

Standardvilkår for salg af el

Privat

Gældende fra 1. april 2022

1. Definitioner

Medmindre andet fremgår, er de nedenfor angivne definitioner gældende i disse standardvilkår:

- "Kunden/Du" betyder privatkunder, hvor elleverancen hovedsageligt er til ikke-erhvervsmæssig anvendelse.
- "AURA" betyder AURA El-handel A/S, CVR-nr.: 25 56 77 14.
- "Vilkår" betyder disse standardvilkår.
- "Aftalen" betyder aftalen indgået mellem AURA og dig om de produkter, du har valgt på de aftagenumre, der er omfattet af aftalen.
- "Produktperioden" betyder den periode, som fremgår af aftalen mellem AURA og dig.

2. Generelle bestemmelser

Vilkårene gælder for elleverancer inklusive netydelse (distribution) fra AURA, hvor elleverancen hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse. Vilkårene udgør en integreret del af aftalen mellem AURA og dig. Hvis der er uoverensstemmelse mellem aftalen og vilkårene, har aftalens bestemmelser forrang.

3. Fortrydelsesret

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for AURA's forretningssted kan du træde tilbage fra aftalen inden 14 dage fra aftalens indgåelse (fortrydelsesret). Du skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til AURA om, at du ønsker at fortryde aftalen. Du kan vælge at benytte standardformularen i Forbrugeraftalelovens bilag 3. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

Hvis du har anmodet AURA om leveringsstart inden udløbet af fortrydelsesfristen og vælger at benytte retten til at fortryde, er AURA berettiget til at opkræve betaling for el og netydelse, herunder netabonnement, skatter og afgifter for den el, der er leveret, inden aftalen blev bragt til ophør.

4. Aftaleforhold

Det aftalte elprodukt leveres af AURA til dig i den periode, som fremgår af aftalen mellem AURA og dig. Hvis der ikke er angivet en produktperiode i aftalen, løber produktperioden, indtil aftalen opsiges.

Når din produktperiode i aftalen udløber, uden at der er indgået en ny aftale eller forlængelse af produktperioden, overgår du automatisk til AURA's standardprodukt til privatkunder. Herfra gælder bestemmelserne på det pågældende produkt, som fremgår på AURA's hjemmeside – www.aura.dk – og efter vilkårene.

4.1 Opsigelse

En fastpriskontrakt er defineret som en kontrakt, hvor prisen er fastsat for mere end tre måneder.

Hvis du har indgået en fastpriskontrakt, er der én måneds opsigelsesvarsel til en måneds udgang, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse, med mindre andet er bestemt i aftalen.

Hvis AURA får meddelelse om, at du uberettiget har bragt aftalen til ophør, inden den udløber eller inden den kan opsiges ifølge aftalen, er AURA berettiget til at opkræve eventuelt opsigelsesgebyr til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af aftalen. Gebyret fremgår af AURA's gebyroversigt på www.aura.dk.

4.2 Flytning

Hvis du flytter adresse (forbrugssted), fortsætter aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre du samtidig opsiger aftalen. Prisen for elleverance på den nye adresse (forbrugssted) fastsættes til AURA's pris, der er gældende i det pågældende netområde, som du flytter til. Meddelelse om flytning skal gives til AURA tidligst 2 måneder og senest 7 arbejdsdage inden flytningen.

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

4.3 Slutafregning

AURA sender slutafregning til dig senest 6 uger efter aftaleforholdets ophør. Tilsvarende sender AURA flytteafregning til dig senest 6 uger efter leveringsophør på den fraflyttede adresse. Slut- og flytteafregning betragtes som hovedregel som endelige saldoopgørelser. AURA forbeholder sig dog ret til at foretage en efterfølgende korrektion – eksempelvis som følge af korrektion af måledata fra dit netselskab.

4.4 Overdragelse

Dine rettigheder eller forpligtelser ifølge aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden AURA's forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. AURA må uden dit 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.

