

LEVERINGS- OG ABONNEMENTSBETINGELSER FOR NATURGAS HOS VELKOMMEN

(GÆLDENDE FRA DEN 1. SEPTEMBER 2021)

Aftale om salg af naurgas - privatkunder

Dato (senest opdateret den): 9. september 2021

1 Generelle leveringsbetingelser for naturgas fra Velkommen

1.1 Indledende

1.1.1 Denne aftale om levering af naturgas (herefter "Aftalen") indgås mellem Velkommen A/S, CVR-nr. 37960705, Jenagagde 22, 3. sal. DK-2300 København S, (herefter "Velkommen"), og kunden.

1.1.2 Aftalen gælder for levering af naturgas til privatkunder / forbrugere. En forbruger er en kunde, der køber naturgas til eget (ikke erhvervsmæssigt) forbrug. Disse generelle leveringsbetingelser er en integreret del af Aftalen mellem kunden og Velkommen, som udover de generelle leveringsbetingelser omfatter den til kunden tilsendte ordrebekræftelse.

2 Aftaleindgåelse, fortrydelsesret og opsigelse af kundens naturgasaftale hos anden leverandør

2.1 Oprettelse af kundeforholdet

2.1.1 Kunden indgår en bindende aftale om levering af naturgas med Velkommen, når kunden enten via telefon, e-mail eller på Velkommens hjemmeside, udtrykkeligt godkender tilmelding og køb af naturgas fra Velkommen. Kunden modtager altid de for Aftalen gældende betingelser på et varigt medie, så kunden kan gennemgå Aftalens betingelser.

2.1.2 I forbindelse med Aftalens indgåelse modtager Velkommen de til brug for kundeoprettelsen nødvendige data. Kunden giver ved Aftalens indgåelse Velkommen fuldmagt til at meddele kundens eksisterende naturgas-leverandør, at kunden skifter til Velkommen og dermed at opsig kundens kundeforhold hos kundens eksisterende naturgas-leverandør, så den nye leverance af naturgas fra Velkommen kan påbegyndes. Kunden giver ligeledes Velkommen fuldmagt til at indhente den nødvendige information fra kundens eksisterende naturgas-leverandør og fra det relevante distributionsselskab i forbindelse med kundens skift af naturgas-leverandør.

2.1.3 Velkommen er ikke ansvarlig for konsekvenserne af kundens opsigelse af sin nuværende naturgas-leverance.

2.2 *Fortrydelsesret*

2.2.1 Forbrugere har 14 dages fortrydelsesret beregnet fra datoen for kundens indgåelse af aftalen om levering af naturgas med Velkommen. Fortrydelsesfristen betyder, at du har 14 dage fra datoen fra Aftalens indgåelse til at give os besked, hvis du ønsker at fortryde Aftalen. Du kan fortryde Aftalen ved at sende en mail til kundeservice@velkommen.dk eller benytte standardfortrydelsesformularen, som du finder nederst i betingelserne.

2.3 *Tilbagebetaling ved udnyttelse af fortrydelsesretten*

2.3.1 Hvis du fortryder dit køb, får du som udgangspunkt dine penge tilbage.

2.3.2 Hvis du i forbindelse med Aftalens indgåelse har anmodet om, at naturgasleverancen påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen, og ønsker du alligevel at fortryde, skal du dog være opmærksom på, at vi vil opkræve en rimelig betaling, for den del af ydelsen, der allerede er leveret på fortrydelsestidspunktet. Betalingen vil afhænge af dit naturgasforbrug opgjort i m³ for den periode, du har modtaget naturgas fra Velkommen, og den gældende pris ("spotpris") for dit naturgasprodukt hos Velkommen, hvis der ikke er valgt en aftale med fast pris.

2.3.3 Du kan se din gældende naturgaspris (spotpris hvis der ikke er valgt en aftale med fast pris) via selvbetjeningen, som findes på www.velkommen.dk. Du modtog logininformationer til selvbetjeningen ved indgåelse af Aftalen.

2.3.4 Hvis du fortryder Aftalen, refunderer vi beløbet til dig uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dag, hvor vi har modtaget besked om at du vil fortryde Aftalen. Vi tilbagefører pengene til den "Tilbageføringskonto", du har oplyst via selvbetjeningen, medmindre vi har aftalt andet.

2.3.5 **Vigtigt!** Hvis du fortryder Aftalen med Velkommen, er det vigtigt, at du husker at tilmelde din adresse til en ny naturgasleverandør, hvis du ikke i forvejen har en aftale om naturgasleverance til adressen. Ellers kan du i sidste ende risikere, at der ikke bliver leveret naturgas til adressen. Se også afsnit 15.5 om "Ophør".

