

LEVERINGSBETINGELSER KRONBORG ELHANDEL

Erhvervskunder



Indholdsfortegnelse

1. Generelle bestemmelser	3
2. Forholdet mellem Kunden og netselskabet.....	3
3. Levering & Kvalitet	3
3.1. Flexafregning	4
4. Måling; Måledata; Afregning & regulering	4
5. Betalingsbetingelser & priser	4
5.1. Prismodel.....	4
5.2. Gebyrer.....	5
5.3. Modregning.....	5
6. Sikkerhedsstillelse	5
7. Misligholdelse	5
8. Leveringshindringer & Force majeure	5
9. Erstatningsansvar	6
9.1. Ansvarsbegrænsning	6
10. Leveringsforholdets løbetid; Opsigelse; Flytning & Ophør	6
10.1. Opsigelse	6
10.2. Flytning	6
10.3. Ophævelse af Aftalen	7
10.4. Afbrydelse.....	7
10.5. Ophør & Slutafregning	7
11. Personoplysninger	7
12. Uoverensstemmelser	8
12.1. Kundeklager.....	8
12.2. Forhandling.....	8
12.3. Lovvalg og Værneting.....	9
13. Ændringer i Aftalen og leveringsbestemmelserne	9

1. Generelle bestemmelser

Forsyning Helsingør Kronborg Elhandel A/S, CVR-nr. 3605 7831, er et datterselskab i Forsyning Helsingør A/S, og benævnes i det følgende Elleverandøren.

Disse leveringsbetingelser gælder for alle elleverancer inklusive netydelse (distribution) mellem Elleverandøren og erhvervs kunder, hvor elleverancerne hovedsageligt er bestemt til erhvervs mæssig anvendelse for Kunden, medmindre andet fremgår af Aftalen med Kunden. Leveringsbetingelserne udgør en integreret del af Aftalen. Hvis der er uoverensstemmelser mellem bestemmelserne i Aftalen og disse leveringsbetingelser, har Aftalens bestemmelser forrang.

2. Forholdet mellem Kunden og netselskabet

Det er en forudsætning for Elleverandørens levering af elektricitet til Kunden, at Kunden har en aftale om tilslutning til det kollektive elforsyningsnet med sit lokale netselskab. Forholdet mellem Kunden og det lokale netselskab er reguleret af netselskabets til enhver tid gældende tilslutningsbestemmelser. Netselskabet forestår transport af den leverede energimængde fra højspændingsnettet og til forbrugsstedet. I forhold til sit lokale netselskab skal Kunden især være opmærksom på følgende vilkår:

- a) Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendige arbejder på det kollektive elforsyningsnet.
- b) Kunden skal give netselskabet uhindret adgang til elanlæg, herunder elmåler, og elinstallationer på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af elanlæg mv. samt afbrydelse af elforsyning.
- c) Er elforsyningen til Kundens ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal Kunden sørge for, at alle elektriske apparater på Kundens ejendom er slukkede, inden genåbningen finder sted.
- d) Kunden skal på anmodning fra netselskabet foretage selvaflæsning af elmåler og indberette måleresultatet til netselskabet.
- e) Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af elmåler og hjemhente forbrugsdata.
- f) Kunden skal straks underrette netselskabet, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.
- g) Kunden kan få oplysning om netselskabets behandling af personoplysninger på netselskabets hjemmeside og i tilslutningsbetemmelsernes punkt 1.8. Netselskabet bruger personoplysninger for at kunne levere sikker og pålidelig forsyning af elektricitet til alle Kunder. Netselskabet behandler bl.a. personoplysninger, når det varsler afbrydelser, foretager målerbytter eller måler kundens elforbrug.

Det er en forudsætning, at Kunden til enhver tid opfylder sit lokale netselskabs betingelser for tilslutning til og anvendelse af det kollektive elforsyningsnet, for at Elleverandøren kan overholde sine forpligtelser i medfør af disse leveringsbetingelser.

Elleverandøren har fuldmagt til at repræsentere Kunden i forbindelse med leverandørskifte over for Energinet.dk og Kundens netselskab.

3. Levering & Kvalitet

Elleverancen er inklusive balancekraft. Det betyder, at Kunden til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov. Elleverandøren har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor netselskabet afbryder forsyningen. Elleverandøren leverer den aftalte energimængde på det overordnede højspændingsnet i Kundens prisområde (øst henholdsvis vest for Storebælt).

Elkvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i netselskabets betingelser. Kunden underretter Elleverandøren om forhold, der kan have betydning for Elleverandørens levering, f.eks. forestående større ændringer i Kundens forbrug, ændring af adresse eller lignende.

3.1. Flexafregning

Flexafregning er en afregningsmetode, som er for Kunder med et årsforbrug under 100.000 kWh, dvs. private elkunder og mindre erhvervs-kunder. Hvis Kunden er omfattet heraf vil Kunden blive afregnet for sit elforbrug time for time.

4. Måling; Måledata; Afregning & regulering

Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og indestår for målingernes korrekthed. Hvis Kunden eller Elleverandøren får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, retter Elleverandøren om nødvendigt henvendelse til netselskabet med henblik på en afklaring. Kunden skal acceptere efterregulering af regningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller netselskabets korrektion af måledata efter målefejl. Hvis måledata ikke foreligger eller er fejlbehæftede, afregnes Kunden ud fra et beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug på aftagestedet og Kundens tilsluttede brugsgenstande.

Elleverandøren afregner elleverancen enten forud eller bagud i forhold til Kundens faktiske forbrug eller som en kombination af de to afregningsformer. Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte elforbrug, når Elleverandøren har modtaget måledata fra netselskabet. Det er Kundens pligt gennem netselskabet at sikre Elleverandøren de nødvendige måleraflæsninger, f.eks. ved at indsende korrekt selvaflæsning én gang om året.

5. Betalingsbetingelser & priser

Alle priser for elektricitet og netydelse, herunder netabonnement, inklusive skatter og afgifter angives og afregnes i den i Danmark benyttede møntenhed. Regninger fra Elleverandøren er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Elleverandøren berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med rentelovens regler, samt opkræve kompensationsbeløb. Elleverandøren opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer.

Elleverandøren har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med punkt 13.

5.1. Prismodel

Den aftalte prismodel fremgår af Aftalen, men er eksklusiv betaling til det lokale netselskab samt afgifter og gebyrer mv., som pålægges Elleverandøren. Gældende afgifter og gebyrer vil fremgå af fakturaen.

Afhængig af leveringsadressen bliver Kunden afregnet den indkøbspris, som Elleverandøren indkøber el og vindcertifikater til tillagt det reelle forbrugsmønster plus et tillæg. Elleverandørens indkøbspris følger spotprisen på Nord Pool (den nordiske el-børs) for enten Jylland/Fyn eller Sjælland. Spotpriser for Jylland/Fyn (DK1) eller Sjælland (DK2) fremgår af Nord Pools hjemmeside www.nord-poolgroup.com.

Ud over elprisen betales for Kronborg El produkter også et fast elabonnement.

Elleverandøren køber oprindelsesgarantier på strøm baseret 100 % på danske vindmøller (RECS certifikater), svarende til din husstands strømforbrug. Elleverandørens produkter er étbladsprodukt i henhold til Forbrugerombudsmandens retningslinjer for grøn strøm.

5.2. Gebyrer

Elleverandøren anvender bl.a. følgende typer af gebyrer som led i håndteringen af Aftalen:

- Afbrydelses- og genåbningsgebyrer
- Betalingsaftalegebyrer
- Betalingsgebyrer
- Rykker- og inkassogebyrer

Oplysninger om aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af Elleverandørens hjemmeside, www.fh.dk, og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til Elleverandøren. Bemærk at de fleste gebyrer opkræves pr. registreret måler.

Elleverandøren forbeholder sig retten til at **ændre** i eksisterende gebyrer, herunder at indeksregulere dem, samt at indføre **nye gebyrer**, såfremt dette måtte findes påkrævet og rimeligt, jf. herved punkt 13.

I begge tilfælde vil Kunden blive **varslet** herom i overensstemmelse med gældende lovgivning.

5.3. Modregning

Elleverandøren kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Elleverandøren eller til selskaber, som Elleverandøren er koncernforbundet med (dog ikke Elektrus A/S (elnetselskab)).

6. Sikkerhedsstillelse

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Elleverandøren stille krav til Kunden om kontant depositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden **tilfredsstillende sikkerhed** som vilkår for at indgå en leveringsaftale eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance overfor Elleverandøren. Elleverandøren kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes. Se nærmere punkt 10.3.

7. Misligholdelse

Hvis en Part misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen væsentligt, har den anden Part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning, jf. punkt 10.3 og 10.4.

Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. Kundens manglende opfyldelse af Elleverandørens krav om sikkerhedsstillelse eller ophør af Kundens aftale med sit lokale netselskab. Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er Elleverandøren berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler. Hvis Kundens netselskab eller den systemansvarlige virksomhed (Energinet) afbryder eller begrænser leverancerne til Kunden som følge af forhold, der ikke skyldes Kunden, betragtes dette ikke som misligholdelse af Aftalen.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Elleverandøren straks underrettes herom. Elleverandøren kan i disse tilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering under Aftalen, jf. punkt 6, dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.

8. Leveringshindringer & Force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Elleverandørens og Kundens forpligtelser over for hinanden i henhold til disse betingelser og/eller særskilt aftale, så længe force majeure består. Force majeure

forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt. Den berørte Part skal straks skriftligt orientere den anden Part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet. Force majeure foreligger, hvis Elleverandøren eller Kunden forhindres i at opfylde Aftalen på grund af forhold, der indtræder efter aftaleforholdets start, og som er uden for den pågældende Parts kontrol. Force majeure kan især foreligge i tilfælde af nedennævnte forhold (ikke udtømmende):

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

Force majeure foreligger endvidere, hvis en Part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til leveringsbestemmelserne eller Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure. Kan Elleverandøren ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at netselskabet eller Energinet har erklæret force majeure i distributions og/eller transmissionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem Elleverandøren og Kunden.

9. Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse leveringsbetingelser eller i Aftalen mellem Parterne. Elleverandøren er ikke ansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i elnettet, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold. Elleverandøren er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af netselskabet, den systemansvarlige virksomhed (Energinet) eller den nordiske elbørs, Nord Pool.

9.1. Ansvarsbegrænsning

Elleverandøren er uden ansvar for Kundens eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, medmindre Elleverandøren har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. Kunden opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

10. Leveringsforholdets løbetid; Opsigelse; Flytning & Ophør

10.1. Opsigelse

Kunden kan opsiges Aftalen uden varsel, idet dog bemærkes, at Aftalen ikke kan ophøre, før der er tilmeldt en anden elleverandør på Kundens aftagenummer i Datahubben.

10.2. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted), fortsætter Aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiges Aftalen, jf. herved punkt 10.1. Prisen for elleverance på den nye adresse (forbrugssted) fastsættes til Elleverandørens pris, der er gældende i det pågældende netområde, som Kunden flytter til. Meddelelse om flytning skal gives til Elleverandøren tidligst 2 måneder og senest 7 arbejdsdage inden flytningen. Ved manglende flyttemeddelelse kan Elleverandøren

forlange betaling af Kunden for forbrug på den gamle adresse indtil en ny bruger har valgt elleverandør på adressen.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Elleverandøren straks underrettes herom og måleren skal straks aflæses.

10.3. Ophævelse af Aftalen

Elleverandøren har ret til at hæve Aftalen om levering af elektricitet til Kunden eller foranstalte afbrydelse af elforsyningen på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug.

Elleverandøren kan endvidere varsle ophævelse af Aftalen om levering af elektricitet til Kunden, såfremt Elleverandøren har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter punkt 6, og sikkerheden ikke er stillet inden for en af Elleverandøren fastsat frist.

Kunden kan ikke kræve levering fra Elleverandøren, hvis Elleverandøren berettiget har hævet Aftalen med Kunden, før Kunden har betalt det beløb, som Kunden skylder for levering af elektricitet.

10.4. Afbrydelse

Elleverandøren kan foranstalte afbrydelse af elforsyningen til Kunden, når Aftalen ophæves. Forsyningsafbrydelse kan ikke ske, hvis Kunden modtager levering fra en anden elleverandør. Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen afholdes af Kunden.

10.5. Ophør & Slutafregning

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

Kundens rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden Elleverandørens forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. Elleverandøren må uden Kundens samtykke gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab i Europa og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter (aktiver og passiver) til en tredjemand, der opfylder betingelserne for at drive elleverandørvirksomhed i Danmark.

11. Personoplysninger

Forsyning Helsingør behandler Kundens personoplysninger i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (Databeskyttelsesforordningen), god databehandlerskik og de retningslinjer, der fremgår af denne persondatapolitik.

