

b.energy

Gældende per 16. april 2024

Handelsbetingelser

Handelsbetingelser

1. Generelle bestemmelser

b.energy A/S (CVR-nr. 37960705) **benævnes** i det følgende **Virksomheden**. Forbrugeren, der indgår en aftale med ' Virksomheden, benævnes i det følgende **Kunden**. Denne aftale benævnes i det følgende **Aftalen**.

Aktuelle priser kan findes i b.energy A/S' prisblad:

www.b.energy/prisoversigt, i det følgende benævnt som Prisbladet. Den aktuelle privatlivspolitik kan findes på: <https://www.b.energy/articles/privatlivspolitik>, i det følgende benævnt som Privatlivspolitikken.

Betingelser for de forskellige typer af aftaler findes under følgende (bemærk, at de respektive punkter kun er relevante for kunder med den konkrete type af aftale):

- Elaftaler - Punkt 2
- Bredbåndsftaler - Punkt 3
- Forsikringsaftaler – Punkt 4

1.1. Kontakt og information til Kunden

Kunden gøres opmærksom på, at der kan ske kommunikation mellem Virksomheden og Kunden gennem e-Boks, e-mail, SMS og "Min side" (www.mit.b.energy). Kunden forpligter sig således til at læse kommunikation fremkommet gennem disse kanaler.

Al skriftlig kommunikation mellem Kunden og Virksomheden sker på et varigt medie, f.eks. Elektronisk via e-Boks, e-mail, SMS, telefonopkald, "Min side" samt betalingsservice. Kommunikationen kan omfatte kontrakter, servicemeddelelser, betalingspåmindelser mv. Virksomheden har ret til at vælge at fremsende information per post i stedet.

Ønsker Kunden at modtage informationer per post, forbeholder Virksomheden sig retten til at opkræve gebyr herfor. Se de aktuelle gebyrsats på Prisbladet på: <http://www.b.energy/prisoversigt>.

Kunden har pligt til at opdatere sine kontaktoplysninger, såfremt der er ændringer i e- mailadresse, mobilnummer eller folkeregisteradresse. Dette kan ske ved kontakt til

b.energy A/S' kundeservice per e-mail til:

kundeservice@b.energy.

Find flere kontaktmuligheder til b.energy A/S' kundeservice på: <https://b.energy/kundeservice>. Der henvises i denne forbindelse til b.energy A/S' privatlivspolitik, der findes på: <https://www.b.energy/articles/privatlivspolitik>.

1.2. Betaling

Kunden kan betale sin regning enten via kreditkort, Mobilepay eller betalingservice. Ved betaling med kreditkort tilmelder Kunden sit betalingskort, som er godkendt af Virksomheden og Nets.

Ved tilmelding af betalingskort eller betalingservice accepterer Kunden, at Virksomheden fremtidigt automatisk kan hæve pengene via de angivne oplysninger om betalingservice eller betalingskort.

Sker der ændringer i Kundens betalingskortoplysninger (udløb, afvisning af kortet eller lignende), har Kunden pligt til at opdatere sine betalingsoplysninger på b.energys selvbetjeningsløsning.

Kunden er ansvarlig for at betalings servicemandatet er gyldigt, og at Virksomheden kan hæve penge vha. mandatet. Såfremt Kundens betalings servicemandat bliver afvist, forbeholder Virksomheden sig retten til at fremsende en faktura, der skal betales manuelt. I denne forbindelse pålægges Kunden et gebyr for manuel betaling. Den aktuelle gebyrsats kan findes på Prisbladet på: <https://b.energy/prisoversigt?f=netpriser-afgifter-og-gebyrer>.

1.3. Modregning

Virksomheden kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Virksomheden eller til selskaber, som Virksomheden er koncernforbundet med (dog ikke elnetselskab).

1.4. Lovvalg og værneting i Domstolsprøvelse

Tvister mellem Kunden og Virksomheden afgøres efter danske retsregler, herunder mangelreglerne i Købelovens forbruger afsnit. Sager mod Virksomheden med relation til disse Handelsbetingelser eller Aftalen mellem Parterne

anlægges som udgangspunkt ved Københavns Byret
Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod Virksomheden ved sit eget hjemting, jf. nærmere Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.

1.5. Ændringer i Aftalen og Handelsbetingelser

Virksomheden forbeholder sig retten til at foretage ændringer i kontraktbetingelserne, herunder bl.a. ændringer i handelsbetingelser, priser, gebyrer, produktsortiment og prisberegningsmetoder.

Virksomhedens til enhver tid gældende handelsbetingelser kan findes på www.b.energy.