3 Forholdet til distributionsselskabet og tilslutning til naturgasforsyningsnettet

3.1 *Forholdet til distributionsselskabet*

3.2 Når der i disse betingelser refereres til ”distributionsselskabet”, er det en henvisning til det for kunden relevante naturgasdistributionsselskab, som forestår transport af den leverede naturgas fra det kollektive naturgasforsyningsnet og til forbrugsstedet. Distributionsselskabet varetager således forsyning og transport af naturgas via det kollektive naturgasdistributionsnet, mens Velkommen varetager levering af naturgas til kunden.

3.2.1 Forholdet mellem kunden og distributionsselskabet er reguleret af distributionsselskabets til enhver tid gældende betingelser for tilslutning til og brug af det kollektive naturgasforsyningsnet. Kunden er ansvarlig for til enhver tid at opfylde distributionsselskabets betingelser, som kan findes på det relevante distributionsselskabs hjemmeside.

3.2.2 Velkommen har fuldmagt til at repræsentere kunden i forbindelse med leverandørskifte over for Energinet og distributionsselskabet, som håndterer måledata, stamdata, nødvendige transaktioner og kommunikation mellem naturgasmarkedets aktører i Danmark. Mister kunden sin adgang til forsyningsnettet, uanset årsagen hertil, kan Velkommen ikke holdes ansvarlig for opfyldelse af Aftalen og disse betingelser.

3.3 Det er en grundlæggende forudsætning for Aftalen og Velkommens leverance af naturgas, at kunden til enhver tid er tilsluttet det kollektive forsyningsnet via det distributionsselskab, kunden naturligt hører til grundet den geografiske placering af kundens leveringsadresse, og til enhver tid opfylder de dele af distributionsselskabets betingelser, der er nødvendige for, at Velkommen kan opfylde sin leveringsforpligtelse over for kunden.

3.4 Ved et leverandørskifte (fx når Velkommen og kunden har indgået en aftale) skal kundens naturgasmåler registreres af Velkommen. Velkommen foretager denne registrering fra centralt hold og kunden skal ikke gøre noget i den forbindelse. Velkommen repræsenterer herefter kunden over for kundens distributionsselskab.

4 Flytning af adresse

4.1 Ved flytning af adresse (forbrugssted) følger Aftalen med kunden til kundens nye adresse, medmindre kunden aktivt vælger at opsige Aftalen og skifte til en anden

naturgasleverandør. Velkommen har i forbindelse med flytning af adresse fuldmagt til indhentning af nødvendig information fra distributionsselskabet og til registrering af Velkommen som naturgasleverandør på den nye adresse (hvis Aftalen skal følge med til den nye adresse).

- 4.2 Kunden er forpligtet til at tage kontakt til Velkommen senest 7 hverdage før flytning, således at kundens adresseflytning registreres rettidigt og således at Velkommen kan levere naturgas til kundens nye adresse.
- 4.3 Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Velkommen straks underrettes herom, og måleren skal straks aflæses.
- 4.4 Hvis flytningen ikke meldes til Velkommen rettidigt eller korrekt, vil der blive opkrævet et gebyr for håndtering af dette. Gebyret kan findes på Velkommens gældende prisoversigt (<https://velkommen.dk/groen-stroem/billige-naturgaspriser/>).

5 Beskrivelse af leverancen

- 5.1 Leverancen fra Velkommen omfatter levering af naturgas samt transmission til kundens adresse, men er eksklusiv distribution (fra distributionsselskabet) samt offentlige skatter og afgifter, der opkræves af distributionsselskabet, jf. afsnit 7.2. Leveringsstedet er den af kunden oplyste adresse. Velkommen har ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor distributionsselskabet afbryder gasforsyningen. Velkommen forpligter sig til at levere naturgas, der på leveringsstedet opfylder de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i gasreglementet.
- 5.2 Leverancens kvalitet skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer, som fremgår af distributionsselskabets 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. Hvis det bliver nødvendigt, kan Velkommen henvise kunden til tage kontakt med distributionsselskabet.
- 5.3 Vi gør for god ordens skyld opmærksom på, at købelovens almindelige mangelsregler, herunder om reklamationsret, ikke gælder på samme måde for abonnementer som for andre typer af (fysiske) produkter. Om du har 2 års reklamationsret efter reglerne i købeloven, afhænger derfor af, hvad der konkret skal leveres i henhold til abonnementsaftalen.