Til brug for administration af leveringsforholdet indsamler, behandler og opbevarer Elleverandøren relevante oplysninger, herunder identifikationsoplysninger, om Kunden og om Kundens forbrugsrelaterede forhold, når Kunden er en personligt ejet virksomhed, og om relevante personer i Kundens virksomhed, når Kunden virksomhed ikke er personligt ejet, herunder kontaktperson(er), til brug for administration af Aftalen. Elleverandøren er forpligtet til at overføre Kundens CPR-nummer/CVR-nummer samt navn og adresse til det centrale register for elkunder i Danmark (DataHub). Forpligtelsen gælder for alle elselskaber på det danske marked, og den følger det statsejede selskab Energinets Markedsforskrifter.

I sager om afbrydelse af elforsyningen registrerer og behandler Elleverandøren oplysninger om den kunde, hvis elforsyning afbrydes eller forsøges afbrudt, herunder oplysninger om 1) forhold, der indebærer, at afbrydelse af elforsyningen umiddelbart ikke kan ske, f.eks. pga. forhold vedrørende dyrehold, børn eller hjælpeløse personer, eller 2) forhold, der giver anledning til overvejelser om sikkerheden for Elleverandørens ansatte eller for personer, der varetager Elleverandørens interesser, f.eks. Kundens adfærd, eller 3) øvrige forhold på Kundens ejendom af relevans for afbrydelsen. Oplysningerne registreres og behandles til brug for gennemførelse af den aktuelle afbrydelse og eventuelle fremtidige afbrydelsessager. Oplysningerne anvendes i kontakten med Kunden. Elleverandøren videregiver oplysninger til netselskabet i det omfang det er et nødvendigt led i kommunikationen mellem Elleverandøren og netselskabet, f.eks. om grunden til, at afbrydelse af elforsyningen umiddelbart ikke kan ske.

Får Elleverandøren kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, sørger Elleverandøren for, at kommunen underrettes herom i overensstemmelse med lov om social service. Får Elleverandøren kendskab til, at dyrehold behandles uforvarligt, sørger Elleverandøren for, at politiet underrettes herom.

Ifølge gældende lovgivning har Kunden ret til at få oplyst, hvilke personoplysninger, Elleverandøren behandler om denne. Hvis det viser sig, at oplysningerne er urigtige eller vildledende, har Kunden ret til at kræve disse berigtiget.

- Med forbehold for den gældende lovgivning, kan Kunden gøre dette på følgende måder:
- Kunden kan anmode om en kopi af Kundens persondata, som Elleverandøren er i besiddelse af.
- Kunden kan oplyse Elleverandøren om enhver form for ændringer i Kundens persondata, eller om, at Kunden gerne vil have, at Elleverandøren foretager en rettelse i nogle af de persondata, som Elleverandøren opbevarer om Kunden.
- I visse situationer kan Kunden anmode om at slette, blokere eller begrænse de persondata, Elleverandøren opbevarer om Kunden eller fremsætte indsigelse mod bestemte måder, som Elleverandøren bruger Kundens persondata på, og i visse situationer kan Kunden ligeledes anmode om at sende de persondata, som Kunden har givet til Elleverandøren, til en tredjepart.

Kunden kan i øvrigt læse mere i Elleverandørens persondatapolitik på www.fh.dk.

12. Uoverensstemmelser

12.1 Kundeklager

Kunden har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis Kunden ikke er tilfreds med Elleverandørens opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af Elleverandøren eller kundebehandlingen i øvrigt, kan Kunden henvende sig til Elleverandøren herom: kundeservice@fh.dk. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Elleverandøren. Elleverandøren besvarer Kundens henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold.

12.2 Forhandling

Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med Aftalen, herunder tvister vedrørende Aftalens eksistens eller gyldighed, skal søges bilagt ved gensidig imødekomende forhandlinger mellem parterne.

12.3 Lovvalg og Værneting

Hvis forhandlingerne afsluttes, uden at tvisten er bilagt, skal tvisten afgøres efter dansk ret ved Retten i Helsingør.

13. Ændringer i Aftalen og leveringsbestemmelserne

Elleverandøren kan ensidigt ændre Aftalen herunder vilkårene, priser og gebyrer mv.

Elleverandøren kan fx men ikke udelukkende ændre priser, gebyrer og andre vilkår i denne Aftale i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Elleverandørens levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, post-distributionselskaber eller lignende,
- For at imødekomme inflation regnet fra den 1. januar 2017 (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.

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. Læs mere på www.fh.dk.

Elleverandøren informerer desuden om øvrige ændringer til ugunst for Kunden ved individuel kommunikation.

Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på ændrede vilkår i tilfælde af væsentlige ændringer, der alene skyldes Elleverandørens forhold, kan Kunden opsige Aftalen, inden ændringerne træder i kraft.