

Standardbetingelser for salg af elektricitet

Gældende pr. 24. maj 2018

1. Generelle betingelser

AURA El-handel A/S CVR-nr. 2556 7714 benævnes i det følgende elleverandøren.

Disse leveringsbetingelser gælder for alle elleverancer inklusive netydelse (distribution) fra elleverandøren, hvor elleverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse for kunden, medmindre andet fremgår af aftalen med kunden.

Leveringsbetingelserne udgør en integreret del af aftalen. Hvis der er uoverensstemmelser mellem betingelserne i aftalen og leveringsbetingelserne, har aftalens betingelser forrang.

2. Fortrydelsesret

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

3. 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 til forbrugsstedet. I forhold til sit lokale netselskab skal kunden især være opmærksom på følgende vilkår:

1. Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendige arbejder på det kollektive elforsyningsnet.
2. 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.
3. 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.
4. Kunden skal på anmodning fra netselskabet foretage selvaflæsning af elmåler og indberette måleresultatet til netselskabet.
5. Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af elmåler og hjemhente forbrugsdata.
6. Kunden skal straks underrette netselskabet, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.

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 efter aftalen og i medfør af leveringsbetingelserne.

Elleverandøren har **fuldmagt** til at repræsentere kunden i forbindelse med leverandørskiftet over for Energinet.dk og kundens netselskab.



Kontakt os for at høre mere

87 92 55 45

eller elhandel@aura.dk

AURA
el-handel

4. 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 fx forestående større ændringer i kundens forbrug, ændring af adresse eller lignende.

5. 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 aftagedstedet 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 måler aflæsninger, fx ved at indsende korrekt selvaflæsning én gang om året.

6. 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.

Elleverandøren kan overdrage regningsopkrævningen og inddrivelsen af ubetalte forfaldne fordringer til et serviceselskab.

Elleverandøren opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer. Der kan ligeledes opkræves gebyrer i forbindelse med fx fakturering, flytning, rykkerskrivelser og opsigelser af aftaler. Oplysninger om aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af elleverandørens hjemmeside, aura.dk, og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til elleverandøren. Elleverandøren har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med punkt 14. Ændringer.

6.1 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.

7. 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. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride elleverandørens risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre



Kontakt os for at høre mere

87 92 55 45

eller elhandel@aura.dk

AURA
el-handel

5 måneders betaling. Elleverandøren kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes. Se nærmere punkt 11.3. Ophævelse af aftalen.

8. 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 11.3 Ophævelse af aftalen og 11.4. Afbrydelse.

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.dk) 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 7. Sikkerhedsstillelse - dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.

9. Leveringshindringer | Force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes elleverandørens og kundens 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 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 leveringsbetingelserne eller aftalen. Pengeomangel er ikke force majeure. Kan elleverandøren ikke opfylde sine forpligtelser efter aftalen på grund af, at netselskabet eller Energinet.dk har erklæret force majeure i distributions- og/eller transmissionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem elleverandøren og kunden.

10. 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



Kontakt os for at høre mere

87 92 55 45

eller elhandel@aura.dk

AURA
el-handel

skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk) eller den nordiske elbørs, Nord Pool.

10.1. Blandet bolig/erhverv

Elleverandøren er uden ansvar for kundens eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som kunden måtte lide i kraft af, at denne tillige som erhvervsdrivende forsynes med (aftager) elektricitet fra/på den pågældende adresse (forbrugssted), medmindre elleverandøren har handlet groft uagtsomt eller forsægtligt. Kunden opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

11. Leveringsforholdets løbetid | Opsigelse | Flytning | Ophør

11.1. Opsigelse

Det sædvanlige opsigelsesvarsel i forbrugeraftaler som denne er én måneds varsel til en måneds udgang, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse. Andet kan dog følge af tilbuddet eller af kundens aftale med elleverandøren. Hvis elleverandøren får meddelelse om, at kunden uberettiget har bragt en fastprisaftale til ophør, inden den udløber, eller inden den kan opsiges ifølge aftalen, er elleverandøren berettiget til at opkræve et gebyr på 500 kr. inklusive moms til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af aftalen. For andre typer af aftaler, som kunden bringer til ophør i strid med aftalen, er elleverandøren berettiget til at opkræve abonnement frem til udløbet af det opsigelsesvarsel inklusive bindingsperiode, der fremgår af aftalen. Elleverandøren opkræver nævnte gebyr henholdsvis abonnement i tillæg til kundens faktiske forbrug.

11.2. Flytning

Hvis kunden flytter adresse (forbrugssted), fortsætter aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre kunden samtidig opsiges aftalen, jf. herved punkt 11.1. Opsigelse. 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 dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal elleverandøren straks underrettes herom, og måleren skal straks aflæses.