6 Produktinformation og valg af produkt

- 6.1 Det fremgår af den indgåede Aftale, og den fremsendte ordrebekræftelse til kunden, hvilken leverance og hvilket produkt, der er aftalt mellem Velkommen og kunden, herunder om der er valgt naturgasleverance med fast eller variabel pris.
- 6.2 Kunden kan til enhver tid via selvbetjeningen på www.velkommen.dk se valgte produkter og den aktuelle pris (aktuelle "spotpris" for naturgas hvis der ikke er valgt en aftale med fast pris) for de valgte produkter.
- 6.3 *Specielt for CO₂-neutrale naturgasprodukter*
- 6.3.1 Hvis det fremgår af din ordrebekræftelse, at du har købt et naturgasprodukt mærket som "CO₂-neutralt", betyder det, at Velkommen forpligter sig til at opkøbe CO₂-kvoter tilsvarende dit naturgasforbrug. Velkommen anvender i så fald kundens årligt opgjorte naturgasforbrug samt Energistyrelsens nøgletal for CO₂-udledning pr. m³ til at beregne CO₂-kvoten.

7 Måling og afregning af forbrug

- 7.1 *Måling af forbrug*
- 7.1.1 Velkommen afregner den forbrugte naturgas på baggrund af data, som distributionsselskabet stiller til rådighed for Velkommen. Kunden er forpligtet til at aflæse forbrug, når dette kræves af distributionsselskabet, så endelig afregning ikke forsinkes. Hvis der er tvivl om de modtagne oplysninger fra distributionsselskabet, kan både kunden og Velkommen henvende sig til det tilhørende distributionsselskab. Har kunden mistanke om, at måleren er beskadiget, står stille, registrerer forkert eller på anden måde fungerer unormalt, er kunden forpligtet til straks at underrette distributionsselskabet.
- 7.1.2 Kunden hæfter for efterreguleringer, der følger af forsinkede forbrugsdata, distributionsselskabets 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. Det er kundens pligt at sikre, at Velkommen modtager de nødvendige måleraflæsninger, f.eks. ved at foretage og indsende korrekt selvaflæsning, når dette kræves af distributionsselskabet.

- 7.1.3 Kunden giver ved indgåelse af Aftalen sit udtrykkelige samtykke til, at Velkommen indhenter oplysninger om Kundens forventede årsforbrug via distributionsselskabet.
- 7.2 *Afregning*
- 7.2.1 Kunden aconto opkræves forud baseret på det forventede årsforbrug. Faktureringen sker efter hver endt måned eller hvert kvartal afhængigt af kundens valg.
- 7.2.2 Kunden vil modtage to separate fakturaer, én fra Velkommen og én fra distributionsselskabet.
- 7.2.3 Velkommen opkræver kunden for kundens naturgasforbrug beregnet pr. m³ forbrugt naturgas samt moms og eventuelle bidrag og gebyrer, som Velkommen bliver pålagt fra distributionsselskabet. Distributionsselskabet opkræver kunden for brug af naturgas-forsyningsnettet samt offentlige skatter og afgifter (se også afsnit 7.3 om naturgasprisens opbygning).
- 7.2.4 Ved for sen betaling af en faktura beregnes renter i henhold til rentelovens bestemmelser. Ved for sen betaling udsendes rykkerbrev. Der beregnes et rykkergebyr på aktuelt 100 kr. pr. rykker. Ved overgivelse af et betalingskrav til inkasso beregnes desuden et administrationsgebyr på aktuelt 100 kr. Manglende betaling giver Velkommen ret til med det i lovgivningen fastsatte varsel at iværksætte ophør af leverancen.
- 7.2.5 *Afregning ved variabel pris*
- 7.2.5.1 Første aconto-opkrævning vil være et fast beløb, som angivet for det valgte produkt, hvis Velkommen ikke kender kundens årsforbrug på opkrævningstidspunktet. Der vil blive korrigeret på næstkommende opkrævning, efter Velkommen har modtaget måleraflæsning fra kundens distributionsselskab. Efterfølgende aconto-betalinger beregnes som periodens andel af kundens forventede årsforbrug til en estimeret naturgaspris svarende til forbruget i aconto perioden.
- 7.2.5.2 Det forventede årsforbrug baseres på oplysninger fra kundens distributionsselskab. Afregning af kundens faktiske forbrug sker løbende baseret på måleraflæsninger, som Velkommen modtager fra kundens distributionsselskab.
- 7.2.6 *Afregning ved fast pris*

7.2.7 Den kvartalsvise aconto-afregning sker med udgangspunkt i den aftalte fastpris, der er gældende i den måned, som beløbet opkræves i. Når årsopgørelsen kommer, tages der højde for evt. forskellige aftalte fastpriser, der har været, således at naturgasprisen for det samlede forbrug tager højde for de forskellige prisaftaler indgået i den relevante afregningsperiode

7.2.8 *Årlig opgørelse*

7.2.9 Kunden modtager en årlig opgørelse af kundens naturgasforbrug fra Velkommen, som bliver faktureret sammen med den næste aconto-afregning.

