

Generelle bestemmelser: Privatkunders køb af el hos True Energy ApS

Introduktion

Disse leveringsbetingelser gælder for alle private el-leverancer fra True Energy ApS ("True Energy"), inklusive net- og systemydelser. Nedenstående vilkår gælder i det omfang, vilkårene ikke er fraveget i individuelle vilkår i din Leveranceaftale. Vilkårene vedr. anvendelsen af appen og optjening af kabelrabat er beskrevet i "Vilkår for brug af True Energys app", der findes i appen og på www.trueenergy.dk/vilkar-og-betingelser.

True Energy sørger for det praktiske ved dit leverandørskifte. Hvis det bliver nødvendigt for os at indhente supplerende oplysninger, vil vi kontakte dig.

Fortrydelse

Du har 14 dage fra den dag, aftalen blev indgået, til at fortryde aftalen. Du kan fortryde ved at sende en mail til kundeservice@trueenergy.dk.

Leveringsforhold

True Energy leverer elektricitet som aftalt. True Energy varetager den direkte kundekontakt og opkræver samtlige udgifter forbundet med levering af el til dig. True Energy hæfter for betaling overfor Netselskaber og Energinet. Som forbruger af el modtager du én samlet regning fra True Energy for dit el-forbrug og levering af el.

True Energy leverer el til øjeblikkeligt aftag efter behov på forbrugsstedet. Dit lokale Netselskab er ansvarlig for drift og vedligeholdelse af el-nettet og i tilfælde af, at Netselskabet afbryder forsyningen, eller der er nedbrud på det kollektive forsyningsnet, er True Energy berettiget til midlertidigt at ophøre med leverancen af el til dig.

Hvis der er problemer med leverancen af el, skal du kontakte True Energy, men True Energy kan henvise dig til at tage kontakt til det lokale Netselskab for yderligere bistand.

Forholdet mellem dig og dit Netselskab

For at True Energy kan levere el til dig, skal du være tilsluttet det kollektive forsyningsnet og have en funktionsdygtig elmåler opsat på din ejendom. De nærmere vilkår og retningslinjer herfor er reguleret af det lokale Netselskab, og det er det lokale Netselskab, der er ansvarlig for den fysiske transport af el frem til din adresse. I forhold til dit lokale Netselskab skal du 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. Du skal give Netselskabet uhindret adgang til elanlæg, herunder elmåler, og elinstallationer på din ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af elanlæg mv. samt afbrydelse af elforsyning.
- c. Er elforsyningen til din ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal du sørge for, at alle elektriske apparater på din ejendom er slukkede, inden genåbningen finder sted.
- d. Du skal på anmodning fra Netselskabet foretage selv aflæsning af elmåler og indberette måleresultatet til Netselskabet.
- e. Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrol aflæsning af elmåler og hjemhente forbrugsdata.

- f. Du skal straks underrette Netselskabet, hvis der er tegn på, at din elmåler viser forkert.
- g. Du kan få oplysning om Netselskabets behandling af personoplysninger på dit Netselskabs hjemmeside. 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, udskifter din el-måler eller måler dit elforbrug.

Eventuelle pålæg eller betingelser, du måtte blive meddelt fra det lokale Netselskab, skal til enhver tid opfyldes for, at True Energy kan levere el til dig. Manglende overholdelse kan føre til, at True Energy ikke kan levere el til dig, og True Energy er ikke ansvarlig herfor.

Hvis du får mistanke om, at målinger og afregninger ikke er korrekte, skal du straks rette henvendelse til True Energy, ligesom True Energy kan rette henvendelse til dig såfremt True Energy får mistanke om ikke-korrekte målinger og afregning. Hvis der konstateres en fejl, afregnes du foreløbigt på baggrund af et anslået forbrug, indtil endelig korrekt opgørelse kan gennemføres.

Ansvar ved opstart af el-leverance

Ved bestilling af el hos True Energy giver du os ret til at indhente dit målepunkt ID og øvrige oplysninger om din elinstallation, som er tilgængelig fra dit Netselskab via Energinets Datahub samt bemyndiger os til at foretage leverandørskifte, hvilket betyder, at True Energy opsiger din hidtidige el-aftale og tilmelder leverancen til True Energy. Ved registreringen vil din nuværende el-leverandør udarbejde en slutopgørelse til dig.

Du bekræfter endvidere, at du er berettiget til at indgå aftaler om el på den angivne adresse.

Du bekræfter også, at såfremt du med de i aftalen anførte informationer, ikke er registreret som disponent på leveringsadressen, må True Energy per dd tilmelde og/eller tilføje dig som disponent hos Netselskabet med de i ordrebekræftelsen anførte informationer.

Du er i den forbindelse indforstået med, at du som disponent er ansvarlig for betaling af el-forbruget, afgifter, transportomkostninger, gebyrer og lignende til True Energy.

