

Standard- og leveringsbetingelser for elforbrug og produktion til privatkunder

1 Aftalegrundlag

Nærværende standard- og leveringsbetingelser gælder for alle tilbud og elaftaler om levering/afregning af el mellem Jysk Energi A/S, CVR: 21 10 58 48 ("Jysk Energi") og private husholdningskunder i fællesskab (Parterne). Betingelserne udgør, sammen med det konkrete tilbud/elaf tale, det samlede aftalegrundlag ("Aftalen").

2 Priser

2.1 Prisgrundlag

Priserne fremgår af Aftalen og angiver Kundens betaling for den valgte aftaletype (spot/fastpris) samt eventuelle tillæg eller fradrag, abonnementsydelse og specifikke produktkomponenter. Medmindre andet er angivet i Aftalen, er priserne eksklusive de til enhver tid gældende skatter, afgifter, moms, tariffer, netabonnementer og myndigheds-/forsyningsgebyrer, som viderefaktureres til kunden uden merpris. Omkostningerne til balancering viderefaktureres til Kunden efter principperne beskrevet i pkt. 2.4. Valuta: Afregning sker som udgangspunkt i danske kroner (DKK).

2.2 Prisområde

Priser opgøres for det prisområde, hvor leveringen sker (DK1- vest for Storebælt/DK2 – øst for Storebælt). Ved skift af prisområde kan der ske prisjustering i overensstemmelse med Aftalen.

2.3 Produkttyper og prisfastsættelse (Variabel og fastpris)

For spotprodukter fastsættes prisen på baggrund af den relevante børspris i Kundens prisområde (DK1/DK2) på Nord Pool, tillagt/fratrucket de i Aftalen angivne tillæg i det til enhver tid gældende tidsinterval defineret af Nord Pool. For Fast Strøm produkter ændres prisen hvert kvartal i takt med markedets prisforventninger. Aktuelle priser kan findes på jyskenergi.dk

2.4 Balanceomkostninger

For forbrug er leverancen inkl., balanceomkostninger.

For produktion viderefaktureres balanceomkostninger, som er Jysk Energis udgift til ubalancemængder i den pågældende måned, og i det pågældende prisområde. Omkostningen opgøres pr. kundetype og prisområde og fordeles forholdsmæssigt pr. kWh på Kundens målte leverede produktion i perioden. Hvis Kundens produktionsmønster væsentligt afviger fra den pågældende kundetype (fx gentagne store produktionsafvigelser), kan Jysk Energi – efter forudgående skriftlig meddelelse – anvende et kundespecifikt balancetillæg.

2.5 Oplyste gebyrer

Jysk Energis til enhver tid gældende gebyrer og abonnementsbetingelser fremgår af www.jyskenergi.dk. Jysk Energi kan ændre gebyrer, priser og

prisberegningsmetode. Ændringer varsles i overensstemmelse med gældende lovgivning.

3 Levering

3.1 Leveringspunkt og nettransport

Levering sker i Kundens prisområde på det overordnede højspændingsnet. Transporten til leveringspunktet (målepunkts ID'et) afregnes som nettarif af den lokale Netselskab og betales af Kunden.

3.2 Adgang til at aftage/aflevere

Kunden kan til enhver tid aftage (forbrug) og – hvor relevant – aflevere (produktion) el efter øjeblikkeligt behov inden for de tekniske rammer, der gælder i elnettet (Netselskab/Energinet).

3.3 Leveringskvalitet og driftsafbrydelser

Elkvaliteten følger Netselskabets til enhver tid gældende standarder. Netselskabet kan afbryde eller indskrænke forsyningen i forbindelse med nødvendige arbejder eller fejl i nettet.

Begrænsninger, fejl eller afbrydelser, der hidrører fra netsystemet (Netselskab/Energinet), udgør ikke misligholdelse fra Jysk Energis side og håndteres efter pkt 13 (Force majeure). Levering genoptages, så snart forholdet er ophørt, og Kunden skal fortsat opfylde øvrige ikke-berørte forpligtelser.

3.4 Forudsætninger for levering

Det er en forudsætning for Jysk Energis levering, at Kunden til enhver tid har gyldig tilslutningsaftale og opfylder Netselskabets betingelser. Uden gyldig tilslutning kan Jysk Energi ikke opfylde Aftalen.