7.2.10 Den årlige opgørelse indeholder desuden:

- De faktiske aktuelle priser og kundens seneste års energiforbrug, i det omfang oplysningerne om det seneste års energiforbrug haves;
- En sammenligning af kundens aktuelle energiforbrug med forbruget i samme periode året før, i det omfang oplysningerne om denne periodes energiforbrug haves;
- Kontaktoplysninger om kundeorganisationer, energimyndigheder eller lignende organer, herunder websteder, hvorfra der kan hentes oplysninger om, hvilke foranstaltninger til forbedring af energieffektiviteten der tilbydes, en sammenlignende kundeprofil for samme brugerkategori og objektive tekniske specifikationer for energiforbrugende udstyr.

7.2.11 Efter aflæsninger af forbruget på kundens naturgasmåler, foretager Velkommen korrektioner i forhold til aconto-betalingerne, og samtidig tilrettes fremtidige aconto-opkrævninger.

7.3 *Naturgasprisens opbygning*

7.3.1 Kundens naturgaspris består af grundlæggende af 3 dele, (i) betaling for forbrug af naturgas, (ii) betaling for transport af naturgas samt (iii) betaling for offentlige afgifter:

- i. Betaling for forbrug af naturgas: Der afregnes for forbruget til Velkommens indkøbspris + et tillæg for Velkommens leverance af naturgas. (I disse prislelementer indgår forbrugsprisen pr. m³ som udgøres af grundlasten,

profilomkostningen (kundens faktiske forbrugsmønster) samt Velkommens risikoafdækning.

- ii. Betaling for brug af forsyningsnettet: Der afregnes for distributionsselskabets forsyning af naturgas via det kollektive naturgasforsyningsnet og distributionsselskabets udgifter i forbindelse hermed, herunder, men ikke begrænset til: forsyningsnetabonnement, gebyrer og opkrævninger til Energinet.dk for leveringen af net og systemydelse mv.
- iii. Betaling for offentlige forpligtelser og afgifter: Der afregnes for gældende takster for offentlige skatter og gebyrer, naturgasafgift og moms på vegne af den danske stat.

7.3.2 Læs mere om hvad din regning består af – og de procentmæssige inddelinger for hhv. skatter og afgifter og på www.velkommen.dk.

7.4 *Ændringer*

7.4.1 Distributionsselskabet, Energinet.dk og den danske stat kan ændre de gældende satser for naturgasafgifter samt indføre yderligere former for betalinger. Dette vil i givet fald blive viderefaktureret til kunden og derfor have indvirkning på kundens samlede naturgaspris. Sådanne ændringer, der alene følger af ændringer hos distributionsselskabet, Energinet eller den danske stat, varsles i henhold til gældende lovgivning.

7.5 *Oplysning om gebyrer mv.*

7.5.1 Oplysninger om aktuelle gebyrer og andre priser fremgår af Velkommens hjemmeside (du kan se listen over gældende gebyrer på <https://velkommen.dk/gas-priser-og-gebyrer/>), og udleveres i øvrigt altid efter anmodning ved henvendelse til Velkommen.

8 **Pris og betalingsvilkår**

8.1 *Pris*

8.1.1 Alle priser er oplyst inkl. moms. De aktuelle priser gældende for dit naturgas-abonnement hos Velkommen vil fremgå af din selvbetjening, samt af din faktura. Du kan også altid se de generelt gældende priser for naturgas hos Velkommen på Velkommens hjemmeside, www.velkommen.dk.