4.5 Kommunikation

AURA kommunikerer til dig via de kontaktoplysninger, vi har modtaget fra dig. Du skal derfor informere AURA ved ændring af kontaktoplysninger. AURA kan derudover kommunikere til dig via f.eks. faktura eller betalingserviceoversigt.

5. Fakturering, priser og betaling

Alle priser i aftalen og vilkårene angives og faktureres i den i Danmark benyttede møntenhed inklusive moms.

AURA fakturerer dig for elektricitet og netydelse, herunder netabonnement, inklusive skatter, afgifter og moms. Dit netselskab og Energinet kan ændre i omkostningerne i både op- og nedadgående retning. Sådanne ændringer vil blive viderefaktureret direkte til dig. De gældende satser fra dit netselskab kan findes på det pågældende selskabs hjemmeside.

Regninger fra AURA er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil betaling skal ske. Hvis ikke andet er aftalt, er betalingsfristen 14 dage fra fakturadato. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er AURA berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med rentelovens regler. AURA kan overdrage regningsopkrævningen og inddrivelsen af ubetalte forfaldne fordringer til et serviceselskab. AURA opkræver gebyrer for fakturering, flytning, opsigelser, rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer. Oplysninger om aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af AURA's hjemmeside, www.aura.dk.

AURA har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med punkt 14.

AURA kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som du måtte have til AURA eller til selskaber, som er koncernforbundet med.

6. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

AURA kan som vilkår for at indgå aftalen eller som vilkår for at fortsætte leveringen til dig kræve et kontant depositum, en anfordringsgaranti fra din bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed for din betalingsforpligtelse, hvis

AURA vurderer, at der er særlig grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos dig. AURA kan endvidere kræve, at du skal betale månedsvis eller kvartalsvis forud. Dette gælder også, selvom du ikke aktuelt er i restance overfor AURA.

Sikkerhedens størrelse må ikke overskride AURA's risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling. AURA kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes.

7. Misligholdelse

Hvis du eller AURA misligholder sine forpligtelser i henhold til aftalen eller vilkårene væsentligt, har den anden part ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning eller med de frister, som gælder efter lovgivningen. Som væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet din manglende opfyldelse af AURA's krav om sikkerhedsstillelse inden for en af AURA fastsat frist eller ophør af din aftale med dit lokale netselskab.

I tilfælde af misligholdelse kan AURA ligeledes bestemme, at du fremadrettet skal opkræves betaling for el og netydelse, herunder netabonnement, skatter og afgifter månedsvis eller kvartalsvis forud eller på anden måde, hvis du ikke allerede gør det. Hvis du misligholder dine betalingsforpligtelser, er AURA berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.

7.1 Ophævelse af aftalen

AURA kan ikke hæve aftalen om levering af elektricitet til dig eller foranstalte afbrydelse af elforsyningen på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug.

AURA kan varsle ophævelse af aftalen om levering af elektricitet til dig, såfremt AURA har stillet krav om sikkerhedsstillelse, og sikkerheden ikke er stillet rettidigt. Leveringsaftalen kan ikke hæves, såfremt der er indgået en anden aftale om sikring af den fremtidige betaling.

Du kan ikke kræve levering fra AURA, hvis AURA berettiget har hævet aftalen med dig, før du har betalt det beløb, som du skylder for levering af elektricitet.

7.2 Afbrydelse

AURA kan foranstalte afbrydelse af elforsyningen til dig, når aftalen ophæves. Forsyningsafbrydelse kan ikke ske, hvis du modtager levering fra en anden elleverandør. Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen afholdes af dig. Eventuelle følger af en afbrydelse af elleverancer inklusive net- og systemydelser er AURA uvedkommende.

Hvis dit netselskab eller den systemansvarlige virksomhed (Energinet) afbryder eller begrænser leverancerne til dig som følge af forhold, der ikke skyldes dig, betragtes dette ikke som misligholdelse af aftalen.

7.3 Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse vilkår eller i aftalen. AURA 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. AURA 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.

