

Vilkår for salg af el til privatkunder

Disse vilkår gælder for den aftale om levering af el, som du har indgået med Andel Energi. Nogle af punkterne er særligt vigtige, og derfor har vi fremhævet dem her. Vi anbefaler dog, at du læser alle vilkårene.

- Du kan altid følge dit forbrug og finde dine regninger på Min side på andelenergi.dk eller i Andel Energi appen.
- Du bestemmer selv, hvordan du vil betale din regning. Andel Energi tilbyder forskellige betalingsformer med og uden betalingsgebyr. På Min side på andelenergi.dk kan du nemt skifte betalingsform. Læs mere om betaling i punkt 5.3.
- Andel Energi kan opkræve en række gebyrer i forbindelse med aftalen. Du kan altid se de aktuelle gebyrer i gebyr-oversigten på andelenergi.dk/gebyr. Læs mere om gebyrer i punkt 5.4.
- Som betingelse for at indgå aftalen, eller fortsætte leveringen af el, kan Andel Energi kræve, at du stiller sikkerhed for dine betalingsforpligtelser. Læs mere i punkt 7.
- Du har ret til at fortryde aftalen inden for 14 dage fra den dag, du indgik aftalen. Andel Energi skal have besked om din fortrydelse via formularen på andelenergi.dk/fortryd, eller ved at du kontakter vores kundeservice på 70 29 29 29. Læs mere om betingelserne i punkt 11.
- Skal du flytte, er det vigtigt, du giver Andel Energi besked, så du får din aftale med til din nye bolig. Du kan melde flytning på andelenergi.dk/flyt. Læs mere om flytning i punkt 12.
- Du kan opsige din aftale med 1 måneds varsel til udgangen af en måned. Hvis du ikke overholder din del af aftalen, kan Andel Energi bl.a. opsige aftalen med øjeblikkelig virkning. Læs mere i punkt 8 og punkt 13.
- Andel Energi sender de fleste meddelelser til dig på den mail, du har oplyst, eller via anden digital post, som f.eks. Betalingsservice. Det kan bl.a. være ordrebekræftelser, varslinger om ændringer, servicemeddelelser og betalingspåmindelser. Læs mere om meddelelser i punkt 15.
- Det er dit ansvar at sørge for, at Andel Energi altid har din aktuelle adresse, mail og telefonnummer. Du kan altid opdatere dine kontaktoplysninger på Min side på andelenergi.dk. Er du fritaget for Digital Post fra det offentlige, kan du anmode om også at blive fritaget for digital kommunikation fra Andel Energi.
- Som kunde hos Andel Energi er du omfattet af vores privatlivspolitik, der beskriver, hvordan vi behandler dine persondata. Du kan altid finde den gældende privatlivspolitik på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

Vilkår for salg af el til privatkunder

Gældende fra 1. maj 2023

1. Generelle bestemmelser

Disse vilkår ('Vilkår') gælder for alle leverancer af el (inklusive transport heraf) fra elhandelsselskabet Andel Energi A/S, hvor kundens ('Kunden') anvendelse hovedsageligt er bestemt til at være ikke-erhvervsmæssig.

Andel Energi A/S, Hovedgaden 36, 4520 Svinninge (cvr-nr. 242 135 28) er et datterselskab i Andel-koncernen og bliver i det følgende betegnet som 'Andel Energi'.

Vilkårene udgør en integreret del af elaftalen mellem Andel Energi og Kunden ('Elaftalen'). Ved uoverensstemmelser mellem Vilkårene og Elaftalen, har Elaftalens bestemmelser forrang.

Udover Elaftalen er Kunden omfattet af Andel Energi A/S' til enhver tid gældende Privatlivspolitik.

2. Forholdet mellem kunden og netselskabet

Kundens geografisk bestemte netselskab ('Netselskab') varetager på vegne af Andel Energi transport af strømmen fra højspændingsnettet til leveringsadressen via distributionsnettet.

I hele aftaleperioden med Andel Energi skal Kunden være tilsluttet distributionsnettet. Kunden har i den forbindelse et særskilt aftaleforhold med Netselskabet angående tilslutningen, og for dette aftaleforhold gælder Netselskabets bestemmelser for tilslutning til og brug af distributionsnettet ('Tilslutningsbestemmelser'). Det er en forudsætning for Andel Energi, at Kunden til enhver tid opfylder Netselskabets til enhver tid gældende Tilslutningsbestemmelser.

Tilslutningsbestemmelserne kan findes på Netselskabets hjemmeside.

I forbindelse med Kundens aftaleindgåelse har Andel Energi fuldmagt til at repræsentere Kunden over for Netselskabet og Energinet, som er systemansvarlig for det danske elsystem og sikrer balancen mellem elforbrug og elproduktion i Danmark.

I forhold til Netselskabet skal Kunden særligt være opmærksom på og respektere følgende vilkår:

- (a) Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendigt arbejde på distributionsnettet.
- (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. og i forbindelse med afbrydelse af elforsyningen.
- (c) Er elforsyningen til Kundens ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal Kunden sørge for, at alle elektriske apparater på ejendommen er slukkede, inden genåbningen finder sted.
- (d) Kunden skal på anmodning fra Netselskabet foretage selvaflæsning af elmåler og indberette resultatet til Netselskabet.
- (e) Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrol-aflæsning af elmålere og hente elforbrugsdata hjem.
- (f) Kunden skal straks underrette Netselskabet, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.

3. Elleverancen

Elleverancen sker til det punkt, der, efter Kundens aftaleforhold med Netselskabet, betragtes som tilslutningspunktet for Kundens elinstallation.

Elleverancens kvalitet skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer, der fremgår af Netselskabets Tilslutningsbestemmelser og/eller offentlige forskrifter.

Kunden skal oplyse Andel Energi om forhold, der kan have betydning for Andel Energis levering, for eksempel større ændringer i Kundens forventede elforbrug. Andel Energi kan i nogle tilfælde vælge at henvise Kunden til at kontakte Netselskabet. Andel Energi har ret til midlertidigt at stoppe med at levere el i de tilfælde, hvor Netselskabet eller Energinet afbryder elforsyningen.

4. Elprisen

4.1 Elprisens sammensætning

Kundens elpris er sammensat af tre dele; betaling for forbrug af el, transport af el samt betaling for offentlige forpligtelser og afgifter. De enkelte elementer i elprisen beskrives nærmere i punkt 4.2-4.4.

4.2 Betaling for forbrug af el

Kunden betaler et elabonnement pr. elmåler (aftagenummer). Elabonnementets størrelse fremgår af Elaftalen.

Herudover betaler Kunden en kWh-handelspris for hver forbrugt kWh. kWh-handelsprisen kan være fast eller variabel, og metoden for fastsættelse af kWh-handelsprisen fremgår af Elaftalen.

4.3 Betaling for transport af el

Kunden betaler det netabonnement, som Andel Energi til enhver tid opkræves af Netselskabet for Kundens elmåler (aftagenummer). For hver forbrugt kWh betaler Kunden også den nettarif, som Andel Energi til enhver tid opkræves af Netselskabet for transport af el.

Herudover betaler Kunden øvrige beløb, som Andel Energi til enhver tid opkræves af Netselskabet og/eller Energinet for leveringen af net- og systemydelser til Kunden.

4.4 Betaling for offentlige forpligtelser, skatter og afgifter

Kunden betaler de takster for offentlige forpligtelser, skatter og afgifter, som Andel Energi til enhver tid er forpligtet til at opkræve Kunden på vegne af den danske stat.

4.5 Ændringer i nettarif, offentlige forpligtelser, skatter og afgifter

Netselskabet/Energinet/den danske stat kan ændre satserne for de nævnte betalinger i punkt 4.3-4.4 i opad- eller nedadgående retning, ligesom de kan indføre yderligere former for betalinger, afgifter mv. Sådanne ændringer vil uden videre slå igennem i Kundens samlede elpris og vil kun blive varslet over for Kunden, hvis den gældende lovgivning afkræver det.

De til enhver tid gældende satser, som Andel Energi opkræves af Netselskabet, kan findes på Netselskabets hjemmeside. De gældende satser for offentlige forpligtelser og afgifter kan findes på henholdsvis Energinets hjemmeside energinet.dk og Energistyrelsens hjemmeside ens.dk.

4.6 Kunder som er berettigede til særlige afgiftsforhold

Kunden er selv ansvarlig for at undersøge og give besked til Andel Energi, hvis Kunden er berettiget til særlige afgiftsforhold. I så fald indgås en særskilt aftale, som udgør et tillæg til Elaftalen. Er Kunden allerede godkendt til særlige afgiftsforhold, får Andel Energi automatisk besked om det, og Kunden skal ikke gøre noget. Læs mere om særlige afgiftsforhold på andelenergi.dk/afgiftsforhold.

5. Afregning, regninger og betaling

5.1 Afregning

Løbende afregning af Kundens elforbrug sker som udgangspunkt efter Andel Energis valg. Det kan være for- og/eller bagudbetaling med et interval på 1-6 måneder. Det fremgår af Elaftalen, hvordan Kunden bliver afregnet.

Fjernaflest elmåler

Hvis Kunden har en fjernaflest elmåler, og Netselskabet er begyndt at timeafregne Kundens elforbrug over for Andel Energi, sker den endelige afregning 12 gange om året. Den endelige afregning foretages ud fra Kundens realiserede elforbrug time for time og den/de afregningspris(er) i de pågældende timer.

Ikke-fjernaflest elmåler

Hvis Kunden ikke har en fjernaflest elmåler, og/eller hvis Netselskabet endnu ikke er begyndt at timeafregne Kundens elforbrug over for Andel Energi, sker den endelige afregning minimum én gang om året. Den endelige afregning foretages ud fra Kundens realiserede elforbrug og den/de faktiske afregningspris(er) i den relevante periode.

Hvis Kunden er acontoafregnet og har betalt mere eller mindre i forhold til det realiserede elforbrug og/eller de faktiske afregningspris(er) i den relevante periode, bliver der justeret for dette i den endelige afregning. Dette gælder, uanset om Kunden er afregnet til timepriser eller ej.

5.2 Regninger

Kunden modtager sine regninger på Min side på andelenergi.dk/minside. Regningerne vil være tilgængelige på Min side i op til 5 år. Er Kunden fritaget for digital kommunikation, modtager Kunden sine regninger pr. post.

Andel Energi giver Kunden besked, når en ny regning ligger klar til betaling på Min side. Kunden er selv ansvarlig for, at betalingen gennemføres.

5.3 Betaling og modregning

Alle betalinger vedrørende elleverancen afregnes og angives i danske kroner inklusive moms i det omfang, beløbet er momspligtigt. Der pålægges betalingsgebyr efter gældende gebyroversigt, som kan findes på andelenergi.dk/gebyr.

Betaling sker efter Kundens valg på en af følgende måder:

- (a) Indbetalingskort (FI)
- (b) Betalingsservice
- (c) Automatisk betaling med app, betalingskort eller lignende

Regninger fra Andel Energi oplyser om sidste rettidige indbetalingsdato, og hvor betalingen skal ske til. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Andel Energi berettiget til at beregne renter i henhold til renteloven og gebyrer for udsendelse af rykkerskrivelser og andre nødvendige inddrivelsesomkostninger i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning.

Andel Energi kan derudover foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Andel Energi og selskaber, som Andel Energi er koncernforbundet med. Er Kunden tilmeldt Betalingsservice eller anden automatisk betaling, vil tilgodehavender så vidt muligt blive tilbageført via den betalingsform, Kunden bruger. I forbindelse med tilbagebetaling af tilgodehavender kan Andel Energi bede om nødvendige oplysninger fra Kunden.

5.3.1 Særligt om Betalingsservice

Ved tilmelding til Betalingsservice skal Kunden betale sin regning via indbetalingskort, indtil betalingen fremgår af Kundens betalingserviceoversigt.

5.3.2 Særligt om automatisk betaling

Kunden har ved tilmelding til automatisk betaling givet samtykke til, at Andel Energi løbende trækker betalingen for Kundens Elaftale via den tilmeldte app, betalingskort eller lignende. Beløbet trækkes i starten af hver måned. Senest 8 dage før beløbet trækkes, modtager Kunden besked på mail, sms eller lignende med angivelse af beløbets størrelse.

Kunden kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke til, at Andel Energi trækker fremtidige betalinger via den tilmeldte app, betalingskort eller lignende. Opsigelse af aftalen skal som udgangspunkt ske samme sted som tilmeldingen. Det er Kundens ansvar at vælge en anden betalingsform. Undlader Kunden at vælge en anden betalingsform, vil Kunden i stedet overgå til betaling via indbetalingskort (FI).

Det er Kundens ansvar, at oplysningerne om den tilmeldte app, betalingskort eller lignende er opdateret hos Andel Energi, hvis f.eks. betalingskortet bliver udskiftet, spærret eller lukket. Hvis en betaling ikke kan gennemføres på grund af Kundens forhold, vil Kunden modtage en påmindelse om betaling fra Andel Energi, som kan pålægges renter, gebyrer og øvrige inddrivelsesomkostninger, jf. punkt 5.3.

Yderligere betalinger kan Andel Energi trække via Kundens valgte betalingsform efter forudgående besked på mail, sms eller lignende med mindst 8 dages varsel. Yderligere betalinger kan være renter og inddrivelsesomkostninger (jf. punkt 5.3), øvrige gebyrer (jf. punkt 5.4) samt eventuel efteropkrævning, hvis der er opkrævet for lidt i forhold til Kundens realiserede elforbrug og den/de faktiske afregningspris(er).

Kunden kan afvise en betaling eller gøre indsigelse mod en allerede gennemført betaling ved at kontakte Andel Energi. Efter reglerne i betalingstjenesteloven har Kunden også mulighed for at gøre indsigelse imod en gennemført betaling ved at rette henvendelse til sin bank.

5.4 Gebyrer

Netselskabet kan pålægge Andel Energi en række gebyrer ("Netgebyr") som følge af Kundens handlinger eller undladelser i forskellige situationer eller som følge af forskellige hændelser eller faktiske omstændigheder, som er forbundet til Kunden. Det kan f.eks. være Netgebyr for Netselskabets besøg hos Kunden med henblik på afbrydelse af elforsyningen (lukkebesøg). Andel Energi opkræver betaling hos Kunden til dækning af Netgebyrer, medmindre årsagen til Netselskabets opkrævning af Netgebyret udelukkende skyldes Andel Energis uagtsomme handling eller undladelse. Netgebyrernes størrelse kan variere afhængig af, hvilket Netselskab Kunden har. Netselskabets gebyrer fremgår af Netselskabets

hjemmeside, og Kunden opfordres til at holde sig opdateret.

Andel Energis til enhver tid gældende gebyrer kan findes på andelenergi.dk/gebyr.

6. Elforbrugsdata og elmålerudstyr

6.1 Elforbrugsdata

Endelig afregning foretages på baggrund af Kundens elforbrugsdata, som de fremgår af Energinets it-plattform, DataHub.

Netselskabet er ansvarlig for Kundens elmålerudstyr, måling af Kundens elforbrug og for overførsel af Kundens elforbrugsdata til DataHub.

Hvis Netselskabet, på grund af elmålerfejl eller af anden årsag, ikke leverer valide elforbrugsdata rettidigt, kan Andel Energi vælge at foretage endelig afregning på baggrund af et skønnet elforbrug, der beregnes af Kundens Netselskab. Kunden skal acceptere dette.

Hvis Netselskabet senere korrigerer og fremsender valide elforbrugsdata, efter Kunden har indbetalt på baggrund af et skønnet elforbrug, justeres der efterfølgende for dette.