3.5 Repræsentation i net- og leverandørskifteprocesser

3.6 Varsling af forhold med betydning for levering

Kunden skal uden ugrundet ophold informere Jysk Energi om forhold, som kan påvirke leverancen væsentligt (fx større varige forbrugs-/produktionsændringer eller flytning/adresseændring).

4 Måling og data

4.1 Afregningsgrundlag (DataHub)

Afregning sker på baggrund af måledata fra netselskabet via DataHub. Det er netselskabet, der definerer i hvilket tidsinterval måledata leveres til DataHub. DataHub og markedsregler definerer i hvilket tidsinterval Jysk Energi modtager afregningsvalide måledata.

4.2 Målemetoder

Målere fjernaflæses af netselskabet. Det er netselskabet, der definerer metoder til at indsamle måledata.

4.3 Manglende eller fejlbehæftede måledata

Hvis måledata mangler eller er fejlbehæftede, kan Jysk Energi midlertidigt afregne a conto i henhold til Aftalen. Når endelige måledata foreligger, efterreguleres der til faktisk målte værdier.

4.4 Målerfejl og dialog med netselskab

Ved begrundet mistanke om målerfejl eller uoverensstemmelser kan Jysk Energi, på Kundens vegne, rette henvendelse til og føre dialog med netselskabet. Kunden bistår med nødvendige oplysninger til afklaring og korrektion.

4.5 Stamdata og afgiftsforhold

Kunden skal sikre, at stamdata (navn, leveringsadresser, CPR nr, kontaktoplysninger, herunder email mv.) er korrekte og ajourførte, så fakturering og afgiftsbehandling kan ske korrekt. Ændringer meddeles uden ugrundet ophold til Jysk Energi. Jysk Energi sikrer ved behov korrekt indmelding til DataHub.

4.6 Korrektioner og differencer

Modtager Jysk Energi fra DataHub en korrektion af allerede afregnede måledata vil evt. differencer debiteres/krediteres ved en efterfølgende afregning i overensstemmelse med Aftalen.

4.7 Varsling ved måler/stamdata

Kunden varslers, inden for rimelig tid, Jysk Energi om ændringer, der påvirker måling og afregning (fx målerudskiftning, sammenlægning/opdeling af målepunkter), så nødvendige registreringer kan gennemføres rettidigt.

5 Fakturering og betaling

5.1 Fakturering

Jysk Energi fakturerer månedsvis eller kvartalsvis forud, medmindre andet er aftalt. Endelig afregning baseres på de måledata, der modtages via netselskabet/Datahub, og fremsendes med næste aconto-opkrævning.

5.2 Forfald og betalingsfrister

Betalingen kan med frigørende virkning kun ske til den i fakturaen anviste konto/betalingskanal og senest kl. 11.00 på forfaldsdagen. Falder forfald på en lørdag, søndag eller helligdag, anses førstkommande bankdag som rettidig betalingsdag. Betalingsbetingelsen er 14 dage netto fra fakturadato, medmindre andet er aftalt. Sker betalingen ikke rettidigt, beregner Jysk Energi renter efter renteloven. Herudover kan Jysk Energi opkræve lovbestemte gebyrer samt rimelige, dokumenterede inddrivelsesomkostninger.

Kunden kan ikke modregne egne krav i Jysk Energis fordringer eller tilbageholde betaling, medmindre modkravet er skriftligt anerkendt af Jysk Energi eller fastslået ved endelig dom. Kreditnotaer kan kun anvendes til den

faktura, de vedrører, og kan ikke modregnes i andre eller kommende fakturaer uden skriftlig accept af Jysk Energi.

5.3 Faktureringskanaler og leveringsoplysninger

Jysk Energi fakturerer elektronisk via PDF på e-mail, e-boks eller lignende.

Kunden skal oplyse en dedikeret e-mailadresse til fremsendelse af faktura og anden aftalerelevant kommunikation.

Ved postforsendelse kan der opkræves et forsendelsesgebyr pr. faktura i henhold til Jysk Energis til enhver tid gældende prisliste.