Du skal oplyse True Energy om dit cpr-nr., og det skal være cpr-nummeret på den person, der er registreret ved din hidtidige el-leverandør. Er der registreret flere brugere i Energinets Datahub, skal cpr-numrene oplyses på alle personer. Hvis du er i tvivl om, hvem der er registreret som kunde ved din hidtidige el-leverandør, skal du kontakte True Energy, hvorefter vi hjælper dig med at fremskaffe de manglende oplysninger.

Kreditvurdering

True Energy kan foretage kreditvurdering af alle kundeforhold ved at indhente kreditoplysninger fra et godkendt kreditoplysningsbureau. Navne og adresseoplysninger kan kontrolleres op imod cpr-registeret. True Energy forbeholder sig ret til at afvise en bestilling eller opkræve betaling forud for levering, hvis du eller anden person i husstanden står eller senere bliver registreret i RKI.

Særlige afgiftsforhold

Du er selv ansvarlig for at indberette til True Energy i tilfælde af, at du er omfattet af særlige afgiftsforhold. Dette kan eksempelvis være, hvis du har egenproduktion af strøm (solceller eller vindmølle mm), eller at din bolig er el-opvarmet.

Priser og gebyrer

Alle priser er i danske kroner incl. moms, med mindre ydelsen ikke er momspligtig.

Aktuelle priser fremgår af www.trueenergy.dk. Den aktuelle timepris for el opdateres dagligt.

Den timepris, som bruges til beregning af acontofakturaer, er den forventede gennemsnitspris for det næste kvartal, således som True Energys balancepartner, der varetager True Energys køb af el på Nordpool, har beregnet den, tillagt True Energys handelsomkostninger.

Hvis din elmåler eller dit Netselskab ikke muliggør timeafregning, vil vi afregne forbrugt el med udgangspunkt i den gennemsnitspris, der har været for el i den periode, som aflæsningerne for din el-måler bliver indrapporteret i. Indtil vi kan afregne forbrugt el per time, så opnår du kun klimamæssige fordele ved at forskyde dit el-forbrug, ikke økonomiske fordele. Afregningsformen vil overgå til timeafregning, når din elmåler og dit Netselskab muliggør timeafregning hos dig.

True Energy opkræver et gebyr for visse typer af betaling. Se True Energys priser på www.trueenergy.dk for yderligere information. Det er dit ansvar at sikre, at vi altid har de korrekte betalingsoplysninger, herunder at ændre dem, hvis du f.eks. skifter bank eller ved en fejl har fået afmeldt eller afvist PBS/ Nets. Betaler du ikke rettidigt kan dit udestående blive pålagt et rykkergebyr og renter i henhold til renteloven. Ved forsæt manglende betaling eller manglende sikkerhedsstillelse ophæves aftalen, og din gæld til os sendes til inkasso.

Netselskabet kan pålægge dig en række gebyrer, såkaldte netgebyrer, der knytter sig til handlinger, situationer eller faktuelle omstændigheder forbundet til dig. Dette kan for eksempel være, hvis Netselskabet besøger dig med henblik på at lukke for strømmen, eller ved aflæsningsbesøg, hvor Netselskabet besøger dig som følge af din manglende aflæsning af elmåleren. Netgebyrerne gør sig gældende ved forhold, som tilregnes dig og altså ikke i tilfælde, hvor forholdene kan tilregnes Netselskabets uagtsomme handlinger eller undladelser. Størrelsen på netgebyrer varierer afhængig af de forskellige Netselskaber. Hvert Netselskabs gebyrer fremgår af selskabets hjemmeside.

Aconto, periode- og slutopgørelse

Omkring starttidspunktet sender vi den første acontofaktura til dig, hvor vi på baggrund af dit forventede forbrug opkræver betaling for det første kvartal. Derefter sender vi dig en gang i kvartalet en ny acontofaktura for det kommende kvartal.

Minimum én gang om året bliver dit faktiske elforbrug aflæst. Enten ved en fjernaflæsning af din elmåler eller ved at Netselskabet beder dig udføre en aflæsning af din elmåler. I den forbindelse vil True Energy modtage en opgørelse over dit forbrug fra Netselskabet. Herefter vil True Energy senest seks uger efter modtagelsen af forbruget fremsende en periodeopgørelse. Dit forbrug, der tidligere er afregnet på baggrund af dit estimerede forbrug, vil nu blive opgjort på baggrund af det af Netselskabet faktiske opgjorte forbrug og de af True Energy fastsatte timepriser. En eventuel difference vil herefter blive opkrævet eller godskrevet din saldo.

Flytte- og slutopgørelser vil i videst muligt omfang være færdige senest seks uger efter skiftet.

