

Almindelige betingelser for Samstrøm A/S ved salg af produkterne Samstrøm REN SPOT, Samstrøm REN SPOT Klimavenlig, Samstrøm REN SPAR og Samstrøm REN SPAR Klimavenlig

(Version 6. august 2025)

GENERELLE BETINGELSER:

1. Generelt

- 1.1. Disse almindelige betingelser gælder for salg til private og mindre erhverv (herefter benævnt "Kunden"), der indgår aftale med Samstrøm A/S (herefter benævnt "Samstrøm") om levering af Samstrøm REN SPOT, Samstrøm REN SPOT Klimavenlig, Samstrøm REN SPAR eller Samstrøm REN SPAR Klimavenlig produktet (herefter benævnt "Aftalen").
- 1.2. Betingelserne udgør sammen med Aftalen grundlaget for aftaleforholdet mellem kunden og Samstrøm. Såfremt der er uoverensstemmelse er det Aftalen, som er gældende.
- 1.3. Opsiges Aftalen om elleverance, ophører Aftalen om de øvrige produkter og services også.
- 1.4. De leverede produkter og services fremgår af Aftalen.
- 1.5. Alle priser er i danske kroner og inkl. moms.

2. Fortrydelsesret

- 2.1. Kunden kan træde tilbage fra Aftalen inden 14 dage fra Aftalens indgåelse (fortrydelsesret). Kunden skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til Samstrøm om, at Kunden ønsker at fortryde Aftalen. Kunden kan vælge at benytte Standardformularen i forbrugeraftalelovens bilag 3. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.
- 2.2. Hvis Kunden udøver sin fortrydelsesret, refunderes alle betalinger modtaget fra Kunden, herunder leveringsomkostninger, uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor meddelelsen om Kundens fortrydelse af Aftalen er modtaget. Tilbagebetalingen gennemføres med samme betalingsmiddel, som Kunden benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre Kunden udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges Kunden ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.
- 2.3. Hvis Kunden ønsker, at levering af tjenesteydelser eller forsyning af vand/gas/elektricitet/fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal Kunden betale et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor Kunden meddeler udøvelse af fortrydelsesretten.

3. Information til Kunden

- 3.1. Al skriftlig kommunikation mellem Kunden og Samstrøm foregår som udgangspunkt elektronisk fx via e-Boks, e-mail og sms. Samstrøm udsender information som bl.a. omfatter aftaler, servicemeddelelser, betalingspåmindelser, rykkerbreve mv. Samstrøm kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til kunden med post.
- 3.2. Meddelelser mv., som Kunden modtager fra Samstrøm pr. e-Boks, e-mail og/eller sms på den aftalte e-mail adresse og/eller mobiltelefonnummer, har samme juridiske retsvirkning mht. bl.a. betalingsaccept og klagefrister, som hvis de var modtaget med almindelig post.
- 3.3. Samstrøm forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr, hvis Kunden ønsker breve sendt med post.
- 3.4. Det er Kundens pligt straks at opdatere sine oplysninger hos Samstrøm, hvis Kunden ændrer én af følgende oplysninger; e-mail adresse, mobil- nummer eller folkeregisteradresse.

4. Betaling og betalingsbetingelser samt sikkerhedsstillelse

- 4.1. Samstrøm forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr, hvis Kunden ønsker at betale sine regninger med indbetalingskort eller få sine regninger sendt med posten.
- 4.2. Hvis Kunden mangler at betale, forbeholder Samstrøm sig ret til at modregne mellem de forskellige produkter og services.

- 4.3. Betaler Kunden for sent, fremsendes en rykker, og Samstrøm opkræver et gebyr samt renter. Der løber flere omkostninger på, hvis det er nødvendigt at sende sagen til inkasso.
- 4.4. Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Samstrøm stille krav til Kunden om kontant depositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed som vilkår for at indgå en leveringsaftale eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance overfor Samstrøm. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Samstrøms risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling. Samstrøm kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes.

5. Kreditvurdering

- 5.1. Samstrøm forbeholder sig ret til at indhente kreditoplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre før leverancestart og i løbet af Aftalens løbetid.

6. Varighed og opsigelse

- 6.1. Medmindre andet er anført i Aftalen, er der en bindingsperiode på 0 måneder fra aftaleindgåelse. Aftalen kan opsiges med dags varsel ved henvendelse til Samstrøm. Dette varsel er tillige relevant, hvis Kunden ønsker at opsiges Aftalen ifm. flytning.