Virksomheden kan bl.a. ændre ovenstående vilkår i denne Aftale i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Virksomhedens levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende,
- For at imødegå inflation,
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis,
- Ved produktændringer,
- For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundefærd i forbindelse med administration af aftalen

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Virksomheden informerer desuden om øvrige ændringer til ugunst for Kunden med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på ændrede vilkår, kan Kunden opsige Aftalen.

1.6. Leveringshindringer I Force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Virksomhedens og Kundens forpligtelser over for hinanden i henhold til disse Handelsbetingelser og/eller særskilt aftale, så længe force majeure består. Force majeure forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt. Den berørte Part skal straks

skriftligt orientere den anden Part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet. Force majeure foreligger, hvis Virksomheden eller Kunden forhindres i at opfylde Aftalen på grund af forhold, der indtræder efter aftaleforholdets start, og som er uden for den pågældende Parts kontrol.

Force majeure kan navnlig foreligge i tilfælde af nedennævnte forhold (ikke udtømmende):

- Ekstraordinære naturkræfter, herunder jordskælv, stormflod og isvinter
- Samfundsfjendtlige handlinger, herunder krig, borgerlig opstand eller terror
- Brande, ildsvåde og hærværk
- It-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager it- og kommunikationsnedbrud
- Umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører.
- Arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter
- Forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller import(varemangel)
- Epidemi, pandemi eller karantæne pålagt af offentlige myndigheder.

Force majeure foreligger endvidere, hvis en Part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til Handelsbetingelserne eller Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure. Kan Virksomheden ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at leverandøren af internetforbindelsen har erklæret force majeure i distributionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem Virksomheden og Kunden.

1.7. Persondata

For at indgå aftale på www.b.energy, kræves følgende oplysninger: Navn, Adresse, Telefonnummer, E-mail, CPR-nummer samt betalingsoplysninger. Kundens oplysninger opbevares og behandles i overensstemmelse med Privatlivspolitikken.

1.8. Cookies

På www.b.energy anvendes cookies med det formål at optimere websitet og dets funktionalitet. For så vidt angår behandlingen af informationer i forbindelse med cookies, fremgår opbevaringen og anvendelsen af Privatlivspolitikken.

1.9. Kommunikation

Skriftlig kommunikation fra b.energy A/S, fremkommer primært via "min side" og vores app. Her vil Kunden til enhver tid kunne finde sine seneste regninger, opgørelser, statusmeddelelser, nyheder mm.

2. Elaftaler

Følgende betingelser gælder for elaftaler mellem Kunden og Virksomheden.

Disse Handelsbetingelser gælder for alle elleverancer inklusive netydelse (distribution) fra Virksomheden, hvor elleverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse for Kunden, medmindre andet fremgår af Aftalen med Kunden. Handelsbetingelserne udgør en integreret del af Aftalen. Hvis der er uoverensstemmelser mellem bestemmelserne i Aftalen og disse Handelsbetingelser, har Aftalens bestemmelser forrang.

2.1. Forholdet mellem Kunden og Netselskabet

Det er en forudsætning for Virksomhedens levering af elektricitet til Kunden, at Kunden har en aftale om tilslutning til det kollektive elforsyningsnet med sit lokale Netselskab.

Forholdet mellem Kunden og det lokale Netselskab er reguleret af Netselskabets til enhver tid gældende Tilslutningsbestemmelser. Netselskabet forestår transport af den leverede energimængde fra højspændingsnettet og til forbrugsstedet. I forhold til sit lokale Netselskab skal Kunden især være opmærksom på følgende vilkår:

1. Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendige arbejder på det kollektive elforsyningsnet.

2. Kunden skal give Netselskabet uhindret adgang til elanlæg, herunder elmåler, og elinstallationer på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af elanlæg mv. samt afbrydelse af elforsyning.
3. Er elforsyningen til Kundens ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal Kunden sørge for, at alle elektriske apparater på Kundens ejendom er slukkede, inden genåbningen finder sted.
4. Kunden skal på anmodning fra Netselskabet foretage selvaflæsning af elmåler og indberette måleresultatet til Netselskabet.
5. Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af elmåler og hjemhente forbrugsdata.
6. Kunden skal straks underrette Netselskabet, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.

Det er en forudsætning, at Kunden til enhver tid opfylder sit lokale Netselskabs betingelser for tilslutning til og anvendelse af det kollektive elforsyningsnet, for at Virksomheden kan overholde sine forpligtelser efter Aftalen og i medfør af disse Handelsbetingelser.

Virksomheden har fuldmagt til at repræsentere Kunden i forbindelse med leverandørskiftet over for Energinet og Kundens Netselskab.