6.2 Elmålerudstyr

Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og for målingernes korrekthed. Kunden opfordres til at foretage en visuel undersøgelse af elmåleren, herunder dennes plombering, forud for og under aftalen med Andel Energi. Har Kunden mistanke om, at elmåleren er beskadiget, står stille, registrerer forkert eller på anden måde har unormal funktion, er Kunden forpligtet til straks at informere Netselskabet. Hvis Kunden eller Andel Energi i øvrigt har mistanke om, at de foretagne elmålinger ikke er korrekte, kan Andel Energi anmode Netselskabet om at kontrollere elmåleren efter de til enhver tid gældende regler. Hvis Kunden ønsker elmåleren undersøgt, skal Kunden kontakte Andel Energi, som herefter står for kontakten til Netselskabet. Netselskabet kan pålægge Andel Energi et gebyr for undersøgelsen, som Andel Energi efterfølgende kan opkræve betaling for hos Kunden jf. punkt 5.4.

7. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

For at Elaftalen kan træde i kraft, er det fra Andel Energis side en forudsætning at:

- (a) Andel Energi kan kreditgodkende Kunden.
- (b) Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau.
- (c) Kunden ikke er i restance med betalingen for et tidligere eller andet eksisterende aftaleforhold, vedrørende levering af el, med Andel Energi.

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Andel Energi, i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler, stille krav til Kunden om kontant depositum eller anden sikkerhed som vilkår for indgåelse af Elaftalen eller fortsat elleverance i henhold til Elaftalen.

8. Misligholdelse

Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Elaftalen, har den anden part ret til at op-
hæve Elaftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet Kundens manglende opfyldelse af Andel Energis krav om sikkerhedsstillelse jf. punkt 7 eller ophør af Kundens aftaleforhold med Netselskabet.

Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, kan Andel Energi indberette det til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.

Hvis Netselskabet eller Energinet afbryder eller begrænser elforsyningen til Kunden som følge af forhold, der ikke skyldes Kundens og/eller Andel Energis handling eller undladelse, betragtes det ikke som misligholdelse af Elaftalen.

9. Leveringsforhindringer og force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Andel Energis og Kundens forpligtelser i henhold til Elaftalen, så længe opfyldeshindringen består. Den berørte part skal straks skriftligt orientere den anden part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet. Force majeure-forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt.

Force majeure foreligger, hvis Andel Energi eller Kunden forhindres i at opfylde Elaftalen på grund af forhold, der indtræder efter indgåelse heraf, og som er uden for den pågældende parts kontrol, og hvis den pågældende part har udvist tilstrækkelig omhu. Force majeure kan især

foreligge ved ekstraordinære naturkræfter, samfunds-fjendtlige handlinger, krige, terror, brande, hærværk, it-manipulation eller andre hændelser, som forårsager it-nedbrud, sammenbrud eller skade på elanlæg, umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører og arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter. Arbejdsstridigheder anses for at være uden for partens kontrol, uanset at denne part selv er part i eller årsag til stridighederne. Force majeure foreligger også, hvis force majeure-forholdet medfører, at den pågældende part kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser. Pengemangel er ikke force majeure.

Kan Andel Energi ikke opfylde sine forpligtelser i henhold til Elaftalen på grund af, at Netselskabet eller Energinet har erklæret force majeure, kan Andel Energi påberåbe sig denne force majeure over for Kunden.

10. Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Elaftalen. Andel Energi er dog uden ansvar for Kundens eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som Kunden måtte lide i sin egenskab af erhvervsdrivende, medmindre Andel Energi har handlet groft uagtsomt eller forsætligt.

Hvis Kunden delvis anvender Andel Energis ydelse til erhvervsmæssige formål, opfordrer Andel Energi Kunden til at tegne en driftstabsforsikring.

Andel Energi er ikke ansvarlig for manglende elforsyning, skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i elnettet, ligesom Andel Energi ikke er ansvarlig for elleverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold.

Andel Energi er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, Energinet eller den nordiske elbørs, Nord Pool Spot. Fejl og mangler, som skyldes tekniske forhold i distributionsnettet, samt Netselskabets manglende overholdelse af Tilslutningsbestemmelserne, er Netselskabets ansvar. Kunden skal i denne forbindelse rette eventuelle erstatningskrav mod Netselskabet.

11. Fortrydelsesret

Kunden har ret til at fortryde Elaftalen i 14 dage fra det tidspunkt, hvor Aftalen er indgået. Ønsker Kunden at fortryde Elaftalen, skal Kunden give Andel Energi besked inden udløbet af fristen. Kunden kan give

Andel Energi besked via formularen på andelenergi.dk/fortryd eller ved at kontakte Andel Energis kundeservice.

Har Kunden i forbindelse med aftaleindgåelsen givet samtykke til, at Andel Energis elleverance påbegyndes inden fortrydelsesfristen på 14 dage er udløbet, anerkender Kunden ved udnyttelse af fortrydelsesretten samtidig at skulle betale for elleverancen inklusive en forholdsmeæssig andel af de hertil knyttede abonnementer.

12. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse, bliver Elaftalen overført til den nye adresse. Aftalen vil gælde for samtlige aftage-numre på den nye adresse, medmindre Kunden opsiges Elaftalen.

Elaftalen vil tillige fortsat gælde for aftage-numre på den fraflyttede adresse, indtil Andel Energi får besked om opsigelse, jf. punkt 13.

Hvis Kunden på opsigelsestidspunktet er ejer, eller i offentlige registre fortsat står som ejer, af den fraflyttede ejendom, henvises til punkt 13.2 (a)-(c).

Meddelelse om flytning skal gives til Andel Energi inden for disse frister:

- Tilflytning: Tidligst 2 måneder før og 5 hverdage efter flytning.
- Fraflytning: Tidligst 2 måneder før og senest 1 hverdag før flytning.

Kunden skal ved flytning oplyse Andel Energi sin nye adresse, datoen for flytningen og sit cpr-nummer. Hvis elmåleren ikke kan fjernaflæses af Netselskabet, skal Kunden foretage selvaflæsning af elmåleren på datoen for flytningen. Modtager Andel Energi ikke en aflæsning i forbindelse med flytningen, kan Andel Energi vælge at foretage en slutaftregning af elforbruget på den fraflyttede adresse på baggrund af et skønnet elforbrug, der beregnes af Kundens Netselskab. Kundens manglende aflæsning kan udløse et gebyr, jf. punkt 5.4. Modtager Andel Energi efterfølgende en aflæsning, kan Andel Energi vælge at efterregulere slutaftregningen.

Hvis Kunden fraflytter, før månedens afregningspriser er fastsat, slutaftregner Andel Energi elforbruget i den pågældende måned på den fraflyttede adresse til de på afregningstidspunktet kendte afregningspriser.

13. Opsigelse og overdragelse

13.1 Generelt

Leveringsperiode, opsigelsesvarsel og eventuel binding fremgår af Elaftalen.

Ved enhver form for ophør af Elaftalen modtager Kunden en slutopgørelse senest 6 uger efter ophørsdatoen.

13.2 Særlige opsigelsesbetingelser for ejere

Hvis Kunden på opsigelsestidspunktet er ejer eller i offentlige registre fortsat står som ejer af den ejendom, som Elaftalen vedrører, får Kundens opsigelse uanset punkt 13.1 først effekt fra det tidligste af følgende tidspunkter:

- (a) Når Andel Energi fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, og har haft mulighed for at verificere, at Kunden eller en anden kunde har indgået en ny aftale med et elhandelsselskab om leverance af el til ejendommen, eller
- (b) Når Andel Energi fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, og har haft mulighed for at verificere, at elforsyningen til ejendommen er afbrudt, eller
- (c) Når Andel Energi fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, og har haft mulighed for at verificere, at Kunden ikke længere står som ejer af ejendommen i offentlige registre. Hvis Kunden anmoder Andel Energi om afbrydelse af elforsyningen til ejendommen jf. (b) ovenfor, vil Andel Energi straks videresende anmodningen til det relevante Netselskab. Netselskabet vil herefter stå for afbrydelsen. Netselskabet kan pålægge Andel Energi et gebyr for afbrydelsen, som Andel Energi efterfølgende kan opkræve betaling for hos Kunden, jf. punkt 5.4.

13.3 Overdragelse

Overdragelse af Kundens rettigheder eller forpligtelser i forbindelse med Elaftalen kan hverken helt eller delvist ske uden Andel Energis forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov.

Andel Energi må uden Kundens samtykke gennemføre overdragelse af rettigheder og forpligtelser i forbindelse med Elaftalen 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 tredjemand.

14. Dødsfald og insolvens

Ved dødsfald, begøring om rekonstruktionsbehandling, begøring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Andel Energi straks have besked, og elmåleren skal straks afløses. Andel Energi kan i disse tilfælde kræve sikkerhedsstillelse for fortsat leverance af el jf. punkt 7, medmindre andet er bestemt ved lov.

15. Kontaktoplysninger og meddelelser

15.1 Kontaktoplysninger

Det er Kundens ansvar at sørge for, at Andel Energi altid har Kundens korrekte adresse, mail og telefonnummer.

15.2 Meddelelser

Kunden kan modtage meddelelser fra Andel Energi via telefon, brev, mail og anden elektronisk post (herunder Betalingsservice og sms).

Andel Energi kan sende alle former for meddelelser om Aftalen til den mail, Kunden har oplyst. Det kan blandt andet være ordrebekræftelser, varslinger om ændringer af Aftalen og priser jf. punkt 17, servicemeddelelser, regninger, betalingspåmindelser og rykkere. Kunden vil som udgangspunkt ikke modtage meddelelserne med almindeligt brev. Andel Energi kan dog frit vælge at sende meddelelser til Kunden som almindeligt brev.

Meddelelser fra Andel Energi, herunder varslinger efter punkt 17, anses for at være kommet frem til Kunden, når Andel Energi har kommunikeret via de kontaktoplysninger, som Kunden har oplyst til Andel Energi. Når Andel Energi sender meddelelser til Kunden på mail, har meddelelsen samme juridiske retsvirkning, som hvis den var sendt til Kunden med almindelig post. Kunden skal derfor åbne og kontrollere meddelelser modtaget på mail fra Andel Energi på samme måde som meddelelser modtaget med almindelig post.

16. Uoverensstemmelser

Hvis Kunden ikke er tilfreds med Andel Energis behandling, kan Kunden henvende sig skriftligt til:

Andel Energi Kundeclager,
Hovedgaden 36, 4520 Svinninge,
mail: kundeclager@andelenergi.dk.

Henvendelsen giver ikke udsættelse af betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt er aftalt med Andel Energi. Andel Energi svarer Kunden hurtigst muligt.

Hvis Kunden fortsat er utilfreds, har Kunden mulighed for at klage til:

Ankenævnet på Energiområdet,
Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby,
energianke.dk.

Ankenævnet behandler civilretlige tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

EU-Kommissionens online klageportal kan ligeledes anvendes ved indgivelse af en klage. Dette er særligt relevant, hvis Kunden er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives da på ec.europa.eu/odr.

Uoverensstemmelser i relation til Vilklårene og Elaftalen, som ikke kan løses i mindelighed mellem parterne, herunder ved henvendelse til Ankenævnet på Energiområdet, skal afgøres efter dansk ret og som udgangspunkt ved Retten i Holbæk som rette værneting. Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod Andel Energi ved sit eget hjemting, se nærmere i Retsplejelovens § 244, jævnfør § 245, stk. 2.

17. Ændringer

Andel Energi kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Elaftalen i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Andel Energis levering af ydelser i henhold til Elaftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende
- For at imødegå inflation regnet fra september 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 kundedadfærd i forbindelse med administrationen af Elaftalen.

Læs mere på andelenergi.dk/vilkårsændringer.

Ændringerne kan iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Varsling af ændringer kan ske ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af mail eller anden elektronisk post (herunder Betalingsservice og sms), regning, Betalingsserviceoversigt eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på Andel Energis hjemmeside andelenergi.dk eller lignende steder.

Standard- fortrydelsesformular

Du kan vælge at bruge denne blanket, hvis du vil fortryde din aftale.

Formularen sendes til:

Andel Energi A/S
Hovedgaden 36
4520 Svinninge
kundeservice@andelenergi.dk

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende tjenesteydelser: Levering af el.

Bestilt den

Forbrugerens navn

Forbrugerens adresse

Dato

Forbrugerens underskrift

(kun relevant hvis formularens indhold meddeles på papir)

Du kan også vælge at udfylde formularen på andelenergi.dk/fortryd

Gebyroversigt El til privatkunder

Gældende fra den 1. maj 2023

Betalingsgebyrer	Pris i kr. inkl. moms
Betaling via MobilePay	0,00
Betaling via Betalingsservice	6,25
Betaling via girokort	49,00
Særlige gebyrer	
Udskrift af kopi af faktura	40,00
Indgåelse af betalingsaftale	140,00
Rykkerskrivelse*	100,00
Inkassomeddelelse*	100,00
Sikkerhedsstillelse	250,00
Undersøgelser ved konstateret uberettiget forbrug	Efter regning

Andel Energi er berettiget til at ændre ovenstående gebyrer, hvilket er nærmere beskrevet i punkt 17 i vilkårene for salg af el til privatkunder.

Netrelaterede gebyrer

Andel Energi opkræver gebyrer på vegne af dit netselskab. Der kan derfor være netrelaterede gebyrer på din regning. Du kan læse mere om gebyrerne på dit netselskabs hjemmeside.

* Gebyret er fritaget for moms. Andel Energi kan pålægge renter efter renteloven. Rentesatsen er Nationalbankens officielle udlånsrente plus et tillæg på 8%.

Privatlivspolitik Andel Energi A/S

Gældende fra den 1. juni 2023

Denne privatlivspolitik forklarer, hvordan Andel Energi A/S ("Andel Energi", "vi" eller "os") behandler dine persondata.

Når vi modtager persondata om dig, er det vores mål, at du har tillid til, at vi behandler dine persondata på en gennemsigtig og sikker måde. Det er derfor vigtigt for os, at du tager dig tid til at læse denne privatlivspolitik, som forklarer dig om vores håndtering af dine persondata.

Denne privatlivspolitik gælder for kunder i Andel Energi A/S, og du finder dokumentet på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

I denne privatlivspolitik er der visse steder angivet 'enkeltmandsvirksomheder', 'kun for elkunder' eller 'kun for gaskunder' i parentes for at angive, at afsnittet kun er relevant for denne kundegruppe. Ved 'enkeltmandsvirksomheder' forstås virksomheder, hvortil der er tilknyttet et personligt hæftelsesansvar.

Udover privatlivspolitikken gælder vores cookiepolitik, som du kan finde på andelenergi.dk/cookies.

1. Dataansvarlig

Den dataansvarlige for behandlingen af dine persondata er:

Andel Energi A/S
Cvr.-nr. 242 135 28
Hovedgaden 36
4520 Svinninge

Vores kontaktoplysninger er:

Mail: kundeservice@andelenergi.dk
Telefon: 70 29 29 29

2. Beskrivelse af behandlingen

2.1 Tilbud på el-/gasaftale

2.1.1 Formål

Når du kontakter os vedrørende en ny aftale og beder os sende dig et tilbud, behandler vi dine persondata for at kunne udarbejde og sende dig et tilbud.

Hvis du ønsker at blive kunde i Andel Energi, behandler vi de nødvendige oplysninger om dig med henblik på:

- at indgå en aftale om levering af el, naturgas eller andre af vores produkter eller services til dig
- at kreditvurdere dig, og
- at sikre entydig identifikation af dig

2.1.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer
- Kreditvurdering

Hvis du ønsker at tage imod et tilbud, behandler vi herudover:

- CPR-nummer (kun for elkunder)

Se herudover mere i pkt. 2.2 om administration af kundeforhold.