7. Flytning og overdragelse af Aftalen

- 7.1. Hvis Kunden flytter fra én adresse til en anden, fortsætter Aftalen på den nye adresse. Kunden skal derfor kontakte Samstrøm senest 14 dage før fraflytning og oplyse ny adresse og flytningsdato. Kunden kan give besked pr. telefon, e-mail eller post. Hvis Kunden teknisk ikke kan flytte Aftalen helt eller delvist, betragtes Aftalen for opsagt af Kunden, jf. pkt. 6. Ved for sen anmeldelse af flytning opkræves der gebyr. Der findes en oversigt over gebyrer på vores hjemmeside.
- 7.2. Kunden hæfter for forbruget selvom Kunden er fraflyttet, hvis flytning ikke bliver anmeldt.
- 7.3. Kunden må hverken helt eller delvist overdrage rettigheder eller forpligtelser i Aftalen uden Samstrøms forudgående samtykke. Samstrøm kan uden dit samtykke foretage en sådan overdragelse som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter eller aktiver og passiver til tredjemand, ligesom overdragelse kan ske til ethvert nuværende og kommende selskab inden for Samstrøm-koncernen.
- 7.4. Samstrøm kan opsiges Aftalen med et skriftligt varsel på mindst 3 måneder til udgangen af en måned.

8. Personoplysninger

- 8.1. Til brug for levering af elektricitet, administration af leveringsforholdet indsamler, behandler og opbevarer Samstrøm relevante oplysninger om Kunden, herunder identifikationsoplysninger, om Kunden og om Kundens forbrugsrelaterede forhold, herunder kontaktoplysninger, aftagenummer, målnummer, bank- og betalingsoplysninger og elforbrug, klagesager, statistiske afvigelser og forbrugsrelaterede data. Retsgrundlaget for behandlingen er, at denne er nødvendig af hensyn til opfyldelse af Aftalen om levering af elektricitet, jf. artikel 6, stk. 1, litra b i databeskyttelsesforordningen. Herudover kan behandlingen være nødvendig for at kunne iagttage retlige forpligtelser, som påhviler Samstrøm, jf. artikel 6, stk. 1, litra c i databeskyttelsesforordningen. Derudover kan behandling være nødvendig for, at et eventuelt retskrav skal kunne fastlægges, gøres gældende eller forsvares samt interessen heri, jf. artikel 6, stk. 1, litra f og 9, stk. 2, litra f i databeskyttelsesforordningen. I sager om afbrydelse af elforsyningen registrerer og behandler Samstrøm almindelige og følsomme oplysninger til brug for varetagelse af forpligtelser efter lovgivningen, herunder forhold

vedrørende dyrehold, børn eller hjælpeløse personer såsom helbredsoplysninger, hvis dette er relevant. Retsgrundlaget for behandlingen er en af følgende afhængigt af situationen: at behandlingen er nødvendig i forhold til overholdelse af retlige forpligtelser, jf. artikel 6, stk. 1, litra c i databeskyttelsesforordningen, eller at behandlingen er nødvendig for at beskytte Kunden eller en anden fysisk persons vitale interesser, hvis de ikke selv er i stand til at give et samtykke, jf. artikel 9, stk. 2, litra c i databeskyttelsesforordningen. Derudover behandler Samstrøm dit CPR nummer til identifikation af Kunden overfor DataHub i forbindelse med tilflytning og leverandørskifte, til udbetaling af tilgodehavende via Nemkonto samt til forsendelse af post til e-Boks. Retsgrundlaget for behandlingen er, at det følger af lovgivningen i form af bl.a. markedsforskrifterne udstedt af Energinet, jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2. nr. 1.

- 8.2. Samstrøm er berettiget til at videregive oplysningerne til andre, såfremt der er en forpligtelse hertil via lovgivning, eller i det omfang det er nødvendigt for levering af en ydelse, herunder til administrationsselskaber, DataHub, det lokale netselskab i sager om afbrydelse af elforsyningen, kommuner såfremt Samstrøm bliver bekendt med at en person under 18 år lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, og politiet såfremt Samstrøm bliver bekendt med, at dyrehold behandles uforsvarligt.
- 8.3. Kundens personoplysninger opbevares så længe, Kunden er kunde hos os. Ved ophør af kundeforholdet opbevares Kundens personoplysninger i 3 år derefter eller længere tid, hvis påkrævet af lovgivningen. Således opbevares oplysninger, der er en del af regnskabsmateriale i fem år i overensstemmelse med bogføringsloven samt oplysninger om forbrug, der anvendes til statistiske formål. Følsomme personoplysninger opbevares så længe, de er relevante og nødvendige i forbindelse med en afbrydelse, samt så længe det er relevant og nødvendigt af hensyn til Kundens eller vore medarbejders sikkerhed.
- 8.4. Kunden kan ved henvendelse til Samstrøm få indsigt i sine oplysninger og få rettet eventuelle fejl. Kunden har i visse tilfælde ret til at få slettet sine oplysninger, få begrænset behandlingen, gøre indsigelse mod behandlingen og få sine oplysninger udleveret digitalt. Derudover kan Kunden klage til Datatilsynet over Samstrøms håndtering af sine persondata. Læs mere herom på Datatilsynets hjemmeside www.datatilsynet.dk.

