

## Leveringsbetingelser

Disse almindelige betingelser ("Betingelserne") gælder for Gul Strøm A/S' ("GS") salg af el inkl. netydelse (eldistribution) til købere ("Kunden"), hvor leverancen hovedsagligt er bestemt til ikke erhvervsmæssig anvendelse.

1. Tilslutning til nettet: Kunden skal til enhver tid være tilsluttet det kollektive elforsyningsnet via sin lokale elnetvirksomhed ("Netvirksomheden") og opfylde Netvirksomhedens betingelser for tilslutning og anvendelse heraf. Netvirksomheden varetager på vegne af GS transport af strømmen fra højspændingsnettet/tilslutningspunktet til leveringsadressen via distributionsnettet. Ved leverandørskifte repræsenterer GS kunden overfor Kundens Netvirksomhed. GS kan ophøre med leverancer i perioder, hvor Netvirksomheden afbryder forsyningen. I forhold til Netvirksomheden skal Kunden særligt være opmærksom på og respektere følgende vilkår: A) Netvirksomheden har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde forsyningen i tilfælde af nødvendigt arbejde på distributionsnettet B) Kunden skal give Netvirksomheden uhindret adgang til el anlæg, herunder målere og installationer på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af anlæg m.v. og i forbindelse med afbrydelse af forsyningen C) Er elforsyningen til Kundens ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal Kunden sørge for, at alle elektriske apparater på ejendommen er slukkede inden genåbningen finder sted D) Kunden skal på anmodning fra Netvirksomheden foretage selv aflæsning af el-målere og hente forbrugsdata hjem. Netvirksomheden kan til enhver tid foretage kontrol aflæsning E) Kunden skal straks underrette Netvirksomheden, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.
2. Måling og målerdata: Det påhviler Kunden gennem Netvirksomheden at sikre GS de nødvendige måler aflæsninger. Netvirksomheden er ansvarlig for el-målere og målingernes korrekthed. Ved tvivl om korrektheden kan såvel GS som Kunden rette henvendelse til Netvirksomheden. Kunden skal acceptere efterreguleringer som følge af forsinkede forbrugsdata, Netvirksomhedens korrektion af målerdata efter målefejl. Ved manglende eller fejlbehæftede målerdata afregnes ud fra beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug og tilsluttede brugsgenstande.
3. Leverancen: Leverancen sker til det tilslutningspunkt og påbegyndes på det tidspunkt, som følger af aftalen. Leverancens kvalitet skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer, der fremgår af Netvirksomhedens tilslutningsbestemmelser og/eller offentlige forskrifter. Kunden skal underrette GS om forhold, der kan have betydning for GS' levering, for eksempel større ændringer i Kundens forventede forbrug. GS kan i nogle tilfælde vælge at henvise Kunden til at rette henvendelse til Netvirksomheden.
4. Priser: Elprisen fremgår af ordrebekræftelsen/min side. Kundens elpris er sammensat af tre dele; betaling for forbrug af el, betaling for transport af el samt betaling for offentlige forpligtelser og afgifter. Kunden faktureres for el og for transport fra Netvirksomheden og afgifter til staten i en samlet faktura fra GS. De enkelte elementer i elprisen er følgende: Betaling for forbrug af el: Afregning af forbrug sker gennem en aftalt pris per forbrugt kWh og/eller en handelsomkostning samt en engrosomkostning. Prisen per kWh kan enten afregnes som en variabel pris eller en aftalt fast pris per kWh over en aftalt periode. For produkter, hvor pris per kWh er

