modtaget måleraflæsning fra kundens lokale netselskab. Efterfølgende a conto-betalinger beregnes som periodens andel af kundens forventede årsforbrug til en estimeret elpris svarende til forbruget fra kundens forsyningspligtselskab.

4.2.4. Efter aflæsninger af forbruget hos kundens elmåler, foretager Velkommen korrektioner i forhold til a conto-betalingerne, og samtidig tilrettes fremtidige a conto-opkrævninger. Velkommen forbeholder sig dog retten til uden varsel at ændre a conto-opkrævningerne, såfremt forbruget ændrer sig væsentligt eller i øvrigt ikke svarer til Velkommens forventninger.

4.3. Afregning ved en prissikringsperiode

4.3.1. En eventuel prissikringsperiode begrænses til en leveringsvolumen, der svarer til kundens gennemsnitlige elforbrug de seneste 3 år. Ved forbrugsændringer på +/- 10 % i afregningsperioden, kan Velkommen afregne merudgifter iht. vægtet forbrugsmønster, bagudrettet i aftaleperioden.

5. Tilslutning til nettet

5.1. Kunden skal til enhver tid være tilsluttet det kollektive el-forsyningsnet via det netselskab kunden naturligt hører til grundet den geografiske placering af kundens leveringsadresse. Netselskabet varetager på vegne af Velkommen transport af el fra højspændingsnettet/tilslutningspunktet til leveringsadressen via distributionsnettet.

Ved et leverandørskifte (fx når Velkommen og kunden har indgået en aftale, skal kundens elmåler skiftes til Velkommen) repræsenterer Velkommen kunden, over for kundens netselskab.

Velkommen kan ophøre med leverancer i perioder, hvor netselskabet afbryder forsyningen.

Kunden skal være særlig opmærksom på disse følgende vilkår:

1. Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde forsyningen i tilfælde af nødvendigt arbejde på distributionsnettet.
2. Kunden skal give netselskabet uhindret adgang til kundens anlæg, herunder måler og installationer på kundens ejendom i forbindelse med: afprøvning, aflæsning, kontrol, reparationer og udskiftning af anlæg samt i forbindelse med afbrydelse af forsyningen.
3. Er elforsyningen til kundens ejendom blevet afbrudt – og der skal foretages en genåbning, er det kunden ansvar at alle elektriske apparater på ejendommen er slukkede, før genåbningen finder sted.
4. På anmodning fra netselskabet skal kunden foretage aflæsning af elmålerne og indsende forbrugsdata til netselskabet. Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning.
5. Såfremt elmåleren efter kundens optik måler forkert, skal kunden straks underrette netselskabet.

6. Leverancen

6.1. Leverancens kvalitet skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer, som fremgår af netselskabets tilslutningsbestemmelser og/eller offentlige forskrifter. Kunden skal informere Velkommen om forhold, som kan have betydning for Velkommens mulige levering, fx større ændringer i kundens forventede forbrug. Såfremt det bliver nødvendigt, kan Velkommen henvise kunden til tage kontakt med netselskabet.

7. Pris og betalingsvilkår

7.1. Pris

7.1.1. Alle priser er oplyst inkl. moms.

7.2. *Betalingservice*

7.2.1. På hver faktura opkræves et faktureringsgebyr på 29 kr. for udstedelse og håndtering af betaling af faktura, såfremt der ikke er sket tilmelding til PBS. Kunden kan tilmelde fakturaen til Betalingservice, både via 'Min Side' og/eller ved at skrive en mail til kundeservice@Velkommen.dk. Der opkræves 9,75 i gebyr ved anvendelse af betalingstjeneste. Har du "Mit hjem" fordele, betaler du ikke gebyr ved betalingservice.

7.3. *Betaling med betalingskort*

7.3.1. Hvis du vælger kortbetaling som betalingsmetode accepterer du, at vi automatisk afregner fremtidige a conto-opkrævninger fra det angivne betalingskort. Næste rate hæves automatisk fra dit betalingskort, inden saldoen på din konto hos Velkommen passerer 0,- Kr. Hvis du er tilmeldt månedsbetaling med betalingskort forbeholder Velkommen sig retten til at afregne -conto opkrævningen den sidste bankdag i måneden. Velkommen kan afregne på et vilkårligt tidspunkt, hvis Kunden kommer i et rykkerforløb.

7.3.2. Det er Kundens pligt at sørge for, at dine kortoplysninger altid er opdaterede og korrekte, således at en betaling kan gennemføres, når Velkommen trækker for en aconto-rate.

