

# LEVERINGS- OG ABONNEMENTSBETINGELSER FOR ELHANDEL (GÆLDENDE FRA DEN 1. MAJ 2024)

Aftale om salg af elektricitet leveringsbetingelser - privatkunder

Dato (senest opdateret den): 1. maj 2024

# **1 Generelle leveringsbetingelser for el-leverancer fra Velkommen**

## *1.1 Indledende*

- 1.1.1 Denne aftale om levering af elektricitet (herefter "Aftalen") indgås mellem Velkommen A/S, CVR-nr. 37960705 (herefter "Velkommen") og kunden. Aftalen gælder for Velkommens salg af el til forbrugere. En forbruger er en kunde, der køber elektricitet til eget forbrug, der ikke anvendes erhvervsmæssigt, og ikke videresælges. De generelle leveringsbetingelser er en integreret del af Aftalen, som udover disse generelle leveringsbetingelser inkluderer den til kunden fremsendte ordrebekræftelse.

## **2 Aftaleindgåelse, fortrydelsesret og opsigelse kundens el-aftale hos anden leverandør**

### *2.1 Oprettelse af kundeforholdet*

- 2.1.1 Kunden indgår en bindende aftale om levering af el med Velkommen, når kunden enten via telefon, e-mail eller på Velkommens hjemmeside, udtrykkeligt godkender tilmelding og køb af el 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 el-leverandør, at kunden skifter til Velkommen og dermed at opsiges kundens kundeforhold hos kundens eksisterende el-leverandør, så den nye leverance af el fra Velkommen kan påbegyndes. Kunden giver ligeledes Velkommen fuldmagt til at indhente den nødvendige information fra kundens eksisterende el-leverandør og fra det relevante netselskab i forbindelse med kundens skift af el-leverandør.

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

### *2.2 Forholdet til netselskabet*

- 2.2.1 Når der i disse betingelser refereres til "netselskabet", er det en henvisning til det for kunden relevante netselskab, som forestår transport af den leverede energimængde fra højspændingsnettet og til forbrugsstedet. Forholdet mellem kunden og netselskabet er reguleret af netselskabets til enhver tid gældende betingelser for

tilslutning til og brug af det kollektive elforsyningsnet. Kunden er ansvarlig for til enhver tid at opfylde netselskabets betingelser, som kan findes på det relevante netselskabs hjemmeside. Velkommen har fuldmagt til at repræsentere kunden i forbindelse med leverandørskifte over for Energinet.dk og netselskabet, herunder gennem Datahubben, som er en it-plattform, der ejes og drives af Energinet.dk, og som håndterer måledata, stamdata, nødvendige transaktioner og kommunikation mellem elmarkedets aktører i Danmark. Mister kunden sin netadgang, uanset årsagen hertil, kan Velkommen ikke holdes ansvarlig for opfyldelse af Aftalen og disse betingelser.

### 2.3 *Fortrydelsesret*

2.3.1 Forbrugere har 14 dages fortrydelsesret beregnet fra datoen for indgåelse af aftale 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](mailto:kundeservice@velkommen.dk) eller benytte standardfortrydelsesformularen, som du finder nederst i betingelserne.

### 2.4 *Tilbagebetaling ved udnyttelse af fortrydelsesretten*

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

2.4.2 Hvis du i forbindelse med Aftalens indgåelse har anmodet om, at el-leverancen 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 elforbrug opgjort i KWh for den periode, du har modtaget el fra Velkommen, og den gældende KWh-pris ("indkøbspris") for dit produkt hos Velkommen. Du kan se din gældende KWh-pris (indkøbspris) via selvbetjeningen, som findes på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk). Du modtog login-informationer til selvbetjeningen ved indgåelse af Aftalen.

2.4.3 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.

2.4.4 **Vigtigt!** Hvis du fortryder Aftalen med Velkommen, er det vigtigt, at du husker at tilmelde din adresse til en ny el-leverandør, hvis du ikke i forvejen har en aftale om el-leverance til adressen. Ellers kan du i sidste ende risikere, at der ikke bliver leveret el til adressen. Se også afsnit 14.4 om "Ophør".