variabel og tager udgangspunkt i GS' indkøbspris, opgøres indkøbsprisen per kWh forbrugt el til en skabelonkunde (privatkunde) af Grundlasten (Nordpool trade), Profil omkostningen (faktisk forbrugsmønster) samt en Ubalance (risikodækning). Denne måde at beregne indkøbsprisen anvendes af alle energiselskaber i Norden. For produkter, hvor prisen per kWh er fast, gælder denne faste pris for en aftalt periode, hvorefter der overgås til en aftalt ny pris-afregning. Afregningspris og -metode oplyses ved aftaleindgåelsen og fremgår endvidere af ordrebekræftelsen og kan altid findes under "Min Side" på [www.gulstrom.dk](http://www.gulstrom.dk). GS forbeholder sig retten til løbende at justere priser og afregningsmodeller, hvilket dog altid vil ske med minimum 3 måneders varsel såfremt lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf kræver det. Betaling for transport af el: Kunden betaler det netabonnement, som GS til en hver tid opkræves af Netvirksomheden for Kundens elmåler. For hver forbrugt kWh betaler Kunden endvidere den nettarif, som GS til enhver tid opkræves af Netvirksomheden for transport af el. I tillæg hertil opkræver GS en engrosomkostning til dækning af debitortab på elkunder. Engrosomkostningen opgøres som GS's samlede omkostning til debitortab på elkunder over et regnskabsår divideret med antal solgte KWH i det pågældende regnskabsår. Beløbet opkræves aconto og reguleres bagud på opkrævningen for 3. kvartal for det forudgående kalenderår, når den samlede omkostning til debitortab er opgjort. Acontobeløbet justeres baseret på seneste års realiserede tab. Endvidere betaler Kunden øvrige beløb, som GS til enhver tid opkræves af Netvirksomheden og/eller Energinet.dk for leveringen af net- og systemydelse til Kunden. Betaling for offentlige forpligtelser og afgifter: Kunden betaler de takster for offentlige forpligtelser, elafgift og moms, som GS til enhver tid er forpligtet til at opkræve hos Kunden på vegne af den danske stat. Kunder med særlige afgiftsforhold er selv ansvarlige for disse, herunder for at give besked til GS herom i det omfang dette måtte være en forudsætning for at opnå særlige afgiftsfordele. Ændringer i netabonnement, nettarif, skatter og afgifter: Netvirksomheden/Energinet.dk/den danske stat kan ændre satserne for de anførte betalinger i opad- eller nedadgående retning, ligesom de kan indføre yderligere former for betalinger, afgifter mv.

Sådanne ændringer vil uden videre slå igennem Kundens samlede elpris og vil alene blive varslet over for Kunden, såfremt gældende lovgivning ufravigeligt måtte kræve det. De til hver tid gældende satser, som GS opkræves af Netvirksomheden, kan findes på Netvirksomhedens hjemmeside, mens de gældende satser til Energinet.dk og for offentlige forpligtelser og afgifter kan findes på <http://www.gulstrom.dk>.

5. Afregning, fakturering, gebyrer og sikkerhedsstillelse: GS fakturerer alle beløb i danske kroner. Sidste rettidige indbetalingsdato fremgår af fakturaen. Afregning foretages aconto kvartalsvis forud. Ved nyoprettelse vil acontobetalingen dog være forlænget indtil førstkommande kvartal. Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte forbrug, efter GS har modtaget målerdata fra Netvirksomheden. Det er fra GS side en forudsætning for aftalens ikrafttræden, at: A) GS kan kreditgodkende Kunden, B) Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau og C) Kunden ikke er i restance med betalingen for et tidligere eller andet eksisterende aftaleforhold vedrørende levering af el med GS. Hvis der er grund til at forvente manglende betalingssevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan GS stille krav til Kunden om kontant depositum eller anden sikkerhed som vilkår for indgåelse af eller fortsat leverance under aftalen i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler. De til enhver tid gældende gebyrer fremgår på <https://www.gulstrom.dk/privat/kundeservice/prisliste/>. Indførelse af nye gebyrer og ændringer i eksisterende gebyrer vil for eksisterende kunder altid ske med 3 måneders varsel såfremt lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf kræver det. Disse gebyrer kan omfatte fakturerings-

og betalingsgebyr afhængig af fakturerings- og betalingsmetode, gebyr for ophør af aftalen indenfor bindingsperioden, flyttegebyr, gebyr for tilsendelse af ekstra faktura, rykkergebyr, men begrænser sig ikke nødvendigvis til disse. Ved for sen betaling opkræves morarenter og gebyrer i henhold til Renteloven. Herudover kan både GS og Netvirksomheden pålægge en række gebyrer som følge af Kundens handlinger eller undladelser i forskellige situationer eller som følge af forskellige hændelser eller faktiske omstændigheder, som er forbundet til Kunden. Det gælder eksempelvis håndteringstillæg for administration hos GS og netgebyr for Netvirksomhedens besøg hos Kunden med henblik på afbrydelse af forsyningen (lukkebesøg). Kunden skal friholde GS for sådanne netgebyrer, og GS kan hos Kunden opkræve betaling til dækning heraf. Netgebyrernes størrelse kan variere afhængig af, hvilken Netvirksomhed, Kunden har. Netvirksomhedens gebyrer fremgår af deres respektive hjemmesider, som Kunden opfordres til at holde sig ajour med. I øvrigt kan der rettes henvendelse til GS for yderligere spørgsmål vedr. gebyrer.