- 8.1.2 Prisen for dit naturgasforbrug bliver opgjort i m³ for den periode, du har modtaget naturgas fra Velkommen, og den gældende naturgaspris for dit abonnement hos Velkommen. Se også afsnit 7.3 om naturgasprisens opbygning.
- 8.2 *Betalingservice og gebyrer*
- 8.2.1 På hver faktura opkræves et faktureringsgebyr på 29 kr. for udstedelse og håndtering af betaling af faktura, hvis der ikke er sket tilmelding til betalingservice. Kunden kan tilmelde fakturaen til Betalingservice, både via 'Min Side' og/eller ved at skrive en mail til kundeservice@Velkommen.dk.
- 8.2.2 Hvis kunden ønsker månedlig betaling, opkræves der et gebyr på 19 kr. herfor pr. måned. Alle aktuelt anvendte gebyrer kan ses i gebyroversigten på www.velkommen.dk.
- 8.3 *Betaling med betalingskort*
- 8.3.1 Hvis du vælger kortbetaling som betalingsmetode, anmoder vi samtidig om dit samtykke til, at vi automatisk afregner fremtidige aconto-opkrævninger fra det angivne betalingskort (eller anden valgt betalingsform, f.eks. MobilePay). Næste rate hæves herefter automatisk fra dit betalingskort. Hvis du er tilmeldt månedsbetaling med betalingskort, forbeholder Velkommen sig ret til at afregne aconto opkrævningen den sidste bankdag i måneden. Velkommen kan afregne på andre tidspunkter, hvis kunden kommer i et rykkerforløb.
- 8.3.2 Det er kundens pligt at sørge for, at kundens kortoplysninger altid er opdaterede og korrekte, så en betaling kan gennemføres, når Velkommen trækker for en aconto-rate.

8.4 *Automatisk træk på dit betalingskort*

8.4.1 Hvis du har givet samtykke til, at Velkommen må foretage automatiske træk på dit betalingskort, kan du til enhver tid tilbagekalde din tilladelse til, at vi trækker et beløb på dit betalingskort. I så fald skal du dog vælge en anden gyldig betalingsmetode, så du ikke risikerer at komme i restance med dine betalinger.

8.4.2 Du kan også gøre indsigelse vedrørende ”uautoriserede debiteringer” over for din kortudbyder, dog senest 8 uger efter debiteringen, medmindre andet fremgår af din aftale med kortudbyderen.

8.5 *Modregning*

8.5.1 Velkommen er berettiget til at foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som kunden måtte have til Velkommen, hvis de efter dansk ret gældende betingelser for modregning er opfyldt.

9 Sikkerhedsstillelse

9.1.1 Hvis Velkommen har en begrundet forventning om, at der er risiko for tab for Velkommen, f.eks. ved forventet manglende betalingsevne eller betalingsvillighed, kan Velkommen stille krav til kunden om betryggende sikkerhed for opfyldelse af kundens betalingsforpligtelse i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler. Velkommen kan både stille krav om sikkerhed som vilkår for indgåelse af Aftalen (inden levering påbegyndes) eller som et vilkår for fortsat levering af naturgas. Dette gælder som udgangspunkt også, selvom kunden ikke aktuelt er i restance overfor Velkommen, hvis Velkommen efter en samlet vurdering finder, at der er en begrundet risiko for, at Velkommen vil lide tab, hvis der ikke stilles sikkerhed for betalingen til Velkommen.

9.1.2 Velkommen kan desuden kræve sikkerhedsstillelse ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering medmindre andet er bestemt ved lov.

9.1.3 Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Velkommens risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling.

9.1.4 Kan kunden ikke stille den krævede sikkerhed inden for den fastsatte frist, og stilles sikkerheden fortsat ikke efter påkrav herom fra Velkommen, kan Velkommen i

sidste ende hæve aftalen med kort varsel under hensyntagen til den gældende lovgivning.

- 9.1.5 Dette kan i sidste ende resultere i leveranceophør og afbrydelse af naturgasleverancen, hvis kunden ikke har tilmeldt leverancen til en anden naturgasleverandør, indenfor den ved ophævelsen fastlagte frist. Velkommens omkostninger ved afbrydelse som følge af kundens misligholdelse af Aftalen, skal afholdes af kunden.

