



Generelle vilkår for Load elaftale

Generelle vilkår for elaftale

Revideret d. 18.01.2021

Handelsbetingelser for elleverance til privatkunder

Nærværende aftalevilkår gælder for leverance af el fra el-leverandøren Looad ApS (Looad) med CVR nr. 42642789 til kunder ("Kunden"), hvor elforbruget overvejende er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse.

Ved accept af nærværende aftalevilkår giver Kunden tilladelse til, at Looad iværksætter kundeskift fra Kundens hidtidige el-leverandør til Looad.

1.0. Tilslutning til nettet

Kunden skal til enhver tid være tilsluttet det kollektive el-forsyningsnet via sin lokale el-netvirksomhed ("Netvirksomheden") og opfylde Netvirksomhedens betingelser for tilslutning og anvendelse heraf.

På vegne af Looad varetager Netvirksomheden transport af strømmen fra højspændingsnettet/tilslutningspunktet til leveringsadressen via distributionsnettet. Ved leverandørskifte repræsenterer Looad Kunden overfor Kundens Netvirksomhed. Looad kan ophøre med leverancer i perioder, hvor Netvirksomheden afbryder forsyningen.

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

1. Netvirksomheden har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde forsyningen i tilfælde af nødvendigt arbejde på distributionsnettet.
2. Kunden skal give Netvirksomheden uhindret adgang til el-anlæg, herunder målere og installationer på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af anlæg m.v. og i forbindelse med afbrydelse af forsyningen.
3. Er elforsyningen til Kundens ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal Kunden sørge for, at alle elektriske apparater på ejendommen er slukkede inden genåbningen finder sted.
4. Kunden skal på anmodning fra Netvirksomheden foretage selvaflæsning af el-målere og hente forbrugsdata hjem.
5. Netvirksomheden kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af elmålere og indhente elforbrugsdata.
6. Kunden skal straks underrette Netvirksomheden, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.

2. Måling og måledata

Det påhviler Kunden via Netvirksomheden at sikre Looad de nødvendige måler aflæsninger. Netvirksomheden er ansvarlig for elmålere og elmålingernes korrekthed. Ved tvivl om korrektheden kan såvel Looad som kunden rette henvendelse til Netvirksomheden.

Kunden skal acceptere efterreguleringer som følge af forsinkede forbrugsdata eller Netvirksomhedens korrektion af måledata efter målefejl. Ved manglende eller fejlbehæftede måledata, afregnes ud fra beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug og tilsluttede brugsgenstande.

3. Leverancen

Leverancen sker til det tilslutningspunkt og påbegyndes på det tidspunkt, som følger af aftalen.

Leverancens kvalitet skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer, der fremgår af Netvirksomheden tilslutnings bestemmelser og/eller offentlige forskrifter.

Kunden skal underrette Looad om forhold, der kan have betydning for Looads levering, for eksempel større ændringer i Kundens forventede forbrug. Looad kan i nogle tilfælde vælge at henvise Kunden til at rette henvendelse til Netvirksomheden.

4. Priser

Den aftalte pris, uden gebyrer og betaling til Netvirksomheden, fremgår af ordrebekræftelsen modtaget ved kundeforholdets oprettelse.

Kundens elpris er sammensat af tre dele:

1. Forbrug af el
2. Transport af el
3. Offentlige forpligtelser, skatter og afgifter

De enkelte elementer, herunder ændringer til de fastsatte priser, er beskrevet nedenfor i punkterne 4.1 til 4.4.

4.1 Forbrug af el (Looad Energy)

Produktet Looad Energy afregnes med den reelle spotpris (time for time) på den nordiske elbørs + et evt. tillæg pr. kWh strøm, der bruges. Og evt. abonnement. jf. den til enhver tid gældende prislister. Dertil kommer transportomkostninger, afgifter og moms.

4.2 Transport af el

Kunden betaler det net-abonnement, som Looad til enhver tid opkræves af Netvirksomheden for Kundens elmåler.

For hver forbrugt kWh betaler Kunden desuden den nettarif, som Looad til enhver tid opkræves af Netvirksomheden for transport af el.