6. **Misligholdelse:** Købelovens mangelsregler kan finde anvendelse. Ved en parts væsentlige misligholdelse kan den anden part ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Eksempler på væsentlig misligholdelse er Kundens manglende opfyldelse af krav om sikkerhedsstillelse, jf. Betingelsernes punkt 6, eller ophør af Kundens aftale med sin lokale Netvirksomhed. Ved begæring om rekonstruktion, åbning af tvangsakkord, gældssanering, konkurs eller dødsfald skal GS straks underrettes herom. GS kan kræve, at Kunden eller dennes bo stiller betryggende sikkerhed, medmindre der forudbetales, eller der er stillet betryggende sikkerhed for kommende ydelser. Stilles den krævede sikkerhed ikke inden for den af GS angivne frist, har GS ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Kunden kan rette erstatningskrav og andre misligholdelsesbeføjelser i anledning af GS' misligholdelse af aftalen til Gul Strøm A/S på den nedenfor angivne adresse.

7. **Leveringshindringer – force majeure:** I tilfælde af leveringshindringer, der skyldes forhold uden for GS kontrol (force majeure), suspenderes alle GS' forpligtelser så længe hindringen består. Som ikke udtømmende eksempler på force majeure kan nævnes ekstraordinære naturkræfter, krige, terror, brande, hærværk, it-manipulation, it-nedbrud, sammenbrud eller skade på el-anlæg eller ledning, umulighed med hensyn til at fremskaffe arbejdskraft, maskiner eller materialer og arbejdsstridigheder, uanset om parten selv er part i eller årsag til arbejdsstridighederne, forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import (varemangel). Force majeure foreligger endvidere, hvis GS kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssigt store, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser. Kan GS ikke opfylde sine forpligtelser på grund af, at Energinet.dk eller Netvirksomheden har erklæret force majeure i transmissionssystemet, kan GS også påberåbe sig denne force majeure over for Kunden.

8. **Ansvarsbegrænsning:** Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, med mindre andet er fastsat i Betingelserne eller i parternes kontrakt. GS er ikke ansvarlig for Kundens eventuelle driftstab, avancetab eller andet indirekte tab, med mindre GS har handlet forsætligt eller groft uagtsomt. GS er aldrig ansvarlig for skade og tab som følge af fejl eller afbrydelser i el-nettet, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold. GS er endvidere ikke ansvarlig for indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netvirksomheden, den systemansvarlige virksomhed, den nordiske el-børs eller Nord Pool.