### **3 Behandling af personoplysninger**

- 3.1 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 el hos Velkommen, herunder bl.a. dit navn, adresse, tlf.nr., e-mailadresse og betalingsoplysninger.
- 3.2 For at kunne oprette dig hos netselskabet, er det også nødvendigt for Velkommen at behandle dit CPR-nummer. Det bliver naturligvis behandlet fortroligt.
- 3.3 Vi registrerer og videregiver kun de personoplysninger, som er nødvendige for at kunne levere ydelsen til dig.
- 3.4 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.
- 3.5 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.
- 3.6 Vi samarbejder herudover med en række andre virksomheder, som opbevarer og behandler personoplysninger på Velkommens vegne (også kaldet ”databehandlere”). Disse databehandlere behandler udelukkende personoplysningerne på Velkommens vegne og efter Velkommens instruks, og må således ikke anvende personoplysningerne til egne formål.
- 3.7 Vi samarbejder kun med databehandlere inden for EU eller i tredjelande, der kan give dine personoplysninger en tilstrækkelig beskyttelse i overensstemmelse med

de databeskyttelsesrettigheder, der følger af EU-retten, herunder databeskyttelsesforordningen ("GDPR") og EU-chartret.

3.8 Den dataansvarlige på [velkommen.dk](http://velkommen.dk) og for administration af Aftalen er Velkommen A/S.

3.9 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](http://www.velkommen.dk/person-data).

#### **4 Kreditvurdering**

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

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.

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

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 Aftalen i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler. Se også afsnit 11.9 om sikkerhedsstillelse.

#### **5 Markedsføring**

5.1 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](mailto:kundeservice@velkommen.dk).

## **6 Flytning af adresse**

- 6.1 Ved flytning af adresse følger Aftalen med kunden til kundens nye adresse, medmindre kunden aktivt vælger at skifte til en anden el-leverandør. Velkommen har i forbindelse med flytning af adresse fuldmagt til indhentning af nødvendig information fra netselskabet og til registrering af Velkommen som el-leverandør på den nye adresse (hvis Aftalen skal følge med til den nye adresse).
- 6.2 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 el til kundens nye adresse. Hvis kunden ikke ønsker, at aftalen flytter med, skal den opsiges med en måneds varsel til udgangen af en måned.
- 6.3 Hvis mere end en kunde står på Aftalen, skal kunden være opmærksom på, at kunden skal anmode om at blive slettet fra Aftalen, hvis denne kunde flytter, selvom den anden kunde bliver boende på aftageradressen. Kunden kan i disse tilfælde afmelde sig med én dags varsel, hvis kunden fortsætter med at få leveret el til adressen. Velkommen er berettiget til at anmode om dokumentation for kundens fraflytning.
- 6.4 Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Velkommen straks underrettes herom, og måleren skal straks aflæses.
- 6.5 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-elpriser/>).

## **7 Produktinformation og valg af produkt**

- 7.1 Det fremgår af den indgåede Aftale, og den fremsendte ordrebekræftelse til kunden, hvilken leverance og hvilket produkt, der er aftalt mellem Velkommen og kunden.
- 7.2 Kunden kan til enhver tid via selvbetjeningen på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk) se valgte produkter og den aktuelle Kwh-pris (indkøbspris) for de valgte produkter.

## **8 Måling og afregning af forbrug**

- 8.1 *Måling af forbrug*

- 8.1.1 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. Hvis 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 forbrugsmønsteret.
- 8.1.2 Kunden giver ved indgåelse af Aftalen sit udtrykkelige samtykke til, at Velkommen indhenter oplysninger om Kundens forventede årsforbrug via Datahubben hos Energinet.
- 8.2 *Afregning*
- 8.2.1 Kunden a conto opkræves forud baseret på det forventede årsforbrug. Faktureringen sker efter hver endt måned eller hvert kvartal afhængigt af kundens valg.
- 8.2.2 Første a conto-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 lokale netselskab. Efterfølgende a conto-betalinger beregnes som periodens andel af kundens forventede årsforbrug til en estimeret elpris svarende til forbruget i aconto perioden.
- 8.2.3 Det forventede årsforbrug baseres på oplysninger fra kundens lokale netselskab. Afregning af kundens faktiske forbrug sker løbende, baseret på måleraflæsninger som Velkommen modtager fra kundens lokale netselskab.
- 8.2.4 Efter aflæsninger af forbruget på 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, hvis forbruget ændrer sig væsentligt eller i øvrigt ikke svarer til Velkommens forventninger.