5.4 Modregning

Jysk Energi er berettiget til at modregne ethvert forfaldent krav mod Kunden i ethvert tilgodehavende, som Jysk Energi (eller koncernforbundne selskaber) har eller får mod Kunden – uanset om kravene udspringer af nærværende Aftale eller andre aftaleforhold. Omkostninger ved øvrige inddrivelsesforanstaltninger afholdes af Kunden.

5.5 Særlige afgiftsforhold

Kunden skal uden ugrundet ophold meddele Jysk Energi ændringer i særlige afgiftsforhold (fx elvarme) og stille nødvendig dokumentation til rådighed; manglende eller forkerte oplysninger kan medføre efteropkrævning/korrektion.

5.6 Adgang til faktura og forbrugsoplysninger

Kunden har digitalt adgang til alle faktura og løbende forbrugsoplysninger.

6 Produkter

6.1 Mængde

For alle produkter gælder det, at det er uden mængdebegrænsning.

6.2 Fastprisaftaler

På aftaler med fastpris prissætning, er elprisen fast i foruddefineret tidsrum. Aktuelle priser oplyses på jyskenergi.dk og/eller via andre digitale selvbetjeningstjenester (f.eks. appen ello) eller kundens individuelle elaftale. Det er Kundens ansvar at følge prisudviklingen, og agere herefter.

6.3 Variable aftaler

På aftaler med variabel (spotbaseret) prissætning svinger priserne, hvilket kan være forbundet med risiko. Aktuelle priser oplyses på jyskenergi.dk og/eller via andre digitale selvbetjeningstjenester (f.eks. appen ello). Det er Kundens ansvar at følge prisudviklingen, og agere herefter.

6.4 Klima El

Ved tilvalg af Klima El køber Jysk Energi certifikater efter myndighedernes gældende retningslinjer. Klima El er baseret på 100% vedvarende energikilder

fra Danmark. Priser og øvrige vilkår for Klima El fremgår af den individuelle elaftale.

7 Sikkerhedsstillelse

7.1 Før ikrafttrædelse

Jysk Energi kan kræve sikkerhed for Aftalens ikrafttræden; stilles den ikke senest dagen før aftalens ikrafttræden, bortfalder Aftalen.

7.2 Løbende kreditvurdering

Jysk Energi kan løbende kreditvurdere Kunden og efter ikrafttrædelsen kræve forudbetaling og/eller supplerende sikkerhed, hvis Jysk Energi vurderer, at der er risiko for, at Kunden vil komme i restance eller restancen bliver uerholdelig.

Jysk Energi forbeholder sig ret til, i hele aftaleperioden, løbende at modtage kreditoplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer og/eller skyldnerregistre.

7.3 Frister og retsvirkninger

Ved Kundens manglende betaling fremsendes krav om indbetaling af sikkerhedsstillelse med en frist på 15 hverdage fra modtagelsen.

Er Kunden ikke i restance, men kreditvurderes Kunden til at skulle stille sikkerhed, gives der 2 måneder til at stille den.

Stilles den krævede sikkerhed ikke inden fristen, vil Aftalen kunne ophæves og levering standses efter gældende lovgivning.

Jysk Energi forbeholder sig ret til at ændre Aftalen til månedlig forudbetaling på baggrund af kreditvurdering. Ændringen vil træde i kraft fra tidligst næstkommende 1. i måneden.

7.4 Sikkerhedens størrelse

Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Jysk Energis risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders forbrug. Jysk Energi kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes.

8 Flytning og overdragelse

8.1 Overdragelse af Aftalen

Kunden må ikke overdrage Aftalen (helt eller delvist) til tredjemand uden forudgående skriftligt samtykke fra Jysk Energi. Inden samtykke kan Jysk Energi kræve kreditvurdering og sikkerhed hos den nye aftalepart. Sker overdragelse uden samtykke, kan Jysk Energi afvise overdragelsen eller opsiges/ændre Aftalen og kræve bod/erstatning for dokumenteret tab (prissikring, omkostninger og manglende indtjening).