9. Løbetid, ophør og overdragelse: Aftaleperiode og binding fremgår af ordrebekræftelsen modtaget ved kundeforholdets oprettelse. Ved aftaleforholdets ophør eller ved Kundens flytning til en anden adresse uden at kundeforholdet ophører, slutfregner GS Kunden senest 6 uger efter, at skift af elhandelsvirksomhed har fundet sted i datahubben, eller fra tidspunktet for leveringsophør på den fraflyttede adresse i forbindelse med flytning. GS er berettiget til at efterfakturere Kunden, hvis Netvirksomheden foretager korrektion af målerdata efter målefejl. GS må uden Kundens samtykke overdrage rettigheder og pligter ifølge aftalen som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand eller et koncernselskab.
10. Fortrydelsesret: Kunden har ret til at fortryde aftalen indtil 14 dage efter aftalens indgåelse. Kunden skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til GS om, at Kunden ønsker at fortryde aftalen. Dette sker lettest til salgsafdelingen på telefon 88 18 19 80, men kan også ske via e-mail eller brev. Kunden kan vælge at benytte standardformularen i Forbrugeraftalelovens bilag 3. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt. Er leverancen påbegyndt inden aftalen fortrydes, accepterer Kunden at betale for det faktiske forbrug indtil fortrydelsen og en forholdsvis andel af den månedlige handelsomkostning.
11. Opsigelse: Kunden kan opsigte aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, dog tidligst med virkning 6 måneder efter tidspunktet for aftaleindgåelsen. Opsiger Kunden aftalen inden for bindingsperioden, forbeholder GS sig retten til at opkræve et opsigelsesgebyr til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af aftalen. Opsigelse af aftalen skal ske skriftligt enten via e-mail eller brev. Ifm. slutfregning forbeholder GS sig retten til at opkræve et gebyr for udbetaling af tilgodehavende, som kan afhænge af udbetalingsmetode, jf. Betingelsernes punkt 6. Disse gebyrer fremgår af [www.gulstrom.dk/prisblad](http://www.gulstrom.dk/prisblad). Hvis Kunden på opsigelsestidspunktet ejer eller fortsat fremstår som ejer i offentlige registre af den ejendom, som en elaftale vedrører, får Kundens opsigelse uanset ovennævnte først effekt fra det tidligste af følgende tidspunkter: A) Når GS fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om og har haft mulighed for at verificere, at Kunden eller en anden kunde har indgået en ny aftale med et el-handelselskab om el-leverance til ejendommen, eller B) Når GS fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om og har haft mulighed for at verificere, at elforsyningen til ejendommen er afbrudt eller C) Når GS fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om og har haft mulighed for at verificere, at Kunden ikke længere fremgår som ejer af ejendommen i offentlige registre. Hvis Kunden fremsætter ønske til GS om afbrydelse af elforsyningen til ejendommen, jf. (B) overfor, vil GS straks videresende anmodningen til den relevante netvirksomhed. Netvirksomheden vil herefter forestå afbrydelsen. GS kan blive pålagt et gebyr af Netvirksomheden for afbrydelsen, som Kunden er forpligtet til at friholde GS for, jf. Betingelsernes punkt 6.
12. Flytning: Hvis Kunden flytter adresse, så bliver den eksisterende aftale og vilkår overført til og er dermed gældende for samtlige aftagenumre på den nye adresse, medmindre Kunden opsigte aftalen, jf. Betingelsernes punkt 12. Om end den eksisterende aftale og vilkår overføres til den nye adresse, så vil Kunden på den nye adresse blive afregnet ud fra afregningspris samt net- og systemydelse på den nye adresse og i det distributionsområde, som Kunden flytter til. Aftalen vil tillige fortsat gælde for aftagenumre på den fraflyttede adresse, indtil GS får besked om opsigelse, jf. Betingelsernes punkt 12. Såfremt Kunden på opsigelsestidspunktet ejer eller fortsat

fremstår som ejer i offentlige registre af den ejendom, der skal fraflyttes, henvises til Betingelsernes punkt 12, afsnit 2. Meddelelse om flytning skal gives til GS tidligst to måneder og senest ti arbejdsdage inden flytningen. Kunden skal ved flytning oplyse GS den nye adresse, datoen for flytningen og sit CPRnr. På selv datoen for flytningen skal Kunden endvidere foretage selvaflæsning af måleren, hvis den ikke kan fjernaflæses af Netvirksomheden. Modtager GS ikke en aflæsning i forbindelse med flytningen, kan GS vælge at foretage slutafregning af elforbruget på den fraflyttede adresse på baggrund af et skønnet forbrug, der beregnes af Kundens Netvirksomhed. Kundens manglende aflæsning kan udløse et gebyr, jf. Betingelsernes punkt 6. Modtages en aflæsning sidenhen kan GS vælge at efterregulere.

13. Persondata: Til brug for administration af elaftalen indsamler, behandler og opbevarer GS og GS's CRM systemleverandør oplysninger om Kunden, herunder, CPR-nr., adresse, kontaktoplysninger, kontooplysninger, forbrugs- og leveringsoplysninger, oplysninger om betalingshistorik samt relevante oplysninger om afbrydelse. GS behandler ligeledes ovennævnte personoplysninger til statistiske formål og til brug for markedsføring. CPR-nr. behandles dog kun i det omfang Kunden har givet samtykke hertil eller i medfør af lov. GS udveksler personoplysninger med offentlige myndigheder og private, herunder Energinet.dk, Kundens Netvirksomhed og/eller Danske Commodities A/S samt hvor det ellers er nødvendigt for at varetage leverancen eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf. Kunden kan få indsigt i hvilke oplysninger, der behandles, samt anmode om berigtigelse af oplysninger ved at kontakte GS' kundeservice. GS kan kræve gebyr for at give et skriftligt svar. Kunden har pligt til at oplyse GS om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder adresse, e-mail, telefonnummer m.v. Meddelelser fra GS, herunder varslinger efter Betingelsernes punkt 16, anses for at være kommet frem til Kunden, når GS har kommunikeret via enten betalingservice eller til en e-mail eller et telefonnummer m.v., som Kunden har oplyst GS.
14. Kundeindsigelser: Indsigelser kan indgives til GS' kundeservice via e-mail på [kundeservice@gulstrom.dk](mailto:kundeservice@gulstrom.dk). Hvis GS ikke kan løse problemet, eller er Kunden utilfreds med GS' svar, kan Kunden kontakte Ankenævnet på Energiområdet [www.energianke.dk](http://www.energianke.dk), Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, telefon 41 71 50 00, e-mail: [post@ernergianke.dk](mailto:post@ernergianke.dk). Energiankenævnet kan kun behandle en klagesag, hvis Kunden forinden har klaget skriftligt til GS uden det ønskede resultat. Det er altså en betingelse, at du først har klaget skriftligt til os. EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særligt relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her: [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr). Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mail adresse: [kundeservice@gulstrom.dk](mailto:kundeservice@gulstrom.dk).
15. Tvister – lovvalg: Tvister mellem kunden og GS afgøres efter dansk ret. Sager mod GS med relation til disse betingelser eller særskilt aftale anlægges ved retten på Frederiksberg eller kundens hjemting.
16. Ændringer: GS forbeholder sig ret til ensidigt at ændre disse betingelser og vilkårene i aftalen, herunder ændre priser og gebyrer eller indføre nye gebyrer. Væsentlige ændringer til ugunst for Kunden iværksættes med et forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. GS informerer om ændringer til ugunst for Kunden ved anvendelse af e-mail, faktura eller