## **9 Tilslutning til elforsyningsnettet**

- 9.1 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.
- 9.2 Netselskabet varetager på vegne af Velkommen transport af el fra højspændingsnettet/tilslutningspunktet til leveringsadressen via distributionsnettet.
- 9.3 Ved et leverandørskifte (fx når Velkommen og kunden har indgået en aftale) skal kundens elmåler 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 netselskab.
- 9.4 Velkommen kan ophøre med leverancer i perioder, hvor netselskabet afbryder forsyningen. Kunden skal være særlig opmærksom på disse følgende vilkår:
- i. Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde forsyningen i tilfælde af nødvendigt arbejde på distributionsnettet.
  - ii. 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.
  - iii. Er elforsyningen til kundens ejendom blevet afbrudt – og der skal foretages en genåbning, er det Kundens ansvar at alle elektriske apparater på ejendommen er slukkede, før genåbningen finder sted.
  - iv. På anmodning fra netselskabet skal kunden foretage aflæsning af elmålerne og indsende forbrugsdata til netselskabet. Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning.
  - v. Hvis elmåleren efter kundens optik måler forkert, skal kunden straks underrette netselskabet.

## **10 Beskrivelse af leverancen**

- 10.1 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. Hvis det bliver nødvendigt, kan Velkommen henvise kunden til tage kontakt med netselskabet.

- 10.2 Vi gør for god ordens skyld opmærksom på, at købelovens almindelige mangelsregler, herunder om reklamationsret, ikke gælder for abonnementer. Om du har 2 års reklamationsret efter reglerne i købeloven, afhænger derfor af, hvad der konkret skal leveres i henhold til abonnementsaftalen.

## **11 Pris og betalingsvilkår**

### *11.1 Pris*

- 11.1.1 Alle priser er oplyst inkl. moms. De aktuelle priser gældende for dit abonnement vil fremgå af din selvbetjening, samt af dine faktura. Du kan også altid se de generelt gældende priser hos Velkommen på Velkommens hjemmeside, [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk).

- 11.1.2 Prisen for dit elforbrug bliver opgjort i KWh for den periode, du har modtaget el fra Velkommen, og den gældende KWh-pris for dit abonnement hos Velkommen. Se også afsnit 11.5 nedenfor om elprisens opbygning.

### *11.2 Betalingsservice og gebyrer*

- 11.2.1 På hver faktura opkræves et faktureringsgebyr på 49 kr. for udstedelse og håndtering af betaling af faktura, hvis der ikke er sket tilmelding til Betalingsservice. Kunden kan tilmelde fakturaen til Betalingsservice, både via 'Min Side' og/eller ved at skrive en mail til [kundeservice@Velkommen.dk](mailto:kundeservice@Velkommen.dk).

- 11.2.2 Hvis kunden tilmelder sig betaling via Betalingsservice, vil kunden som udgangspunkt blive tilmeldt med en kvartalsmæssig betalingsfrekvens. Ved brug af betalingsservice opkræves der et gebyr pr. betaling. 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](http://www.velkommen.dk).

### *11.3 Betaling med betalingskort*

- 11.3.1 Hvis du vælger kortbetaling som betalingsmetode, anmoder vi samtidig om dit samtykke til, at vi automatisk afregner fremtidige a conto-opkrævninger fra det angivne

betalingskort (eller anden valgt betalingsform, f.eks. MobilePay). Næste rate hæves herefter automatisk fra dit betalingskort, inden saldoen på din konto hos Velkommen passerer 0,- Kr. 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 et vilkårligt tidspunkt, hvis kunden kommer i et rykkerforløb.

11.3.2 Det er kundens pligt at sørge for, at dine kortoplysninger altid er opdaterede og korrekte, så en betaling kan gennemføres, når Velkommen trækker for en acontorate.

#### 11.4 *Træk på dit betalingskort*

11.4.1 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.

11.4.2 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.

