

# Salg af naturgas

Ørstedes almindelige betingelser for levering  
af naturgas

1. februar 2019

Ørsted

## 1. Generelle bestemmelser

Disse leveringsbetingelser gælder for levering af naturgas fra Ørsted Salg & Service A/S, hvor naturgasleverancen hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervs-mæssig anvendelse for kunden ('Kunden'). Ørsted Salg & Service A/S (cvr-nr. 27 21 05 38) er et datterselskab i Ørsted A/S-koncernen og benævnes i det følgende som 'Ørsted'. Der indgås en aftale ('Aftalen') mellem Ørsted og Kunden om det specifikke produkt, Kunden har valgt.

Leveringsbetingelserne udgør en integreret del af Aftalen, og hvis der er uoverensstemmelser mellem Aftalen og disse leveringsbetingelser, har Aftalen forrang.

Udover Aftalen er Kunden omfattet af Ørsteds til enhver tid gældende Privatlivspolitik.

Det er fra Ørsteds side en forudsætning for Aftalens ikrafttræden, at Kunden hverken er registreret i kreditoplysningsbureau eller indenfor det seneste år har været i restance med betalinger til Ørsted A/S-koncernen.

## 2. Forholdet mellem Kunden og distributionsselskabet

Det er en forudsætning for Ørsted, at Kunden er tilsluttet distributionsnettet via sit lokale distributionsselskab og til enhver tid opfylder de dele af distributionsselskabets distributionsbetingelser, der er nødvendige for, at Ørsted kan opfylde sin leveringsforpligtelse.

## 3. Levering

Leverancen omfatter naturgas og transport til leveringsstedet, som er placeret ved overgangspunktet mellem transmissions-systemet og distributionsnettet. Betaling for distribution til Kundens gasmåler (målerstedet) i distributionsnettet og afgifter opkræves af det lokale distributionsselskab. Gaskvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitets-specifikationer i gasreglementet.

Kunden aftager naturgas efter behov. Ørsted har dog ret til midlertidigt at op-høre med forsyningen i de tilfælde, hvor distributionsselskabet afbryder forsyningen.

## 4. Måling og afregning

Afregning sker som acontoafregning, hvor acontobeløbet opkræves ud fra et skønnet årsforbrug. Endelig afregning sker årligt og ved aftalens ophør på grundlag af det faktisk målte naturgasforbrug. Afregningsgrundlaget er de forbrugsdata, som Ørsted modtager fra distributionsselskabet. Kunden og Ørsted skal acceptere en eventuel efterregulering af regninger som følge af forsinket mod-tagelse af forbrugsdata eller distributionsselskabets korrektion af forbrugsdata efter målefejl. Efterregulering ved målefejl finder sted for en periode svarende til efterregulering af regninger fra distributionsselskabet ved målefejl.

## 5. Priser, gebyrer og betalingsbetingelser

Priser på naturgas og gebyrer fremgår af Ørsteds hjemmeside, ørsted.dk, og kan desuden rekvireres hos Ørsted. Ørsted kan foretage prisændringer, herunder ændringer af gebyrer og prisberegningss metode, og andre vilkår, der iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning, jf. pkt. 12. Regninger fra Ørsted er påført oplysning om sidste rettidige indbetalingsdato, og hvortil betaling skal ske. Ved for sen betaling opkræves rykkergebyr, og der beregnes rente efter renteloven. Kunden skal betale omkostningerne til eventuel inddrivelse af restancer, herunder omkostninger til retslig inkasso.

Ørsted opkræver følgende betalingsgebyrer:

- 35 kr. inklusive moms pr. indbetalingskort, Kunden modtager fra Ørsted.
- 6,25 kr. inklusive moms pr. betalingsadvisering, Kunden modtager via Betalings-service.

Kunden kan undgå betalingsgebyr ved at betale via e-Boks.

## 6. Sikkerhedsstillelser

Ørsted kan kræve depositum eller anden sikkerhed for Kundens betaling, såfremt Ørsted vurderer, at der foreligger eller forventeligt vil opstå en begrundet risiko for tab.

## 7. Misligholdelse

Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til aftalen, har den anden part ret til at ophæve aftalen. Hvis Kunden misligholder sine betalinger over for Ørsted, kan indberetning herom ske til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler. Ophævelse af aftalen kan føre til afbrydelse af naturgasforsyningen som følge af manglende naturgasleverandør. Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Ørsted straks underrettes herom. Ørsted kan i disse tilfælde kræve forudbetaling eller anden sikkerhed for betaling, medmindre andet er bestemt ved lov.