8.2 Flytning til nyt leveringspunkt

Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted), fortsætter Aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden opsiges Aftalen. Aftalen på den nye adresse (forbrugssted) fortsætter som hidtil. Der kan dog forekomme prisjusteringer i forbindelse med flytning fra et pris- og/eller netområde til et andet. Slutafregning for det fraflyttede leveringspunkt udsendes senest 4 uger efter ophør/fraflytning.

Kunden skal varsle Jysk Energi om flytningen senest 10 hverdage inden flytningen. Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Jysk Energi straks underrettes herom.

8.3 Overdragelse fra Jysk Energi:

Jysk Energi kan uden Kundens samtykke overdrage Aftalen til koncernforbundet selskab eller som led i hel/delvis overdragelse af aktiviteter; ny leverandør indtræder i rettigheder og forpligtelser.

9 Aftaleperiode og ophør

9.1 Varighed og binding

Aftalens start fremgår af el-aftalen.

Aftalen løber frem til opsigelse, og medmindre Aftalen angiver andet, er der ingen binding på Aftalen, og Kunden kan derfor opsiges Aftalen efter ønske.

Angiver Aftalen en bindingsperiode, vil en opsigelse i bindingsperioden udløse et gebyr for misligholdt kontrakt til dækning af omkostninger ved afvikling af Aftalen.

9.2 Konvertering undervejs

Kunden kan frit skifte produkt ved Jysk Energi, såfremt produktspecifikke betingelser er overholdt. Produktskifte kan ske ved næstkommende månedsskifte

9.3 Udløb og fortsættelse

For alle aftaler gælder, at Jysk Energi automatisk fortsætter elleverancen til Kunden efter udløbet af den aftalte leveringsperiode, medmindre Kunden selv har lavet en ny elaftale med Jysk Energi eller skifter til anden leverandør. Levering af el sker herefter på standardvilkår for Variabel Strøm med Klima.

10 Produktion

Produktion afregnes efter gældende principper for momsbehandling. I dag er strømprøduktion omfattet af omvendt betalingspligt. Afregning af produktion sker kvartalsvis bagud.

Jysk Energi får med Aftalen fuldmagt til at udstede certifikater på produktionen. Certifikater der udstedes, tilfalder Jysk Energi uden beregning. Jysk Energi får råderet over certifikaterne og disse kan bl.a. indgå i Jysk Energis markedsføring.

11 Misligholdelse

11.1 Hvad anses som væsentlig misligholdelse

Væsentlig misligholdelse foreligger bl.a. ved: betalingsmisligholdelse, manglende sikkerhed/forudbetaling efter påkrav, væsentlig overtrædelse af Aftalen, der ikke afhjælpes inden frist, væsentlig misligholdelse af andre aftaler mellem Parterne (kryds-misligholdelse), insolvens-tegn (rekonstruktion, konkursbegæring, negativ egenkapital mv.), dødsfald og ved manglende oplysninger om bopæl, fx udrejst eller forsvundet ifølge Folkeregistret.

11.2 Betalingsmisligholdelse

Ved manglende rettidig betaling af sikkerhedsstillelse kan Jysk Energi ophæve aftalen og foretage et leveranceophør med øjeblikkelig virkning. Genoptagelse kan kræves betinget af fuld betaling af forfaldne beløb, renter og omkostninger. Leveranceophør fritager ikke Kunden for betalingsforpligtelser.

11.3 Andre misligholdelser (afhjælpning)

Ved anden væsentlig misligholdelse end betalingsmisligholdelse kan Jysk Energi standse eller ophæve, medmindre forholdet er afhjulpet senest 5 arbejdsdage efter skriftligt påkrav.

11.4 Kreditværdighed, sikkerhed og forudbetaling

Jysk Energi kan foretage løbende kreditvurdering og kræve forudbetaling og/eller sikkerhed ved forværret kreditværdighed. Stilles krævet sikkerhed efter skriftligt påkrav, kan Jysk Energi opsiges Aftalen og stoppe leverancen.

11.5 Kryds-misligholdelse

Misligholder Kunden væsentligt en eller flere andre aftaler mellem Parterne, kan Jysk Energi ophæve denne Aftale med øjeblikkelig virkning ved skriftlig meddelelse.