10 Behandling af personoplysninger

- 10.1 Som led i Aftalens indgåelse og opfyldelse og af hensyn til Velkommens løbende administration af kundeforholdet indhenter og behandler Velkommen en række personoplysninger om kunden. Velkommen har brug for at behandle dine personoplysninger, når du køber naturgas hos Velkommen, herunder bl.a. dit navn, adresse, tlf.nr., e-mailadresse og betalingsoplysninger.
- 10.2 For at kunne oprette dig hos distributionsselskabet, er det også nødvendigt for Velkommen at behandle dit CPR-nummer. Det bliver naturligvis behandlet fortroligt.
- 10.3 Vi registrerer og videregiver kun de personoplysninger, som er nødvendige for at kunne levere ydelsen til dig. Oplysningerne anvendes til administration af kundeforholdet, herunder kreditvurdering, gennemførelse af naturgasleverancen 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.
- 10.4 Personoplysningerne registreres hos Velkommen og opbevares så længe, vi du er i et løbende kundeforhold hos Velkommen. Når kundeforholdet ophører og alle udeståender er afviklet, opbevarer vi de relevante oplysninger i op til yderligere 5 år fra udgangen af regnskabsåret, i henhold til bogføringslovens regler. Derefter slettes oplysningerne, medmindre vi undtagelsesvist har behov for at opbevare personoplysningerne i en længere periode. Det vil som udgangspunkt kun være relevant, hvis det er nødvendigt for os at opbevare oplysningerne for at gøre et krav gældende eller for at forsvare os mod krav, der er rejst mod Velkommen.
- 10.5 Den dataansvarlige på www.velkommen.dk og for administration af Aftalen er Velkommen A/S.

- 10.6 Du er velkommen til at læse nærmere om Velkommens behandling af dine personoplysninger og dine rettigheder i den forbindelse i Velkommens persondatapolitik, som er tilgængelig på Velkommens hjemmeside her: www.velkommen.dk/person-data.

11 Kreditvurdering

- 11.1 Forud for Aftalens indgåelser foretager Velkommen en kreditvurdering af kunden blandt andet ved indhentelse af oplysninger fra et godkendt kreditoplysningsbureau.
- 11.2 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 naturgas med Velkommen.
- 11.3 Velkommen forbeholder sig ret til, i hele aftaleperioden, løbende at modtage kreditoplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer.
- 11.4 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 naturgas-leverance under Aftalen i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler. Se også afsnit 9 om sikkerhedsstillelse.

12 Markedsføring

- 12.1 Hvis du har givet os samtykke til at kontakte dig med markedsføringsmateriale (tilbud på e-mail, sms, brev eller telefon), kan du til enhver tid tilbagekalde samtykket, enten direkte i afmeldelseslinket i e-mailen (hvis markedsføringen sendes pr. e-mail) eller ved at sende en e-mail med besked om tilbagekaldelse af samtykket til kundeservice@velkommen.dk.

13 Leveringshindringer (force majeure)

- 13.1 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-begivenheden 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 kan bl.a. foreligge, hvis (ikke udtømmende liste):

- i. Ekstraordinære naturkræfter, herunder jordskælv, stormflod og isvinter
- ii. Samfundsfjendtlige handlinger, herunder krig, borgerlig opstand eller terror
- iii. Brande, ildsvåde og hærværk
- iv. Epidemier og pandemier samt nedlukning som følge af påbud fra offentlige myndigheder
- v. It-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager it-og kommunikationsnedbrud
- vi. Sammenbrud eller skade på naturgasanlæg, der ikke skyldes distributions-selskabets fejl eller forsømmelser
- vii. Umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører.

13.2 *Distributionsselskabets afbrydelse af naturgasforsyningen*

13.2.1 Velkommen kan ophøre med leverancer i perioder, hvor distributionsselskabet afbryder forsyningen. Kunden skal være særlig opmærksom på disse følgende vilkår:

- i. Distributionsselskabet kan afbryde forsyningen i tilfælde af nødvendigt arbejde på distributionsnettet.
- ii. Kunden skal give distributionsselskabet uhindret adgang til kundens naturgasanlæg, 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.
- iii. På anmodning fra distributionsselskabet skal kunden foretage aflæsning af naturgasmålerne og indsende forbrugsdata til distributionsselskabet. Distributionsselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning.
- iv. Hvis naturgasmåleren efter kundens opfattelse måler forkert, skal kunden straks underrette distributionsselskabet.

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

14 Velkommens erstatningsansvar og ansvarsfritagelse

- 14.1 Velkommens samlede erstatningsansvar over for kunden er begrænset til 10.000 kr. for hvert tilfælde, medmindre Velkommen er eller bliver pålagt andet ifølge ufravigelig dansk ret eller endelig afgørelse ved domstolene eller et kompetent tvist-løsningsorgan.
- 14.2 Velkommen kan alene gøres ansvarlig, hvis Velkommen har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. Velkommen er dog ansvarlig iht. dansk rets ufravigelige regler. Medmindre andet følger af ufravigelige regler, kan Velkommen ikke gøres ansvarlig for skade eller tab, som skyldes fejl og afbrydelser i distributions- eller transmissionsnettet eller for naturgasleverancens tekniske kvalitet, da disse forhold administreres af distributionselskabet og er uden for Velkommens kontrol. Hvis kunden oplever problemer med distributions- eller transmissionsnettet eller ved naturgasleverancens tekniske kvalitet, opfordrer Velkommen kunden til at kontakte sit lokale distributionselskab. Du kan finde det distributionselskab, der driver distributionsnettet i dit område, på Sikkerhedsstyrelsens hjemmeside her: <https://www.sik.dk/erhverv/gasinstallationer-og-gasanlaeg/vejledninger/anmeldelser-paa-gasomraadet/tilsyn-gasinstallationer>.