11.3. Ophævelse af aftalen

Elleverandøren kan ikke hæve aftalen om levering af elektricitet til kunden eller foranstalte afbrydelse af elforsyningen på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug. Elleverandøren kan varsle ophævelse af aftalen om levering af elektricitet til kunden, såfremt elleverandøren har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter punkt 7. Sikkerhedsstillelse, og sikkerheden ikke er stillet inden for en af elleverandøren fastsat frist. Leveringsaftalen kan ikke hæves, såfremt der er indgået en anden aftale om sikring af den fremtidige betaling.

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.

11.4. 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.

11.5. 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 kon-



Kontakt os for at høre mere

87 92 55 45

eller elhandel@aura.dk

AURA
el-handel

cern- 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 elleverandør-virksomhed i Danmark.

11.6 Ændringer i kontraktperioden

Såfremt kunden ikke har indgået ny aftale med sælger eller en anden leverandør om levering af markeds-el senest 1 måned før kontraktens udløb, fortsætter AURA EI-handel A/S med at være leverandør, indtil ny aftale indgås. Leverancen over for timeafregnede aftageenumre vil efter kontraktperiodens udløb blive afregnet til Nord Pools time spotpris + standardtillæg/kWh, indtil en ny aftale indgås. Leverancen over for skabelonafregnede aftageenumre (ikke-timemålte kunder) med AURA Fastpris vil efter kontraktperiodens udløb blive afregnet efter den udmeldte årspris, som offentliggøres via kundens kontrakt i Mit AURA.

Leverancen over for skabelonafregnede aftageenumre (ikke-timemålte kunder) på AURA FastEI / AURA FællesEI / AURA Variabel / AURA Vind / AURA Basis vil efter kontraktperiodens udløb fortsætte på det først valgte produkt. Prisen vil være tilgængelig via Mit AURA.

Leverancen over for flexafregnede (konverteret fra skabelonafregnede) aftageenumre med AURA Variabel / AURA VariabelMåned vil efter kontraktperiodens udløb blive afregnet til Nord Pool's time spotpris + standardtillæg/kWh, indtil en ny aftale indgås.

12. Personoplysninger

AURA EI-handel A/S er dataansvarlig for behandling af personoplysninger, som foretages i forbindelse med aftalen. Kontaktoplysninger til AURA EI-handel A/S, kan findes på <https://www.aura.dk/kundeservice/receptioner/receptioner-og-abningstider>.

Elleverandøren indsamler og behandler personoplysninger om kunden samt eventuelt øvrige brugere i husstanden i overensstemmelse med den til enhver tid gældende databeskyttelseslovgivning. El-leverandøren behandler oplysninger om kunden (CPR nr., navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse) samt aftageenummer, forbrugs- og regningsdata.

Elleverandøren behandler endvidere kundens tilkendegivelser og delte data på Elleverandøren offentligt tilgængelige sociale platforme. Opbevaring og behandling af sådanne data sker endvidere i henhold til platformleverandørens privatlivspolitik.

Elleverandøren indsamler, opbevarer og behandler således personoplysninger med det formål, at kunne levere de aftalte produkter, foretage korrekt fakturering af kundens forbrug, tilmelding til Nem-Konto, yde service og vejledning til kunden og markedsføringsformål.

Elleverandøren indsamler og behandler personoplysninger; for at kunne opfylde aftalen, jf. persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra b), jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1; for at kunne overholde en retlig forpligtelse, jf. persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra c), jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1; i El-leverandøren legitime interesse, jf. persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra f), jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1 med det formål, at kunne informere, yde service og vejledning om relevante produkter og tjenester samt udvikle og forbedre disse.

Undladelse af behandling af personoplysninger kan forhindre opfyldelse af en retlig forpligtelse som Elleverandøren er underlagt. En undladelse af behandling af personoplysninger kan således betyde, at Elleverandøren ikke kan levere produkter og tjenester til kunden.

Kunden kan give samtykke til, at Elleverandøren eller et af de andre kommercielle selskaber i AURA Energi koncernen må anvende de af kunden oplyste kontaktinformationer til trykt, elektronisk eller telefonisk markedsføring af Elleverandøren og et af de andre kommercielle selskaber i AURA Energi koncernens tjenester og produkter. I tilfælde heraf indsamler og behandler Elleverandøren kundens personoplysninger i medfør af persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra a), jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1.



Kontakt os for at høre mere

87 92 55 45

eller elhandel@aura.dk

AURA
el-handel

Kunden har til enhver tid ret til at trække sit samtykke tilbage. Dette kan gøres via Elleverandørens hjemmeside på <https://www.aura.dk/afmeld>.