2.1.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Kreditoplysningsbureauer
- Medlemmer af din husstand, som tilmelder sig el eller gas på jeres adresse
- Ejendomsmæglere, boligselskaber, udlejere, fuldmagts-havere, eller andre som efter aftale med dig opretter dig som kunde hos os
- CPR
- Vores samarbejdspartnere, hvis du indgår en aftale med dem om køb af vores services og produkter

2.1.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.b, da behandlingen af dine persondata er nødvendig for at udarbejde tilbud på en el-/gasaftale og senere for at indgå en el-/gasaftale

Vi behandler derudover dit CPR-nummer på baggrund af:

- Energinets Markedsforskrift H1 (udstedt med hjemmel i Elforsyningsloven), herunder forskriftens afsnit 4, jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1

2.1.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support, leverandørydelser og finansielle institutioner)
- Aktører inden for energibranchen (netselskaber og energileverandører), hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller tilsvarende
- Offentlige myndigheder og det statsejede selskab Energinet
- Samarbejdspartnere

2.1.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 3 år efter, at dit kundeforhold ophører, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Nogle persondata gemmer vi i kortere eller længere tid. Det gælder:

- Kreditvurderinger og bogføringsoplysninger jf. bogføringsloven (bl.a. fakturaer, tilgodehavender, korrespondancer, betalingsoplysninger og lignende oplysninger som er nødvendige for at dokumentere vores bogføring) opbevarer vi i 5 år fra udløb af regnskabsåret
- CPR-nummer og loginoplysninger til vores selvbetjeningsløsninger opbevarer vi op til 1 år, efter du er stoppet som kunde

2.2 Administration af kundeforhold

2.2.1 Formål

Når du er kunde hos os, behandler vi dine persondata til brug for administration af kundeforholdet, herunder med henblik på:

- at sikre, at der leveres el, naturgas eller andre af vores produkter til din adresse
- at opkræve, modtage og registrere betaling for vores ydelse(r)
- at identificere dig, når du kontakter os

- at holde dine kontakt- og adresseoplysninger opdaterede
- at opfylde øvrige forpligtelser for dig eller os, der følger af aftalen og lovgivningen
- at tilmelde dig betalingservice
- at håndtere din forespørgsel, hvis du kontakter os
- at rådgive dig om forbrug og energibesparelse
- at udbetale eventuelle tilgodehavender

2.2.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato, bank- og betalingsoplysninger, dit kunde- og aftagenummer, fuldmagtsforhold og status i CPR (for eksempel navne- og adressebeskyttelse m.v.)
- CPR-nummer
- Forbrugs- og leveringsoplysninger
- Oplysninger om din boligs opvarmningsform
- Type af aftale og produkt
- Kreditvurdering
- Eventuelle oplysninger om udestående samt inkasso- og fagedretssager
- Oplysninger relateret til eventuelle bonusordninger
- Oplysninger vedrørende klagesager
- Eventuelle oplysninger om konkurs
- Eventuelle oplysninger om strømafbrydelser
- CVR-nummer, virksomhedsnavn (kun for enkeltmands-virksomheder)

Oplysninger om lovovertrædelser:

- Eventuelle lovovertrædelser relateret til de ydelser vi leverer (tyveri af strøm) med henblik på anmeldelse til myndigheder

2.2.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Kreditoplysningsbureauer
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flytte-meddelelser
- Installatører i forbindelse med din serviceaftale
- Medlemmer af din husstand, som tilmelder sig el eller gas på jeres adresse
- Ejendomsmæglere, boligselskaber, udlejere, fuldmagts-havere eller andre, som efter aftale med dig opretter dig som kunde hos os

2.2.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.b, da behandlingen af dine persondata er nødvendig for opfyldelsen af din aftale om levering af energiydelser

- Energinets Markedsforskrift H1 (udstedt med hjemmel i Elforsyningsloven), herunder forskriftens afsnit 4, jf. GDPR, artikel 6.1.c

Vi behandler derudover dit CPR-nummer på baggrund af:

- Energinets Markedsforskrift H1 (udstedt med hjemmel i Elforsyningsloven), herunder forskriftens afsnit 4, jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1
- Samtykke jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 2 (for gaskunder)

2.2.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Aktører inden for energibranchen (net- og distributions-selskaber og energileverandører), hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf
- Offentlige myndigheder og det statsejede selskab Energinet
- Gældsinddrivelsesvirksomheder
- Samarbejdspartnere herunder i forbindelse med bonusordninger

2.2.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 3 år efter, at dit kundeforhold ophører, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Nogle persondata gemmer vi i kortere eller længere tid. Det gælder:

- Kreditvurderinger og bogføringsoplysninger jf. bogføringsloven (bl.a. fakturaer, tilgodehavender, korrespondancer, betalingsoplysninger og lignende oplysninger som er nødvendige for at dokumentere vores bogføring) opbevarer vi i 5 år fra udløb af regnskabsåret
- CPR-nummer og loginoplysninger til vores selvbetjeningsløsninger opbevarer vi op til 1 år, efter du er stoppet som kunde

2.3 Andre produkter og services

2.3.1 Formål

Hvis du som kunde benytter dig af formularer på vores hjemmeside vedrørende energiløsninger som varmepumper, solceller eller ladeboks til elbiler, behandler vi de persondata, du indtaster.

Når du indsender formularen og beder os eller vores samarbejdspartnere om at sende dig et tilbud, behandler vi dine persondata og videregiver de nødvendige oplysninger til vores samarbejdspartnere, så de kan kontakte dig og sende dig et tilbud. Samarbejdspartnere er selskaber, der er koncernforbundne med Andel Energi.

Hvis du accepterer tilbuddet, behandler vores samarbejdspartnere de nødvendige oplysninger om dig med henblik på at indgå aftale og for at levere de relevante produkter og services.

Dine persondata vil herefter blive behandlet som led i administrationen af kundeforholdet. Vi udveksler desuden persondata med vores samarbejdspartnere for at sikre, at vores markedsføring til dig er relevant.

Hvis du giver samtykke til, at vi må bruge dine oplysninger i forbindelse med vores markedsføring, kan du læse mere om vores behandling af persondata i den forbindelse i pkt. 2.6-2.7

2.3.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato, bank- og betalingsoplysninger, dit kunde- og aftage-nummer og IP-adresse
- Forbrugs- og leveringsoplysninger
- Type af aftale og produkt
- Forbrugsmønstre, energivaner og energiforbrugende udstyr
- Oplysninger om din boligtype, boligens opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange, der går hjemme), boligens byggeår og estimeret forbrug (gælder ikke for ladeboks)
- Oplysninger om din adfærd på vores digitale tjenester (for eksempel browsere, operativsystem og hvilket indhold du ser mv.)
- Oplysninger om din adfærd på internettet, herunder dine personlige interesser
- Loginoplysninger til andelenergi.dk og vores app

2.3.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- BBR (Bygnings og boligregistret)
- DAR (Danmarks Adresseregister)
- Offentlige myndigheder
- Installatører i forbindelse med din serviceaftale
- Medlemmer af din husstand, som tilmelder sig el på jeres adresse

2.3.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Dit samtykke til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, jf. GDPR artikel 6.1.a
- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne behandle oplysninger til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, samt at kunne dokumentere dit samtykke til markedsføring
- GDPR artikel 6.1.b, da behandlingen af dine persondata er nødvendig for at opfylde din aftale om levering af produkter og services

2.3.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Vores koncernforbundne samarbejdspartnere Clever A/S, Enova Energy ApS og Andel Lumen A/S
- Offentlige myndigheder og det statsejede selskab Energinet
- Aktører inden for energibranchen (net- og distributions-selskaber og energileverandører), hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf

2.3.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 3 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Informationer om markedsføringsmateriale, vi har sendt, opbevarer vi som udgangspunkt op til 2 år efter registrering.

Dokumentation for, at der er afgivet et markedsførings-samtykke, opbevares i op til 2 år efter, at det er trukket tilbage.

2.4 Afbrydelse af leverancer

2.4.1 Formål

Hvis du misligholder din el- eller gasaftale, kan det i særlige tilfælde være nødvendigt at afbryde din el- eller gasforsyning.

For at beskytte dine eller en anden persons vitale interesser (for eksempel for at sikre, at du og din husstand og vores ansatte ikke kommer til skade) kan der i sådanne

situationer være et særligt behov for at behandle følsomme oplysninger eller oplysninger om straffbare forhold (for eksempel helbredsoplysninger i forbindelse med alderdomssvækkelse og hjælpeløs adfærd). Det vil særligt være tilfældet, hvis vi er nødsaget til at inddrage kommunen eller politiet.

2.4.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato, bank- og betalingsoplysninger, leveringspunkt, dit kunde- og aftagenummer, fuldmagtsforhold og status i CPR (for eksempel navne- og adressebeskyttelse mv.)
- CPR-nummer (kun for elkunder)
- Forbrugs- og leveringsoplysninger
- Oplysninger vedrørende klagesager
- Eventuelle oplysninger om konkurs
- Eventuelle oplysninger om strømafbrydelser
- Eventuelle oplysninger om udestående samt inkasso- og fogedretssager
- CVR-nummer, virksomhedsnavn (kun for enkeltmands-virksomheder)
- Eventuelle oplysninger om børn i husstanden og deres alder

Følsomme oplysninger:

- Eventuelle helbredsoplysninger

Oplysninger om lovovertrædelser:

- Eventuelle lovovertrædelser relateret til de ydelser vi leverer (tyveri af strøm) med henblik på anmeldelse til myndigheder

2.4.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Kreditoplysningsbureauer
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flytte-meddelelser
- Installatører i forbindelse med din serviceaftale
- Gældsinddrivelsesselskaber

2.4.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Beskyttelse af dine eller andres vitale interesser, jf. GDPR artikel 6.1.d og artikel 9.2.c
- Databeskyttelseslovens § 8, stk. 5, jf. GDPR artikel 6.1.d og artikel 9.2.c

2.4.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som

- serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Aktører inden for energibranchen (net- og distributions-selskaber og energileverandører), hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf
- Offentlige myndigheder og det statsejede selskab Energinet
- Gældsinddrivelsesvirksomheder

2.4.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 3 år efter, at dit kundeforhold ophører, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Nogle persondata gemmer vi i kortere eller længere tid. Det gælder:

- Bogføringsoplysninger (bl.a. fakturaer, tilgodehavender, korrespondancer, betalingsoplysninger og lignende oplysninger, som er nødvendige for at dokumentere vores bogføring) opbevarer vi som krævet efter bogføringsloven i 5 år fra udløb af regnskabsåret
- CPR-nummer og loginoplysninger til vores selvbetjeningsløsninger opbevarer vi op til 1 år, efter du er stoppet som kunde

2.5 Brug af app og selvbetjeningsunivers

2.5.1 Formål

Hvis du som kunde benytter dig af vores app eller selvbetjening, behandler vi dine persondata, bl.a. så du kan følge med i dit forbrug. Vi behandler de oplysninger, du indtaster.

Hvis du har givet tilladelse til at modtage notifikationer, behandler vi dine persondata, så vi kan kontakte dig, for eksempel hvis dit forbrug afviger fra det forventede. Det kan vi gøre ved at sende dig en notifikation via vores app, e-mail eller en sms.

Hvis du giver samtykke til, at vi må bruge dine oplysninger i forbindelse med vores markedsføring, kan du læse mere om vores behandling af persondata i denne henseende under pkt. 2.5-2.6.

2.5.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, bank- og betalingsoplysninger samt forbrugs- og leveringsoplysninger
- Login-oplysninger

- Oplysninger om din boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange der går hjemme)
- Forbrugsmønstre, præferencer, energivaner og energiforbrugende udstyr

2.5.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)

2.5.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at tilbyde dig at bruge vores app og selvbetjeningsunivers som services og at sende dig notifikationer om dit forbrug, hvis du frivilligt har tilmeldt dig sådanne notifikationer

2.5.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber, der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)

2.5.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 6 måneder efter, at dit kundeforhold ophører, eller at du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

2.6 Markedsføring af relevante produkter og løsninger (nyhedsmails m.v.)

2.6.1 Formål

Vi bruger dine persondata til at sende nyhedsmails samt anden lignende elektronisk/ telefonisk markedsføring, hvis du har givet samtykke til at modtage markedsføring. Det kan f.eks. være markedsføring af el- og gasaftaler eller varmepumpeløsninger.

Dit samtykke til at modtage markedsføring kan f.eks. være indhentet ifm., at du tilmelder dig vores konkurrencer via blandt andet andelenergi.dk, sociale medier eller hos vores samarbejdspartnere. Du kan altid framelde dig nyhedsmails og anden elektronisk/telefonisk markedsføring.

Vi kan også benytte dine oplysninger til brug for markedsføring via almindelig post.

2.6.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato, køn og IP-adresse
- Forbrugsmønstre, energivaner og energiforbrugende udstyr

2.6.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Offentlige myndigheder
- Samarbejdspartnere i forbindelse med markedsføring

2.6.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Dit samtykke til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, jf. GDPR artikel 6.1.a
- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne behandle oplysninger til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, samt at kunne dokumentere dit samtykke til markedsføring

2.6.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Samarbejdspartnere i forbindelse med markedsføring

2.6.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 3 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services eller indtil du trækker dit samtykke til markedsføring tilbage.

Informationer om markedsføringsmateriale, vi har sendt, opbevarer vi som udgangspunkt op til 2 år efter registrering.

Dokumentation for, at der er afgivet et markedsførings-samtykke, opbevares i op til 2 år efter, at det er trukket tilbage.

2.7 Markedsføring tilpasset dig og dine behov

2.7.1 Formål

For at sikre, at vores markedsføring på vores egen hjemmeside og på sociale medier er relevant for dig, behandler vi dine persondata, så vi kan tilpasse markedsføringen efter dine interesser og din adfærd på internettet. Hvis du har givet samtykke hertil, behandler vi også oplysninger, som du har angivet via vores app og selvbetjening, vedrørende forbrug, så vi kan tilpasse vores markedsføring specifikt til dig og dine behov.

Vi anvender i denne forbindelse blandt andet dine persondata til brug for målrettet annoncering på både andelenergi.dk og eksterne sider.

2.7.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato
- Oplysninger om din adfærd på vores digitale tjenester (for eksempel browsere, operativsystem og hvilket indhold du ser mv.)
- Oplysninger om din adfærd på internettet, herunder dine personlige interesser
- Oplysninger om din boligtype, boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange, der går hjemme), boligens byggeår og estimeret forbrug
- Oplysninger om dine køb af produkter og services hos vores datterselskab Enova Energy ApS
- Loginoplysninger til andelenergi.dk og vores app

2.7.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- BBR (Bygnings- og boligregistret)
- DAR (Danmarks Adresseregister)
- Koncernforbundne selskaber

2.7.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Dit samtykke til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, jf. GDPR artikel 6.1.a
- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne behandle oplysninger til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, samt at kunne dokumentere dit samtykke til markedsføring

2.7.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold og

markedsføring (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)

- Sociale medier (f.eks. Facebook, LinkedIn, YouTube, Instagram)

2.7.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 3 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Oplysninger om din adfærd på vores hjemmeside og ved brug af vores digitale tjenester (f.eks. fra cookies, IP-adresser, apps mv.) opbevarer vi som udgangspunkt op til 1 år efter registrering, eller indtil du trækker dit samtykke tilbage.

Informationer om markedsføringsmateriale, vi har sendt, opbevarer vi som udgangspunkt op til 2 år efter registrering.

Cookiedata indsamles og opbevares i øvrigt i overensstemmelse med vores cookiepolitik, som du kan se på andelenergi.dk/cookies.

Dokumentation for, at der er afgivet et markedsførings-samtykke, opbevares i op til 2 år efter, at det er trukket tilbage.

2.8 Administration og forbedring af digitale tjenester

2.8.1 Formål

For at sikre, at vores digitale tjenester fungerer optimalt og for at give dig den bedste oplevelse, når du benytter vores digitale tjenester, behandler vi persondata om dig for at kunne udvikle og optimere vores digitale tjenester.

Derudover bruger vi oplysningerne til statistiske formål, markedsundersøgelser og interne undersøgelser for at forbedre måden, vi kommunikerer med dig på.