Endelig betaler Kunden de øvrige beløb, som Looad til enhver tid opkræves af Netvirksomheden og/eller Energinet.dk for leveringen af net- og systemydelser til Kunden.

4.3 Offentlige forpligtelser, skatter og afgifter

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

Kunder med særlige afgiftsforhold er selv ansvarlige for disse, herunder for at give besked til Looad herom i det omfang dette måtte være en forudsætning for at opnå særlige afgiftsfordele.

4.4 Ændringer i transporttarif, offentlige forpligtelser, skatter og afgifter

Netvirksomheden, Energinet.dk og den danske stat kan ændre satserne for de anførte betalinger i opad- eller nedadgående retning, ligesom de kan indføre yderligere former for betalinger, afgifter mv.

Sådanne ændringer vil uden videre slå igennem på Kundens samlede elpris og vil alene blive varslet over for Kunden, såfremt gældende lovgivning ufravigeligt måtte kræve det. De til enhver tid gældende satser, som Looad opkræves af Netvirksomheden, kan findes på Netvirksomhedens hjemmeside, mens de gældende satser til Energinet.dk og for offentlige forpligtelser og afgifter kan findes på www.looad.dk.

5. Fakturering, afregning, modregning og gebyrer

Looad fakturerer alle beløb i danske kroner.

5.1. Fakturering

Fakturering og opkrævning sker som udgangspunkt elektronisk. Sidste rettidige indbetalingsdato fremgår af fakturaen.

5.2. Afregning og modregning

Afregning af el foretages aconto enten månedsvis eller kvartalsvis forud. Ved nyoprettelse kan faktureringsperioden være enten forkortet eller forlænget alt afhængig af opstartsdato. Aconto-afregningerne vil være baseret på kundens historiske og estimerede forbrug. Endelig periodeafregning sker på grundlag af kundens faktisk målte forbrug i forbrugsperioden, når Looad har modtaget målerdata fra Netvirksomheden. Det påhviler kunden gennem Netvirksomheden at sikre Looad de nødvendige måleraflæsninger. I langt de fleste tilfælde sker dette dog automatisk.

Såfremt kundens endelige periodeafregning udviser et beløb, der overstiger det acontofakturerede beløb for samme periode, så vil restbeløbet blive opkrævet sammen med den førstkommende aconto-faktura. Såfremt kundens endelige periodeafregning udviser et beløb, der er mindre end det acontofakturerede beløb for samme periode, så vil det overskydende beløb blive modregnet i den førstkommende aconto-faktura.

Afregning af Looads håndteringsgebyr foretages månedsvis eller kvartalsvis forud. Ved nyoprettelse kan faktureringsperioden være enten forkortet eller forlænget, så afregningsperioden fremadrettet følger kalendermånederne.

Looad forbeholder sig ligeledes retten til at opkræve ufaktureret forbrug fra tidligere perioder.

5.3. Gebyrer

De til enhver tid gældende gebyrer fremgår af prislisten på www.looad.dk. Disse omfatter, men er ikke begrænset til, fakturerings- og betalingsgebyr afhængig af fakturerings- og betalingsmetode, gebyr for ophør af aftalen indenfor en eventuel bindingsperiode, flyttegebyr, rykkergebyr og gebyr for varsling om inkasso.

Herudover kan både Netvirksomheden og Looad pålægge en række gebyrer ("Netgebyr") som følge af Kundens handlinger eller undladelser i forskellige situationer eller som følge af forskellige hændelser eller faktiske omstændigheder, som er forbundet til Kunden. Det gælder eksempelvis Netgebyr for Netvirksomhedens besøg hos Kunden med henblik på afbrydelse af elforsyningen (lukkebesøg). Kunden skal friholde Looad for sådanne Netgebyrer, og Looad kan hos Kunden opkræve betaling til dækning heraf, medmindre opkrævningen af Netgebyret alene beror på forhold, som kan tilregnes Looads uagtsomme handling eller undladelse. Netgebyrernes størrelse kan variere afhængig af, hvilken Netvirksomhed Kunden hører under. Netvirksomhedens gebyrer fremgår af Netvirksomhedens hjemmeside. Kunden opfordres til at holde sig opdateret herom.