lignende individuel kommunikation. Ønsker Kunden ikke at fortsætte aftalen på ændrede vilkår, kan Kunden ophæve aftalen.

17. Betalingsforhold ved dankort eller andet betalingskort: Tilmelder Kunden sin betaling via Dankort eller andet betalingskort, som er godkendt af GS og Nets, gælder yderligere følgende betingelser: Forventede forbrug af el og handelsomkostning og el-netydelse, herunder el-netabonnement, inklusive skatter og afgifter tilknyttet el-leverancen faktureres forud til udgangen af efterfølgende kvartal. GS forbeholder sig ligeledes retten til at opkræve ufaktureret forbrug fra tidligere perioder. Der henvises i øvrigt til Betingelsernes punkt 6. GS informerer Kunden ved fakturaudstedelse via e-mail, at faktura med tilhørende specifikation er tilgængelig via Selvbetjening på [www.gulstrom.dk](http://www.gulstrom.dk). Denne fakturas beløb trækkes automatisk på Kundens betalingskort ved betalingsfristen nævnt på fakturaen. Kunden har således altid en mulighed for at kontakte GS inden betalingen, hvis Kunden mener der er fejl eller mangler ved regningen. Hvis Kundens kort-betaling afvises, er GS berettiget til at opkræve betaling for fremsendelse af rykker og morarenter. GS benytter en underleverandør, som er godkendt af Nets til betalingsløsning. Ved automatisk trækning på betalingskort gemmes Kundens kortinformationer ikke hos GS, men hos underleverandøren. Inden betalingskortets udløbsdato skal Kunden selv sørge for at foretage en ny tilmelding med et nyt betalingskort. Dette gøres via Selvbetjening på [www.gulstrom.dk](http://www.gulstrom.dk). Ved spærring af betalingskortet er Kunden selv ansvarlig for at foretage en ny tilmelding med et nyt betalingskort. Dette gøres ligeledes via Selvbetjening på [www.gulstrom.dk](http://www.gulstrom.dk). Ved indgåelse af denne aftale giver Kunden tilladelse til, at GS foretager automatiske trækninger på Kundens betalingskort i henhold til ovenstående. Det kontraktlige forhold forbliver bindende uafhængigt af Kundens betalingsstatus. Hvis GS ophører leveranceforholdet på grund af manglende betaling, opgøres forbrug, jf. Betingelsernes punkt 4 og 6, og slutopgørelse fremsendes og opkræves. Ovenstående betalingsbetingelser gælder uafhængigt af, om der er indgået særskilt aftale med GS om betaling via tredjemand. Alle gebyrer fremgår af [www.gulstrom.dk/kundeservice/prisblad](http://www.gulstrom.dk/kundeservice/prisblad).

#### 18. Kontakt:

Gul Strøm A/S (CVR-nr. 35024409)

Tagensvej 85

2200 København N

Att.: Kundeservice

E-mail: [kundeservice@gulstrom.dk](mailto:kundeservice@gulstrom.dk)

Telefon: 70 27 72 10.

Åbent mandag til torsdag 8.30 – 16 og fredag 9 – 15.30 – [www.gulstrom.dk](http://www.gulstrom.dk).