Almindelige betingelser for go'energi A/S ved salg til private

Version 3. maj 2023

GENERELLE BETINGELSER:

1. Generelt

1.1. Disse betingelser gælder for salg til private, der indgår aftale med go'energi A/S (herefter "go'energi"), dvs. når der hovedsageligt handles udenfor erhverv.

1.2. Betingelserne udgør sammen med kontrakten grundlaget for aftalen mellem dig og go'energi. 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 go'energi. Du kan vælge at benytte Standardformularen i Forbrugeraftalelovens bilag 3.

2.2. Hvis du udøver din fortrydelsesret, refunderes alle betalinger modtaget fra dig, herunder leveringsomkostninger, uden unødig forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor meddelelsen om din fortrydelse af aftalen er modtaget. Under alle omstændigheder pålægges du ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

2.3. Hvis du ønsker, at levering af tjenesteydelser eller forsyning af el skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal du betale et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor du meddeler udøvelse af fortrydelsesretten.

3. Information mellem dig og os

3.1. Al skriftlig kommunikation mellem dig og go'energi foregår som udgangspunkt elektronisk fx via selvbetjeningsportalen, e-Boks, e-mail og sms. go'energi udsender information som bl.a. omfatter kontrakter, servicemeddelelser, betalingspåmindelser, rykkerbreve, afbrydelse af strøm mv. go'energi kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til dig med post.

3.2. Meddelelser mv., som du modtager fra go'energi 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. Det er din pligt straks at opdatere dine oplysninger hos go'energi, hvis du ændrer én af følgende oplysninger; e-mail, adresse, mobilnummer eller folkeregisteradresse.

3.4. 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.

3.5. Det er din pligt at give besked straks til go'energi ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering.

3.6. Ved strømafbrydelse og regningsspecifikke spørgsmål rettes henvendelse til go'energi.

4. Betaling og betalingsbetingelser

4.1. Der afregnes aconto kvartalsvis forud, medmindre andet er anført i kontrakten.

4.2. Hvis du mangler at betale, forbeholder go'energi sig ret til at modregne mellem de forskellige produkter og services.

4.3. Betaler du for sent, får du en rykker, og go'energi 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. go'energi forbeholder sig ret til at indhente kreditoplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre før leverancestart og i løbet af aftalens løbetid.

5.2. go'energi kan kræve depositum eller anden tilstrækkelig sikkerhed for din betalingsforpligtelse, hvis go'energi vurderer, at der foreligger, eller det forventes, at der opstår en begrundet risiko for tab. Sikkerhedens størrelse må højest udgøre 5 måneders betaling.

5.3. go'energi 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 go'energi. Dette varsel er tillige relevant, hvis du ønsker at opsige aftalen ifm. flytning.

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 go'energi senest 14 dage før fraflytning og oplyse din nye adresse og flyttedato. Du kan give besked pr. telefon, e-mail eller post. Aftalen flytter ikke automatisk med, når du flytter adresse. Hvis du ønsker, at aftalen skal fortsætte på din nye adresse, skal du kontakte go'energi og indgå aftale herom. Hvis du teknisk ikke kan flytte aftalen helt eller delvist, betragtes aftalen for opsagt af dig. Der findes en oversigt over gebyrer på vores hjemmeside her: www.go-energi.dk/gebyr.

7.2. Du hæfter for forbruget, selvom du er fraflyttet, hvis flytning ikke er anmeldt og aftalen ikke er opsagt. Dog kan du blive slettet som elkunde på aftagenummeret med 1 dags varsel med den virkning, at du ikke hæfter for fremtidigt forbrug på aftagenummeret, hvis der er tilmeldt mere end én elkunde

på et aftagenummer, hvor du er flyttet fra aftagenummeret, og den anden elkunde fortsat bor på aftagenummeret.

7.3. Du må hverken helt eller delvist overdrage rettigheder eller forpligtelser i aftalen uden go'energis forudgående samtykke. go'energi 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 go'energi.

7.4. go'energi kan opsige aftalen med et skriftligt varsel på mindst 3 måneder til udgangen af en måned.

8. Personoplysninger

8.1. Til brug for administration af aftaleforholdet om levering af elektricitet indsamler, behandler og opbevarer go'energi relevante almindelige personoplysninger om dig, herunder dine kontaktoplysninger, aftagenummer, målernummer, 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 databeskyttelsesforordningen. Herudover kan behandlingen være nødvendig for at kunne iagttage retlige forpligtelser, som påhviler go'energi, jf. artikel 6, stk. 1, litra c i databeskyttelsesforordningen. Derudover kan behandling være nødvendig for, at et eventuelt retskrav skal kunne fastlægges, gøres gældende eller forsvares samt interessen heri, jf. artikel 6, stk. 1, litra f og 9, stk. 2, litra f i databeskyttelsesforordningen.

I sager om afbrydelse af elforsyningen registrerer og behandler go'energi 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 databeskyttelsesforord-ningen, 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 databeskyttelsesforordningen.

Derudover behandler go'energi 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. go'energi 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 administrationsselskaber, DataHub, det lokale netselskab i sager om afbrydelse af elforsyningen, kommuner såfremt go'energi bliver bekendt med at en person under 18 år lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, og politiet såfremt go'energi bliver bekendt med, at dyrehold behandles uforsvarligt.

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 medarbejderes sikkerhed.