2.2. Levering I Kvalitet

Elleverancen er inklusive balancekraft. Det betyder, at Kunden til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov. Virksomheden har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor Netselskabet afbryder forsyningen. Virksomheden leverer den aftalte energimængde på det overordnede højspændingsnet i Kundens prisområde (øst henholdsvis vest for Storebælt). Elkvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i Netselskabets betingelser. Kunden underretter Virksomheden om forhold, der kan have betydning for Virksomhedens levering f.eks. forestående større ændringer i Kundens forbrug, ændring af adresse eller lignende

2.3. Beregning I Priser og udgifter

I følgende findes to eksempler på udregning af elpris for b.fixed og b.flex. Bemærk at de oplyste beløb i eksemplerne er vejledende. Læs mere på www.b.energy, for at finde de aktuelle beløb.

Eksempel på udregning af b.fixed pris

Pris på el	Inkl. moms
Elpris 01.06.2023 – 31.06.2023	1,05 kr. /kWh
Transport af el (gennemsnit)	0,5425 kr. /kWh
Elafgift	0,8713 kr. /kWh
Samlet elpris	2,4638 kr. /kWh
Øvrigt	
Forbrug 01.06.2023 – 31.06.2023	208 kWh
Abonnement	0 kr. /md.

1. Den samlede elpris ganges med dit forbrug for perioden: $208 * 2,4638 = 512,47 \text{ kr.}$

Til betaling for perioden: **512,47 kr.**

Eksempel på udregning af b.flex pris

Pris på el	Inkl. moms
Elpris 01.06.2023 – 31.06.2023	0,94 kr. /kWh
Transport af el (gennemsnit)	0,5425 kr. /kWh
Elafgift	0,8713 kr. /kWh
Tillæg	0,2250 kr. /kWh
Samlet elpris	2,5788 kr. /kWh
Øvrigt	
Forbrug 01.06.2023 – 31.06.2023	208 kWh
Abonnement 01.06.2023 – 31.06.2023	45 kr. /md.

1. Den samlede elpris ganges med dit forbrug for perioden: $208 * 2,5788 = 536,39 \text{ kr.}$
2. Plus mdl. Abonnement: $536,39 + 45 = 581,39 \text{ kr.}$

Til betaling for perioden: **581,39 kr.**

2.4. Produktets karakter

b.fixed

b.fixed er en fastpris-elaftale, der leverer klimavenlig strøm. Elprisen for b.fixed opdateres, hver måned på baggrund af den forventelige fremtidige elpris på forwardmarkedet. Ved indgåelse af elaftale, fastlåses elprisen for indeværende måned for Kunden i tre sammenhængende måneder. Herefter varsles Kunden om den næstkommende pris for de tre efterfølgende måneder, og fortsætter indtil

elaftalen opsiges. Kundens forbrug afregnes på månedsbasis. Se mere om fastpris elaftaler i punkt 2.11.

b.flex

b.flex er en variabel elaftale, der leverer klimavenlig strøm. Elprisen for b.flex følger den gennemsnitlige timepris for strøm på Nord Pool, hvilket afregnes med Kunden hver måned efter forbrug. b.flex giver Kunden mulighed for at flytte deres forbrug over døgnet for at spare penge og understøtte den grønne omstilling. Se mere om variable elaftaler i punkt 2.12.

2.5. Måling I Måledata I Afregning I Regulering

Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og indestår for målingernes korrekthed. Hvis Kunden eller Virksomheden får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, retter Virksomheden eller Kunden om nødvendigt henvendelse til Netselskabet med henblik på en afklaring. Har Kunden mistanke om, at elmåleren er beskadiget, står stille, registrerer forkert eller på anden måde har usædvanlig eller unormal funktion, er Kunden forpligtet til straks at underrette Netselskabet.

Kunden skal acceptere efterregulering af regningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller Netselskabets korrektion af måledata efter målefejl. Hvis måledata ikke foreligger eller er fejlbehæftede, afregnes Kunden ud fra et beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug på aftagestedet og Kundens tilsluttede brugsgenstande. Virksomheden afregner elleverancen enten forud eller bagud i forhold til Kundens faktiske forbrug eller som en kombination af de to afregningsformer.

Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte elforbrug, når Virksomheden har modtaget måledata fra Netselskabet.

Det er Kundens pligt gennem Netselskabet at sikre Virksomheden de nødvendige måleraflæsninger, f.eks. ved at indsende korrekt selvaflæsning en gang om året.

2.6. Betalingsbetingelser I Priser

Prisen på Kundens produktfremskriver af ordrebekræftelsen. Prisen er angivet uden gebyrer og betaling til Netselskabet.