2.8.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Oplysninger om din adfærd på vores digitale tjenester (for eksempel browsere, operativsystem og hvilket indhold du ser m.v.)

2.8.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Sociale medier og Google Ads

2.8.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Dit samtykke til behandlingen af dine persondata til brug for udvikling og optimering af vores tjenester, jf. GDPR artikel 6.1.a

2.8.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Sociale medier (f.eks. Facebook, LinkedIn, YouTube) og Google Ads

2.8.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Vi opbevarer som udgangspunkt persondata op til 14 måneder efter registrering.

Cookiedata indsamles og opbevares i øvrigt i overensstemmelse med vores cookiepolitik, som du kan finde på andelenergi.dk/cookies.

2.9 Kundeservice og rådgivning

2.9.1 Formål

Når du kontakter vores kundeservice med en generel forespørgsel, en klage, med henblik på energirådgivning eller lignende, behandler vi dine persondata for at kunne håndtere din forespørgsel.

Derudover foretager vi også løbende kundetilfredshedsundersøgelser både på telefon, e-mail og på hjemmesiden, ligesom vi optager telefonsamtaler til dokumentation og uddannelse af medarbejdere.

2.9.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato, bank- og betalingsoplysninger, leveringspunkt, dit kunde- og aftagenummer, fuldmagtsforhold og status i CPR (eksempelvis navne- og adressebeskyttelse m.v.)
- Forbrugsmønstre, energivaner og energiforbrugende udstyr
- Optagelse af telefonsamtaler samt korrespondance med kundeservice og/eller andre medarbejdere
- Oplysninger vedrørende klagesager
- Oplysninger om din boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange, der går hjemme)

2.9.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Kreditoplysningsbureauer
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flytte-meddelelser
- Installatører i forbindelse med din serviceaftale

2.9.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne varetage kundeforholdet med dig, herunder at håndtere dine forespørgsler og rådgive dig om dit energiforbrug og forbedre vores kundeservice
- Dit samtykke til behandlingen af optagelser af telefonsamtaler, jf. GDPR artikel 6.1.a

2.9.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)

2.9.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 3 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services. I visse tilfælde gemmer vi oplysningerne i længere tid, hvis oplysningerne indgår som led i en igangværende sag, hvor det er nødvendigt at gemme oplysningerne.

Vi opbevarer optagelse af telefonsamtaler op til 2 år efter optagelse. I visse tilfælde gemmer vi oplysningerne i længere tid, hvis oplysningerne indgår som led i en igangværende sag, hvor det er nødvendigt at gemme oplysningerne.

2.10 Analyse af gennemsnitlige forbrugsmønstre, adfærd og lignende

2.10.1 Formål

For at vi kan udvikle vores produkter og hjælpe vores kunder med at få en bedre brugeroplevelse eller en lavere energiregning, laver vi analyser af gennemsnitlige forbrugsmønstre, betalinger, tilmeldingsforhold og lignende.

Analyserne bruger vi til at opnå større indsigt i vores kunders adfærd, bl.a. for at vi kan sende besked om afvigelser i energiforbruget til vores kunder.

2.10.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato og betalingsmetode
- Forbrugsmønstre, energivaner og energiforbrugende udstyr
- Oplysninger om din boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange der går hjemme)

2.10.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flytte-meddelelser

2.10.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne foretage analyser, som understøtter de beskrevne formål

2.10.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser).
- Selskaber, der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde vores selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Aktører inden for energibranchen (netselskaber og energileverandører), hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf
- Offentlige myndigheder og det statsejede selskab Energinet

2.10.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 3 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

2.11 Statistik og forskning

2.11.1 Formål

Vi behandler dine persondata med henblik på at udarbejde statistik og forskning på energiområdet.

Forskningen vedrører bl.a. hvordan dynamiske elpriser påvirker forbrug og elvaner med henblik på at undersøge, om dette kan bidrage til den grønne omstilling.

2.11.2 Kategorier af persondata

- Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:
- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato
 - Forbrugsmønstre og faktisk forbrug på timeniveau, energivaner og energiforbrugende udstyr
 - Oplysninger om din boligs opvarmningsform, evt. egen produktion af el, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange der går hjemme)
 - Oplysninger om dit produktvalg og den samlede elpris, du betaler, tidspunktet for din registrering som kunde hos Andel Energi, om du opnår reduceret elafgift, om du betaler forud, bagud eller en kombination af disse
 - Aftagenummer og kundenummer

2.11.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Transmissions- og distributionsselskaber på energiområdet
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flytte-meddelelser

2.11.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne udarbejde eller bidrage til statistik og forskning på energiområdet

2.11.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)

- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde vores selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Universiteter og andre forskningsinstitutioner til brug for forskning og statistik på energiområdet. Oplysninger kan i forbindelse med analyser blive sendt til forskningsinstitutionernes eksterne samarbejdspartnere som f.eks. Danmarks Statistik

2.11.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 3 år efter, at dit kundeforhold ophører, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Nogle persondata gemmer vi i kortere eller længere tid. Det gælder:

- Bogføringsoplysninger (bl.a. fakturaer, tilgodehavender, korrespondancer, betalingsoplysninger og lignende oplysninger som er nødvendige for at dokumentere vores bogføring) opbevarer vi som krævet efter bogføringsloven i 5 år fra udløb af regnskabsåret

2.12 Konkurrencer

2.12.1 Formål

Hvis du deltager i en konkurrence arrangeret af os, behandler vi dine persondata for at kunne registrere din deltagelse, udtrække en vinder og sende dig en eventuel præmie.

2.12.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer

2.12.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Sociale medier
- Samarbejdspartnere der varetager konkurrencerne

2.12.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at arrangere og afholde konkurrencen.

2.12.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser).

2.12.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Vi opbevarer persondata op til 6 måneder efter konkurrencens udløb.

Dokumentation for at der er afgivet et markedsførings-samtykke opbevares i op til 2 år efter, at det er trukket tilbage.

2.13 Telemarketing

2.13.1 Formål

Hvis du giver samtykke til, at vi må ringe til dig i forbindelse med at tilbyde dig at købe vores produkter, behandler vi dine persondata for at kunne kontakte dig.

2.13.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer
- Optagelse af dele af telefonsamtaler (hvis du vælger at tage imod vores tilbud)

Hvis du tager imod vores tilbud, kan du se yderligere om vores behandling af dine persondata i pkt. 2.1 og 2.2.

2.13.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Samarbejdspartnere som har indsamlet dit samtykke på vegne af os

2.13.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Dit samtykke til at vi må behandle dine persondata i forbindelse med at kontakte dig med et tilbud, jf. GDPR artikel 6.1.a
- Vores legitime interesse i at gemme dele af telefonsamtale med henblik på at dokumentere aftaleindgåelsen, jf. GDPR artikel 6.1.f

2.13.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)

2.13.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Vi opbevarer optagelser af telefonsamtaler i 3 måneder, hvorefter de slettes, medmindre der er en konkret grund til, at det er nødvendigt, at de gemmes i længere tid.

Dokumentation for at der er afgivet et markedsførings-samtykke opbevares i op til 2 år efter, at det er trukket tilbage.

3. Pligtmæssig information

Vi har under punkt 2.1 og 2.2 angivet, hvilke oplysninger vi indsamler om dig. For at blive kunde hos Andel Energi er det obligatorisk, at vi behandler dine kontakt-oplysninger, herunder navn, adresse og CPR-nummer (kun for elkunder), samt at vi løbende behandler dine forbrugsoplysninger. Hvis du ikke giver os de oplysninger, har vi ikke mulighed for at etablere eller opretholde et kundeforhold.

4. Persondata om andre parter, som du afgiver

Vi kan i visse tilfælde bede dig om at afgive persondata om andre personer, herunder personer som er omfattet af din husstand. Det kan for eksempel være tilfældet, hvis du tilmelder din husstand som kunde hos os eller kontakter os på vegne af andre. Hvis du afgiver persondata om andre, skal du være sikker på, at de er indforståede med det, og at du har lov til at give den slags oplysninger til os. Du skal derfor henvise dem til denne privatlivspolitik, når du giver os deres oplysninger.

5. Overførsler til lande udenfor EU/EØS

Når Andel Energi behandler dine persondata via en data-behandler, kan dine persondata undtagelsesvist blive behandlet i lande uden for EU/EØS. I så fald vil data blive overført på grundlag af GDPR artikel 46 om fornødne garantier, herunder EU-Kommissionens Standardbestemmelser for at sikre, at databehandlerens data-beskyttelsesniveau er i overensstemmelse med gældende lovgivning.

6. Fælles dataansvar

Andel Energi kan i visse tilfælde agere som fælles dataansvarlig med eksterne tredjeparter for så vidt angår indsamlingen af dine persondata. Du kan læse mere herom nedenfor.

6.1 Virksomhedssider på sociale medier

Andel Energi har virksomhedssider på flere sociale medier, herunder LinkedIn, Facebook og Instagram, som du kan besøge og anvende. Andel Energi er i den forbindelse fælles dataansvarlig med udbyderen af det sociale medie som beskrevet nedenfor. Et sådant fælles dataansvar

omfatter kun den indledende indsamling af dine persondata på vores virksomhedssider.

6.1.1 Facebook

Vi har indgået en aftale om fælles dataansvar med Facebook Ireland Limited ("Facebook") baseret på Facebooks standardbetingelser. Denne aftale beskriver vores og Facebooks respektive ansvar, når du besøger vores virksomhedssider på Facebook og Instagram. Aftalen er tilgængelig på facebook.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

For mere information om Facebooks behandling af persondata, henviser vi til Facebooks privatlivspolitik, som du kan finde på facebook.com/privacy/explanation. For mere information om Facebooks behandling af persondata, når du bruger Instagram, henviser vi til Instagrams privatlivspolitik, som du kan finde på instagram.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

6.1.2 LinkedIn

Vi har indgået en aftale om fælles dataansvar med LinkedIn Ireland Unlimited Company ("LinkedIn") baseret på LinkedIns standardbetingelser. Denne aftale beskriver vores og LinkedIns respektive ansvar, når du besøger vores virksomhedsprofil på LinkedIn. Aftalen er tilgængelig på linkedin.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

For mere information om LinkedIn's behandling af persondata, henviser vi til LinkedIn's privatlivspolitik, som du kan finde på linkedin.com.

6.2 Brug af hjemmesiden

Som også beskrevet ovenfor og som yderligere beskrevet i vores cookiepolitik (andelenergi.dk/cookies), anvender Andel Energi cookies, inkl. cookies der tracker besøgendes adfærd, til at forbedre vores hjemmeside og til at vise relevante annoncer.

Nogle af disse cookies placeres af tredjeparter, såsom Google Ads (DoubleClick), Facebook og LinkedIn. I forbindelse hermed vil vi ofte være fælles dataansvarlige med de tredjeparter, som fremgår nedenfor. Et sådant fælles dataansvar omfatter kun det forhold, at vi giver disse tredjeparter mulighed for at indsamle cookiedata (persondata) om dig.

I andre tilfælde vil tredjeparter udgøre Andel Energi's databehandlere i forbindelse med de cookies, som sættes på din enhed. Visse af disse databehandlere kan overføre dine persondata til tredjelande udenfor EU/EØS, herunder USA.

Sådanne overførsler sker på baggrund af Kommissionens standardkontraktsbestemmelser, hvori der er inkluderet de nødvendige supplerende foranstaltninger til sikring af dine persondata.

6.2.1 Google Ads (DoubleClick og Youtube)

Vi har indgået en aftale om fælles dataansvar med Google Ireland Limited ("Google") baseret på Googles standardbetingelser. Denne aftale beskriver vores og Googles respektive ansvar. Aftalen er tilgængelig på google.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

For mere information om Googles behandling af persondata, henviser vi til Googles privatlivspolitik, som du kan finde på google.com.

6.2.2 Facebook

Vi har indgået en aftale om fælles dataansvar med Facebook baseret på Facebooks standardbetingelser. Denne aftale beskriver vores og Facebooks respektive ansvar. Aftalen er tilgængelig på facebook.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

For mere information om Facebooks behandling af persondata, henviser vi til Facebooks privatlivspolitik, som du kan finde på facebook.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

6.3 Plugins

Vores hjemmeside bruger et plugin fra Facebook.

Når du besøger vores hjemmeside, vil din browser automatisk oprette en direkte forbindelse til Facebooks server. Facebook vil via dette link modtage persondata om dig, herunder din IP-adresse og information om hvorvidt du har interageret med Facebooks plugin.

Vi er fælles dataansvarlig med Facebook for indsamlingen af persondata, der sker, når du besøger vores hjemmeside.

Vi har indgået en aftale om fælles dataansvar med Facebook baseret på Facebooks standardbetingelser. Denne aftale beskriver vores og Facebooks respektive ansvar. Aftalen er tilgængelig på facebook.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

For mere information om Facebooks behandling af persondata, henviser vi til Facebooks privatlivspolitik, som du kan finde på facebook.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

7. Dine rettigheder

Du har følgende rettigheder:

- Du har ret til at anmode om indsigt i, berigtigelse af eller sletning af dine persondata
- Du har også ret til at få behandlingen af dine persondata begrænset
- Hvis behandlingen af dine persondata er baseret på dit samtykke, har du ret til at tilbagekalde dit samtykke til enhver tid. Din tilbagekaldelse vil ikke have betydning for lovligheden af behandlingen foretaget inden din tilbagekaldelse af dit samtykke. Du kan tilbagekalde dit samtykke og gøre brug af dine rettigheder som anført nedenfor
- Du har ret til at modtage de persondata, som du selv har afgivet, i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format (dataportabilitet)
- Du kan altid indgive en klage til en databeskyttelses-tilsynsmyndighed, f.eks. Datatilsynet

Derudover har du ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine persondata i følgende tilfælde:

- Hvis vores behandling af dine persondata er baseret på GDPR artikel 6.1.f, se ovenfor under behandlingsgrundlag, har du til enhver tid ret til at gøre indsigelse mod en sådan behandling af grunde, der måtte vedrøre din særlige situation

- Ligeledes har du en ubetinget ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine persondata, hvis vi behandler dine oplysninger med henblik på direkte markedsføring

Du kan gøre brug af dine rettigheder ved at sende os en e-mail på kundeklager@andelenergi.dk eller ringe til os på 70 29 29 29.

Der kan være betingelser eller begrænsninger til disse rettigheder. Det er derfor ikke sikkert, at du f.eks. har ret til dataportabilitet i det konkrete tilfælde. Dette afhænger af de konkrete omstændigheder i forbindelse med behandlingsaktiviteterne.

8. Ændring af vores privatlivspolitik

Denne privatlivspolitik erstatter alle tidligere versioner. Det vil være nødvendigt løbende at opdatere og ændre denne politik, og vi forbeholder os derfor ret til at opdatere og ændre den. I tilfælde af væsentlige ændringer giver vi dig besked på andelenergi.dk eller pr. e-mail, hvis det er nødvendigt.

Abonnementsvilkår

Clever Box

29. januar 2025

Disse vilkår gælder for enhver aftale om Clever Box mellem Clever A/S, CVR-nr. 32468349, Støberigade 14, 2-4. sal, DK-2450 København SV ("Clever") og dig som forbruger ("Kunden"). Du skal være myndig for at indgå aftalen, og kan ikke som CVR-registreret indgå denne aftale (som defineret nedenfor).

Du er Clevers aftalepart, uanset om en anden person. Det betyder, at det er dig, der skal sørge for, at disse vilkår bliver overholdt.