11.6 Jysk Energis misligholdelse

Misligholder Jysk Energi væsentligt og afhjælper ikke senest 10 arbejdsdage efter Kundens skriftlige påkrav, kan Kunden ophæve Aftalen. Kunden kan kræve erstatning for merpris ved indgåelse af en tilsvarende alternativ el-aftale; tabet opgøres som differencen mellem Aftalens pris og den højere pris i den alternative el-aftale $\times$ forventet restforbrug; dokumentation for alternativ el-aftale fremsendes til Jysk Energi.

11.7 Erstatning og bod ved ophævelse pga. Kundens misligholdelse

Ved Jysk Energis ophævelse pga. Kundens misligholdelse kan Jysk Energi kræve erstatning/bod for dokumenteret tab, herunder prissikringstab opgjort som differencen mellem Aftalens pris og gældende markedspris på ophævelsesdagen $\times$ forventet restforbrug; relevant markedsdokumentation fremsendes til Kunden. Herudover kan kræves rimelige omkostninger og manglende indtjening i overensstemmelse med Aftalen og dansk ret.

11.8 Modregning og øvrige aftaler

Ved ophævelse pga. Kundens misligholdelse kan Jysk Energi ophæve øvrige aftaler med Kunden uden særskilt varsel og modregne ethvert krav mod ethvert tilgodehavende i koncernen.

11.9 Form og frister

Påkrav og ophævelse skal være skriftlige. Frister i arbejdsdage regnes uden lørdage, søndage og helligdage. Ophævelse får virkning, når meddelelsen er kommet frem, hvis misligholdelsen består.

11.10 Sammenhæng til afbrydelse

Ved ophævelse kan Jysk Energi foranledige afbrydelse i henhold til pkt 12.

12. Afbrydelse

Jysk Energi 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, herunder genåbning af forsyningen, afholdes af Kunden.

I sager om afbrydelse af elforsyningen registrerer og behandler Jysk Energi Kundes oplysninger, hvis elforsyning afbrydes eller forsøges afbrudt, herunder oplysninger om:

1. Forhold der indebærer, at afbrydelse af elforsyningen umiddelbart ikke kan ske, fx pga. forhold vedrørende dyrehold, børn eller hjælpeløse personer.
2. Forhold der giver anledning til overvejelser om sikkerheden for Jysk Energis ansatte eller for personer, der varetager Jysk Energis interesser, fx Kundens adfærd.
3. Øvrige forhold på Kundens ejendom af relevans for afbrydelsen.

Oplysningerne registreres og behandles til brug for gennemførelse af den aktuelle afbrydelse og eventuelle fremtidige afbrydelsessager. Oplysningerne anvendes i kontakten med Kunden. Jysk Energi videregiver oplysninger til netselskabet og offentlige myndigheder i det omfang, det er et nødvendigt led i kommunikationen mellem elleverandør, netselskab og offentlig myndighed, fx om grunden til, at afbrydelse af elforsyningen umiddelbart ikke kan ske.

13 Force majeure

13.1 Definition, omfang og typiske hændelser

Force majeure foreligger, hvis en Part ("Ramt Part") forhindres i at opfylde Aftalen af forhold uden for Partens rimelige kontrol, som ikke med rimelig omhu kunne forudses eller overvindes. Parternes forpligtelser suspenderes i det omfang og så længe forholdet består. Force majeure kan navnlig foreligge ved ekstraordinære naturkræfter, krig/terror, brand/hærværk, omfattende IT-

og kommunikationsnedbrud, arbejdsstridigheder, forsyningsusikkerhed og væsentlige skader på elanlæg. Pengemangel er ikke force majeure. Er Netselskab eller Energinet ramt og erklærer force majeure i distributions-/transmissionssystemet, anses forholdet i samme omfang som force majeure mellem Parterne.

13.2 Varsling og dokumentation

Den Ramte Part skal uden ugrundet ophold efter kendskab skriftligt varsle modparten om hændelsens art, berørte forpligtelser og forventet varighed samt løbende give status ved væsentlige ændringer. Relevante erklæringer/dokumentation fra netselskab/Energinet mv. fremsendes i det omfang muligt.

13.3 Afbødning og delvis opfyldelse

Den Ramte Part skal loyalt søge forholdet overvundet hurtigst muligt og reducere virkningerne (teknisk omkobling, alternative leveringsvinduer, koordinering med netselskab/Energinet). Er forhindringen delvis, leveres/opfyldes i det omfang muligt; begrænset kapacitet fordeles sagligt og ikke-diskriminerende.