6. Sikkerhedsstillelser og kreditgodkendelser

Det er fra Looads side en forudsætning for aftalens ikrafttræden, at

1. Looad kan kreditgodkende Kunden,
2. Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau,
3. Kunden ikke er i restance med betalingen for et tidligere eller andet eksisterende aftaleforhold vedrørende levering af el med Looad.

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvilje hos Kunden, kan Looad stille krav til Kunden om kontant depositum eller anden sikkerhed som vilkår for indgåelse af eller fortsat el-leverance under aftalen i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler.

7. Misligholdelse

Ved en parts væsentlige misligholdelse, kan den anden part ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. I de net-områder, hvor forsyning-pligten er ophørt, vil ophævelse af aftalen fra Looads side medføre, at der slukkes for strømmen på den adresse, aftalen vedrører. Eksempler på væsentlig misligholdelse er Kundens manglende betaling, Kundens manglende opfyldelse af Looads krav om sikkerhedsstillelse, eller ophør af Kundens aftale med Netvirksomheden.

Ved begæring om rekonstruktion, åbning af tvangsakkord, gældssanering, konkurs eller dødsfald, skal Looad straks underrettes herom. Looad kan kræve, at kunden eller dennes bo stiller betryggende sikkerhed, medmindre der forudbetales, eller der er stillet betryggende sikkerhed for kommende ydelser. Stilles den krævede sikkerhed ikke inden for den af Looad angivne frist, har Looad ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning.

8. Leveringshindringer og force majeure

I tilfælde af leveringshindringer, der skyldes forhold uden for Looads kontrol (force majeure), suspenderes alle Looads forpligtelser, så længe hindringen består. Som eksempler på force majeure kan nævnes ekstraordinære naturkræfter, krige, terror, brande, hærværk, it-manipulation, it-nedbrud, sammenbrud eller skade på el-anlæg, mulighed med hensyn til at fremskaffe arbejdskraft, maskiner eller materialer og arbejdsstridigheder, uanset om parten selv er part i eller årsag til arbejdsstridighederne. Force majeure foreligger endvidere, hvis Looad kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssigt store, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser.

Kan Looad ikke opfylde sine forpligtelser, på grund af at Energinet.dk eller Netvirksomheden har erklæret force majeure i transmissions-systemet, kan Looad også påberåbe sig denne force majeure over for Kunden.

9. Erstatningsansvar

Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse betingelser eller i parternes kontrakt. Looad er dog uden ansvar for kundens eventuelle driftstab, avancetab eller andet indirekte tab, medmindre Looad har handlet forsætligt eller groft uagtsomt.

Looad er ikke ansvarlig for skade eller tab som følge af fejl eller afbrydelser i el-nettet, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold. Looad er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netvirksomheden, Energinet.dk, eller den nordiske el-børs, Nord Pool Spot. Fejl og mangler, som skyldes tekniske forhold i distributionsnettet, samt Netvirksomhedens manglende overholdelse af Tilslutningsbestemmelserne, er Netvirksomhedens ansvar. Kundens eventuelle erstatningskrav i denne forbindelse rettes mod Netvirksomheden.

10. Fortrydelsesret

Kunden har ret til at fortryde aftalen indtil 14 dage efter aftalens indgåelse. Fristen starter på datoen for ordreafgivelsen.

Ønsker Kunden at fortryde aftalen, skal Kunden give Looad besked inden fristens udløb. Hvis leverancen er ønsket opstartet tidligere end de 14 dage, så skal fortrydelsen fremsendes til Looad senest 4 dage før leverancestart. Skulle leverancen være påbegyndt inden de 14 dage, så bortfalder retten til fortrydelse. Meddelelse om fortrydelse skal ske via e-mail til hej@looad.dk med fremsendelse af udfyldt fortrydelses-blanket (Denne sendes med sammen med vilkår pr. mail efter oprettelse som kunde).

11. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse, bliver aftalen overført til den nye adresse og er dermed gældende for samtlige aftagenumre på den nye adresse, medmindre Kunden opsig aftalen. Afregningsprisen på den nye adresse fastsættes til den afregningspris, der gælder i det pris- og distributionsområde, som Kunden flytter til.

Aftalen vil tillige fortsat gælde for aftagenumre på den fraflyttede adresse, indtil Looad får besked om opsigelse jf. punkt 12.

Meddelelse om flytning skal gives til Looad tidligst to måneder og senest 10 arbejdsdage inden flytningen. Kunden skal ved flytning oplyse Looad kundenummer, den nye adresse samt datoen for flytningen. På selve datoen for flytningen skal Kunden endvidere foretage selvaflæsning af elmåleren, hvis den ikke kan fjernaflæses af Netvirksomheden. Modtager Looad ikke en aflæsning i forbindelse med flytningen, kan Looad vælge at foretage slutafregning af elforbruget på den fraflyttede adresse på baggrund af et skønnet elforbrug, der beregnes af Kundens Netvirksomhed. Kundens manglende aflæsning kan udløse et gebyr. Modtages der efterfølgende en aflæsning, så kan Looad vælge at efterregulere slutafregningen.

12. Opsigelse, overdragelse mv.

Leveringsperiode, opsigelsesvarsel og eventuel binding fremgår af ordrebekræftelsen modtaget ved aftalens indgåelse.

12.1. Opsigelse

Kunden kan opsigse aftalen med en måneds varsel til udgangen af en måned dog tidligst til udløb af bindingsperiode, hvis kunden er omfattet af en sådan. Meddelelse om opsigelse skal ske via e-mail til hej@load.dk.

Særligt for ejere gælder, at hvis Kunden på opsigelsestidspunktet ejer eller fortsat fremstår som ejer i offentlige registre af den ejendom, som aftalen vedrører, så får Kundens opsigelse uanset ovenstående først effekt fra det tidligste af følgende tidspunktet:

1. Når Looad fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, og har haft mulighed for at verificere, at Kunden eller en anden kunde har indgået en ny aftale med et el-handelsselskab om el-leverance til ejendommen, eller
2. Når Looad fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, og har haft mulighed for at verificere, at elforsyningen til ejendommen er afbrudt, eller
3. Når Looad fra Kunden eller ad anden vej modtager meddelelse om, og har haft mulighed for at verificere, at Kunden ikke længere fremstår som ejer af ejendommen i offentlige registre.
Hvis Kunden fremsætter ønske til Looad om afbrydelse af elforsyningen til ejendommen jf. punkt 2 ovenfor, vil Looad straks videresende anmodningen til den relevante Netvirksomhed. Netvirksomheden vil herefter forestå afbrydelsen. Looad kan blive pålagt et gebyr af Netvirksomheden for afbrydelsen. Kunden skal friholde Looad herfor.
Kunden er forpligtet til at aftage el i overensstemmelse med aftalen frem til aftalens ophør. Ved kundens ophør inden for opsigelsesperioden eller inden for en eventuel bindingsperiode, forbeholder Looad sig retten til at opkræver Kunden et gebyr for førtidigt ophør, der dækker eventuelle omkostninger forbundet med afvikling af aftalen.

Ved aftaleforholdets ophør slutfregner Looad kunden hurtigst muligt efter at skiftet af el-leverandør har fundet sted i DataHub. Hvis slutfregningen resulterer i en saldo i Kundens favør, så vil saldoen blive godtgjort Kunden mod dennes oplysninger om kontonummer, hvortil saldoen skal overføres. Meddelelse herom skal ske via mail til hej@load.dk.

Looad er berettiget til at efterfakturere Kunden, hvis Netvirksomheden foretager korrektioner af målerdata efter målefejl.

12.2. Overdragelse

Kundens rettigheder eller forpligtelser i forbindelse med denne aftale kan hverken helt eller delvist overdrages uden Looads forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov.

Looad må uden kundens samtykke overdrage rettigheder og pligter ifølge aftalen som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand eller et koncernselskab.