Alle priser for elektricitet og netydelse, herunder netabonnement, inklusive transport og afgifter angives og afregnes i den i Danmark benyttede møntenhed.

Regninger fra Virksomheden er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil, betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Virksomheden berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med rentelovens regler. Virksomheden opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer. Oplysninger om aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af Prisbladet og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til Virksomheden.

Virksomheden har ret til at regulere priser og kontraktbetingelser i overensstemmelse med punkt 1.5.

2.6.1. Gebyrer

Virksomheden anvender bl.a. følgende typer af gebyrer som led i håndteringen af Aftalen:

- Afbrydelses- og genåbningsgebyrer
- Aflæsningsgebyr
- Betalingsaftalegebyrer
- Betalingsgebyrer
- Rykkergebyrer

De aktuelle gebyrer kan findes på Prisbladet. Bemærk, at de fleste gebyrer opkræves pr. registreret elmåler. Virksomheden forbeholder sig retten til at ændre i eksisterende gebyrer, herunder at indeksregulere dem samt at indføre nye gebyrer, såfremt dette måtte findes påkrævet og rimeligt, jf. herved punkt 1.5. I begge tilfælde vil Kunden blive varslet herom i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Netselskabet kan pålægge gebyrer som følge af Kundens handlinger eller undladelser. Kunden skal friholde Virksomheden for sådanne gebyrer, medmindre gebyret alene beror på forhold der kan tilregnes Virksomhedens handling eller undladelse.

Virksomheden forbeholder sig retten til at viderefakturere gebyrer, som Kunden, jf. ovenstående har pligt til at friholde Virksomheden for, herunder også inkassogebyrer.

2.7. Sikkerhedsstillelse

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Virksomheden stille krav til Kunden om kontantdepositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed som vilkår for at indgå en leveringsaftale eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance overfor Virksomheden.

Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Virksomhedens risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling. Virksomheden kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes. Se nærmere punkt 2.10.3.

2.8. Misligholdelse

Hvis en Part misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen væsentligt, har den anden Part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning, jf. punkt 2.10.3 og 2.10.4.

Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. Kundens manglende opfyldelse af Virksomhedens krav om sikkerhedsstillelse eller ophør af Kundens aftale med sit lokale Netselskab. Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er Virksomheden berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler. Såfremt betalingen ikke modtages inden fristens udløb, forbeholder Virksomheden sig retten til at videregive sagen til inkasso.

Hvis Kundens Netselskab eller den systemansvarlige virksomhed (Energinet) afbryder eller begrænser leverancerne til Kunden som følge af forhold, der ikke skyldes Kunden, betragtes dette ikke som misligholdelse af Aftalen.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Virksomheden straks underrettes herom. Virksomheden kan i disse tilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering

under Aftalen, jf. punkt 2.7, dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.

2.9. Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse Handelsbetingelser eller i Aftalen mellem Parterne.

Virksomheden er ikke ansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i elnettet, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold. Virksomheden er ligeledes ikke ansvarlig for skade eller tab i forbindelse med forsyningsafbrydelse som følge af Kundens misligholdelse af elaftalen.

Virksomheden er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, den systemansvarlige virksomhed (Energinet) eller den nordiske elbørs, Nord Pool.

2.9.1. Blandet bolig/erhverv

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

2.10. Leveringsforholdets løbetid | Opsigelse | Flytning | Ophør | Oprettelse | Fortrydelsesret

2.10.1. Opsigelse

Et eventuelt opsigelsesvarsel vil fremgå af Kundens kontrakt. I tilfælde af at du ønsker at opsiges din elaftale, skal opsigelsen indgives pr. brev til Ørestads Boulevard 69, 2300 København S eller pr. e-mail til kundeservice@b.energy.

2.10.2. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted), kan Kunden fortsætte Aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiges Aftalen, jf. herved punkt 2.10.1. Prisen for elleverance på den

nye adresse (forbrugssted) fastsættes til Virksomhedens pris, der er gældende i det pågældende netområde, som Kunden flytter til. Gældende priser kan findes på prisbladet [her](#). Meddelelse (varsel) om flytning skal gives til Virksomheden tidligst 2 måneder og senest 7 arbejdsdage inden flytningen.

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

Det bemærkes, at b.energy A/S fremsender et ejerskiftebrev, såfremt Kunden fraflytter målerpunktet. Dette kan resultere i en sekundær tilflytning, i overensstemmelse med elforsyningsloven, hvorved ejeren af ejendommen tilflyttes på b.energy A/S' produkt. Ejeren af ejendommen hæfter for levering af elektricitet til aftagernummeret, jf. elleveringsbekendtgørelsens § 10, stk. 1.