13.4 Retsvirkninger og genoptagelse

Kun berørte forpligtelser suspenderes; øvrige forpligtelser består. Betaling for allerede leverede ydelser, lovpligtige afgifter og påløbne omkostninger forfalder som aftalt. Begrænsninger/pålæg fra netsystemet er ikke misligholdelse fra Jysk Energi og behandles som force majeure. Når forholdet ophører, genoptages opfyldelsen uden ugrundet ophold.

13.5 Langvarige hændelser

Består force majeure uafbrudt i over 30 kalenderdage, kan hver Part kræve forhandling om midlertidige tilpasninger. Består forholdet i over 60 kalenderdage, kan berørte dele ophæves med 10 arbejdsdages skriftligt varsel uden ansvar ud over betaling for allerede leverede ydelser og nødvendige, dokumenterede nedlukningsomkostninger. Kan Aftalens hovedformål ikke realistisk opfyldes i over 90 kalenderdage, kan Aftalen ophæves i sin helhed med 10 arbejdsdages varsel.

14 Ansvar

14.1 Ansvarsgrundlag

Parterne hæfter efter dansk rets almindelige regler. Medmindre andet følger af Aftalen mellem Parterne. Hver part skal begrænse sit tab og uden ugrundet ophold informere den anden part om forhold, der kan forværre eller forlænge tabet.

14.2 Net, elkvalitet og pålagte indskrænkninger

Jysk Energi er ikke ansvarlig for skade eller tab som følge af fejl eller afbrydelser i elnettet, og heller ikke for leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold. Fejl og mangler, der skyldes

tekniske forhold i distributionsnettet, er Netselskabets ansvar; klager over kvaliteten i distributionsnettet rettes til Netselskabet. Jysk Energi er endvidere ikke ansvarlig for skade eller tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, Energinet eller Nord Pool. Håndtering af netpåvirkninger følger pkt. 3 og 13, og afbrydelse/genåbning følger pkt. 12.

14.3 Indirekte tab

Jysk Energi er uden ansvar for indirekte tab, herunder driftstab, tabt avance, produktionstab, datatab og andre følgeskader. Dette gælder også, hvor Kunden både har bolig- og erhvervsforbrug på samme adresse. Undtagelse: Ansvarsfraskrivelsen gælder ikke ved grov uagtsomhed eller forsæt hos Jysk Energi. Kunden opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

15 GDPR

15.1 Rolle og behandlingsgrundlag

Jysk Energi er dataansvarlig for personoplysninger om Kundens kontaktpersoner m.fl. til indgåelse og opfyldelse af Aftalen. Netselskabet, Energinet og Datahub er selvstændigt dataansvarlige for deres behandlinger. Behandlingsgrundlag: aftaleopfyldelse, retlige forpligtelser (fx bogføring/afgifter) og legitime interesser (fx kreditvurdering, drift/forbedring, misbrugsforebyggelse). Hvor loven kræver det, anvendes samtykke (fx visse former for elektronisk markedsføring). Ved legitim interesse foretager Jysk Energi en interesseafvejning.

15.2 Oplysninger og modtagere

Vi behandler typisk identifikations- og kontaktoplysninger, virksomhedsrelation/rolle, brug af selvbetjening/korrespondance samt måle- og afregningsdata i det omfang, de kan henføres til en fysisk person. Oplysninger stammer fra Kunden og netsystemets processer. Videregivelse kan ske, hvor nødvendigt, til Netselskab/Energinet/Datahub, myndigheder, betalings- og it-leverandører samt koncernforbundne selskaber. Databehandlere er kontraktuelt forpligtet til passende sikkerhed og fortrolighed.

15.3 Opbevaring og overførsler

Regnskabs- og bilagsdata opbevares som udgangspunkt i mindst 5 år fra regnskabsårets udløb. Øvrige personoplysninger slettes/anonymiseres, når de ikke længere er nødvendige, medmindre længere opbevaring følger af lov eller for at fastlægge, gøre gældende eller forsvare retskrav. Sikkerhedskopier udløber efter faste cyklusser.

