Avtalevilkår

28.11.2022

Standard kraftleveringsavtale

Betingelsene gitt i Energi Norge sin "Standard kraftleveringsavtale", av 01.01.2017, utarbeidet i samarbeid med Forbrukerombudet (nåværende Forbrukertilsynet) gjelder.

Vilkår for strømleveranse fra TrøndelagKraft

I tillegg gjelder nedenstående vilkår:
- I punkt 4 fremkommer betingelser for de enkelte strømavtalene.
- I punkt 5 fremkommer betingelser for tilleggstjenester.

1. Generelle vilkår for TrøndelagKraft

a. Ved bestilling gir kunden TrøndelagKraft fullmakt til å:
   • iverksette og melde inn leverandørbyttet til kraftbransjens felles datasenter Elhub.
   • innhente nødvendige opplysninger for å gjennomføre leverandørbyttet.
   • melde ut- og innflytting til Elhub ved flytting. Selv om avtalen med nettselskapet inngås av TrøndelagKraft i samsvar med fullmaktene over, blir kunden fullt ut part i kontraktsforholdet med nettselskapet.
   • innhente målerverdier fra Elhub
b. Dersom strømanlegget er profilavregnet må TrøndelagKraft ha mottatt målerstand for å kunne starte strømleveransen. Målerstanden må ikke være eldre enn tre måneder.
c. Kunden, vil så lenge avtaleforholdet varer få tilsendt kundeinformasjon relevant for kundeforholdet, eksempelvis fakturainformasjon og informasjon om bruk av appen.
   Dersom kunden har samtykket får vedkommende aktuelle nyheter, rabatter og relevante tilbud fra TrøndelagKraft, Fjordkraftkonsernet og våre samarbeidspartnere per e-post, SMS og sosiale medier. Fjordkraft Mobil er en del av Fjordkraftkonsernet. Samtykket er gyldig inntil kunden trekker det, og betyr at kunden kan få aktuelle nyheter, rabatter og relevante tilbud tilsendt etter endt kundeforhold for strøm og mobil. Kunden kan når som helst trekke samtykket.
d. For å sikre at informasjon om kundeforholdet er lett tilgjengelighet for kunden samler TrøndelagKraft all kommunikasjon vedrørende kundens kundeforhold og strømavtale i Min side, med varsel til den e-postadressen kunden velger å benytte til kundekommunikasjon. Kunden er selv ansvarlig for at TrøndelagKraft har korrekt personalia og kontaktinformasjon for kunden.
e. Databehandlingen skjer i henhold til kravene i Personopplysningsloven. Retningslinjer for behandling av personopplysninger