#### 11.5 *Elprisens opbygning*

11.5.1 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 forbrugsmønstre) samt Velkommens risikoafdækning.
- ii. Betaling for transport af el: Velkommen gennemfakturaer på vegne af netelskabet de til dem tilkomne udgifter, herunder men ikke begrænset til: netabonnement, nettarif og opkrævninger til Energinet.dk for leveringen af net og systemydelser mv. I den forbindelse opkræver Velkommen ligeledes et beløb for tarifhåndtering.

- 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.

11.5.2 Læs mere om hvad en elregning består af – og de procentmæssige inddelinger for hhv. skatter, afgifter og tariffer på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk).

## 11.6 *Ændringer*

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

## 11.7 *Oplysning om tariffer mv.*

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

## 11.8 *Betalingsvilkår*

11.8.1 Medmindre 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 måneder. 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.

## 11.9 *Sikkerhedsstillelse*

11.9.1 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 el-leverance. 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.

- 11.9.2 Velkommen kan desuden kræve sikkerhedsstillelse ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering medmindre andet er bestemt ved lov.
- 11.9.3 Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Velkommens risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling.
- 11.9.4 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.
- 11.9.5 Dette kan i sidste ende resultere i leveranceophør og lukning af strømmen, hvis kunden ikke har tilmeldt leverancen til en anden elleverandør, indenfor den ved ophævelsen fastlagte frist.
- 11.10 *Modregning*
- 11.10.1 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.

## **12 Leveringshindringer (force majeure)**

- 12.1 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 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. 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.

12.2 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.

### **13 Velkommens erstatningsansvar og ansvarsfritagelse**

13.1 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 el-leverancens tekniske kvalitet, da disse forhold administreres af netselskabet og er uden for Velkommens kontrol. Hvis kunden oplever problemer med distributions- eller transmissionsnettet eller ved el-leverancens tekniske kvalitet, opfordrer Velkommen kunden til at kontakte sit lokale netselskab. Du kan finde det netselskab, der driver distributionsnettet i dit område, på Dansk Energis hjemmeside her: [www.danskeenergi.dk/vejledning/nettilslutning/find-netselskab](http://www.danskeenergi.dk/vejledning/nettilslutning/find-netselskab)

13.2 Velkommens samlede erstatningsansvar, hvis der er handlet groft uansvarligt fra Velkommen, er begrænset til 10.000 kr. for hvert tilfælde, medmindre vi er eller bliver pålagt andet ifølge ufravigelig dansk ret eller endelig afgørelse ved domstolene eller et kompetent tvistløsningsorgan.

### **14 Bindingsperiode og opsigelse**

#### *14.1 Bindingsperiode*

14.1.1 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 opsige Aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned. Bindingsperioden udgør sammen med opsigelsesvarslet på 1 måned til udgangen af en måned således den aftaleperiode, der som minimum er aftalt mellem kunden og Velkommen.

14.1.2 Kunden har, uafhængigt af bindingsperioden, fortrydelsesret som beskrevet i betingelsernes afsnit 2.3.

## 14.2 *Opsigelse*

14.2.1 Kunden og Velkommen har indgået en aftale, som er gældende for den aftalte aftaleperiode, jf. ordrebekræftelsen. Aftalen er uopsigelig i aftaleperioden ("bindingsperioden") som beskrevet ovenfor.

14.2.2 Efter udløb af bindingsperioden kan kunden opsige 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](mailto:kundeservice@velkommen.dk). Husk at angive, at Aftalen ønskes opsagt.

14.2.3 Velkommen kan varsle, at aftalen opsiges efter de regler, der gælder i elforsyningsloven, herunder hvis Velkommen har anmodet om sikkerhed, jf. afsnit 11.9, og denne ikke stilles efter påkrav herom fra Velkommen.

## 14.3 *Særligt om opsigelse af el-leverancer for ejere*

14.3.1 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 ejendom, der forsynes via aftagenummeret.