15.4 Sikkerhed og brud

Vi anvender passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger (fx adgangskontrol, logging, segmentering og leverandørstyring). Brud på persondatasikkerheden håndteres efter interne procedurer og anmeldes uden unødigt forsinkelse til Datatilsynet i overensstemmelse med lovens frister; berørte personer informeres uden unødigt forsinkelse, når det er nødvendigt.

Når Jysk Energi behandler som databehandler, underrettes Kunden uden unødigt forsinkelse med relevante oplysninger om bruddet.

15.5 Rettigheder, kontakt og databehandlersaftale

Den registrerede har rettigheder efter GDPR (indsigt, berigtigelse, sletning, begrænsning, dataportabilitet og indsigelse). Anmodninger besvares uden unødigt forsinkelse og i overensstemmelse med lovens frister; vi kan bede om oplysninger til identitetsbekræftelse. Kontaktoplysninger fremgår af www.jyskenergi.dk

Hvis Jysk Energi behandler på Kundens vegne, indgås databehandlersaftale efter artikel 28; brug af underdatabehandlere sker med forudgående underretning og ajourført liste.

16 Klager

Kunden har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis Kunden ikke er tilfreds med Jysk Energis opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af Jysk Energi eller kundebehandlingen i øvrigt, kan Kunden henvende sig skriftligt til Jysk Energis kundecenter på: kunderservice@jyskenergi.dk

Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Jysk Energi. Jysk Energi besvarer Kundens henvendelse snarest muligt dog inden for en måned fra modtagelse og uden ugrundet ophold. Hvis Kunden fortsat er utilfreds, eller hvis Kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden én måned, kan Kunden klage over Jysk Energi til:

Ankenævnet på Energiområdet

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby Telefon

41 71 50 00

post@energianke.dk

www.energianke.dk

Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber. Retssager mod Jysk Energi A/S vedrørende Aftalen og/eller leveringsbetingelserne skal anlægges ved Retten i Holstebro.

17 Ændringer

17.1 Hvad kan ændres

Jysk Energi kan ensidigt ændre disse betingelser og vilkårene i Aftalen, herunder priser. I aftaleperioden kan pris- og vilkårskomponenter justeres, når ændringen er nødvendig og sagligt begrundet i:

- a) ændret lovgivning, bekendtgørelser eller offentlig regulering,
- b) myndighedsafgørelser, markedsregler eller systemændringer hos Energinet/Datahub/Netselskab,

c) indførelse eller ændring af skatter, afgifter, tariffer eller offentlige gebyrer,

d) strukturelle markedsændringer, herunder ændringer i afregnings- og balancemodeller, profilering/allokering, prisområder eller bortfald/ændring af referenceindeks (fx spot-/områdepris),

e) balance- og systemydelsesomkostninger samt ubalanceafregning, i det omfang omkostningsgrundlaget dokumenteret ændres,

f) krav fra handelspladser/clearere/modparter om sikkerhed, kredit- eller leveringsbetingelser, der påvirker omkostningsgrundlaget for det aftalte produkt.

17.2 Principper

Justeringer gennemføres efter nødvendigheds- og proportionalitetsprincippet og – hvor det er muligt – på en omkostningsneutral metode i forhold til det oprindeligt aftalte produkt. Relevant dokumentation kan udleveres efter anmodning.

18 Varsel & Information

Væsentlige ændringer til ugunst for Kunden varsles med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lov. Øvrige ændringer (herunder ændringer til ugunst for Kunden, som ikke er væsentlige) informeres via én eller flere af følgende kanaler: jyskenergi.dk, regningsfremsendelse, e-mail/EAN/EDI, dagspressen eller på anden sagligt begrundet måde.

18.1 Kundens rettigheder

Hvis en væsentlig ændring til ugunst for Kunden ikke følger af forhold nævnt i 17.1 a-f, kan Kunden skriftligt opsiges Aftalen med virkning fra ændringens ikrafttræden. Opsigelse i bindingsperioden udløser opgør efter §9.1.

18.2 Ikrafttræden

Ændringer træder i kraft på den i meddelelsen angivne dato og erstatter tidligere versioner.

Holstebro december 2025