13. Dødsfald og insolvens

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktion, åbning af forhandling om tvangsakkord eller gældssanering samt begæring om konkurs, skal Looad straks underrettes herom, og måleren straks aflæses. Looad kan i disse tilfælde kræve sikkerhedsstillelse for fortsat el-leverance, medmindre andet er bestemt ved lov.

14. Persondata

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

Behandlingen sker i overensstemmelse med Looads til enhver tid gældende Privatlivspolitik, der løbende indenfor persondata-lovgivningens rammer kan opdateres ved meddelelse til Kunden.

Ved indgåelsen af aftalen modtager Kunden Looads gældende Privatlivspolitik i elektronisk form (som link eller vedhæftning) eller med almindelig post.

Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på www.looad.dk ligesom Kunden ved henvendelse til Looads kundeservice kan få fremsendt politikken.

Kunden kan få oplysning om Netvirksomhedens behandling af personoplysninger på Netvirksomhedens hjemmeside og i Tilslutningsbestemmelserne. Netvirksomheden bruger personoplysninger for at kunne levere sikker og pålidelig forsyning af elektricitet til alle Kunder. Netvirksomheden behandler bl.a. personoplysninger, når de varsler afbrydelser, foretager målerbytte eller måler Kundens elforbrug.

Kunden skal oplyse Looad om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder korrekt adresse, e-mail, telefonnumre mv. Meddelelser fra Looad, herunder varslinger, anses for at være kommet frem til Kunden, når Looad har kommunikeret til de kontaktoplysninger, herunder e-Boks, Betalingservice, e-mail, telefonnummer mv., som Kunden har oplyst til Looad.

15. Uoverensstemmelser

Hvis Kunden har indsigelser, der relaterer sig til hele eller dele af kundeforholdet, så bedes Kunden rette henvendelse til Looads kundeservice via e-mail hej@load.dk. Hvis Load ikke kan løse problemet, eller hvis kunden er utilfreds med Looads håndtering af indsigelsen, kan kunden kontakte Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, www.energianke.dk. Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

16. Tvister

Tvister mellem kunden og Load afgøres efter dansk ret. Sager mod Load med relation til nærværende handelsbetingelser, eller til særskilt aftale, anlægges ved retten på Frederiksberg.

17. Nyhedsbrev

Som kunde hos Load, modtager du automatisk vores nyhedsbrev, medmindre du frabeder dig det. Load eller andre koncernforbundne selskaber vil kunne kontakte nuværende Kunder med tilbud om relevante produkter.

18. Ændringer

Load har ret til at ændre disse handelsbetingelser og vilkårene i aftalen, herunder ændre priser og gebyrer eller indføre nye gebyrer. Væsentlige ændringer til ugunst for Kunden implementeres med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. Load informerer om ændringer via e-mail, SMS, fakturatekst, Betalings-servicetekst eller lignende kommunikationsformer. Der kan i denne forbindelse ske henvisning til yderligere oplysninger på www.load.dk.

Hvis Kunden ikke ønsker at fortsætte kundeforholdet efter de varslede væsentlige ændringer, kan kunden vælge at ophæve aftalen.

19. Cookies

På www.load.dk anvendes cookies med det formål at optimere websitet og dets funktionalitet og dermed gøre besøget så nemt som muligt for brugeren. Brugeren kan til enhver tid slette cookies fra sin computer. Hvordan dette gøres, afhænger af brugerens browser. Load anvender Google Analytics og Google Ad Words. Hvis du har spørgsmål angående dine cookies, kan du henvende dig til kundeservice på hej@load.dk.

20. Webstatistik

Vi bruger en webstatistik på www.looad.dk og i udsendte mails, hvilket betyder, at et statistiksystem opsamler information, som kan give et statistisk billede af, hvor mange besøgende vi har, hvor de kommer fra, og hvor på websitet det forlades mv.

21. Kontaktoplysninger

Looad ApS
Gasværksvej 4
6200 Aabenraa

(CVR 42642789)
Tlf.: +45 30203080
E-mail: hej@looad.dk

Load ApS
CVR: 42642789
Stegholt 8a
6200 Aabenraa

Kontakt os
+45 30 20 30 80
vej@load.dk