14.3.2 Ejeren vil herefter få en frist på 5 hverdage, fra meddelelsen er kommet frem, til at sørge for, at der indgås en ny leveringsaftale om elforsyning til aftagenummeret. Hvis der ikke inden udløbet af fristen fastsat af Velkommen, jf. ovenfor, er indgået en anden aftale om levering af el fra det tidspunkt, hvor den opsagte aftale udløber, vil Velkommen automatisk opretholde levering af el til adressen, og ejeren af adressen vil således indgå en aftale om elleverance med Velkommen om levering af el til den pågældende adresse. Dette skyldes, at Velkommen har leveringspligt efter reglerne om leveringspligt i elforsyningsloven. Meddelelsen fra Velkommen vil indeholde oplysning om det tidspunkt, hvorfra ejeren indtræder i den nye el-aftale. Der er ingen bindingsperiode for den pågældende elaftale og ejeren kan til enhver tid opsige aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

14.3.3 Ejeren bindes ikke af den nye el-aftale med Velkommen, hvis elforsyningen til aftagenummeret på ejerens anmodning er blevet afbrudt inden udløbet af fristen fastsat af Velkommen, jf. ovenfor. Hvis ejeren anmoder Velkommen om at afbryde elforsyningen til aftagenummeret, videresender Velkommen straks anmodningen til det relevante netselskab.

#### 14.4 *Ophør og slutafregning*

14.4.1 Velkommen sender slutafregning til kunden senest 6 uger efter modtagelse af godkendte aflæsninger fra netselskabet.

14.4.2 Tilsvarende sender Velkommen flytteafregning til kunden senest 6 uger efter modtagelse af godkendte aflæsninger fra netselskabet på den fraflyttede adresse. Slut- og flytteafregning betragtes som altovervejende hovedregel som endelige saldoopgørelser.

14.4.3 Velkommen tager dog forbehold for eventuelle efterkommende korrektioner og/eller reguleringer af det aflæste forbrug, hvis dette fremsendes af kundens netselskab.

14.4.4 **Vigtigt!** Hvis vores aftale om el-leverance ophører, herunder hvis du opsiges eller fortryder Aftalen om el-leverance med Velkommen, er det meget vigtigt, at du tilmelder adressen til en ny el-leverandør. I modsat fald vil el-leverancen i sidste ende ophøre, uden at der er registreret en ny el-leverandør til adressen, og der vil således ikke blive leveret el til den pågældende leveringsadresse, før der er tilmeldt en ny el-leverandør. Hvis Velkommen kan se, at der er registreret en anden ejer på adressen (aftagenummeret), vil Velkommen følge den i afsnit 14.3 anførte varslingsproces.

### 15 **Ændring af betingelserne**

15.1 Velkommen tager forbehold for prisændringer til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Velkommens levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, såsom

- Afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende,
- For at imødekomme inflation (beregnet på basis af indeks 100),
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis,

- Ved produktændringer,
- For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundefærd i forbindelse med administration af Aftalen.

15.2 Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

15.3 Velkommen forbeholder sig desuden ret til ensidigt at ændre disse leveringsbetingelser og vilkårene i Aftalen, herunder priserne. Ændringer til ugunst for kunden kan indføres af Velkommen med 3 måneders varsel. Ønsker kunden ikke at fortsætte Aftalen på de ændrede vilkår, kan kunden opsige Aftalen med virkning fra ændringens ikrafttræden.

## **16 Kontaktoplysninger**

16.1 Hvis du har spørgsmål til dit el-abonnement, er du altid velkommen til at kontakte os via følgende kontaktoplysninger:

16.2 Velkommen A/S (CVR nr. 37960705), Ørestads Boulevards 69, 2. sal, 2300 København S – Danmark, tlf. 70807800, kundeservice@velkommen.dk og www.velkommen.dk.

## **17 Uoverensstemmelser**

17.1 *Kundeklager*

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

17.1.2 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.

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

17.1.4 Ankenævnet for Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, tlf. 41 71 50 00 eller på mailpost@energianke.dk [www.energianke.dk](http://www.energianke.dk).



17.1.5 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>

17.2 *Lovvalg*

17.2.1 Tvister mellem kunden og Velkommen afgøres efter dansk ret.

**Standardfortrydelsesformular**

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

Til:  
Velkommen A/S  
Ørestads Boulevard 69, 2. 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: \_\_\_\_\_

Forbrugeren adresse: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Forbrugeren underskrift: \_\_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_\_  
*(kun hvis formularens indhold meddeles på papir)*