

Almindelige betingelser for goenergi a/s ved salg til private Version 1. juli 2019

GENERELLE BETINGELSER:

1. Generelt

- 1.1. Disse betingelser gælder for salg til private, der indgår aftale med goenergi a/s (herefter "goenergi"), dvs. når der hovedsageligt handles udenfor erhverv.
- 1.2. Betingelserne udgør sammen med kontrakten grundlaget for aftalen mellem dig og goenergi. Såfremt der er uoverensstemmelse mellem kontrakten og betingelserne, er det kontrakten, som er gældende.
- 1.3. Opsiges aftalen om leverance af strøm, ophører aftalen om de øvrige produkter og services også.
- 1.4. Alle priser er i danske kroner og inkl. moms.

2. Fortrydelsesret

- 2.1. Du har 14 dages fortrydelsesret, efter du har indgået aftalen. Inden for de 14 dage kan du opsige aftalen ved henvendelse til goenergi.

3. Information mellem dig og os

- 3.1. Al skriftlig kommunikation mellem dig og goenergi foregår som udgangspunkt elektronisk fx via selvbetjeningsportalen, e-Boks, e-mail og sms. goenergi udsender information som bl.a. omfatter kontrakter, servicemeddelelser, betalingspåmindelser, rykkerbreve, afbrydelse af strøm mv. goenergi kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til dig med post.
- 3.2. Meddelelser mv., som du modtager fra goenergi via selvbetjeningsportalen, e-Boks, e-mail og/eller sms, har samme juridiske retsvirkning mht. bl.a. betalingsaccept og klagefrister, som hvis de var modtaget med almindelig post.
- 3.3. goenergi forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr, hvis du ønsker breve sendt med post.
- 3.4. Det er din pligt straks at opdatere dine oplysninger hos goenergi, hvis du ændrer én af følgende oplysninger; e-mail, adresse, mobilnummer eller folkeregisteradresse.
- 3.5. Du er forpligtet til at give os besked, hvis du er omfattet af særlige afgiftsregler, hvis du fx er elvarmekunde, nettoafregnet egenproducent (VE-anlæg, gruppe 1-5) eller årsbaseret nettoafregnet egenproducent (VE-anlæg, gruppe 6), eller der sker ændringer heri.
- 3.6. Det er din pligt at give besked straks til goenergi ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering.
- 3.7. Ved strømafbrydelse og regningsspecifikke spørgsmål rettes henvendelse til goenergi.

4. Betaling og betalingsbetingelser

- 4.1. Der afregnes a conto kvartalsvis forud, medmindre andet er anført i kontrakten.

- 4.2. Hvis du mangler at betale, forbeholder goenergi sig ret til at modregne mellem de forskellige produkter og services.

- 4.3. Betaler du for sent, får du en rykker, og goenergi opkræver et gebyr samt renter. Der løber flere omkostninger på, hvis det er nødvendigt at sende sagen til inkasso.

5. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

- 5.1. goenergi forbeholder sig ret til at indhente kreditoplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre før leverancestart og i løbet af aftalens løbetid.
- 5.2. goenergi kan kræve depositum eller anden tilstrækkelig sikkerhed for din betalingsforpligtelse, hvis goenergi vurderer, at der foreligger, eller det forventes, at der opstår en begrundet risiko for tab. Sikkerhedens størrelse må højst udgøre 5 måneders betaling.
- 5.3. goenergi kan også kræve depositum eller anden tilstrækkelig sikkerhed for betalingen ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering.

6. Varighed og opsigelse

- 6.1. Medmindre andet er anført i kontrakten, er der ingen bindingsperiode. Aftalen kan således opsiges uden varsel ved henvendelse til goenergi.
- 6.2. Opsiges aftalen, vil der ikke blive opkrævet gebyr.

7. Flytning og overdragelse af aftalen

- 7.1. Hvis du flytter fra én adresse til en anden, skal du kontakte goenergi senest 14 dage før fraflytning og oplyse din nye adresse og flyttdato. Du kan give besked pr. telefon, e-mail eller post. Din aftale fortsætter på den nye adresse. Hvis du teknisk ikke kan flytte aftalen helt eller delvist, betragtes aftalen for opsagt af dig. Ved for sen anmeldelse af flytning opkræves der gebyr. Der findes en oversigt over gebyrer på vores hjemmeside.
- 7.2. Du hæfter for forbruget, selvom du er fraflyttet, hvis flytning ikke er anmeldt.
- 7.3. Du må hverken helt eller delvist overdrage rettigheder eller forpligtelser i aftalen uden goenergis forudgående samtykke. goenergi kan uden dit samtykke foretage en sådan overdragelse som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter eller aktiver og passiver til tredjemand, ligesom overdragelse kan ske til ethvert nuværende og kommende selskab, som er koncernforbundne med de til enhver tid værende ejerselskaber af goenergi.
- 7.4. goenergi kan opsige aftalen med et skriftligt varsel på mindst 3 måneder til udgangen af en måned.