Hvis der er tilmeldt mere end en Kunde på et aftagenummer, hvor den ene Kunde er flyttet fra aftagenummeret, og den anden Kunde fortsat bor på aftagenummeret, kan den fraflyttede Kunde kræve at blive slettet som Kunde på aftagenummeret med 1 dags varsel med den virkning, at den fraflyttede Kunde ikke hæfter for fremtidigt forbrug på aftagenummeret.

Som betingelse for afmeldelse med 1 dags varsel kan Virksomheden anmode Kunden om at dokumentere fraflytningen, jf. elleveringsbekendtgørelsens § 9.

2.10.3. Ophævelse af Aftalen

Virksomheden kan ikke hæve Aftalen om levering af elektricitet til Kunden eller foranstalte afbrydelse af elforsyningen på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug. Virksomheden kan varsle ophævelse af Aftalen om levering af elektricitet til Kunden, såfremt Virksomheden har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter punkt 2.7, og sikkerheden ikke er stillet inden for en af Virksomheden fastsat frist.

Leveringsaftalen kan ikke hæves, såfremt der er indgået en anden aftale om sikring af den fremtidige betaling. Kunden

kan ikke kræve levering fra Virksomheden, hvis Virksomheden berettiget har hævet Aftalen med Kunden, før Kunden har betalt det beløb, som Kunden skylder for levering af elektricitet og har stillet sikkerhed for den fremtidige levering.

2.10.4. Afbrydelse

Virksomheden kan foranstalte afbrydelse af elforsyningen til Kunden, når Aftalen ophæves. Forsyningsafbrydelse kan ikke ske, hvis Kunden modtager levering fra en anden elleverandør. Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen afholdes af Kunden.

2.10.5. Ophør i Slutafregning

Virksomheden danner en slutopgørelse efter Aftalens ophør. Kunden vil herefter modtage slutafregningen på "Min side" (www.mit.b.energy). Tilsvarende sender Virksomheden flytteafregning til Kunden senest 6 uger efter leveringsophør på den fraflyttede adresse. Slut- og flytteafregning betragtes som altovervejende hovedregel som endelige saldoopgørelser.

Kundens rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden Virksomhedens forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. Virksomheden må uden Kundens samtykke gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab i Europa og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter (aktiver og passiver) til en tredjemand, der opfylder betingelserne for at drive elleverandørvirksomhed i Danmark.

Såfremt Kunden opsiges sit fastprisprodukt, betales der altid aconto for den sidste måned, uanset ophørsdatoen. For nærmere beskrivelse af "fastprisprodukt", se punkt 2.11.

2.10.6. Oprettelse

Ved tilflytning giver Kunden fuldmagt til at b.energy A/S kan tilflytte Kunden på det aftalte målepunkt, såfremt Kunden ikke allerede er registreret på det pågældende målepunkt i Datahub.

2.10.7. Fortrydelsesret

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for Virksomhedens forretningssted kan Kunden træde tilbage fra Aftalen inden 14 dage fra Aftalens indgåelse (fortrydelsesret). I tilfælde hvor Aftalen påbegyndes inden udløbet af de 14 dages fortrydelsesret på Kundens udtrykkelige anmodning, mister Kunden fortrydelsesretten fra tidspunktet for levering af ydelsen, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2, Benytter Kunden sig af sin fortrydelsesret, skal Kunden betale for b.energy A/S' rimelige omkostninger i forbindelse med den leverede ydelse inden fortrydelse, jf. forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1 og 2.

Kunden skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til Virksomheden om, at Kunden ønsker at fortryde Aftalen. Kunden kan benytte den på hjemmesiden tilgængelige standardfortrydelsesformular eller henvende sig på mail: kundeservice@b.energy eller tlf.: +45 70 28 40 00. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

2.11. Fastprisaftaler

b.energy A/S' fastprisaftaler for privatforbrugere kan anvendes til private lejligheder eller huse. De nærmere vilkår og betingelser for din fastprisaftale vil fremgå af din ordrebekræftelse.

Fastprisaftaler indebærer en fast pris pr. kWh og er gældende i en på forhånd fastsat periode.

Efter periodens udløb vil Kunden blive adviseret en ny kWh-pris mindst 14 dage før ændringen træder i kraft. Kunden vil have mulighed for at skifte til et andet produkt, som tilbydes af b.energy A/S. Hvis Kunden ikke reagerer inden for den 14-dages varslingsperiode, vil aftalen automatisk blive erstattet af en ny fastprisaftale.