9. Uoverensstemmelser

- 9.1. Ved klager kan Kunden henvende sig til Samstrøm.
- 9.2. Opnås der ikke enighed om sagen, kan klagen indbringes for: Ankenævnet på Energiområdet, www.energianke.dk hvis Kunden er forbruger eller Forsyningstilsynet, www.forsyningstilsynet.dk.
- 9.3. Tvister mellem Kunden og Samstrøm afgøres efter dansk ret.

10. Misligholdelse

- 10.1. Såfremt en af parterne væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen eller disse betingelser, kan den anden part ophæve Aftalen. En ophævelse medfører, at leverancen straks ophører, og Kunden skal betale eventuelt skyldige beløb til Samstrøm.
- 10.2. Såfremt Kunden misligholder betalingsforpligtelsen eller har afgivet fejlagtige oplysninger, kan Samstrøm ophæve Aftalen.
- 10.3. Samstrøm kan endvidere ophæve Aftalen, hvis Kunden ikke har en aftale med det lokale netselskab, eller at Aftalen med det lokale netselskab ophører.

11. Erstatningsansvar

- 11.1. Tvister mellem Kunden og Samstrøm afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsreglerne i Købelovens forbrugerafsnit. Sager mod Samstrøm med relation til disse Leveringsbetingelser eller Aftalen mellem Parterne anlægges som udgangspunkt ved Retten i Kolding. Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod Samstrøm ved sit eget hjemting, jf. nærmere Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.
- 11.2. Samstrøm er ikke ansvarlig for skader eller tab som følge af fejl, planlagte eller utilsigtede afbrydelser i elnettet herunder også spændingsforhold, frekvens og støjforhold.

12. Force majeure

- 12.1. I tilfælde af force majeure suspenderes Samstrøms og Kundens forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse betingelser og/eller særskilt aftale, så længe force majeure består. Force majeure

forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt. Force majeure foreligger, hvis Samstrøm eller Kunden forhindres i at opfylde Aftalen på grund af forhold, der indtræder efter aftaleforholdets start, og som er uden for den pågældende Parts kontrol. Force majeure kan især foreligge i tilfælde af nedennævnte forhold (ikke udtømmende):

- Ekstraordinære naturkræfter, herunder jordskælv, stormflod og isvinter
 - Samfundsfiendtlige handlinger, herunder krig, borgerlig opstand eller terror
 - Brande, ildsvåde og hærværk
 - It-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager it- og kommunikationsnedbrud
 - Sammenbrud eller skade på Elanlæg, der ikke skyldes Netselskabets fejl eller forsømmelser
 - Umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører.
 - Arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockout
 - Forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion.
- 12.2. Force majeure foreligger endvidere, hvis en Part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til Leveringsbestemmelserne eller Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure. Kan Samstrøm ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at Netselskabet eller Energinet.dk har erklæret force majeure i distributions- og/eller transmissionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem Samstrøm og Kunden.

13. Ikrafttrædelse og ændringer

- 13.1. De til enhver tid gældende betingelser findes på Samstrøms hjemmeside.
- 13.2. Med minimum tre måneders forudgående varsel kan Samstrøm ændre i de almindelige betingelser. Samstrøm kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen og disse betingelser i følgende situationer:
- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Samstrøms levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende,
 - For at imødegå inflation regnet fra 1. januar 2017 (indeks 100)
 - Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis,
 - Ved produktændringer,
 - For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundeadfærd i forbindelse med administration af Aftalen.
- 13.3. Varsling om ændringer i de almindelige betingelser herunder priser, gebyrer etc. vil ske i form af fx meddelelser på hjemmeside, ved regningsfremsendelse, e-mail eller anden kundespecifik information.
- 13.4. Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på ændrede vilkår, kan Kunden opsiges Aftalen, inden ændringerne træder i kraft. Ændringer i betingelser og priser, som alene er til Kundens fordel, kan gennemføres uden varsel, men vil blive offentliggjort på vores hjemmeside. Sådanne ændringer berettiger ikke, at Kunden opsiger Aftalen.
- 13.5. Ændringer, der skyldes ændret lovgivning eller påbud fra offentlige myndigheder udenfor Samstrøms kontrol, træder i kraft uden forudgående information til Kunden, hvis det ikke er muligt at varsle disse.