Almindelige betingelser for goenergi a/s ved salg til private Version 1. juli 2019

8. Personoplysninger

8.1. Til brug for administration af aftaleforholdet om levering af elektricitet indsamler, behandler og opbevarer goenergi relevante almindelige personoplysninger om dig, herunder dine kontaktoplysninger, aftagenummer, målnummer, bank- og betalingsoplysninger og elforbrug. Retsgrundlaget for behandlingen er, at denne er nødvendig af hensyn til opfyldelse af aftalen om levering af elektricitet, jf. artikel 6, stk. 1, litra b i persondataforordningen. Derudover kan behandling være nødvendig for, at et eventuelt retskrav skal kunne fastlægges, gøres gældende eller forsvares, jf. artikel 9, stk. 2, litra f i persondataforordningen.

I sager om afbrydelse af elforsyningen registrerer og behandler goenergi almindelige og følsomme oplysninger til brug for varetagelse af forpligtelser efter lovgivningen, herunder forhold vedrørende dyrehold, børn eller hjælpeløse personer, hvis dette er relevant. Retsgrundlaget for behandlingen er afhængig af situationen en af følgende: at behandlingen er nødvendig i forhold til overholdelse af retlige forpligtelser, jf. artikel 6, stk. 1, litra c i persondataforordningen, eller at behandlingen er nødvendig for at beskytte dig som kunde eller en anden fysisk persons vitale interesser, hvis de ikke selv er i stand til at give et samtykke, jf. artikel 9, stk. 2, litra c i persondataforordningen.

Derudover behandler goenergi dit CPR nummer til identifikation af dig som kunde overfor DataHub i forbindelse med tilflytning og leverandørskifte, til udbetaling af tilgodehavende via Nemkonto samt til forsendelse af post til e-Boks. Retsgrundlaget for behandlingen er, at det følger af lovgivningen i form af bl.a. markedsforskrifterne udstedt af Energinet, jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2. nr. 1.

8.2. goenergi er berettiget til at videregive dine personoplysninger til andre, såfremt der er en forpligtelse hertil via lovgivning, eller i det omfang det er nødvendigt for levering af en ydelse, herunder til RAH Service, MES Amba, Thy Mors Energi Amba eller tilsvarende administrationsselskab, DataHub, det lokale netselskab i sager om afbrydelse af elforsyningen, kommuner såfremt goenergi bliver bekendt med at en person under 18 år lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, og politiet såfremt goenergi bliver bekendt med, at dyrehold behandles uforvarsligt.

8.3. Dine personoplysninger opbevares så længe, du er kunde hos os. Ved ophør af kundeforholdet opbevares dine personoplysninger i 3 år derefter eller længere tid, hvis påkrævet af lovgivningen. Således opbevares oplysninger, der er en del af regnskabsmateriale i fem år i overensstemmelse med bogføringsloven samt oplysninger om forbrug, der anvendes til statistiske formål.

Følsomme personoplysninger opbevares så længe, de er relevante og nødvendige i forbindelse med en afbrydelse, samt så længe det er relevant og nødvendigt af hensyn til din eller vore medarbejders sikkerhed.

8.4. Du kan ved henvendelse til goenergi få indsigt i dine oplysninger og få rettet eventuelle fejl. Du har i visse tilfælde ret til at få slettet dine oplysninger, få begrænset behandlingen, gøre indsigelse mod behandlingen og få dine oplysninger udleveret digitalt. Derudover kan du klage til Datatilsynet over goenergis håndtering af dine persondata.

9. Uoverensstemmelser

- 9.1. Ved øvrige klager kan du henvende dig til goenergi.
- 9.2. Opnås der ikke enighed om sagen, kan klagen indbringes for: Ankenævnet på Energiområdet, www.energianke.dk eller Energitilsynet, www.energitilsynet.dk.
- 9.3. Tvister mellem dig og goenergi afgøres efter dansk ret. Eventuel sag mod goenergi vedrørende aftalen kan anlægges ved retten i Herning.