## 8. Ansvar og force majeure

Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse leveringsbetingelser eller i en skriftlig aftale mellem parterne. Ørsted er dog uden ansvar for Kundens eventuelle driftstab, avancetab eller andet indirekte tab, som Kunden måtte lide i sin egenskab af erhvervsdrivende, medmindre Ørsted har udvist forsæt eller grov uagtsomhed. Bliver Ørsted eller Kunden ude af stand til at opfylde sine forpligtelser på grund af force majeure, suspenderes de forpligtelser, som påhviler den pågældende part, så længe opfyldeshindringen består. Den pågældende part skal straks give den anden part meddelelse herom, herunder oplyse om de nærmere enkeltheder og den forventede

varighed af force majeure. Den pågældende part skal søge at overvinde force majeure-situationen så hurtigt som muligt. Force majeure betyder omstændigheder, der indtræder efter aftaleindgåelsen, og som er uden for den pågældende parts kontrol, såfremt den pågældende part har udvist den omhu, som kræves, og som ikke med rimelighed kunne overvindes. Følgende omstændigheder skal under forudsætning af, at ovenstående er opfyldt, altid betragtes som force majeure: Ekstraordinære naturbegivenheder (herunder lynnedslag og oversvømmelser), krige, eksplosioner, brande, hærværk, it-manipulation, sammenbrud eller skade på maskiner, rørledninger og hjælpeanlæg, frysning eller hydratdannelse i ventiler og rørledninger, svigt af eller forsinkelse hos transportører eller underleverandører og arbejdsstridigheder, uanset om den berørte part selv deltager i konflikten. Force majeure foreligger endvidere, hvis force majeure-begivenheden medfører, at den berørte part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige udgifter kan opfylde sine forpligtelser. Force majeure hos transmissionselskabet, distributionselskabet og Ørsteds gasleverandører kan påberåbes af Ørsted som force majeure mellem Ørsted og Kunden.

## 9. Løbetid, ophør og overdragelse

### 9.1 Løbetid og ophør mv.

Aftalen løber fra ikrafttræden og indtil videre. Aftalen kan af begge parter opsiges med et skriftligt varsel på en måned til udgangen af en måned. Overholder Kunden ikke dette varsel, opkræver Ørsted abonnement frem til det tidspunkt, hvortil aftalen ved overholdelse af varslet kunne være opsagt, medmindre andet fremgår af Aftalen (eksempelvis ved fastprisaftaler). Ørsted sender en slutregning til Kunden inden seks uger efter leverandørskifte eller flytning. Ved skifte fra et Ørsted-produkt til et andet, foretages slutafregning af det ophørte produkt ved årsafregningen.

Kundens rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden Ørstedes forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. Ørsted må dog uden Kundens samtykke gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt concern- eller interesseforbundet selskab i Europa og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter/aktiver og passiver til tredjemand.

## 9.2 Flytning

Hvis Kunden flytter adresse (aftagested), fortsætter gasaftalen på den nye adresse (det nye aftagested). Meddelelse om flytning, datoen for flytningen (skæringsdatoen), Kundens nye adresse og aflæsning af måleren skal gives skriftligt til Ørsted senest på dagen, hvor flytningen finder sted (skæringsdatoen). Ved flytning forstås her, at Kunden fraflytter målerstedet. Flytter Kunden til en adresse, hvor der ikke er indlagt naturgas, ophører aftalen på fraflytningdagen.

## 10. Person- og kontaktoplysninger

Til brug for bl.a. opfyldelse og administration af aftalen, statistiske formål og markedsføring behandler Ørsted personoplysninger om Kunden.

Behandlingen sker i overensstemmelse med Ørstedes til enhver tid gældende Privatlivspolitik, der løbende indenfor persondatalovgivningens rammer kan opdateres ved meddelelse til Kunden. Ved indgåelsen af aftalen modtager Kunden Ørstedes gældende Privatlivspolitik i elektronisk form (som link eller vedhæftning) eller med almindelig post. Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på [ørsted.dk](http://ørsted.dk), ligesom Kunden ved henvendelse til Ørstedes kundeservice kan få fremsendt politikken.

*Kunden skal oplyse Ørsted om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder korrekt adresse, e-mail, telefonnumre mv. Meddelelser fra Ørsted, herunder varslinger efter punkt 12, anses for at være kommet frem til Kunden, når Ørsted har kommunikeret via e-Boks, Betalingsservice, e-mail, telefonnummer mv, som Kunden har oplyst til Ørsted.*

## 11. Klager

Hvis Kunden ikke er tilfreds med Ørstedes afgørelse eller behandling i øvrigt, kan Kunden henvende sig til Ørsted Customer Experience, Reklamationer. Henvendelsen giver ikke udsættelse af betalinger m.v., medmindre dette udtrykkeligt er aftalt med Ørsted. Ørsted 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, [www.energianke.dk](http://www.energianke.dk). Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

## 12. Ændringer

*Ørsted kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:*

- til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Ørstedes levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til distributionselskaber, banker, postdistributionselskaber 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 kundefærd i forbindelse med administrationen af Aftalen.

*Læs mere på [ørsted.dk/gasvilkårsændringer](http://ørsted.dk/gasvilkårsændringer).*

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

*Ændringer kan varsles ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af elektronisk post (herunder e-mail, e-Boks og sms), faktura, Betalingsserviceoversigt eller lignende kommunikationsformer.*

I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på Ørstedes hjemmeside [ørsted.dk](http://ørsted.dk) eller lignende steder.

### **13. Kundeservice**

Enhver henvendelse til Ørsted skal ske til:

Ørsted Salg & Service A/S  
Kraftværksvej 53  
7000 Fredericia  
Telefon 70 33 10 22

[ørsted.dk/kontakt](http://ørsted.dk/kontakt)  
[ørsted.dk](http://ørsted.dk)



**Ørsted Salg & Service A/S**

Kraftværksvej 53  
7000 Fredericia  
Telefon 70 33 10 22

Cvr-nr. 27 21 05 38

[orsted.dk/kontakt](http://orsted.dk/kontakt)