PRODUKTSPECIFIKKE BETINGELSER: EL

14. Forholdet mellem parterne i forhold til levering af el

- 14.1. Det er en forudsætning for leverancen af el, at Kunden er tilsluttet det kollektive elforsyningsnet via en aftale med det lokale netselskab, og at Kunden til enhver tid opfylder betingelserne herfor.
- 14.2. Samstrøm har ret til at stoppe leverancen af el, hvis det lokale netselskab afbryder forsyningen af el til Kunden.
- 14.3. Det lokale netselskab er ansvarlig for den fysiske distribution af el. Det lokale netselskab er endvidere ansvarlig for udbedring ved strømafbrydelse samt strømmens kvalitet, herunder at elkvaliteten opfylder de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i netselskabets betingelser.
- 14.4. Måling af leveret el sker iht. det lokale netselskabs regler, og deres målerudstyr danner udgangspunkt for afregning af el. Det er endvidere det lokale netselskab, der har ansvaret for, at målingerne er korrekte.

- 14.6. Det er op til Kunden at sikre de nødvendige måleraflæsninger gennem det lokale netselskab. Mangler der aflæsninger, eller er oplysningerne ikke rigtige, kan Samstrøm afregne efter et skønnet forbrug.
- 14.7. Kunden skal acceptere efterregulering af opkrævningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller det lokale netselskabs korrektion af måledata eller målefejl.
- 14.8. 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.

15. Pris på el

- 15.1. Den aftalte pris er inklusiv volumenfleksibilitet, medmindre andet fremgår af Aftalen, men eksklusiv betaling til det lokale netselskab samt afgifter og gebyrer mv., som pålægges Samstrøm. Gældende afgifter og gebyrer vil fremgå af fakturaen.
- 15.2. Samstrøm køber net- og systemydelser af Kundens Netselskab og Energinet.dk og fakturerer Kunden for levering af elektricitet inklusive net- og systemydelser (transport), omkostninger til offentlige forpligtelser (PSO), elafgifter m.v. Netselskabets bindende midlertidige prisnedsættelser videreføres uændret til.
- 15.3. Kunden bliver, afhængig af leveringsadressen, afregnet til den gennemsnitlige spotpris pr måned på Nord Pool (den nordiske el børs) for enten Jylland/Fyn eller Sjælland tillagt det reelle forbrugsmønster plus et eventuelt aftalt tillæg.
- 15.4. Den gennemsnitlige spotpris pr måned for Jylland/Fyn (DK1) eller Sjælland (DK2) fremgår af Nord Pools hjemmeside (www.nordpoolgroup.com).
- 15.5. Samstrøm kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen og disse betingelser i overensstemmelse med pkt. 13.2.
- 15.6. Eventuelt tillæg til spotpris fremgår af Aftalen.
- 15.7. Kunden kan til enhver tid finde aktuelle traiffer for Energinet på Energinets hjemmeside her <https://energinet.dk/El/Elmarkedet/Tariffer/Aktuelle-tariffer>. Priserne for netselskabernes aktuelle tariffer kan findes på netselskabernes hjemmesider.

16. Ekstreme udbuds-/efterspørgselsforhold vedrørende elektricitet

- 16.1. I særlige tilfælde, hvor udbuds- og efterspørgselskurverne i enkelte timer ikke mødes, idet efterspørgslen overstiger udbuddet, og der således ikke dannes pris, må Samstrøm indkøbe reguler kraft. Kunden afregnes her de faktiske anskaffelsesomkostninger i den eller de timer, uanset hvilken afregningsform, der er aftalt. Dette gælder uanset eventuel aftale om en fast pris el. lign. Ved reguler kraft forstås den strøm som indkøbes af den systemansvarlige i løbet af driftsdøgnet til afbalancering af elnettet.

17. Mængde af el

- 17.1. Det forventede årsforbrug baseres på oplysninger fra det lokale netselskab. Målerstand ved Leveringsstart aflæses af det lokale netselskab, enten gennem fjernaflæsning eller ved udsendelse af aflæserkort. Kunden opfordres til at undersøge måleren forud for leveringsstart. Får Kunden mistanke om, at måleren er beskadiget, står stille, registrerer forkert eller på anden måde har unormal funktion, skal Kunden straks underrette Samstrøm herom.

18. A conto

- 18.1. Eventuel aconto opkrævning beregnes på baggrund af det lokale netselskabs oplysninger om dit forventede forbrug.
- 18.2. Samstrøm modtager som minimum én gang årligt besked fra det lokale netselskab om det faktiske forbrug i en given periode. Hvis der er opkrævet for lidt, skal Kunden betale forskellen sammen med en eventuel ny aconto regning. Hvis der er opkrævet for meget, modregnes det for den kommende periode.
- 18.3. Ved Aftalens ophør eller flytning modtager Kunden en slutaflæsning ca. 6 uger efter modtagelse af slutaflæsningen.