15 Bindingsperiode og opsigelse

- 15.1 *Bindingsperiode*
- 15.1.1 Bindingsperioden beregnes fra tidspunktet for Aftalens indgåelse. Aftalen kan opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, dog tidligst når der er gået 5 måneder fra aftalens indgåelse (dvs. når bindingsperioden er udløbet). Når bindingsperioden er udløbet, kan du til enhver tid opsiges Aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned. Bindingsperioden udgør sammen med opsigelsesvarslet således den aftaleperiode, der som minimum er aftalt mellem kunden og Velkommen.
- 15.1.2 Kunden har, uafhængigt af bindingsperioden, fortrydelsesret som beskrevet i betingelsernes afsnit 2.2.

- 15.2 *Kontraktopsigelsesbetaling (ved førtidig opsigelse af Aftalen)*
- 15.2.1 Hvis kunden bryder den aftalte aftaleperiode med Velkommen, dvs. bindingsperioden og opsigelsesvarslet beskrevet i afsnit 15.1.1 ovenfor, skal kunden betale et frikøbsbeløb til Velkommen. Frikøbsbeløbet skal betales pr. leveranceaftale (aftagenummer), som kunden bryder den aftalte aftaleperiode for.
- 15.2.2 Betalingen skal dække Velkommens direkte økonomiske tab ved kundens manglende overholdelse af den aftalte aftaleperiode. Betalingen udgør aktuelt 800 kr. pr. naturgasleveranceaftale (aftagenummer), der opsiges før udløbet af den aftalte aftaleperiode.
- 15.3 *Opsigelse*
- 15.3.1 Kunden og Velkommen har indgået en aftale, som er gældende for den aftalte aftaleperiode, jf. ordrebekræftelsen. Aftalen er uopsigelig i bindingsperioden som beskrevet ovenfor.
- 15.3.2 Efter udløb af bindingsperioden kan kunden opsiges samarbejdet med et varsel på løbende måned + 1 måned. Opsigelse kan ske ved at rette henvendelse til Velkommen på telefon 7080 7800 eller via e-mail til kundeservice@velkommen.dk. Husk at angive, at Aftalen ønskes opsagt.
- 15.3.3 Velkommen kan varsle, at aftalen opsiges efter de regler, der gælder i naturgasforsyningsloven, herunder hvis Velkommen har anmodet om sikkerhed, jf. afsnit 9, og denne ikke stilles efter påkrav herom fra Velkommen.
- 15.4 *Særligt om opsigelse af naturgasleverancer for ejere*
- 15.4.1 Hvis leveringsaftalen til et aftagenummer (adresse) opsiges, og der ikke foreligger en ny leveringsaftale til dette aftagenummer, vil Velkommen uden ugrundet ophold sende en meddelelse herom til ejeren af den adresse, der forsynes via aftagenummeret.
- 15.4.2 Ejeren af adressen / aftagenummeret vil herefter få en frist på 5 hverdage, fra meddelelsen er kommet frem, til at sørge for, at der indgås en ny leveringsaftale om naturgasforsyning til aftagenummeret. Hvis der ikke inden udløbet af fristen fastsæt af Velkommen, jf. ovenfor, er indgået en anden aftale om levering af naturgas fra det tidspunkt, hvor den opsagte aftale udløber, vil Velkommen automatisk opretholde levering af naturgas til adressen. Ejeren af adressen vil således indgå en aftale om naturgasleverance med Velkommen om levering af naturgas til den pågældende

adresse. Dette skyldes, at Velkommen har leveringspligt efter reglerne herom i gasforsyningsloven.