2.12. Variabel aftale

b.energy A/S' variable aftaler for privatforbrugere kan anvendes til private lejligheder eller huse.

For variable aftaler gælder det, at Kunden betaler et abonnement samt Kundens elforbrug til spotpris + et tillæg. Den faste abonnementspris samt tillægget dertil

fremgår af kontrakten. Herudover betales der transport og afgifter for afholdt forbrug.

2.13. Introduktionsaftale (b.special)

b.energy A/S' introduktionsaftale for privatforbrugere kan anvendes til private lejligheder eller huse.

For introduktion aftalen, b.special, gælder det, at Kunden betaler et elforbrug til spotpris+ et tillæg, som fremgår af kontrakten. Herudover betales der transport og afgifter for afholdt forbrug.

Introduktionsaftalen (b.special) er gyldig i en periode på 6 måneder, hvorefter Kunden vil blive overført til b.energy A/S' variable standardprodukt, b.flex.

Kunder kan kun gøre brug af introduktionsproduktet en gang. Dette er gældende uanset, om kunden har udnyttet hele introduktionsperioden, på henholdsvis 6 måneder.

2.14. Refer-a-friend

Virksomhedens "refer-a-friend"-program giver Kunden mulighed for at henvise nye kunder. For at en henvisning kan anses for at være succesfuld, skal den henviste person:

- Ikke have været kunde hos Virksomheden i en karenstid (varigheden fremgår af den konkrete kampagne)
- Ikke have en aktiv aftale hos Virksomheden
- Oprette en aftale med Virksomheden
- Ikke gøre brug af sin fortrydelsesret
- Den henviste kunde er ikke tidligere blevet henvist i forbindelse med en "refer-a-friend"- kampagne

Herudover skal gældende ret overholdes af Kunden der henviser personen.

Når Kunden succesfuldt har henvist en person til at blive oprettet som kunde hos Virksomheden, får Kunden en kreditering på næstkommende regning. Den henviste person får ligeledes også en kreditering på sin første regning.

Kunden der gør brug af Virksomhedens "refer-a-friend"-funktioner er ansvarlig for, at henvisninger sker i

overensstemmelse med gældende ret, herunder særligt relevante markedsføringsregler.

2.15 Gratis spillertrøje

Som ny b.energy-kunde har du mulighed for at få en gratis spillertrøje med i købet, når du skifter til grøn strøm hos b.energy. Du kan vælge mellem de til enhver tid tilgængelige boldklubber på hjemmesiden.

Tilbuddets betingelser:

- Tilbuddet gælder kun for nye b.energy kunder, oprettet fra d. 12. december 2023 og efter.
- For at udløse tilbuddet, skal kundeforholdet være oprettet gennem "Få en gratis spillertrøje" sign-up flowet.
- Der uddeles maks. 1 stk. spillertrøje pr. nyt kundeforhold.
- Tilbuddet gælder så længe lager haves.

Bemærk at der kan ske ændringer af tilbuddets omfang og gyldighed. Hold dig opdateret på b.energy, i nærværende handelsbetingelser eller ved kontakt til b.energys kundeservice.

2.16 Træplantning

Virksomheden planter træer i forbindelse med visse abonnementstyper. Det fremgår af den enkelte ordrebekræftelse samt kontrakt, om der bliver plantet træer i forbindelse med aftalen. Det fremgår ligeledes om dette er periodisk (f.eks. hver måned), eller om der er tale om en plantning en gang (f.eks. ved oprettelse).

Træerne vil blive plantet i puljer. Der bliver således en gang årligt plantet træer for det forgangne opgjorte år. Det vil dermed ikke være muligt for en kunde at identificere det konkrete træ, som Kundens abonnement har medvirket til plantningen af.

Træernes levetid garanteres i de første 3 år efter plantningen. Såfremt et træ går ud, vil dette således blive erstattet med et nyt træ.

2.17 Uoverensstemmelser

2.17.1 Energiankenævnet

Kunden har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis Kunden ikke er tilfreds med Virksomhedens opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af Virksomheden eller kundebehandlingen i øvrigt, kan Kunden henvende sig til Virksomhedens Kundecenter på telefon **+45 70 28 40 00** eller e-mail kundeservice@b.energy. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Virksomheden. Virksomheden besvarer Kundens henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis Kunden fortsat er utilfreds, eller hvis Kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden en måned, kan Kunden klage over Virksomheden til:

- Ankenævnet på Energiområdet: Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby
 - Telefon: 4171 50 00
 - E-mail: post@energianke.dk
 - Hjemmeside: www.energianke.dk

Ankenævnet behandler civilretlige tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

2.17.2 Den fælles europæiske klageportal

EU-Kommissionens online klageportal (OTB) kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis forbrugeren har bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her: www.ec.europa.eu/odr. Ved indgivelse af en klage skal angives vores e-mailadresse: kundeservice@b.energy.