10. Forholdet mellem dig og netselskabet

- 10.1. Det er en forudsætning for leverancen af strøm, at du er tilsluttet det kollektive elforsyningsnet via en aftale med det lokale netselskab, og at du til enhver tid opfylder betingelserne herfor. Det lokale netselskab er ansvarlig for den fysiske distribution af strøm.
- 10.2. Det lokale netselskab har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendige arbejder på det kollektive elforsyningsnet.
- 10.3. Du skal give det lokale netselskab uhindret adgang til elanlæg, herunder elmåler, og elinstallationer på din ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, kontrol, reparation og udskiftning af elanlæg mv. samt afbrydelse af elforsyning
- 10.4. Er elforsyningen til din ejendom blevet afbrudt, og der skal ske genåbning, skal du sørge for, at alle elektriske apparater på din ejendom er slukkede, inden genåbningen finder sted.
- 10.5. Du skal på anmodning fra det lokale netselskab foretage selvaflæsning af elmåler og indberette målerresultatet til det lokale netselskab.
- 10.6. Det lokale netselskab kan til enhver tid foretage kontrol-aflæsning af elmåler og hjemhente forbrugsdata.
- 10.7. Du skal straks underrette det lokale netselskab, hvis der er tegn på, elmåleren viser forkert.

11. Forholdet mellem dig og goenergi i forhold til levering af strøm

- 11.1. goenergi har ret til at stoppe leverancen af strøm, hvis det lokale netselskab afbryder forsyningen af strøm til dig.



Almindelige betingelser for goenergi a/s ved salg til private Version 1. juli 2019

- 11.2. goenergi leverer den aftalte energimængde på det overordnede højspændingsnet i Kundens prisområde (øst henholdsvis vest for Storebælt) og sørger for den videre transport via det lokale netselskabs distributionsnet frem til leveringspunktet (Kundens kabelskab).
- 11.3. Måling af leveret strøm sker iht. det lokale netselskabs regler, og deres målerudstyr danner udgangspunkt for afregning af strøm. Det er endvidere det lokale netselskab, der har ansvaret for, at målingerne er korrekte.
- 11.4. Det er op til dig at sikre de nødvendige måler aflæsninger gennem det lokale netselskab. Mangler der aflæsninger, eller er oplysningerne ikke rigtige, kan goenergi afregne efter et skønnet forbrug.
- 11.5. Du skal acceptere efterregulering af opkrævningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller det lokale netselskabs korrektion af måledata eller målefejl.
- 11.6. Du giver goenergi fuldmagt til at gennemføre dit leverandørskifte i DataHub'en, herunder at goenergi kan få oplyst dine aftagenumre, stam- og måledata.

12. Pris på strøm

- 12.1. Den aftalte pris er inklusiv volumenflexibilitet, medmindre andet fremgår af kontrakten. Herudover opkræver goenergi også net- og systemydelse og evt. net-abonnement, der alle viderebetales til netselskabet (distribution) samt PSO, elafgifter og energiafgifter mv. til offentlige myndigheder. Gældende afgifter og gebyrer vil fremgå af fakturaen.

13. Ekstreme udbuds-/efterspørgselsforhold vedrørende strøm

- 13.1. I særlige tilfælde, hvor udbuds- og efterspørgselskurverne i enkelte timer ikke mødes, idet efterspørgslen overstiger udbuddet, og der således ikke dannes pris, må goenergi indkøbe regulerkraft. Du afregnes de faktiske anskaffelsesomkostninger i den eller de timer, uanset hvilken afregningsform, der er aftalt. Dette gælder uanset eventuel aftale om en fast pris el.lign. Ved regulerkraft forstås den strøm som indkøbes af den systemansvarlige i løbet af driftsdøgnet til afbalancering af el-nettet.

14. Mængde af strøm

- 14.1. Det forventede årsforbrug baseres på oplysninger fra det lokale netselskab.

15. A conto

- 15.1. Aconto opkrævningen beregnes på baggrund af det lokale netselskabs oplysninger om dit forventede forbrug på aftagestedet.
- 15.2. goenergi modtager som minimum én gang årligt besked fra det lokale netselskab om det faktiske forbrug i en given

periode. Hvis der er opkrævet for lidt, skal du betale forskellen sammen med en ny aconto regning. Hvis der er opkrævet for meget, modregnes det for den kommende periode.

- 15.3. Ved aftalens ophør eller flytning modtager du en slutafregning ca. 6 uger efter modtagelse af slutaflæsningen fra det lokale netselskab.