Tilbagetrækning af et samtykke påvirker ikke lovligheden af behandling af personoplysninger på baggrund af et tidligere meddelt samtykke og op til tidspunktet for tilbagetrækningen. Hvis samtykket tilbagetrækkes har det først virkning fra dette tidspunkt.

Personoplysninger vil kun blive videregivet til tredjemand, herunder domstole og myndigheder, såfremt videregivelse er påkrævet i lovgivningen, såfremt der er indhentet retskendelse om udlevering om de pågældende oplysninger, såfremt der er tale om nummeroplysningsdata, eller såfremt kunden har givet udtrykkeligt samtykke til videregivelsen. Som led i opfyldelse af aftalen videregiver eller overlader elleverandøren i overensstemmelse med databeskyttelseslovgivningen personoplysninger til relevante samarbejdspartnere i form af systemleverandører, salgspartnere, analysefirmaer, tekniske underleverandører og myndigheder.

I de kommercielle forretningsområder i AURA Energi oprettes og håndteres private kunder i et fælles CRM-system. Dette gælder således også oprettelse og håndtering af kundens kundeforhold. Det er udelukkende det/de selskaber i AURA Energi-koncernen, hvortil kunden har afgivet et gyldigt samtykke til, der vil kontakte kunden.

For personoplysninger omfattet af bogføringsloven opbevarer Elleverandøren disse i en periode på 5 år fra udgangen af det regnskabsår, personoplysningerne vedrører.

For personoplysninger som ikke er omfattet af bogføringsloven opbevarer Elleverandøren disse i en periode på maksimalt 3 år fra aftalens ophør i overensstemmelse med almindelige forældelsesfrister, jf. forældelseslovens § 3, stk. 1.

I medfør af databeskyttelseslovgivningen har kunden en række rettigheder i forhold til AURA EI-handel A/S behandling af oplysninger. Såfremt kunden ønsker at gøre brug af disse rettigheder, skal kunden rette henvendelse til AURA EI-handel A/S via vores henvendelsesformular, på [aura.dk: https://www.aura.dk/henvendelse-om-dine-persondata](https://www.aura.dk/henvendelse-om-dine-persondata)

Kundens rettigheder omfatter retten til:

- at få indsigt i de personoplysninger, som behandles om kunden, samt en række yderligere oplysninger,
- at få slettet personoplysninger, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer
- i visse tilfælde ret til at få behandling af dine personoplysninger begrænset. Elleverandøren må efterfølgende kun behandle personoplysninger – bortset fra opbevaring – med Kundens samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser
- i visse tilfælde at gøre indsigelse mod Elleverandøren lovlige behandling af dine personoplysninger i visse tilfælde at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

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, fx 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, fx kundens adfærd, eller
3. øvrige forhold på kundens ejendom af relevans for afbrydelsen



Kontakt os for at høre mere

87 92 55 45

eller elhandel@aura.dk

AURA
el-handel

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, fx 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 uforsvarligt, sørger elleverandøren for, at politiet underrettes herom.

13. Uoverensstemmelser

13.1. 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 elleverandørens kundeservice via følgende mail: regning.el@aura.dk.

Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med EI-leverandøren. EI-leverandøren besvarer kundens henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis kunden fortsat er utilfreds, eller hvis kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden én måned, kan kunden klage over elleverandøren 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: ec.europa.eu/odr
Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mail adresse elhandel@aura.dk.

Du har ret til at indgive en klage, hvis du er utilfreds med måden, vi behandler dine persondata.

Du kan enten henvende dig direkte til os eller til Datatilsynet.

Direkte til os via mail persondata@aura.dk.

Datatilsynet

Christians Brygge 28, 4.
1559 København V.
Telefon 3314 3844
fax 3313 3843
dt@datatilsynet.dk
www.datatilsynet.dk

13.2 Lovvalg og værneting | Domstolsprøvelse

Tvister mellem kunden og elleverandøren afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsreglerne i Købelovens forbruger afsnit. Sager mod elleverandøren med relation til disse leveringsbetingelser eller aftalen mellem parterne anlægges som udgangspunkt ved Retten i Aarhus. Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod elleverandøren ved sit eget hjemting, jf. nærmere Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.



Kontakt os for at høre mere

87 92 55 45

eller elhandel@aura.dk

AURA
el-handel

14. Ændringer

AURA EL-HANDEL A/S kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i denne aftale i følgende situationer:

1. Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med AURA El-handel levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende
2. For at imødekomme inflation regnet fra den 1. januar 2007 (indeks 100)
3. Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis
4. Ved produktændringer
5. 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 3 måneder forud i overensstemmelse med elleveringsbekendtgørelsens §3.



Kontakt os for at høre mere

87 92 55 45

eller elhandel@aura.dk

Læs mere på aura.dk

AURA
el-handel

Smedeskovvej 55 • 8464 Galten • Tlf. 87 92 55 45