Betaling

Betalingen sker efter dit valg ved brug af enten indbetalingskort eller betalingservice. Opkrævninger fra True Energy oplyser om sidste rettidige indbetalingsdato. Hvis betalingen sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er True Energy berettiget til at beregne renter i henhold til renteloven og gebyrer for udsendelse af rykkerskrivelse og andre nødvendige inddrivelsesomkostninger i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Flytning

Hvis du flytter, fortsætter Leveranceaftalen på den nye adresse. Du skal kontakte True Energy senest 14 dage inden fraflytningsdato, så hjælper True Energy med korrekt fraflytning og flytter din leverance af el med over til dine nye adresse.

True Energy meddeler dit Netselskab om din flytning. De vil enten lave en fjernaflæsning af din måler eller sende et aflæsningskort til dig, som du skal udfylde og returnere til Netselskabet. True Energy modtager information om dit forbrug fra Netselskabet og udarbejder herefter en flytteafregning til dig senest seks uger efter flyttedato.

Hvis du flytter fra leveringsadressen og ikke ønsker at fortsætte leveringen fra True Energy på den nye adresse, opsiges aftalen i overensstemmelse med opsigelsesvarslet.

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

Opsigelse

Aftalen kan opsiges med en måneds varsel til udgangen af en måned.

Opsigelse skal ske skriftligt til kundeservice@trueenergy.dk.

I tilfælde af aftalens opsigelse fremsender True Energy en slutopgørelse til dig inden seks uger fra ophør. Slutafregningen betragtes som en endelig saldoopgørelse med mindre særlige omstændigheder fører til et andet resultat.

Vedrører opsigelsen levering af strøm til en ejendom, hvor du er registreret som ejer, kan opsigelsen først effektueres, når mindst én af følgende tre forhold (a-c) er indtruffet:

- a. Du har indgået aftale med en anden el-leverandør og dermed har True Energy fået besked om, at en anden el-leverandør har overtaget leverancen
- b. True Energy modtager besked om, at leverancen til leveringsstedet er afbrudt
- c. True Energy får via offentlige registre besked på, at du ikke længere er registreret som ejer af ejendommen.

Hvis du opsiges din aftale med True Energy uden at mindst et af ovenstående tre forhold er gældende, fortsætter True Energy efter aftalens ophør med at levere el til dig i henhold til True Energys gældende priser.

Du må som kunde hverken helt eller delvist overdrage rettigheder eller forpligtelser ifølge denne aftale uden True Energys forudgående skriftlige samtykke. True Energy må uden dit samtykke overdrage sine forpligtelser og rettigheder i henhold til denne aftale til tredjemand.

Ved tilmelding til en anden el-leverandør og opsigelse af aftalen med True Energy vil den nye el-leverandør få adgang til dine data i Energinets Datahub.

Misligholdelse og afbrydelse af strøm

I tilfælde af misligholdelse, herunder betalingsmisligholdelse fra din side, er True Energy berettiget til at ophæve aftalen og stoppe leveringen af el i henhold til elforsyningsloven med bekendtgørelser, og den manglende betaling for el overgives til inkasso.

Forinden leveringsophør fremsender True Energy to rykkere for manglende betaling samt yderligere et krav om sikkerhedsstillelse til betaling af fremtidigt forbrug. Såfremt den krævede sikkerhed ikke stilles, forbeholder True Energy sig retten til at ophæve aftalen og afbryde strømmen. Omkostninger forbundet med afbrydelsen samt evt. genåbning af strømmen afholdes af dig.

Kommunikation

Har du oplyst mail og/eller mobilnummer ved indgåelse af aftalen om levering af el fra True Energy eller installeret True Energys app, accepterer du samtidig, at vi må kontakte dig vedrørende din aftale per mail, sms og/eller i appen, herunder sende dig oplysninger om aftalen og eventuelle ændringer til aftalen.

Hvis du har accepteret, at du gerne vil modtage nyheder fra True Energy, sender vi information om relevante produkter og services samt andre servicemeddelelser til dig.

Al kommunikation mellem dig og True Energy foregår på elektroniske medier, hvorfor du selv er ansvarlig for løbende at tjekke dine kontaktoplysninger og informere True Energy om evt. ændringer i din mailadresse. Dette skal ske på mail til kundeservice@trueenergy.dk.

Persondata – hvad registreres?

Som led i opfyldelse af Leveranceaftalen og disse Generelle bestemmelser indsamler, behandler og opbevarer True Energy dine personlige oplysninger i henhold til persondataloven. Du kan til enhver tid få indsigt i de oplysninger, som True Energy har registreret, ved henvendelse til True Energys kundeservice.

I forbindelse med bestilling og levering af varer og tjenesteydelser registrerer True Energy dit navn, adresse, telefonnummer, e-mail, cpr-nummer og målepunkt samt eventuel samlevers navn og CPR-nummer. Ved betaling via Betalingsservice (BS) registreres tillige bankregistreringsnummer og bankkontonummer. Endvidere registreres oplysninger, som relaterer sig til de produkter og ydelser, vi leverer til dig.