16. Tjekliste

- 16.1. goenergi fremsender en kopi af en tjekliste med dine rettigheder, når en sådan er udarbejdet af Europa-Kommissionen, jf. elleverings-bekendtgørelsens § 16.

17. Misligholdelse

- 17.1. Såfremt en af parterne væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til aftalen, kan den anden part ophæve aftalen. En ophævelse medfører, at leverancen straks ophører, og du skal betale eventuelt skyldige beløb til goenergi.
- 17.2. Såfremt du misligholder betalingsforpligtelsen eller har afgivet fejlagtige oplysninger, kan goenergi ophæve aftalen, hvis du ikke imødekommer krav om sikkerhedsstillelse indenfor anførte frist, der kan sikre den fremtidige betaling. goenergi er ikke forpligtet til at levere strøm efter en afbrydelse før, du har betalt samtlige skyldige beløb.
- 17.2.1. goenergi kan ikke afbryde for strømmen, hvis du har fundet en anden leverandør af strøm.
- 17.2.2. Omkostninger til en afbrydelse afholdes af dig.
- 17.3. goenergi kan endvidere ophæve aftalen, hvis du ikke har en aftale med det lokale netselskab, eller at aftalen med det lokale netselskab ophører.
- 17.4. Hvis det lokale netselskab eller energinet.dk afbryder eller begrænser levering af strøm til dig, uden at det er din skyld, betragtes dette ikke som misligholdelse af aftalen.

18. Erstatningsansvar

- 18.1. Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i aftalen.
- 18.2. goenergi er ikke ansvarlig for skader eller tab som følge af fejl, planlagte eller utilsigtede afbrydelser i elnettet herunder også spændingsforhold, frekvens og støjforhold.
- 18.3. goenergi er endvidere ikke ansvarlig for skade eller tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af det lokale netselskab, Energinet.dk eller den nordiske elbørs.
- 18.4. goenergi er uden ansvar for dit eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som du måtte lide i kraft af, at goenergi forsyner dig med strøm som erhvervsdrivende medmindre goenergi har handlet groft uagtsomt eller forsætligt.



Almindelige betingelser for goenergi a/s ved salg til private
Version 1. juli 2019

19. Force majeure

- 19.1. Hverken du eller goenergi er ansvarlig for manglende opfyldelse af forpligtelserne i aftalen i tilfælde af force majeure.
- 19.2. Force majeure kan foreligge, når en manglende eller mangelfuld opfyldelse skyldes forhold, som indtræder efter aftalens indgåelse, og som er uden for den anden parts kontrol fx vejrlig og andre naturkatastrofer, terrorist-handlinger, krig, regerings- og myndighedshandlinger, arbejdsstridigheder, herunder strejke og lockout, hærværk, it-nedbrud, sammenbrud herunder ledningsbrud eller fejl i eller på el-anlæg, eller umulighed mht. at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer mv.
- 19.3. Force majeure foreligger endvidere, hvis en part kun ved uforholdsmæssige store økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til betingelser eller kontrakten.
- 19.4. Såfremt goenergi ikke kan opfylde sin forpligtelse pga., at det lokale netselskab eller energinet.dk har påberåbt sig force majeure, er goenergi ligeledes berettiget til at påberåbe sig force majeure.
- 19.5. Såfremt en af parterne påberåber sig force majeure, skal den anden part straks have besked.

20. Ikrafttrædelse og ændringer

- 20.1. De til enhver tid gældende almindelige betingelser findes på goenergis hjemmeside.
- 20.2. Med minimum tre måneders forudgående varsel kan goenergi ændre i de almindelige betingelser. Varsling om ændringer i de almindelige betingelser herunder priser, gebyrer etc. vil ske i form af fx meddelelser på hjemmeside, ved regningsfremsendelse, e-Boks, e-mail eller anden kundespecifik information.
- 20.3. Ændringer i betingelser og priser, som alene er til din fordel, kan gennemføres uden varsel, men vil blive offentliggjort på vores hjemmeside. Sådanne ændringer berettiger ikke, at du opsiger aftalen.
- 20.4. Ændringer, der skyldes ændret lovgivning eller påbud fra offentlige myndigheder uden for goenergis kontrol, træder i kraft uden forudgående information til dig, hvis det ikke er muligt at varsle.
- 20.5. goenergi afregner altid efter den sidst indgåede kontrakt med dig, såfremt der er indgået to eller flere kontrakter med goenergi for det samme leveringstidspunkt for de samme aftagenumre.