Clever Box er en samlet Aftale, som består af følgende aftaler:

- Aftale om køb af en Clever-ladeboks med evt. øvrigt ladeudstyr til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler, dvs. du **ejer** ladeboksen og evt. ladeudstyr. Clever-ladeboksen kan ikke købes uden en Clever Box-serviceaftale.
- Aftale om installation af Clever-ladeboksen hos dig
- Aftale om serviceaftale på Clever-ladeboksen ("**Clever Box-serviceaftale**"). Hvis din husstands strømforbrug er pålagt fuld elafgift, så er det en del af Clever Box-serviceaftalen, at du får refusion af en del af elafgiften for den mængde strøm, der registreres på Clever-ladeboksen. Det gælder kun så længe, du har en Clever Box-serviceaftale. Det er ikke muligt at få en Clever Box-serviceaftale til andre ladebokse.
- Aftale om adgang til at foretage forbrugsafregnet opladning på Clevers offentlige ladenetværk

Din aftale med Clever består af følgende aftaledokumenter:

- ordrebekræftelsen, som beskriver, hvad du har købt
- disse vilkår
- evt. efterfølgende varslinger og orienteringer om ændringer

(samlet betegnet "**Aftalen**").

Hvis der er modstrid mellem ordrebekræftelsen og vilkårene, har ordrebekræftelsen forrang. Evt. varslinger om ændringer af Aftalen har forrang ift. alle øvrige aftaledokumenter.

Vilkårene for Clever Box er opdelt i fire dele:

- **DEL 1:** Vilkår, som gælder for køb og installation af Clever-ladeboksen
- **DEL 2:** Vilkår, som gælder for Clever Box-serviceaftalen
- **DEL 3:** Vilkår, som gælder for forbrugsafregnet opladning på Clevers offentlige ladenetværk
- **DEL 4:** Generelle vilkår

Clever

Hvis du i forvejen har en Clever-ladeboks og evt. øvrigt ladeudstyr installeret hos dig som en del af et Clever-abonnement, og du konverterer dit abonnement til en aftale om Clever Box, er § 4 ikke relevant for dig, da denne bestemmelse vedrører installation.

Hvis du har flere Clever-ladebokse installeret på samme adresse og den ene Clever-ladeboks er tilknyttet en Clever Box-serviceaftale, skal alle Clever-ladebokse på adressen være det. Det betyder fx, at du ikke kan have et andet Clever-abonnement med en ladeboks og en Clever-ladeboks med en Clever Box-serviceaftale på samme adresse.

Clever

DEL 1: Vilkår, som gælder for køb og installation af Clever-ladeboksen.....	4
§ 1 Ladeudstyret	4
§ 2 Pris	4
§ 3 Reklamationsret	4
§ 4 Installation og tilslutning af Clever-ladeboksen og evt. øvrigt Ladeudstyr	5
DEL 2: Vilkår, som gælder for Clever Box-serviceaftalen	7
§ 5 Vedligeholdelse, service, mv.	7
§ 6 Anvendelse af Ladeudstyret	8
§ 7 Refusion af elafgift (gælder også hvis du har en strømaftale hos Clever)	9
§ 8 Pris	11
§ 9 Opsigelse	11
DEL 3: Vilkår, som gælder forbrugsafregnet opladning	11
§ 10 Opladning via Aftalen	11
§ 11 Forbrugsafregnet opladning på Clevers offentlige og semi-offentlige ladenetværk	12
§ 12 Forbrugsoversigt	14
§ 13 Fejlmelding	14
§ 14 Pris	14
DEL 4: Generelle vilkår	14
§ 15 Dine kontaktoplysninger	14
§ 16 Aftalens indgåelse og aktivering	15
§ 17 Betaling	15
§ 18 Udbedringer af fysiske forhold på ejendommen	15
§ 19 Vedligeholdelse, service, mv.	16
§ 20 Teknikerbesøg, aflysning af aftaler, mv.	16
§ 21 Clevers ret til at ændre Aftalen til ugunst for dig	17
§ 22 Hvis du misligholder din aftale	20
§ 23 Clevers ansvar	21
§ 24 Force majeure	22
§ 25 Fortrydelsesret	22
§ 26 Overdragelse af Aftalen	23
§ 27 Klage og tvister	24
§ 28 Behandling af personoplysninger	24

DEL 1: Vilkår, som gælder for køb og installation af Clever-ladeboksen

§ 1 Ladeudstyret

Som en del af Clever Box køber du en Clever-ladeboks og øvrigt udstyr fra Clever (samlet "**Ladeudstyret**"), såsom fastmonteret ladekabel, kabelholder og evt. andet ladeudstyr, der er nødvendigt for, at du kan benytte ladeboksen. Det betyder, at du **ejer** Ladeudstyret.

Ladeudstyrets specifikationer står i din ordrebekræftelse. I disse vilkår benævnes ladeboksen særskilt "**Clever-ladeboksen**".

Ladeudstyret kan være brugt eller nyt (se din ordrebekræftelse). Hvis du i forvejen har Ladeudstyr installeret hos dig som en del af et Clever-abonnement, og du konverterer din abonnementsaftale med en aftale om Clever Box, køber du det Ladeudstyr, som du allerede har fået installeret hos dig.

§ 2 Pris

2.1 Pris for Ladeudstyret

Prisen, som skal betales til Clever for Ladeudstyret står i din ordrebekræftelse.

2.2 Pris for installation

Du betaler en særskilt pris for installationen. Den pris, som du skal betale, er den pris, der er aftalt med Clever. Det er kun prisen på en standardinstallation, som fremgår af ordrebekræftelsen. Hvis der er ekstra ydelser forbundet med din installation, kan den endelige installationspris først beregnes, når Clevers installationspartner har besøgt din adresse for tilbudsgivning. Du får herefter et separat tilbud på installationen, som du skal acceptere, inden installationen sættes i gang.

2.3 Betaling

Du kan læse om håndtering af betaling i § 17 i DEL 4.

§ 3 Reklamationsret

Købelovens mangelregler gælder for dit køb af Ladeudstyr. Det betyder, at du har 2 års reklamationsret fra det tidspunkt, hvor Clever-ladeboksen er installeret.

Hvis du har købt Ladeudstyr, som allerede er installeret hos dig på købstidspunktet, fordi du har udskiftet et Clever-abonnement med en aftale om Clever Box, så regnes de 2 år fra det konverteringstidspunkt, der fremgår af din ordrebekræftelse (se § 16.1)

Clever

Så længe du har en Clever Box-serviceaftale, så yder Clever derudover support og service vedrørende Ladeudstyret, herunder udskifter eller reparerer Ladeudstyret, hvis dette er mangelfuldt eller ikke fungerer (se § 5)

§ 4 Installation og tilslutning af Clever-ladeboksen og evt. øvrigt Ladeudstyr

4.1 Installationstidspunktet

Vores installationspartner ringer til dig, og sammen aftaler I et tidspunkt, hvor Clever (eller Clevers installationspartner) skal levere og installere Ladeudstyret. Du må ikke selv stå for installationen eller dele af den, heller ikke selvom du benytter en autoriseret elinstallatør.

Det er vigtigt, at du eller en anden beslutningsdygtig person er hjemme på det aftalte installationstidspunkt. Det er også vigtigt, at du sikrer, at vi har uhindret adgang til eltavlen, langs med ledningsføringen og der, hvor Clever-ladeboksen skal installeres.

Hvis du har ændringer til din bestilling, skal du hurtigst muligt orientere Clever om dette. Hvis du orienterer Clever om ændringen mindre end 10 dage før det aftalte installationstidspunkt, kan Clever ikke garantere, at det aftalte installationstidspunkt kan overholdes, og der kan være behov for at aftale en ny installationsdato.

4.2 Særligt for kunder, der har købt en bil med en standardinstallation

Hvis du køber en bil, hvor en standardinstallation er helt eller delvist inkluderet, kan du vente op til seks måneder efter det tidspunkt, hvor bilen er leveret, med at få Ladeudstyret installeret på din privatadresse.

4.3 Krav til strømforsyning

Vi gør opmærksom på, at Clever-ladeboksen skal bruge 16 ampere og tre faser for at kunne levere 11 kW.

Vores installationspartner gennemgår ikke dine elinstallationer eller din stiklednings nuværende belastning eller dimension, ligesom vores installationspartner heller ikke tjekker de elektriske apparater, der er i husstanden inden installationspartneren kører. Det er altså dit eget ansvar at sikre, at du har nok ampere til rådighed til at kunne anvende Clever-ladeboksen. Vi anbefaler derfor, at du får en elektriker til at stå for beregning af belastningen og dimensionen samt for installation af eventuelle ekstra ampere for egen regning.

4.4 Øvrige krav som det er dit ansvar at sikre

Det er dit ansvar at sikre, at Ladeudstyret kan og må installeres på den aftalte adresse/placering.

Det betyder, fx at hvis det er nødvendigt at installere ekstra sikringsgrupper mv., skal du selv sørge for, at det bliver gjort forud for installationen af Ladeudstyret og betale omkostningerne til det. Hvis du ønsker, at vi eller vores installationspartner skal udføre dette arbejde for dig, skal det senest aftales på det tidspunkt, hvor du laver en aftale om, hvornår Clever (eller Clevers installationspartner) skal levere og installere Ladeudstyret (se § 4.1).

Derudover er det dit ansvar at sikre, at:

- De oplysninger om forholdene på ejendommen, som du har givet Clever, er korrekte.

Clever

- Der er uhindret adgang til eltavlen, langs med ledningsføringen og der, hvor Clever-ladeboksen skal installeres.
- Der kan – og må – laves et hul i mur/bygningsselement for at trække kablet til tilslutning af Clever-ladeboksen.
- Den eksisterende elinstallation har de nødvendige ampere til rådighed for at kunne levere forsyning til Ladeudstyret.
- Ejendommens elinstallationer er lovlige.
- En eventuelt aftalt gravet rende til kabelføring er klar på installationsdatoen og opfylder alle gældende lovkrav ift. dybde og bredde i hele rendens længde. Renden til kabelføring skal være dimensioneret til henholdsvis et '5x4mm² kabel' og mindst 'et 5x6mm² kabel', hvis kablet skal trækkes over 35 meter (afhængig af afstanden kan der være behov for at anvende et tykkere kabel og dermed en anden dimensionering af renden).

4.4.1 Særlige forhold hvis du ikke selv ejer ejendommen, hvor Ladeudstyret installeres

Du skal sørge for på forhånd at indhente de nødvendige og relevante tilladelser fra fx ejer eller administrator af ejendommen.

Hvis du ikke har de nødvendige og relevante tilladelser, er du forpligtet til at betale de omkostninger, som Clever eventuelt måtte have eller få i den forbindelse.

4.5 Standardinstallation

For at vi kan lave en standardinstallation, dvs. en installation uden ekstra ydelser, skal den opfylde følgende krav:

- Ladeboksen skal monteres med synlig kabelføring på/ved samme bygning, som gruppetavlen er placeret i (alternativt skal kabelføringen kunne trækkes i en rende, som er gravet efter forskrifterne forud for installationstidspunktet)
- Gruppetavlen skal være placeret i stueplan.
- Der må ikke være ledninger i jorden, som ikke er registreret eller kan påvises.
- Installationen må ikke kræve en udskiftning af forurenede eller ikke-bæredygtig jord.
- Det skal være muligt at anvende et standardkabel (fx kan der ikke anvendes standardkabel ved installation i forbindelse med landbrug).
- Du skal acceptere, at der vil forekomme en kort strømafbrydelse ved opsætning af Ladeudstyret.
- Installationsadressen må ikke være på en ikke-brofast ø.

Hvis det er aftalt, at Clever foretager en standardinstallation, vil vi eller vores installationspartner, i det omfang det er muligt, på installationsadressen opsætte et kombirelæ, der passer til Clever-ladeboksens ladeeffekt, i din eksisterende gruppetavle.

Kan det ikke lade sig gøre, sætter vi i stedet en separat kasse med kombirelæ, som tilsluttes din eksisterende gruppetavle. Fra den eksisterende gruppetavle eller det separate kombirelæ, trækker vi et installationskabel på 5x4 kvadrat langs eksisterende gulv eller væg, medmindre andet aftales. Kablet monteres i Clever-ladeboksen.

Clever

Hvis der er over 35 meters kabelføring kan Clever vælge at trække et tykkere kabel. Kablet monteres i Clever-ladeboksen.

4.6 Opsætning af en Clever-ladeboks på en eksisterende installation

Hvis du tidligere har fået installeret en ladeboks til opladning af elbil og plug-in-hybridbil hos dig, kan det være, at din eksisterende installation kan genbruges. Se mere her: <https://clever.dk/opladning-hjemme-og-paa-farten/udskiftning-af-boks-paa-eksisterende-installation/>

Clevers installationspartner vurderer, om din eksisterende installation opfylder specifikationerne til, at installationen kan genbruges. I vurderingen indgår bl.a. følgende:

- **Det rigtige størrelse kabel:** Kablet, der går fra din eltavle ud til Clever-ladeboksen, skal have en tykkelse, der mindst er 4,0 mm². Det er nemlig vigtigt, at kablet er tykt nok til at kunne klare den mængde strøm, som går til Clever-ladeboksen.
- **Et separat relæ:** Der skal være installeret et fejlstrømsrelæ plus sikring eller et kombirelæ i din eltavle på minimum 16 ampere.
- **En separat forbindelse:** Kablet fra din eltavle til Clever-ladeboksen må ikke forsyne andet end Clever-ladeboksen, fx andre stikkontakter, lyskilder eller hårde hvidevarer.

4.7 Placering af Clever-ladeboks

Du kan så vidt muligt få Clever-ladeboksen installeret, hvor du ønsker det, så længe det overholder lov- og installationskrav.

Dog **skal** Clever-ladeboksen placeres mindst 50 cm over jorden (målt fra Clever-ladeboksens underkant) og højst 150 cm. over jorden (målt fra Clever-ladeboksens overkant). Vi anbefaler, at Clever-ladeboksen placeres 70 cm over jorden. Clever-ladeboksen skal monteres lodret på væggen og med minimum 20 cm luft til de andre sider.

Visse placeringer indebærer ekstraudgifter for dig, som ikke er inkluderet i en standardinstallation. Det kan være skjult kabelføring, undskydning af kabler m.v. Hvis din installation kræver ekstraydelser, etablerer vores installationspartner dette mod ekstra betaling.

4.8 Henvielse til øvrige vilkår

Vær opmærksom på, at der også gælder vilkår om udbedringer af fysiske forhold på ejendommen (§ 18) og teknikerbesøg, aflysning af aftaler mv. (§ 20). Disse står i DEL 4.

DEL 2: Vilkår, som gælder for Clever Box-serviceaftalen

§ 5 Vedligeholdelse, service, mv.

Clever yder support og service vedrørende Ladeudstyret, herunder udskifter eller reparerer Ladeudstyret, hvis dette er mangelfuldt eller ikke fungerer. Clever servicerer løbende Ladeudstyret, når der er behov herfor. Det betyder fx, at Clever yder support og service til

- fejlfinding,

Clever

- udbedring af funktionsfejl og driftsstop, herunder reparation, udskiftning af komponenter eller hele eller dele af Ladeudstyret, hvis nødvendigt,
- softwareopdatering,
- fjernovervågning af Ladeudstyret

Dette gælder dog **ikke**, hvis du svigagtigt, forsætligt eller groft uagtsomt har forårsaget, at Ladeudstyret skal udskiftes eller repareres. I sådanne tilfælde skal du betale alle omkostninger forbundet med Clevers udskiftning og/eller reparation af Ladeudstyret (se også § 19).

Så længe du har en Clever Box-serviceaftale, er det et krav, at al vedligeholdelse, service og reparation af Ladeudstyret udføres af Clever, herunder Clevers servicepartner. Det betyder bl.a., at du **ikke** selv – eller ved brug af egen autoriseret elektriker – må flytte Ladeudstyret. Dette gælder uanset om flytningen er til en anden placering på den adresse, hvor Ladeudstyret er installeret eller til en ny adresse.