AURA er 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 (aftager) elektricitet fra/på den pågældende adresse (forbrugssted), medmindre AURA har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. Du opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

7.4 Dødsfald, konkurs mm.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal AURA straks underrettes herom. AURA kan i disse tilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering under aftalen - dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt

ved lov.

8. Forholdet mellem dig og netselskabet

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

- Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendige arbejder på det kollektive elforsyningsnet.
- 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.
- 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.
- Du skal på anmodning fra netselskabet foretage selvaflæsning af elmåler og indberette måleresultatet til netselskabet.
- Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af elmåler og hjemtage forbrugsdata.
- Du skal straks underrette netselskabet, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.

Det er en forudsætning, at du til enhver tid opfylder dit lokale netselskabs betingelser for tilslutning til og anvendelse af det kollektive elforsyningsnet, for at AURA kan overholde sine forpligtelserne i aftalen og i medfør af leveringsbetingelserne.

AURA har fuldmagt til at repræsentere dig i forbindelse med leverandørskiftet over for Energinet og dit netselskab.

Mister du din netadgang, uanset årsagen hertil, kan AURA ikke holdes ansvarlig for opfyldelse af aftalen og vilkårene.

9. Levering via elnettet

Elleverancen er inklusive balancekraft. Det betyder, at du til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov. AURA har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor netselskabet afbryder forsyningen.

AURA leverer den aftalte energimængde på det overordnede højspændingsnet i dit prisområde (øst henholdsvis vest for Storebælt). Elkvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i netselskabets betingelser. Du skal underrette AURA om forhold, der kan have betydning for AURA's levering, f.eks. forestående større ændringer i dit forbrug, ændring af adresse eller lignende.

10. Måledata mm.

Medmindre andet fremgår af aftalen, danner dit netselskabs måleudstyr grundlag for afregningen mellem AURA og dig.

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

AURA afregner elleverancen enten forud eller bagud i forhold til dit faktiske forbrug eller som en kombination af de to afregningsformer. Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte elforbrug, når AURA har modtaget måledata fra netselskabet. Det er din pligt gennem netselskabet at sikre AURA de nødvendige måler aflæsninger,

f.eks. ved at indsende korrekt selvaflæsning én gang om året.

11. Leveringshindringer og force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes AURA's og dine forpligtelser overfor 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 AURA eller du 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 leveringsbetingelserne eller aftalen. Pengemangel er ikke force majeure. Kan AURA 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 AURA og dig.

12. Uoverensstemmelser

Du har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis du ikke er tilfreds med AURA's opfyldelse af aftalen, en afgørelse truffet af AURA eller kundebehandlingen i øvrigt, kan du henvende sig til AURA's kundeservice via følgende mail: el@aura.dk.

Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med AURA. AURA besvarer din henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis du fortsat er utilfreds, eller ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden én måned, kan du klage over AURA til:

Ankenævnet på Energiområdet
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Telefon 41 71 50 00
post@energianke.dk / www.energianke.dk

Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber. EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her: www.ec.europa.eu/odr.

Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse klage@aura.dk.

Tvister mellem dig og AURA afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsreglerne i Købelovens forbrugerafsnit. Sager mod AURA med relation til disse vilkår eller aftalen mellem parterne anlægges som udgangspunkt ved Retten i Aarhus. Du kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod AURA ved dit eget hjemting, jf. nærmere Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.

13. Behandling af personoplysninger

Beskyttelsen af dine personoplysninger og dit privatliv er vores største prioritet.

Læs, hvordan vi behandler dine personoplysninger på www.aura.dk/persondata-og-cookiepolitik.

14. Ændringer

AURA kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i aftalen i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med AURA's levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende
- For at imødekomme inflation regnet fra den 1. januar 2022 (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

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

AURA kan varsle ændringer til dig ved individuel kommunikation ved en af AURA valgt kommunikationsform – f.eks. e-mail, sms, faktura, betalingsserviceoversigt eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på www.aura.dk eller lignende.

Den til enhver tid gældende version af standardvilkårene kan altid findes på AURA's hjemmeside, www.aura.dk.