7.4. *Elprisens opbygning*

7.4.1. Kundens elpris består af 3 dele, (i) betaling for forbrug af el, (ii) transport af el samt (iii) betaling for offentlige forpligtelser og afgifter.

(i) Betaling for forbrug af el:

Der afregnes for forbruget til Velkommens indkøbspris + et tillæg for at lade Velkommen stå for indkøbet. (I disse priselementer indgår forbrugsprisen pr. kWh som udgøres af grundlasten, profilomkostningen (kundens faktiske forbrugsmønster) samt Velkommens risikoafdækning.

(ii) Betaling for transport af el:

Velkommen gennemfakturaer på vegne af netselskabet de til dem tilkomne udgifter, herunder men ikke begrænset til: netabonnement, nettarif og opkrævninger til Energinet.dk for leveringen af net- og systemydelse mv.

(iii) Betaling for offentlige forpligtelser og afgifter:

Kunden betaler gældende takster for offentlige forpligtelser, elafgift og moms, som Velkommen er forpligtet til at opkræve kunden på vegne af den danske stat.

7.5. *MitHjem*

7.5.1. mitHjem er en abonnementsydelse, som kunden kan tilvælge. Prisen udgør 39 kr. pr. måned.

7.6. Læs mere om hvad en elregning består af – og de procentmæssige inddelinger for hhv. skatter, afgifter og tariffer i Velkommens FAQ på www.Velkommen.dk.

7.7. Ændringer

7.7.1. Netselskabet, Energinet.dk og den danske stat kan ændre de gældende satser samt indføre yderligere former for betalinger. Dette vil blive faktureret til kunden og have indvirkning på kundens samlede elpris. Medmindre lovgivning ville kræve et varsel om dette, udmeldes dette ikke særskilt af Velkommen.

7.8. Oplysning om tariffer mv.

7.8.1. Oplysninger om aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af El-leverandørens hjemmeside, og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til El-leverandøren. El-leverandøren har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med punkt 13.

7.9. *Betalingsvilkår*

7.9.1. Med mindre andet fremgår, vil kunden blive faktureret kvartalsvist aconto forud. Med aconto menes at, fakturering baseres på et estimeret forbrug for den kommende fakturaperiode, typisk 3 mdr.

Prisen er den forventede pris for den kommende periode. Efter periodens afslutning laves en regulering. Efter hver aflæsning af målerne foretages en regulering, så kunden betaler for det faktiske forbrug.

7.9.2. I det omfang, at Kunden ønsker månedlig betaling opkræves der 19 kr. herfor pr. måned.

7.10. *Sikkerhedsstillelse*

7.10.1. Hvis Velkommen har en begrundet forventning om, at der er risiko for tab for Velkommen, kan Velkommen stille krav til kunden om betryggende sikkerhed for opfyldelse af kundens betalingsforpligtelse i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance overfor Velkommen.

7.10.2. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Velkommens risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling. Velkommen kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes.

7.10.3. Kan Kunden ikke stille den krævede sikkerhed inden for den fastsatte frist, kan Velkommen hæve aftalen med øjeblikkelig virkning under hensyntagen til gældende lovgivning. Velkommen kan desuden kræve sikkerhedsstillelse ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering medmindre andet er bestemt ved lov.

7.11. *Modregning*

7.11.1. Velkommen er berettiget til at foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Velkommen eller til selskaber, som Velkommen er koncernforbundet med.

8. Leveringshindringer

8.1. I tilfælde af force majeure suspenderes Velkommen og Kundens forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse betingelser og/eller særskilt aftale, så længe force majeure består. Force majeure forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt. Den berørte Part skal straks skriftligt orientere den anden Part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet. Force majeure foreligger bl.a., hvis (ikke udtømmende):

- (i) Ekstraordinære naturkræfter, herunder jordskælv, stormflod og isvinter
- (ii) Samfundsfjendtlige handlinger, herunder krig, borgerlig opstand eller terror
- (iii) Brande, ildsvåde og hærværk
- (iv) It-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager it-og kommunikationsnedbrud
- (v) Sammenbrud eller skade på El-anlæg, der ikke skyldes Netselskabets fejl eller forsømmelser
- (vi) Umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører.
- (vii) Arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter
- (viii) Forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import (varemangel)

8.2. Force majeure foreligger endvidere, hvis en Part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til Leveringsbestemmelserne eller Aftalen.

8.3. Kan Velkommen ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at Netselskabet eller Energinet.dk har erklæret force majeure i distributions- og/eller transmissionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem Velkommen og Kunden.