3. Betingelser for bredbånd

For bredbåndsprодукter gælder følgende betingelser:

3.1. Produkter

Den aftalte hastighed på bredbåndsprодукtet fremgår af ordrebekræftelsen, som Kunden har modtaget ved aftaleindgåelsen.

Prisen for abonnementet fremgår af ordrebekræftelsen fremsendt til Kunden. Ud over den månedlige abonnementspris skal Kunden ligeledes betale for en Homegateway. Såfremt Kunden ønsker det, kan et

teknikerbesøg ligeledes aftales, hvor en tekniker står for opsætningen af Homegatewayen.

3.2. Tilslutning

Det er en forudsætning for at Kunden kan indgå en bredbåndsaftale med Virksomheden, at det er teknisk muligt for Virksomheden at levere den efterspurgte ydelse. Det er ligeledes en forudsætning, at ydelsen efterspørges inden for Virksomhedens geografiske dækningsområde.

Kunden er selv ansvarlig for tilslutning af tilslutningsudstyret, medmindre Kunden har bestilt et teknikerbesøg igennem Virksomheden. Tilslutningsudstyret fremsendes til Kunden, efter indgåelse af bredbåndsaftalen. Det er Kundens ansvar, at tilslutningen sker korrekt. Såfremt Kunden anmelder fejl, og denne er resultatet af Kundens egen mangelfulde tilslutning, er Kunden forpligtet til at dække Virksomhedens fejlsøgningsudgifter.

Ved bestilling af teknikerbesøg, skal Kunden betale herfor. Den aktuelle pris for et teknikerbesøg fremgår af Prisbladet. Det bør bemærkes, at prisen er forskellig, alt afhængig af, om teknikerbesøget blev bestilt i forbindelse med indgåelsen af Aftalen eller ej.

3.3. Udstyr

Alt udstyr, udleveret af Virksomheden, er godkendt til brug for tilslutning. Udstyret leveres få dage, inden Kundens bredbåndsaftale med Virksomheden har opstart.

Udstyr, der betales af Kunden, er Kundens ejendom. Medmindre andet er aftalt, er udstyret således Kundens ejendom, og det skal ikke tilbageleveres ved opsigelse af Aftalen.

3.4. Driftssikkerhed

Virksomheden gør brug af en udbyders telenet.

Hastigheden af det leverede bredbånd kan være svingende på baggrund af internettets særlige karakteristika. Hastigheden af internettet kan blandt andet være afhængig af, hvor langt installationsadressen ligger fra centralen og internettets generelle kvalitet. Virksomheden

kan som følge heraf ikke garantere, at det er muligt at levere den ønskede hastighed på leveringsadressen.

3.4.1. Vedligeholdelse I Service

Virksomheden forbeholder sig retten til at foretage vedligeholdelse, service eller opgradering af netværket, ligesom Virksomhedens leverandører har ret til at foretage sådanne aktiviteter. I denne forbindelse kan afbrydelse af internetforbindelsen være nødvendig. Afbrydelser vil så vidt muligt ske om natten.

3.4.2. Fejlrettelse

Virksomheden er som del af abonnementsaftalen forpligtet til at afhjælpe eventuelle fejl eller mangler ved de tjenester, som Virksomheden leverer. Det bemærkes, at Virksomheden har ret til at få dækket omkostninger til fejlsøgning af Kunden, såfremt fejl eller mangler er en følge af Kundens egne handlinger eller undladelser.

Såfremt den samlede internetforbindelse er afbrudt i mere end 72 timer, som følge af fejl der kan tilskrives Virksomheden, foretages en forholdsmæssig reduktion i abonnementsbetalingen, efter henvendelse fra Kunden.

3.5. Opsigelse

Det sædvanlige opsigelsesvarsel i forbrugeraftaler som denne er en måneds varsel til en måneds udgang, når der er gået 5 måneder efter Aftalens indgåelse. Andet kan dog følge af tilbuddet eller af Kundens Aftale med Virksomheden.

Hvis Virksomheden får meddelelse om, at Kunden uberettiget har bragt en fastprisaftale til ophør, inden den udløber, eller inden den kan opsiges ifølge Aftalen, er Virksomheden berettiget til at opkræve et gebyr til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af Aftalen. For andre typer af aftaler, som Kunden bringer til ophør i strid med Aftalen, er Virksomheden berettiget til at opkræve abonnement frem til udløbet af det opsigelsesvarsel inklusive bindingsperiode, der fremgår af Aftalen. Aktuelle gebyrsatser findes på Prisbladet.