- 15.4.3 Meddelelsen fra Velkommen vil indeholde oplysning om det tidspunkt, hvorfra ejeren indtræder i den nye naturgasaftale. Der er ingen bindingsperiode for den pågældende naturgasaftale og ejeren kan til enhver tid opsige aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.
- 15.4.4 Ejeren bindes ikke af den nye naturgasaftale med Velkommen, hvis naturgasforsyningen til aftagenummeret på ejerens anmodning er blevet afbrudt inden udløbet af fristen fastsat af Velkommen, jf. ovenfor. Hvis ejeren anmoder Velkommen om at afbryde naturgasforsyningen til aftagenummeret, videresender Velkommen straks anmodningen til det relevante distributionsselskab.
- 15.5 *Ophør og slutafregning*
- 15.5.1 Velkommen sender slutafregning til kunden senest 6 uger efter modtagelse af godkendte aflæsninger fra distributionsselskabet. I forbindelse med slutafregning skal kunden betale et gebyr på 100 kr. for udarbejdelse af refusions- og flytteopgørelse samt slutafregning.
- 15.5.2 Tilsvarende sender Velkommen flytteafregning til kunden senest 6 uger efter modtagelse af godkendte aflæsninger fra distributionsselskabet på den fraflyttede adresse. Slut- og flytteafregning betragtes som altovervejende hovedregel som endelige saldoopgørelser.
- 15.5.3 Velkommen tager dog forbehold for eventuelle efterkommende korrektioner og/eller reguleringer af det aflæste forbrug, hvis dette fremsendes af kundens distributionsselskab.
- 15.5.4 **Vigtigt!** Hvis vores aftale om naturgasleverance ophører, herunder hvis du opsiger eller fortryder Aftalen om naturgasleverance med Velkommen, er det meget vigtigt, at du tilmelder adressen til en ny naturgasleverandør. I modsat fald vil naturgasleverancen i sidste ende ophøre, uden at der er registreret en ny naturgasleverandør til adressen. Hvis Velkommen kan se, at der er registreret en anden ejer på adressen (aftagenummeret), vil Velkommen følge den i afsnit 15.4 anførte varslingsproces.

16 Ændring af betingelserne

- 16.1 Velkommen tager forbehold for prisændringer, som følge af (i) ændringer i udefrakommende omkostninger forbundet med levering af Velkommens ydelser i henhold til Aftalen såsom afgifter og omkostninger til staten og/eller til distributionselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende, (ii) som følge af almindelig indeksering baseret på Forbrugerprisindekset fra Danmarks Statistik, (iii) ved ændret lovgivning, som har betydning for Velkommens omkostninger, (iv) ved ændringer af de af Velkommen tilbudte produkter eller ydelser, som skyldes udefrakommende forhold, f.eks. offentlige afgifter eller tillæg med betydning for et naturgashandelsselskab.
- 16.2 Velkommen forbeholder sig desuden ret til at ændre vilkårene i Aftalen, herunder priserne. Ændringer til ugunst for kunden varsles af Velkommen med 3 måneders varsel. Ønsker kunden ikke at fortsætte Aftalen på de ændrede vilkår, kan kunden opsiges Aftalen med virkning fra ændringens ikrafttræden.

17 Kontaktoplysninger

- 17.1 Hvis du har spørgsmål til dit naturgasabonnement, er du altid velkommen til at kontakte os via følgende kontaktoplysninger:
- 17.2 Velkommen Danmark A/S (CVR nr. 37960705), Jenagade 22, 3. sal 2300 København S – Danmark, tlf. 70807800, kundeservice@velkommen.dk og www.velkommen.dk.

18

Uoverensstemmelser

18.1

Kundeklager

18.1.1

I henhold til forbrugeraftaleloven, er Velkommens håndtering af klager således:

18.1.2

Hvis du ønsker at klage, så send en mail til Velkommen (klage@velkommen.dk), hvis du ønsker at klage med en begrundelse af klagen og en beskrivelse af de forhold, du er utilfreds med. Velkommen vil herefter gennemgå de angivne oplysninger og træffe en beslutning om det videre forløb på baggrund heraf.

18.1.3

Hvis du ikke er enig i Velkommens beslutning, kan du klage til:

Ankenævnet for Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, tlf. 41 71 50 00 eller på mailpost@energianke.dk www.energianke.dk.

18.1.4 Hvis du er forbruger og har bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens online klageportal her - <http://ec.europa.eu/odr>.

18.2 *Lovvalg*

18.2.1 Tvister mellem kunden og Velkommen afgøres efter dansk ret.

Standardfortrydelsesformular

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til:
Velkommen A/S
Jenagade 22, 3. sal
2300 - København S
E-mail: kundeservice@velkommen.dk

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer/tjenesteydelser:

Bestilt den:

Modtaget den:

Forbrugeren navn:

Forbrugers adresse:

Forbrugers underskrift:

Dato:

(kun hvis formularens indhold meddeles på papir)