9. Velkommens erstatningsansvar og ansvarsfritagelse

9.1. Velkommen kan alene gøres ansvarlig, såfremt Velkommen har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. Velkommen kan ikke gøres ansvarlig for skade eller tab som følge af fejl og afbrydelser i distributions- eller transmissionsnettet eller for leverancens tekniske kvalitet.

9.2. Velkommens samlede erstatningsansvar, hvis der er handlet groft uansvarligt fra Velkommen, er begrænset til 10.000 kr. for hvert tilfælde.

10. Opsigelse og frikøb

10.1. Opsigelse

10.1.1. Kunden og Velkommen har indgået en aftale, som er gældende for den aftalte aftaleperiode, jf. ordrebekræftelsen, og dermed er uopsigelig i aftaleperioden. Efter udløb af aftaleperioden kan kunden opsige samarbejdet løbende måned + 1 måned.

10.1.2. Velkommen kan til enhver tid opsige samarbejdet med løbende måned + 1 måned. Ved opsigelse eller flytning opkræves et opsigelsesgebyr på kr. 100.

10.2. Frikøb

10.2.1. Hvis kunden bryder aftalen med Velkommen, skal denne betale et frikøbsbeløb til Velkommen. Aftalebrud foreligger, når aftalen opsiges før udløbet af den aftalte aftaleperiode, jf. ordrebekræftelsen, eller skriftlig opsigelse ikke foreligger inden for rette tid. Aftalebruddet skal dække Velkommens direkte økonomiske tab, såfremt aftaleperioden ikke løber som aftalt jf. ordrebekræftelsen. Som minimum skal kunden betale 800 kr. uanset den resterende aftaleperiode.

10.3. Ophør

10.3.1. Elleverandøren sender slutaftregning til Kunden senest 6 uger efter aftaleforholdets ophør. Tilsvarende sender Elleverandøren flytteaftregning til Kunden senest 6 uger efter leveringsophør på den fraflyttede adresse. Slut- og flytteaftregning betragtes som altovervejende hovedregel som endelige saldoopgørelser.

11. Tilfredshedsgaranti

11.1. Velkommen ønsker tilfredse kunder! Skulle du mod forventning ikke være tilfreds med produktet Velkommen leverer, kan få refunderet det mdr. beløb (fee) du har betalt, 6 mdr. tilbage. Betalingen for selve elforbruget, som er leveret eller det aftalebrudsgebyr, som følge af eventuel opsigelse, indgår ikke i garantien og refusionsgrundlaget.

11.2. Garantien gælder de første 6 mdr. fra leveringsstart. Ved benyttelse af garantien forpligter kunden sig til at kontakte Velkommen på forkant af en eventuel opsigelse og inden 6 mdr. efter opstart. Uden yderligere notifikation bortfalder garantien.

12. Ændring i betingelserne

12.1. Velkommen tager forbehold for prisændringer, som følge af ændringer i dagens offentlige afgifter og tillæg, samt ændringer i øvrige rammebetingelser og andet med betydning for et elhandelsselskab.

12.2. Velkommen kan justere priselementerne og aftalevilkårene med 1 måneds varsel, via www.Velkommen.dk eller 'Min Side'.

12.3. Velkommen forbeholder sig endvidere ret til ensidigt at ændre disse Leveringsbetingelser og vilkårene i Aftalen, herunder priserne. Velkommen informerer desuden om øvrige ændringer til ugunst for Kunden ved individuel kommunikation. Væsentlige ændringer til ugunst for kunden kan indføres med 3 måneders varsel. Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på ændrede vilkår, kan Kunden ophæve Aftalen.

13. Kontakt

13.1. Velkommen Danmark A/S (CVR nr. 37783838), Kalvebod Brygge 39, 1560 København V, tlf. 70807800, mail.kundeservice@velkommen.dk, www.velkommen.dk.

14. Uoverensstemmelse

14.1. Kundeklager

14.1.1. I henhold til forbrugerftaleloven, er Velkommens håndtering af klager således: Send en mail til kundeservice, såfremt kunden ønsker at klage. Kunden skal sine argumenter for henvendelsen og herefter vil Velkommen gennemgå de angivne oplysninger og træffe en beslutning på baggrund heraf.

Skulle kunden ikke finde Velkommens beslutning korrekt, kan kunden klage til: Ankenævn for Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, tlf. 41 71 50 00 eller på mail post@energianke.dk www.energianke.dk.

14.2. Lovvalg

14.2.1. Tvister mellem kunden og Velkommen afgøres efter dansk ret.