3.6. Fortrydelsesret

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for Virksomhedens forretningssted kan Kunden træde tilbage

fra Aftalen inden 14 dage fra Aftalens indgåelse (fortrydelsesret). I tilfælde, hvor Aftalen påbegyndes før udløbet af de 14 dages fortrydelsesret, efter udtrykkelig anmodning fra Kunden, bibeholder Kunden fortrydelsesretten fra tidspunktet for aftalens indgåelse. Benytter Kunden sig af sin fortrydelsesret, skal Kunden betale for b.energy A/S' rimelige omkostninger i forbindelse med den leveret ydelse inden fortrydelse

Kunden skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til Virksomheden om, at Kunden ønsker at fortryde Aftalen. Kunden kan benytte den fremsendte standardfortrydelsesformular eller henvende sig på: www.b.energy/kundeservice/formular. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

3.7. Misligholdelse

Hvis Kunden væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, har Virksomheden ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning. Virksomheden forbeholder sig ligeledes retten til at afbryde forbindelsen, såfremt Kunden er i væsentlig misligholdelse.

Følgende er en ikke-udtømmende liste over væsentlige misligholdelser fra Kundens side:

- Forsøg på hacking eller brug af portscannere
- Anvendelse af internetforbindelsen med eller uden Kundens viden til spredning af virus, spam m.m.
- Krænkelse af tredjemands immaterielrettigheder
- Sletning/Forfalskning af transmissionsinformationer
- Retsstridig anvendelse af internetforbindelsen i øvrigt

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Virksomheden straks underrettes herom.

3.8. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted), fortsætter Aftalen på den nye adresse (det nye forbrugs- sted), medmindre Kunden samtidig opsiges Aftalen, jf. herved

punkt 2.8.1. Prisen for bredbånd på den nye adresse (forbrugssted) fastsættes til Virksomhedens pris, der er gældende på den pågældende adresse, som Kunden flytter til. Meddelelse om flytning skal gives til Virksomheden tidligst 2 måneder og senest 7 arbejdsdage inden flytningen.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Virksomheden straks underrettes herom.

3.9. Brug af tilslutningen

Virksomheden er ikke ansvarlig for Kundens brug af tilslutningen til internettet. Kunden er således selv ansvarlig for at brugen af internetadgangen ikke krænker gældende lovgivning. Virksomheden er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af forsinkelse, nedbrud, forkerte data eller lignende.

Virksomheden gør Kunden opmærksom på, at download af materiale fra internettet eller modtagelse af e-mail, kan medføre en risiko for virus eller lignende. Virksomheden er ikke ansvarlig for tab som følge af virus eller cyberangreb.

3.10 Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse Leveringsbetingelser eller i Aftalen mellem Parterne.

Virksomheden er ikke ansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i internetforbindelsen, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder hastighed, stabilitet eller lignende.

3.10.1 Blandet bolig/erhverv

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

3.11 Klager

Kunden har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis

Kunden ikke er tilfreds med Virksomhedens opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af Virksomheden eller kundebehandlingen i øvrigt, kan Kunden henvende sig til Virksomhedens Kundecenter på telefon **+45 70 28 40 00** eller e-mail kundeservice@b.energy. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Virksomheden. Virksomheden besvarer Kundens henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis Kunden fortsat er utilfreds, eller hvis Kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden en måned, kan Kunden klage over Virksomheden til:

Teleankenævnet Axeltorv 6, 3. th., 1609 København V.

- Telefon: **33 18 69 00**
- E-mail: teleanke@teleanke.dk
- Hjemmeside: www.teleanke.dk

Ankenævnet behandler civilretlige tvister vedrørende teletjenester.

4. Ændringer i Handelsbetingelser

Vores handelsbetingelser bliver jævnligt ajourført. Enhver ændring i vores handelsbetingelser vil fremgå af denne side.

Handelsbetingelserne er sidst blevet ændret d. 14. februar 2024.

Ændringer fra handelsbetingelser af 01-12-2023 (forrige version)

1. Afsnittet om forsikringsformidling er opdateret. En væsentlig ændring er, at forsikringsformidlingen nu udelukkende udføres af Nordic Insurance Group ApS

5. Udgiver

Websitet ejes og publiceres af: b.energy A/S

- Ørestads Boulevard 69, 2300 København S
- Telefon: (+45) 70 28 40 00
- E-mail: kundeservice@b.energy