Vi tager betaling for flytning af Ladeudstyret, uanset om det er på den adresse, hvor det er installeret, eller fra én adresse til en anden. Prisen kan du se på clever.dk/priser. Hvis du i strid med Aftalen, flytter Ladeudstyret selv, så skal du stadig betale for flytning.

Ved flytning af Ladeudstyret fra én adresse til en anden, dækker prisen nedtagning af Ladeudstyret på den gamle adresse samt standardinstallation på den nye adresse.

Clever til kan til enhver tid kræve, at Clever-ladeboksens RFID-kortlæser er slået til, så opladning på Clever-ladeboksen kun kan startes via ladebrik.

Clever-ladeboksen kommunikerer med Clevers systemer og sender løbende data, der bl.a. sikrer, at opladningen er stabil og at Clever-ladeboksen løbende opdateres og understøtter ny funktionalitet, herunder fx intelligent opladning. Clever fjernaflæser desuden Clever-ladeboksen med henblik på refusion af elafgift, jf. § 7.

Det er derfor et krav, at Clever-ladeboksen til enhver tid er tændt, tilsluttet strøm og online. Det betyder fx:

- Du må ikke afbryde Clever-ladeboksen på din eltavle.
- Du må ikke slukke for Clever-ladeboksen.

§ 6 Anvendelse af Ladeudstyret

6.1 Brug af strøm fra bilen

Clever Box må udelukkende benyttes til opladning til kørsel i bilen og de funktioner i bilen, der anvendes i forbindelse med kørsel, fx klimaanlæg og musikanlæg.

Det betyder, at Clever Box fx **ikke** må benyttes som enten direkte eller indirekte strømkilde til hus, værktøj, maskiner (herunder også maskiner, der er fastgjorte på bilen), camping mm.

6.2 Intelligent stabilisering

Clever kan vælge at begrænse ladeeffekten eller pause en opladning for bl.a. at understøtte stabiliteten i elnettet eller for at beskytte en lokal tilslutning til elnettet. Clever tilstræber, at dette påvirker dig mindst muligt. Du kan vælge ikke at være en del af denne løsning for så vidt angår opladninger via Clever-ladeboksen

Clever

derhjemme ved at kontakte Clevers kundeservice, men du kan ikke fravælge løsningen for så vidt angår opladninger på Clevers ladenetværk.

6.3 Øvrige krav til håndtering af Ladeudstyret

Clevers support og service vedrørende Ladeudstyret iht. § 5 er betinget af, at du **IKKE**:

- Ændrer på Ladeudstyret, herunder fx ændre på Clever-ladeboksens udseende.
- Bryder plomberingerne på Clever-ladeboksen. Vi anser brudte plomberinger som indgreb i Clever-ladeboksen.
- Fjerner typebetegnelse, fabrikationsnummer og lignende, der benyttes til identifikation af Ladeudstyret.
- Tilslutter, anvender, påfører eller påsætter udstyr eller apparater til Ladeudstyret, herunder Clever-ladeboksen, som ikke er beregnet til at blive tilsluttet. Det betyder bl.a., at du ikke må bruge Clever-ladeboksen til andet end opladning af en elbil eller plug-in hybridbil og at du ikke må anvende adaptere, kabler mv., der ikke er beregnet til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler.
- Flytter Ladeudstyret uden dette håndteres af Clever.
- Sælger, udlejer eller pantsætter Ladeudstyret.

6.4 Henvisning til øvrige vilkår

Vær opmærksom på, at der også gælder vilkår om udbedringer af fysiske forhold på ejendommen § 18 og teknikerbesøg, aflysning af aftaler mv. § 20. Disse står i DEL 4.

§ 7 Refusion af elafgift (gælder også hvis du har en strømaftale hos Clever)

Du betaler for hele din husstands strømforbrug, inkl. strømforbruget på Clever-ladeboksen til din el-leverandør (fx Clever). Betalingen til din el-leverandør indeholder også elafgift til staten.

Det er i visse tilfælde muligt at få refunderet en del af elafgiften for strømforbruget på Clever-ladeboksen til din elleverandør (fx Clever).

Hvorvidt du kan få refusion af elafgift fra Clever afhænger af følgende:

- Du har ikke elvarme eller egen-produktion af strøm (§ 7.1)
- Du har elvarme (§ 7.2)
- Du har egen-produktion af strøm (§ 7.3)

Du vil kun få elafgiftrefusion, hvis du faktisk betaler fuld elafgift og Clever har mulighed for at få elafgiftsrefusion hos SKAT. Hvis Clever har betalt dig refusion af elafgiftsrefusion, selvom Clever ikke kan få refusion fra SKAT for den elafgift, som er knyttet til opladning på din ladeboks, så har Clever ret til at opkræve dig det beløb, som svarer til den uretmæssige tilbagebetalte elafgiftsrefusion.

Du er forpligtet til at oplyse Clever om ændringer, der har betydning for om du kan få refunderet elafgiftsrefusionssatsen, fx hvis du får egenproduktion af strøm eller elvarme.

Clever

7.1 Hvis du ikke har elvarme eller egenproduktion af strøm

Hvis din husstands strømforbrug er pålagt fuld elafgift, så fjernaflæser vi hver måned Clever-ladeboksens strømforbrug brugt på opladning og betaler dig elafgiftsrefusionssatsen, som er den aktuelle sats for refusion af elafgift (pr. kWh), som SKAT anvender ("**Elafgiftsrefusionssats**"). Du får refunderet elafgiftsrefusionssatsen for strømforbruget på din Clever-ladeboks, uanset om du evt. har benyttet Clever-ladeboksen til at oplade en bil, der er tilknyttet et andet Clever-ladeabonnement.

7.1.1 Hvis du **ikke** har en strømaftale hos Clever (du har en anden elleverandør end Clever)

Refusion af elafgiften beregnes som de kWh, der brugt på opladning via Clever-ladeboksen hos dig for den pågældende måned ganget med den aktuelle elafgiftsrefusionssats.

Beregning af elafgiftsrefusion

$\text{Elafgiftsrefusion} = \text{kWh-forbruget på Clever-ladeboksen} * \text{Elafgiftsrefusionsatsen}$

Elafgiftsrefusion refunderes via kreditnota den forudgående måned.

Eksempel

Elafgiftsrefusion for januar måned opgøres i begyndelsen af februar og krediteres på en separat kreditnota.

7.1.2 Hvis du **har** en strømaftale hos Clever

Hvis du ikke benytter elvarme som varmekilde til opvarmning (fx jordvarme, el-paneler eller varmepumpe) og du ikke har egen-produktion af strøm (fx solceller eller egen vindmølle), håndterer vi din opkrævning fra Clever Power på denne måde:

Vi fjernaflæser Clever-ladeboksens strømforbrug brugt på opladning og søger om elafgiftsrefusion for Clever-ladeboksens strømforbrug ud fra den aktuelle Elafgiftsrefusionssats (pr. kWh), som SKAT anvender.

Det betyder, at når du modtager din faktura for din strømaftale hos os modregner vi den opnåede elafgiftsrefusion fra SKAT.

Hvis det viser sig, at det ikke er muligt for Clever at opnå elafgiftsrefusion hos SKAT for den elafgift, som er knyttet til opladning på din ladeboks, så har Clever ret til at sende dig en efteropkrævning af elafgiftsrefusionen.

7.2 Hvis du har elvarme

Hvis du benytter elvarme som varmekilde til opvarmning (fx jordvarme, el-paneler eller varmepumpe): Vi fjernaflæser Clever-ladeboksens strømforbrug brugt på opladning. Når du har elvarme, formoder vi, at det årlige strømforbrug i husstanden (ekskl. strøm forbrugt på Clever-ladeboksen) overstiger elvarme-grænsen for, hvornår elafgiften nedsættes. **Det betyder, at Clever ikke kan søge om refusion af elafgiften, og at du derfor heller ikke får refusion af elafgiften fra Clever.**

Clever

7.3 Hvis du har egenproduktion af strøm

Hvis du er registreret som nettoafregnet egen-producent (VE-anlæg, fx solceller eller egen vindmølle): Vi fjernaflæser hver måned Clever-ladeboksens strømforbrug brugt på opladning, men vi søger **ikke om refusion af elafgiften, og du får derfor heller ikke refusion af elafgiften fra Clever**. Dette gælder uanset om strømmen kommer fra elnettet og dermed uanset om du betaler elafgift.

§ 8 Pris

8.1 Pris

Du skal betale en månedlig pris for din Clever Box-serviceaftale. Prisen står i din ordrebekræftelse.

8.2 Betaling

Du kan læse om håndtering af betaling i § 17 i DEL 4.

§ 9 Opsigelse

Din Clever Box-serviceaftale er en løbende aftale, som fortsætter indtil serviceaftalen enten opsiges eller ophæves (se § 22.3).

Hvis der er aftalt en bindingsperiode, fremgår det af din ordrebekræftelse. Efter udløb af en evt. bindingsperiode kan du opsiges Clever Box-serviceaftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

Opsigelse kan ske ved, at du kontakter Clever fx ringer til kundeservice og giver besked om, at du ønsker at opsiges din Clever Box-serviceaftale. Du vil herefter modtage en bekræftelse fra Clever på, at Clever Box-serviceaftalen er opsagt.

Clever kan til enhver tid opsiges din Clever Box-serviceaftale med et forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

9.1 Hvad sker der, når din Clever Box-serviceaftale ophører?

Du ejer Ladeudstyret og kan fortsat lade på Clever-ladeboksen, men Clever leverer ikke længere de ydelser, der er beskrevet i § 5 - § 7.

Clever deaktiverer SIM-kortet og resetter Clever-ladeboksens indstillinger/ konfigurationer til fabriksindstillinger.

DEL 3: Vilkår, som gælder forbrugsafregnet opladning

§ 10 Opladning via Aftalen

Din Aftale giver dig ret til at oplade din elbil eller plug-in hybridbil på Clever-ladeboksen hjemme hos dig og på Clevers offentlige ladenetværk. Clevers offentlige ladenetværk ændrer sig løbende. Det betyder, at der løbende kommer nye ladepunkter til, ligesom der nedlægges eksisterende ladepunkter. Du kan altid se de aktuelle ladepunkter i Clevers app eller på Clevers hjemmeside.

Clever

Du er aftaleparten ift. Aftalen, uanset om en anden person bruger Clever-abonnementet, mv. Det betyder, at det er dig, der skal sørge for, at disse vilkår bliver overholdt.

10.1 Din Aftale er tilknyttet én bestemt bil

Når din Aftale oprettes, tilknytter vi det til én bestemt bil, som er den eneste, som din Aftale må bruges til.

Det betyder, at hvis du har flere biler, som du ønsker at oplade på Clevers ladenetværk, så skal du have en Aftale for hver bil.

Clever kan til enhver tid kræve, at du giver oplysninger om bilen, som er nødvendige for, at Clever kan vurdere brugen af Aftalen, herunder fx nummerplade, stelnummer og anvendelse.

Du skal kontakte Clevers kundeservice, hvis du skifter bil, så vi kan omregistrere din Aftale. Du må først bruge Aftalen med den nye bil, når vi har registreret den.

§ 11 Forbrugsafregnet opladning på Clevers offentlige og semi-offentlige ladenetværk

Forbrugsafregnet opladning er, når du foretager et særskilt køb af opladning på en af Clevers offentlige eller semi-offentlige ladestander, hvor der udelukkende betales for den konkrete opladning ("**Forbrugsafregnet Opladning**").

Du kan bruge den ladebrik, som Clever udleverer til dig, eller Clevers app for at oplade på Clevers offentlige eller semi-offentlige ladenetværk.

Du må ikke bruge din ladebrik til:

- Erhvervsmæssig varetransport, herunder "Godskørsel for fremmed regning" som beskrevet i definitionen i lov om godskørsel.
- Erhvervsmæssig persontransport, herunder taxa, limousine, sygetransport mv.
- Erhvervsmæssig kørsel, hvor kørslen er en del af virksomhedens primære formål, såsom køreskole, biludlejning og udbringning af mad og varer.
- Vagt- og patruljekørsel.
- Kørsel i lastbil.
- Kørsel med et andet køretøj end det, Clever-abonnementet er tilknyttet.

Du må ikke anvende eller påføre udstyr på en Clever-ladestander, herunder fx adaptere, kabler mv., der ikke er beregnet til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler.

11.1 Ladebrik

Du skal bruge den ladebrik, som Clever udleverer til dig, eller Clevers app for at foretage opladning, da Clevers ladenetværk er tilsluttet et identifikationsmodul. Du må ikke bruge dine loginoplysninger til Clever- appen til at tilgå Clevers systemer igennem tredjepartssystemer eller på anden måde benytte tredjepartssystemer til at tilgå Clevers systemer uden aftale med Clever.

Clever

Du er ansvarlig for, at ladebrikken opbevares forsvarligt og ikke kan bruges til opladning af andre biler end den bil, som er knyttet til dit Clever-abonnement. Ladebrikken tilhører Clever og skal destrueres eller returneres, hvis vi kræver det. Du må ikke foretage indgreb, kopiering m.v. af en ladebrik.

Du får udleveret én ladebrik i forbindelse med aftaleindgåelsen.

Du kan få udleveret en ekstra ladebrik mod betaling, så der maksimalt er to aktive ladebrikker pr. Clever-abonnement. Mister du din ladebrik eller beskadiger den, kan du få udleveret en ny mod betaling. Clever ombytter en defekt ladebrik. Hvis ladebrikken ikke virker, skal Clever have besked om dette, så Clever kan deaktivere ladebrikken. Clever har krav på, at sådanne ladebrikker enten destrueres eller returneres til Clever.

Hvis du mister din ladebrik, skal Clevers kundeservice straks orienteres telefonisk eller via mail, så ladebrikken kan blive spærret for at undgå misbrug. Clever kan kræve, at du skriftligt bekræfter, at du har mistet din ladebrik, og i tilfælde af tyveri kan Clever også kræve, at forholdet bliver anmeldt til politiet.

11.2 Mobilitetsgaranti i Danmark

Aftalen indeholder en mobilitetsgaranti, som gælder hele døgnet. Det betyder, at Clever vil sørge for bugsering af din bil, hvis du i Danmark ikke kan lade ved en Clever-ladestander i de nedenfor anførte situationer (bortset fra ikke-brofaste øer).

Hvis du ønsker at gøre brug af mobilitetsgarantien, kan du ringe til Clevers kundeservice.

Bugseringen foretages til nærmeste funktionsdygtige Clever-ladestander. Hvis afstanden til dit hjem er kortere end til nærmeste funktionsdygtige Clever-ladestander, kan du også vælge at blive bugseret hjem til dig selv.

Mobilitetsgarantien gælder i disse situationer:

Clever-ladestander ude af drift: Hvis du er ankommet til en Clever-ladestander, der vises på kortet over ladepunkter i Clevers app/hjemmeside, men som er ude af drift, og du ikke har nok strøm i din bil til at komme til næste Clever-ladestander.

Clever-ladestander med fejl: Hvis du oplever fejl ved en Clever-ladestander, der vises på kortet over ladepunkter i Clevers app/hjemmeside, som gør, at du ikke kan få nok strøm til at komme til næste Clever-ladestander.

Clever-ladestander i reparation: Hvis du er forhindret adgang til en Clever-ladestander, der vises på kortet over ladepunkter i Clevers app/hjemmeside, fordi den er ved at blive serviceret, og du ikke har nok strøm i din bil til at komme til næste Clever-ladestander.