Herudover indhenter vi oplysninger om dit historiske forbrug med henblik på løbende overvågning og tilpasning af forbrugs- og aconto-afregninger, således at du undgår at betale for meget eller modtage store efteropkrævninger ved årsopgørelser.

Persondata – hvad bruges oplysningerne til?

Generelt bruger True Energy de oplysninger, du giver os, til at målrette vores service til dig og levere og fakturere de varer og ydelser, du har bestilt. cpr-nummer bruges til anmeldelse i Energinets Datahub.

Det vil kun være True Energys medarbejdere, som har adgang til dine oplysninger. True Energy videregiver ikke dine oplysninger til tredjemand, medmindre True Energy er forpligtet til det efter lovgivningen, eller True Energy har indgået en aftale med tredjemand om levering af varer og ydelser til kunder (eksempelvis vagttelefon for kontakt udenfor kundeservices' telefontid). I disse tilfælde kræver True Energy, at denne også overholder denne politik.

Persondata – sletning

Ved henvendelse til True Energy med mail til kundeservice@trueenergy.dk kan du, jf. Persondataloven, få oplysninger om de data, True Energy har registreret om kundeforholdet med dig. Ligeledes kan du bede om at få dine personlige data ændret eller slettet fra vores arkiver. Sletning kan dog kun finde sted, hvis der ikke eksisterer en økonomisk fordring mellem dig og True Energy, og vi ikke er forpligtede til at opbevare oplysninger på andet grundlag (lovgivning, bogføring etc).

Sikkerhed, når du kommunikerer med True Energy på nettet

Når du anvender True Energys bestillingsformularer på hjemmesiden, har vi sikret, at ingen andre kan se dine data. Ved hjælp af den sikre forbindelse SSL (Secure Socket Layer) krypteres de data, der udveksles mellem din pc eller app og True Energy. Dette sikrer, at ingen andre kan læse de data, som sendes.

Oplysninger om vores kunder og deres konti ligger ikke på web-serveren, men er beskyttet i True Energys interne systemer.

Adgangskoden til True Energys app er personlig og må ikke videregives til andre. Hvis du får mistanke om, at andre har fået kendskab til din adgangskode, kan du ændre den online.

I det omfang, der fra True Energys hjemmeside linkes til andre hjemmesider, er True Energy ikke ansvarlig for indholdet og sikkerheden på disse sider.

Erstatningsansvar og ansvarsbegrænsning

True Energy er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Leveranceaftalen eller disse Generelle Bestemmelser. True Energy 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. True Energy 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, Nordpool.

Hvis du gør delvis anvendelse af True Energys ydelser til erhvervmæssige formål, er True Energy uden ansvar for dit eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som du måtte lide i kraft af, at du tillige som erhvervsdrivende forsynes med elektricitet på den pågældende adresse, medmindre True Energy har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. Du opfordres til at tegne en driftstabsforsikring.

Leveringshindringer og force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes dine og True Energys forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse Generelle bestemmelser og Leveranceaftalen, så længe force majeure består. Force majeure kan især foreligge i tilfælde af nedennævnte forhold (ikke udtømmende):

- a. Ekstraordinære naturkræfter, herunder jordskælv, stormflod og isvinter
- b. Samfundsfjendtlige handlinger, herunder krig, borgerlig opstand eller terror
- c. Brande, ildsvåde og hærværk
- d. It-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager it- og kommunikationsnedbrud
- e. Sammenbrud eller skade på elanlæg, der ikke skyldes Netselskabets fejl eller forsømmelser
- f. Umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører.
- g. Arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter

- h. Forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import.

Klager

Indsigelser og klager skal indsendes skriftlig til True Energy på mail til kundeservice@trueenergy.dk. True Energy vil da behandle din henvendelse hurtigst muligt og vende tilbage med en afgørelse. Hvis du ikke er tilfreds med True Energys afgørelse, kan der klages til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby (www.energianke.dk). Klager skal indsendes indenfor én måned efter True Energys afgørelse.

Lovvalg og værneting

Twister mellem dig og True Energy afgøres efter danske retsregler. Sager mod True Energy med relation til disse betingelser eller Leveranceaftalen anlægges ved retten i Helsingør eller dit hjemting.

Ændringer af betingelser

True Energy har ret til at ændre disse betingelser med et varsel svarende til dit opsigelsesvarsel. Ændringer vil blive meddelt på True Energys hjemmeside, via True Energys app, via fakturameddelelser og/eller lignende. Gældende betingelser kan altid findes på www.trueenergy.dk/vilkar-og-betingelser.

Disse Generelle Bestemmelser er gældende fra den 2. juli 2018.