8.4. Du kan ved henvendelse til go'energi 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 go'energis håndtering af dine persondata. Læs mere herom på Datatilsynets hjemmeside www.datatilsynet.dk.

9. Uoverensstemmelser

9.1. Ved øvrige klager kan du henvende dig til go'energi.

9.2. Opnås der ikke enighed om sagen, kan klagen indbringes for: Ankenævnet på Energiområdet, www.energianke.dk, Forsyningstilsynet, www.forsyningstilsynet.dk eller EU-Kommissionens online klageportal (OTB), www.ec.europa.eu/odr.

9.3. Tvister mellem dig og go'energi afgøres efter dansk ret. Eventuel sag mod go'energi 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 distribution samt en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendige arbejder på det kollektive elforsyningsnet. Det lokale netselskab er endvidere ansvarlig for udbedring ved strømafbrydelse samt strømmens kvalitet, herunder at elkvaliteten opfylder de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i netselskabets betingelser.

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 go'energi i forhold til levering af strøm

11.1. go'energi har ret til at stoppe leverancen af strøm, hvis det lokale netselskab afbryder forsyningen af strøm til dig.

11.2. go'energi 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 måleraflæsninger gennem det lokale netselskab. Mangler der aflæsninger, eller er oplysningerne ikke rigtige, kan go'energi 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 go'energi fuldmagt til at gennemføre dit leverandørskifte i DataHub'en, herunder at go'energi kan få oplyst dine aftagenumre, stam- og måledata.

12. Pris på strøm

12.1. Den aftalte pris er inklusiv volumenfleksibilitet, medmindre andet fremgår af kontrakten. Herudover opkræver go'energi også net- og systemydelser 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. Du kan tillige finde oplysninger om priser og tariffer mv. her: www.go-energi.dk/din-elpris.

13. Ekstreme udbuds-/efterspørgselsforhold vedrørende strøm

13.1. I særlige tilfælde, hvor udbuds- og efterspørgselskurverne i enkelte timer ikke mødes, idet efterspørgslen overstiger udbuddet, må go'energi indkøbe regulerkraft. Du afregnes de faktiske anskaffelses-omkostninger 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. Aconto

15.1. Aconto opkrævningen beregnes på baggrund af det seneste kendte årsforbrug eller dit forventede forbrug på aftagestedet.

15.2. go'energi 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. Misligholdelse

16.1. 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 go'energi.

16.2. Såfremt du misligholder betalingsforpligtelsen eller har afgivet fejlagtige oplysninger, kan go'energi ophæve aftalen, hvis du ikke imødekommer krav om sikkerhedsstillelse indenfor anførte frist, der kan sikre den fremtidige betaling. go'energi er ikke forpligtet til at levere strøm efter en afbrydelse før, du har betalt samtlige skyldige beløb.

16.2.1. go'energi kan ikke afbryde for strømmen, hvis du har fundet en anden leverandør af strøm.

16.2.2. Omkostninger til en afbrydelse afholdes af dig.

16.3. go'energi kan endvidere ophæve aftalen, hvis du ikke har en aftale med det lokale netselskab, eller at aftalen med det lokale netselskab ophører.

16.4. 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.

17. Erstatningsansvar

17.1. Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i aftalen.

17.2. go'energi er ikke ansvarlig for skader eller tab som følge af fejl, planlagte eller utilsigtede afbrydelser i elnettet herunder også spændingsforhold, frekvens og støjforhold.

17.3. go'energi 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.

17.4. go'energi er uden ansvar for dit eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som du måtte lide i kraft af, at go'energi forsyner dig med strøm som

erhvervsdrivende medmindre go'energi har handlet groft uagtsomt eller forsætligt.

18. Force majeure

18.1. Hverken du eller go'energi er ansvarlig for manglende opfyldelse af forpligtelserne i aftalen i tilfælde af force majeure.

18.2. 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.

18.3. Force majeure foreligger endvidere, hvis en part kun ved uforholdsmæssige store økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til betingelser eller kontrakten.

18.4. Såfremt go'energi ikke kan opfylde sin forpligtelse pga., at det lokale netselskab eller energinet.dk har påberåbt sig force majeure, er go'energi ligeledes berettiget til at påberåbe sig force majeure.

18.5. Såfremt en af parterne påberåber sig force majeure, skal den anden part straks have besked.

19. Ikrafttrædelse og ændringer

19.1. De til enhver tid gældende almindelige betingelser findes på go'energis hjemmeside.

19.2. Med minimum tre måneders forudgående varsel kan go'energi ændre i de almindelige betingelser. go'energi kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i aftalen og disse betingelser i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med go'energis levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende,
- For at imødegå inflation regnet fra 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 kundeadfærd i forbindelse med administration af Aftalen.

19.3. 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.

19.4. Ønsker du ikke at fortsætte aftalen på ændrede vilkår, kan du opsige aftalen, inden ændringerne træder i kraft. 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.

19.5. Ændringer, der skyldes ændret lovgivning eller påbud fra offentlige myndigheder uden for go'energis kontrol, træder i kraft uden forudgående information til dig, hvis det ikke er muligt at varsle.

19.6. go'energi afregner altid efter den sidst indgåede kontrakt med dig, såfremt der er indgået to eller flere kontrakter med go'energi for det samme leveringstidspunkt for de samme aftagenumre.