Mobilitetsgarantien gælder **IKKE** i følgende situationer:

- **Defekt fremgår af Clevers app/ hjemmeside:** Vi yder ikke mobilitetsgaranti, hvis det fremgår af Clevers app/ hjemmeside, at Clever-ladestanderen er defekt, under reparation, ude af drift eller lignende.
- **Tilstrækkelig strøm på batteriet:** Vi yder ikke mobilitetsgaranti, hvis du har strøm nok til at køre videre til en anden Clever-ladestander, der vises på kortet over ladepunkter i Clevers app/hjemmeside.
- **Tomt batteri undervejs:** Vi yder ikke mobilitetsgaranti, hvis du er kørt fra en Clever-ladestander og er løbet tør for strøm på vej hen til en anden Clever-ladestander eller et andet opladningssted.
- **Ikke-brofaste øer:** Vi yder ikke mobilitetsgaranti, hvis du befinder dig på en ikke-brofast ø.

Clever

- **Biler, der spærrer for Clever-ladestanderen:** Vi yder ikke mobilitetsgaranti, hvis du ikke kan lade, fordi der holder en anden bil parkeret og spærrer for adgangen til en Clever-ladestander.
- **Glemte kabel:** Vi yder ikke mobilitetsgaranti, hvis du ikke kan lade ved en Clever-ladestander uden fastmonteret kabel, fordi du ikke selv har medbragt et ladekabel.
- **Visse ladestandere:** Vi yder ikke mobilitetsgaranti ved Clever-ladestandere, der ikke er en del af Clevers offentlige ladenetværk og ikke er synlige på kortet over ladepunkter i Clevers app/hjemmeside.

Mobilitetsgarantien gælder kun i de nævnte situationer, hvis du desuden ikke har strøm nok i din bil til at komme hen til den Clever-ladeboks, som er installeret hos dig.

Mobilitetsgarantien gælder **ikke** ved evt. fejl på den Clever-ladeboks, som er installeret hos dig.

11.3 Tekniske ændringer og forstyrrelser

Clever kan til enhver tid og uden varsel foretage tekniske ændringer m.v. i Clevers opladningstjenester og -funktioner af hensyn til driften eller som følge af myndighedskrav. Ændringer kan betyde, at opladning ikke er tilgængelig i kortere perioder. Clever tilstræber at gøre opladning tilgængelig igen hurtigst muligt.

§ 12 Forbrugsoversigt

Du kan se en oversigt over dine Forbrugsafregnede Opladninger i Clevers app, når du er logget ind med den e-mailadresse du har benyttet ved bestilling af en ladebrik fra Clever.

§ 13 Fejlmelding

Hvis du oplever fejl eller mangler ift. Forbrugsafregnede Opladninger, kan du kontakte Clevers kundeservice.

§ 14 Pris

Prisen består af dit faktiske kWh-forbrug til opladningen som ganges med den pris pr. kWh, som gælder på opladningstidspunktet.

Prisen pr. kWh er variabel og kan være forskellig mellem Clever-ladestandere. Du kan altid se den pris pr. kWh, der gælder for den Clever-ladestander, som du vil benytte i Clevers App og på www.clever.dk.

DEL 4: Generelle vilkår

§ 15 Dine kontaktoplysninger

Du er forpligtet til at sikre, at Clever altid har korrekte kontaktoplysninger på dig, herunder navn, adresse, evt. installationsadresse, e-mail, telefonnumre, mv. Det er vigtigt, for at Clever kan kontakte dig.

Når Clever sender en meddelelse til dig via brev, e-Boks, den e-mailadresse, som du har oplyst til Clever eller som SMS til det mobilnr., som du har oplyst til Clever, så anses meddelelsen for at være kommet frem til dig på

Clever

det tidspunkt, hvor den er blevet sendt. Det betyder, at meddelelsen er bindende for dig, selvom du ikke har læst den – uanset om det skyldes, at du har undladt at åbne meddelelsen, eller at du ikke adgang til den. Dette gælder alle meddelelser, som Clever sender til dig, fx meddelelser om service af Clever-ladeboksen, betalingspåkrav, orienteringer, varsling om ændringer eller opsigelse.

§ 16 Aftalens indgåelse og aktivering

16.1 Aftaletidspunktet

Når du har afgivet en bestilling på www.clever.dk, vil du automatisk modtage en e-mail med en kvittering på din bestilling. Dette er kun en elektronisk kvittering på, at vi har modtaget din bestilling. Der er ikke indgået en bindende aftale på dette tidspunkt. En bindende aftale er først indgået, når du har modtaget en ordrebekræftelse på e-mail. Dette fremgår også ifm. din bestilling af Clever Box på hjemmesiden. Indtil du har modtaget ordrebekræftelsen, er du berettiget til at annullere bestillingen.

16.2 Aktivering af din Clever Box-serviceaftale

Din Clever-Box serviceaftale aktiveres, så snart du lader, uanset om det er på Clevers ladenetværk eller på din ladeboks, eller hvis en anden bruger ladeboksen hjemme hos dig.

Hvis du har konverteret til Clever Box fra et andet Clever-abonnement med en ladeboks derhjemme aktiveres din Clever Box-serviceaftale fra det konverteringstidspunkt, der fremgår af din ordrebekræftelse.

§ 17 Betaling

17.1 Betalingstidspunkt og -frist for din månedlige betaling for din Clever Box-serviceaftale

Fra det tidspunkt, hvor din Clever Box-serviceaftale er aktiveret (se § 16.2), skal du betale for serviceaftale. Beløbet forfalder første gang til betaling på det tidspunkt, som fremgår af opkrævningen eller Betalingservice-meddelelsen (forfaldsdagen).

Du skal anvende den betalingsløsning, som Clever anviser. Den aktuelle betalingsløsning fremgår af din ordrebekræftelse.

Clever er berettiget til at fremsende en elektronisk faktura eller til at give regningsoplysningerne på evt. oversigt via betalingsløsningen

§ 18 Udbedringer af fysiske forhold på ejendommen

Når du får installeret, nedtaget, flyttet, repareret eller udskiftet Clevers Ladeudstyr, skal du forvente, at det kan medføre ændringer i og/eller påvirke fysiske forhold på ejendommen og/eller dine ejendele, fx behov for maling, pudsnings, tapetsering eller anden relevant udbedring af den mur, væg, andet bygningsselement eller ejendel, hvor Ladeudstyret er installeret, den bygningsdel hvor kablet føres, hvor der bores ud, mv. Tilsvarende for reetablering af fx beskadigede mursten, træværk, fliser, græs og/eller bede eller andre fysiske forhold på ejendommen på og omkring de(t) område(r), hvor der evt. er gravet rende til kabelføring. Hvis Clever-ladeboksen skal installeres på en plads, som er belagt med fliser, så er der stor sandsynlighed for, at de(n) flise(r), som skal udbores, revner. Du skal selv sørge for at udbedre sådanne revner, udskiftning af fliser, mv.

Clever

Eventuelle reparationer heraf skal påregnes og er ikke en del af installationsprisen. Det betyder, at du selv skal udbedre forholdene og afholde omkostningerne til det.

Hvis Clever eller Clevers installationspartner er ansvarlig for en skade, jf. § 23, en skade på ejendommen eller dine ejendele, så er det alene den konkrete skade, som Clever er ansvarlig for at udbedre. Clever vil foretage udbedringen af den konkrete skade, så udbedringen er konstruktionsmæssig forsvarlig, men er ikke ansvarlig for, at udbedringen evt. er synlig, fx farveforskel på mursten, træværk, fliser, belægning, overflade mv. i forhold til det eksisterende. Det betyder fx, at hvis Clever har foretaget gennemboring i en væg, så udbedrer Clever alene selve gennemboringen ved at udfylde den. I sådan et tilfælde, skal Clever ikke også foretage malearbejde, hverken helt eller delvist selvom gennemboringen fortsat er synlig.

18.1 Clevers ret til at udbedre skaden

I tilfælde af, at Clever er ansvarlig for udbedring af fysiske forhold på ejendommen eller på dine ejendele, jf. § 18, så er Clever berettiget til selv at forestå udbedringen, herunder ved brug af underleverandører, så længe det kan ske inden rimelig tid og uden væsentlig ulempe for dig. Det betyder, at Clever alene er forpligtet til at afholde dine evt. omkostninger til udbedring af sådanne skader o.lign., hvis Clever *forinden* har afvist selv at forestå udbedringen.

Du skal hurtigst muligt kontakte Clever, hvis du finder en skade efter vores installationspartners besøg. Hvis du ikke straks sørger for at sikre dokumentation for skaden, fx fotos, kan det få betydning for Clevers stillingtagen til din klage.

§ 19 Vedligeholdelse, service, mv.

Clever udskifter eller reparerer Ladeudstyret, hvis dette er mangelfuldt eller ikke fungerer. Clever servicerer løbende Ladeudstyret, når der er behov herfor.

Dette gælder dog **ikke**, hvis du svingagtigt, forsætligt eller groft uagtsomt har forårsaget, at Ladeudstyret skal udskiftes eller repareres. I sådanne tilfælde skal du betale alle omkostninger forbundet med Clevers udskiftning og/eller reparation af Ladeudstyret.

§ 20 Teknikerbesøg, aflysning af aftaler, mv.

Du eller en anden beslutningsdygtig person skal være hjemme på det aftalte tidspunkt og du skal sørge for, at Clever har uhindret adgang til alle relevante områder på ejendommen, installationen og/eller Clevers ladeudstyr.

Hvis du eller en anden beslutningsdygtig person ikke er hjemme, så er Clever berettiget til at kræve betaling for forgæves teknikerbesøg. Du kan se det beløb, som Clever har ret til at opkræve, i den bekræftelse, som du har modtaget fra Clever.

Hvis arbejdet ikke kan foretages, og det skyldes forhold, som du er ansvarlig for og som du selv med rimelighed kunne konstatere forud for det aftalte teknikerbesøg, så kan Clever afvise at udføre arbejdet, udskyde dette og/eller afgive tilbud på ekstraydelser, samt kræve betaling for forgæves teknikerbesøg.

Hvis du får behov for at aflyse eller ændre tidspunktet for det aftalte teknikerbesøg, skal du hurtigst muligt orientere Clever om dette. Aflyser eller ændrer du tidspunktet senere end 24 timer før det aftalte

Clever

teknikerbesøg, er Clever berettiget til at kræve, at du betaler et aflysningsgebyr. Du kan se det beløb, som Clever har ret til at opkræve, i den bekræftelse, som du har modtaget fra Clever og på [Prisliste | Clever](#).

§ 21 Clevers ret til at ændre Aftalen til ugunst for dig

Clever kan ensidigt ændre Aftalen, herunder produkter, priser, gebyrer, indføre nye gebyrer, vilkår, beregningsmodeller for refusion (hhv. modregning for kunder, der også har en strømaftale hos Clever) og/eller rabatter, herunder for kunder med flere Clever-aftaler, i de tilfælde, som er beskrevet nedenfor i § 21.1 - § 21.4 (udtømmende). Clever kan indføre flere ændringer samtidig.

At Aftalen kan ændres ensidigt betyder, at du ikke aktivt skal godkende ændringerne. Du har dog altid ret til at opsige Aftalen, inden ændringerne træder i kraft.

Hvis Clever ændrer Aftalen, vil du i rimelig tid inden ændringerne træder i kraft få besked om ændringerne og din ret til at opsige aftalen. Det kan ske via brev, e-mail, e-Boks eller SMS. Gælder der specifikke krav til varsling i lovgivningen, fx hvor lang tid i forvejen Clever skal varsle dig, er Clever forpligtet til at overholde disse.

21.1 Produktændringer

Clever kan lave produktændringer til ugunst for dig, hvis ændringerne er begrundet i de situationer, som er beskrevet i vilkårene neden for.

For at Clever kan lave produktændringer på baggrund af dette vilkår, skal de(n) ændringsbegrundende situation(er) påvirke Aftalen.

21.1.1 Nye eller ændrede regulatoriske krav, som medfører et forbud mod eller begrænsning i adgangen til at tilbyde et produkt, der består af:

- både opladning på en hjemmeladeboks og opladning ude på et netværk, og/eller
- både opladning og en strømaftale.

I sådan en situation kan Clever i nødvendigt omfang ændre produktet, så Aftalen opfylder regulatoriske krav. Dette gælder, selvom produktet ændres, så det er væsensforskelligt fra din eksisterende Aftale.

Clever

- 21.1.2 Hvis den teknologiske udvikling eller udviklingen på markedet medfører, at kunderne anvender produktet på en måde eller i et omfang, som Clever ikke med rimelighed kunne forudse.
- 21.1.3 Hvis en eller flere af produktets bestanddele ift. den tekniske håndtering af opladning afviger fra markedsudviklingen.
- 21.1.4 Hvis en eller flere af produktets bestanddele kun benyttes af et mindretal af kunderne, eller der er andre bestanddele, som Clever vurderer, er mere efterspurgt af kunderne eller passer bedre til markedet generelt.
- 21.1.5 Ophør eller ændring af aftaler med samarbejdspartnere og leverandører, som betyder, at produktet ikke kan leveres i samme form.
- 21.1.6 Situationer som beskrevet i § 21.3.

21.2 Årlig indeksregulering af priser og gebyrer

Følgende gælder kun for indeksregulering, dvs. ikke de øvrige ændringsbegrundelser beskrevet i § 21.1 og § 21.3.

I tillæg til § 21.3 kan Clever hvert kalenderår indeksregulere priser og gebyrer omfattet af Aftalen på baggrund af Danmarks Statistiks Årsstigning i nettoprisindeks, prisindeks PRIS115 ("**Indekset**"). Den årlige indeksregulering kan maksimalt udgøre ændringen i Indekset for det forudgående kalenderår. Det er uden betydning, om du var kunde i det forudgående kalenderår.

Eventuelle stigninger varsles i løbet af første halvår (dvs. senest den 30. juni). Prisstigningen træder i kraft løbende måned plus en måned fra varslingstidspunktet.

- **Eksempel 1:** Hvis årsstigningen i Indekset for 2023 er 4 %, kan Clever den 31. marts 2024 varsle, at prisen stiger med 4 % med virkning fra den 1. maj 2024.
- **Eksempel 2:** Hvis årsstigningen i Indekset for 2023 er 4 %, kan Clever den 30. juni 2024 varsle, at prisen stiger med 4 % med virkning fra den 1. august 2024.

21.3 Andre ændringer

I tillæg til §§ 21.1 og 21.2 kan Clever ændre i Aftalen, hvis ændringerne er begrundet i en eller flere situationer beskrevet nedenfor.

For at Clever kan lave ændringer på baggrund af dette vilkår, skal de(n) ændringsbegrundende situation(er) påvirke Aftalen.

For **omkostningsændringer**, herunder prisstigninger, gebyrstigninger, indførsel af nye gebyrer, ændring af refusion af elafgift (hhv. modregning for kunder, der også har en strømaftale hos Clever) og/eller rabatter, herunder for kunder med flere Clever-aftaler, skal situationerne desuden medføre øgede omkostninger og/eller forhøjet refusion af elafgift til kunderne (hhv. modregning for kunder, der også har en strømaftale hos Clever) og/eller en reduktion i indtjeningen for Clever sammenlignet med en tilsvarende periode det forudgående kalenderår.

Ved vurderingen af behovet for en omkostningsændring, størrelsen og/eller fordelingen på forskellige kundegrupper, tilkommer der Clever et forretningsmæssigt skøn.

- 21.3.1 Stigninger i elprisen, både spotpris og fastpris.
- 21.3.2 Ændring i, eller ændring i sammensætningen af, elprisen, elafgift og andre afgifter, tariffer, moms, andre skatter og offentlige forpligtelser, samt godtgørelses-/refusionsordninger.

Clever

21.3.3 Omkostningsstigninger forbundet med:

- servicepartneres servicering og vedligeholdelse af ladestandere, og/eller
- leje eller anden tilsvarende betaling til offentlige myndigheder, kommuner og øvrige ejere af lokationer for arealer til brug for ladestandere og ladestationer og/eller
- software eller licenser til software, som er nødvendig for opretholdelsen af din Aftale, og/eller
- hardware, som er nødvendig for opretholdelsen af din Aftale, fx udskiftning af ladestandere, og/eller
- betalingsløsninger, postdistribution, og/eller
- kreditomkostninger.

21.3.4 Ophør af aftaler med samarbejdspartnere og leverandører, grundet dennes konkurs eller dennes opsigelse af samarbejdet med Clever.

21.3.5 Ændring i kunders lademønstre, herunder omfang kWh-forbrug, tidspunkt på døgnet/året og brug af intelligent opladning.

21.3.6 Ændring i kunders brug af offentlige ladestandere samt tilhørende p-pladser, herunder omfang og spærretid.

21.3.7 For at tilskynde ændret og/eller reduceret kWh-forbrug/opladningsadfærd mhp. at flytte energiforbrug til tidspunkter, hvor andelen af energi fra vedvarende energikilder i elnettet er højere, og/eller hvor elpriserne er lavere.

21.3.8 Ny eller ændret lovgivning, påbud, afgørelser, fortolkningsbidrag, tilkendegivelser, krav eller praksis fra domstole, administrative myndigheder eller klagenævn, fx inden for sektorregulering (fx AFIR), konkurrence-, forbruger-, el-, skatte- og afgiftsområdet.

21.3.9 Nye eller ændrede regulatoriske krav:

- om intelligent opladning, stabilisering af elnettet, systemydelse, adgang til at pause, stoppe eller starte opladninger og nedsætte ladeeffekt, og/eller
- til ladestandere, herunder krav om opsætning, nedtagning, udskiftning eller opgradering af hardware, og/eller
- om udvikling eller indkøb af software.

21.3.10 Ophører udgivelsen eller ændres grundlaget for beregningen af Indekset, jf. 21.2, har Clever ret til at erstatte Indekset i § 21.2 med et lignende indeks fra Danmarks Statistik.

21.3.11 Produktændringer omfattet af § 21.1.

21.3.12 I tillæg til §§ 21.3.1 - 21.3.11 kan Clever indføre nye gebyrer for betaling og kommunikation med kunden, så længe Clever fortsat tilbyder mindst ét sædvanligt og omkostningsfrit alternativ.

21.4 Særligt for kunder i bindingsperioden

Clever kan ændre Aftalen, uanset om der gælder en bindingsperiode. Hvis der gælder en bindingsperiode, har du stadig ret til at opsige Aftalen i tilfælde af ændringer.

§ 22 Hvis du misligholder din aftale

22.1 Clever har ret til at suspendere din Clever Box-serviceaftale

Clever kan uden forudgående varsel suspendere din Clever Box-serviceaftale, hvis:

- du har undladt at betale en forfalden betaling (§ 17), og/ eller
- du ikke har sørget for, at Clever-ladeboksen er tændt, tilsluttet strøm og online, og/eller
- du har undladt at give Clever adgang til Clever-ladeboksen, evt. øvrigt Ladeudstyr, alle relevante områder på ejendommen og/eller installationen mhp. service, udbedring af fejl mv. (§ 5), og/ eller
- selv har flyttet Clever-ladeboksen og/eller evt. øvrigt ladeudstyr (§ 5), og/ eller
- du har oplyst ukorrekte kontaktoplysninger og/eller undladt at meddele om ændringer ift. dine kontaktoplysninger, fx at du er flyttet, har ændret telefonnummer eller e-mailadresse selvom Clever har forsøgt at komme i kontakt med dig (§ 15)

Du er fritaget for betaling (se § 8 og § 17) i den periode, hvor Clever har suspenderet din serviceaftale. Hvis Clever har suspenderet din adgang til at bruge din Clever-serviceaftale, kan Clever kræve, at du skal udbedre det forhold, der er årsag til suspensionen, før Clever stopper suspensionen

22.2 Krav på betaling ved brug af Clever-abonnementet i strid med vilkårene

Clever har ret til at kræve erstatning i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler. Clever foretager en konkret vurdering af sagen. Nedenfor er anført eksempler, hvor Clever som udgangspunkt har ret til at kræve betaling for det konkrete kWh-forbrug, der er registreret på Aftale, hvis:

- Aftalen anvendes til opladning af andre biler end den bil, som Aftalen er tilknyttet, jf. § 10, 10.1 eller anvendes til opladning i strid med § 6 eller 11.1.

Dette gælder hele den periode, hvor Clever-serviceaftalen har været brugt til opladning i strid med ovenstående bestemmelser i tillæg til Clevers øvrige misligholdelsesbeføjelser, fx § 22.1 og § 22.3.

22.3 Clever har ret til at ophæve din Aftale iom. dansk rets almindelige regler

Clever har ret til at ophæve Clever-serviceaftale uden forudgående varsel i tilfælde af væsentlig misligholdelse i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler. Clever foretager en konkret vurdering af om misligholdelsen er hævebegrundende efter dansk rets almindelige regler. Nedenfor er anført eksempler, der kan udgøre væsentlig misligholdelse:

- Du har brugt eller andre har brugt Clever-serviceaftale på en måde, som ikke er tilladt efter § 6, § 11, §§ 10, 10.1 og/eller
- har udøvet chikane mod en eller flere af Clevers ellers Clevers samarbejdspartners medarbejdere, og/ eller
- du har ændret, brudt plombering eller fjernet identifikation på Clever-ladeboksen eller øvrigt Ladeudstyr (§ 5), og/eller
- du har brugt, påført eller påsætter udstyr på en Clever-ladeboks eller øvrigt Ladeudstyr, der ikke er beregnet til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler (§ 5), og/ eller

Clever

- du gentagne gange og/ eller efter at Clever har bedt dig stoppe misligholdelsen, er i misligholdelse af en eller flere af de situationer, der er omfattet af § 22.1 om suspension.

Hvis du væsentligt misligholder dine forpligtelser efter Aftalen, er Clever berettiget til straks at ophæve Aftalen uden forudgående varsel. Væsentlig misligholdelse kan bl.a. være, hvis du:

- på svigagtig måde eller mod bedre vidende har afgivet urigtige oplysninger til Clever, og/eller
- har brugt, påført eller påsætter udstyr på en Clever-ladestander i Clevers offentlige eller semi-offentlige ladenetværk, der ikke er beregnet til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler.

22.4 Clevers ret til modregning og til at kræve gebyrer og morarenter

Clever er berettiget til at modregne, hvis du ikke har betalt en betaling, som er forfalden. Clever kan fx foretage modregning i refusionen af elafgift.

Ved for sen betaling er Clever desuden berettiget til at opkræve morarenter i henhold til renteloven samt til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve.

22.5 Clevers ret til at kræve erstatning

Hvis du misligholder dine forpligtelser efter Aftalen, har Clever ret til at kræve erstatning for tab i overensstemmelse med dansk rets almindelige erstatningsretlige regler, fx ved skade på en Clever-ladestander, en Clever-ladeboks eller øvrigt Ladeudstyr, fordi du bruger, påfører eller påsætter udstyr, der ikke er godkendt til opladning af elbiler og plug-in hybridbiler.

§ 23 Clevers ansvar

23.1 Clevers produktansvar, fx skader forårsaget af Clever-ladeboksen

For skader forårsaget af produkter, hvor Clever har et produktansvar, er Clever erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler, herunder reglerne om produktansvar.

23.2 Clevers ansvar for øvrige skader

Clever er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler, dog med nedenstående begrænsninger:

- følgeskader, indirekte tab, driftstab, avancetab, tab af data, produktionstab, tab som følge af, at en aftale med en tredjepart bortfalder, misligholdes m.v., skader på elektronisk udstyr, hvor der downloades, installeres eller bruges apps til Clever-ladeboksen eller Clever-ladestandere, tab som følge af misbrug, hacking, nedbrud eller anden skade relateret til Kundens brug af Clevers ladebrik, Clever-ladeboksen, Clevers apps, øvrig software, mv. eller Kundens koder/kodeord, mv., uanset om sådanne tab kunne forudses, eller om Clever var orienteret om muligheden for sådanne tab.
- fejl, nedbrud, forstyrrelser, strømkvalitet m.v., der kan henføres til andre udbydere, herunder leverandører af el, producenter eller netudbydere. Ligeledes er Clever ikke ansvarlig for skader eller tab, som kunden måtte lide, der kan henføres til brugerfejl, herunder, men ikke begrænset til, fejlopladning, skadelig software m.v.
- produkter, der ikke er købt gennem Clever. Clever er derfor ikke ansvarlig for skader, mangler eller tab, der helt eller delvist skyldes ydelser leveret af tredjemand.
- tab, du har haft som følge af, at din ladebrik er bortkommet, beskadiget eller på anden måde defekt, eller for evt. tyveri af strøm via vores Ladeudstyr hos dig.

Clever

Vær opmærksom på: eventuelle påregnelige reparationer som følge af installation, nedtagning, flytning, reparation eller udskiftning af Clevers Ladeudstyr hos dig, fx udbedring af beskadiget træværk, mursten, pudslag, fliser, græsplæne, mv., ikke udgør skader omfattet af Clevers ansvar, se § 18.

§ 24 Force majeure

Clever og/ eller Clevers underleverandører er ikke forpligtet til at opfylde Aftalen, hvis dette forhindres eller indebærer en uforholdsmæssig økonomisk byrde ved opfyldelse af Aftalen, som væsentligt vil belaste Clevers forretningsmæssige overlevelsessevne, som følge af omstændigheder, der dels er uden for Clevers kontrol, og dels anses som force majeure under dansk ret, herunder, men ikke begrænset til: brand, krig, militæraktioner, epidemier, pandemier, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, herunder lynnedslag og oversvømmelser, væsentlige afbrydelser, ekstraordinære markedsforhold eller forstyrrelser i tekniske eller IT-systemer, som Clever ikke kunne have undgået eller overvundet uden urimelige omkostninger, eller der ikke med rimelighed kunne have været taget højde for ved Aftalens indgåelse.

§ 25 Fortrydelsesret

25.1 Du har ret til at fortryde Aftalen

Du har ret til at fortryde denne Aftale i 14 dage fra Aftalens indgåelse. Det betyder, at du har ret til at træde tilbage fra Aftalen uden begrundelse, hvis du giver Clever besked om det inden for fortrydelsesfristen. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor Aftalen blev indgået, dvs. det tidspunkt hvor du modtager ordrebekræftelsen (§ 16).

Hvis du i forvejen har Ladeudstyret installeret, fordi du konverterer et Clever-abonnement til Aftalen om Clever Box, så udløber fortrydelsesfristen 14 dage fra konverteringstidspunktet.

Forbrugsafregnet Opladning er ikke omfattet af forbrugeraftaleloven, herunder reglerne om fortrydelsesret. Det betyder, at hvis du foretager Forbrugsafregnet Opladning, kan du ikke fortryde den foretagne opladning.

Fortrydelse ift. installation af Ladeudstyret hos dig

Hvis du aftaler med Clever, at Ladeudstyret skal installeres hos dig, inden fortrydelsesfristen udløber, så betyder det, at du udtrykkeligt anmoder om, at levering af installationen påbegyndes, inden fortrydelsesfristens udløb.

Hvis du bagefter fortryder Aftalen, så skal du betale for den del, dvs. installationen, som du allerede har fået leveret. Det betyder, at du skal betale for installationen af Ladeudstyret hos dig, eller hvis du benytter din fortrydelsesret på et tidspunkt, hvor installationen er påbegyndt, men endnu ikke færdiggjort, at du skal betale for den del af installationen, som er udført. Det, som du skal betale, er den aftalte pris for installationen eller en forholdsmæssig andel heraf, hvis installationen ikke er færdiggjort, som er baseret på tids- og materialeforbrug.

Du vil modtage en opkrævning på det beløb, som du skal betale. Hvis Clever har modtaget betalinger fra dig, som Clever skal tilbagebetale i forbindelse med, at du fortryder Aftalen (se § 25.2), så vil det beløb, som du skal betale, blive modregnet fra den tilbagebetaling, som du modtager fra Clever. Hvis det beløb, som du skal betale, overstiger det beløb, som Clever skal tilbagebetale til dig, vil du blive opkrævet differencen.

25.2 Det sker der, hvis du fortryder Aftalen

Du skal returnere Ladeudstyret til Clever.

Clever

Hvis Ladeudstyret er installeret hos dig, må det kun nedtages af autoriserede elektrikere eller af vores installationspartner. Du skal betale alle omkostninger til nedtagning – uanset om nedtagningen foretages af autoriserede elektrikere eller af vores installationspartner.

Hvis du selv får en autoriseret elektriker til at nedtage Ladeudstyret, skal du meddele det til Clever. Clever sender i givet fald en returkasse med label, som du skal placere Ladeudstyret i og sende det retur til Clever. Clever har betalt portoen.

Du kan også betale Clever for nedtagningen og afhentning af Ladeudstyret. Prisen kan du se på [Prisliste | Clever](#). Vi sørger for, at kablerne og stikledninger efterlades i jorden/væg i afsluttet og sikker stand.

Hvis Clever har modtaget betalinger for Aftalen fra dig, så tilbagebetaler Clever disse betalinger i tilfælde af, at du benytter din fortrydelsesret. Hvis du har fået Ladeudstyret installeret hos dig, så skal du betale for installationen (se § 25.1). Det beløb, som du skal betale, vil blive trukket fra den tilbagebetaling, som du modtager fra Clever.

Tilbagebetalingen vil ske uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor du har givet Clever besked om, at du benytter din fortrydelsesret. Vi kan dog tilbageholde beløbet, indtil vi har modtaget Ladeudstyret fra dig, eller du har sendt dokumentation for, at Ladeudstyret er returneret. Vi gennemfører tilbagebetalingen med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges du ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

25.3 Standardfortrydelsesformular

Denne formular kan udfyldes og returneres, hvis du ønsker at gøre brug af din fortrydelsesret.

Til Clever AS/, Støberigade 14, 2-4. sal, 2450 København SV, kundeservice@clever.dk:

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer / abonnement

Bestilt den og modtaget den

(kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

§ 26 Overdragelse af Aftalen

Du er ikke berettiget til at overdrage dine rettigheder og/eller forpligtelser efter Aftalen til tredjemand.

Clever kan overdrage Aftalen, herunder Clevers rettigheder og/eller forpligtelser til tredjemand, så længe det ikke kan føre til en forringelse af forbrugerens rettigheder.

§ 27 Klage og tvister

Du kan altid kontakte Clevers kundeservice.

Hvis du er utilfreds med Clevers behandling af en klage, kan du klage til Mæglingsteamet for Forbrugerklager og eventuelt senere Forbrugerklagenævnet, hvis betingelserne herfor er opfyldt. Du kan finde yderligere oplysninger, herunder formelle krav om beløbsgrænser, frister og gebyrer, og tilgå klageportalen på naevneneshus.dk. Du kan også kontakte klagenævnet via brev til Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, eller e-mail klageportalen@naevneneshus.dk. Hvis det ikke lykkes at nå til enighed hos Mæglingsteamet for Forbrugerklager, kan du derefter indgive en klage til Forbrugerklagenævnet, hvis betingelser herfor er opfyldt, se naevneneshus.dk.

Hvis Aftalen er indgået som en del af anskaffelsen af din bil, kan du også klage til Ankenævn for biler, hvis betingelserne herfor er opfyldt. Du kan finde yderligere oplysninger, herunder formelle krav om beløbsgrænser, frister og gebyrer, og tilgå klageportalen på bilklage.dk. Du kan kontakte ankenævnet via brev til Lautrupvang 2, 2750 Ballerup, eller e-mail sekretariat@bilklage.dk.

Du kan også bruge Europa-Kommissionens online klageportal, hvilket er særligt relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her - ec.europa.eu/odr.

§ 28 Behandling af personoplysninger

Clever behandler personoplysninger i forbindelse med Aftalen. Du kan se, hvordan Clever behandler dine personoplysninger i Clevers persondatapolitik, som du finder på <https://clever.dk/om-clever/persondatapolitik/>