2. Leveringsvilkår

a. Strømavtalene som er beskrevet nedenfor er forbeholdt personkunder med et forventet årlig forbruk opptil 50000kWh.
b. TrøndelagKraft har rett til å foreta kredittvurdering av potensielle og eksisterende kunder og kunne avslå/avslutte leveranse eller kreve garanti eller forskuddsbetaling fra kunder dersom resultatet av kredittvurderingen gir saklig grunn for det. Ved slik avslag eller avslutning kan TrøndelagKraft fristilles fra alle forpliktelser etter denne avtale med kort varsel. Gjenpartsbrev sendes fortrinnsvis elektronisk.
c. I de tilfeller hvor kunden har angrerett gir kunden TrøndelagKraft anledning til å iverksette oppstart før angrefristens utløp. Dersom kunden likevel benytter seg av angreretten, må kunden betale for strømmen som blir levert frem til leveransen er avsluttet.
d. Ved flytting må kunden ta kontakt med TrøndelagKraft for videreføring av strømavtalen på ny adresse før flyttedato.
e. TrøndelagKraft gis ved denne avtale fullmakt til å kontakte kunden for innhenting av nødvending informasjon for registrering av TrøndelagKraft som leverandør på den nye adressen. TrøndelagKraft gis ved denne avtale også fullmakt til å kontakte kunden for å videresende melding til innflytter som skal overta strømleveransen på den gamle adressen.
f. Dersom kunde bestiller strøm til flere anlegg, skal leveransen til nytt målepunkt være underlagt samme vilkår og betingelser som kundens gjeldende avtaler med mindre noe annet er skriftlig avtalt. Dette gjelder imidlertid ikke avtaler med fastpris, forvaltningsprodukt og andre avtaler som inkluderer bindingstid og/eller prissikringer.
g. TrøndelagKraft tar forbehold om prisendringer som følge av endringer i dagens offentlige avgifter/pålegg, samt endringer i øvrige eksterne rammebetingelser og annet for strømsalgsvirksomhet i sluttbrukermarkedet.
h. TrøndelagKraft kan etter denne avtale endre priselementene og avtalevilkårene med 30 dagers varsel, enten ved direkte skriv i kundens innboks i Min side, og med varsel til kundens registrerte epostadresse, eller på annen egnet måte valgt av kunde. Dersom endringen er vesentlig, kan avtalen heves med umiddelbar virkning dersom kunden ikke aksepterer endringen. Priselementene kan justeres årlig i henhold til endring i konsumprisindeksen, siste 12 måneder, uten nærmere varsel.
i. Dersom Elhub (kraftbransjens felles datasenter) sender timesverdier for kundes forbruk, og kunde har timesavregnet strømavtale blir hver time avregnet med gjeldende timespriser. På faktura fremkommer ikke hver enkelt time, men en snittpris for faktureringsperioden.
j. Kraftleveringsavtaler uten særskilt avtalt opphørsdato kan sies opp av hver av partene med 30 dagers skriftlig varsel, uten at det foreligger krav om saklig grunn. Dette er et avvik fra standard kraftleveringsavtale § 5-4.

3. Betalingsvilkår

a. Kunder der vi mottar måleverdier regelmessig fra Elhub gjennom året, kan som hovedregel få avregning månedlig.
b. Kunder faktureres når forbruksverdi er klar, og betalingsfrist settes tidligst 7 dager etter faktura produksjonsdato. Beløpet blir beregnet ut fra gjeldende strømpris ved faktureringstidspunktet og forventet forbruk. Avregning basert på avlest eller stipulert målerstand, skjer vanligvis månedlig. Fakturering gjøres på verdier oversendt fra Elhub.
c. Priser oppgis inklusiv merverdiavgift.
d. Kunden gir TrøndelagKraft fullmakt til å motta faktura fra nettselskapet for nettleie med mere på sine vegner, slik at strøm og nettjenester kan faktureres under ett. Nettleieavtalen og kontraktsforholdet mellom nettselskapet og kunden er likevel uforandret, selv om fakturaen rettes til TrøndelagKraft på kundens vegne. Ved helt eller delvis mislighold av kundens forpliktelser kan TrøndelagKraft uten særskilt varsel gjenetablere kunden som fakturamottaker fra nettselskapet direkte.
e. Kunden gir videre TrøndelagKraft rett til å motta eventuelle tilgodebeløp fra nettselskapet på sine vegner. Ved betaling til TrøndelagKraft er nettselskapet fri sin forpliktelse overfor kunden. Beløpet godskrives kunden av TrøndelagKraft ved at det utbetales fra TrøndelagKraft eller godskrives kundens konto og avregnes i senere oppgjør.
f. Avtale om e-faktura eller annen elektronisk forsendelsesmåte eller avtale om gjentatte direkte debiteringer (avtalegiro) kan videreføres med TrøndelagKraft AS (org. nr.: 880 396 072) som ny betalingsmottaker, og underretning i henhold til finansavtaleloven §26 ivaretas av TrøndelagKraft AS.
g. Faktura sendes som hovedregel til kunden som papirfaktura. TrøndelagKraft anbefaler e-faktura eller annen elektronisk forsendelsesmåte. Dersom kunden velger en annen fakturatype kan det komme fakturagebyr i tillegg, etter de til enhver tid gjeldende satser.
h. Dersom kunden ikke betaler faktura innen forfallsdato, kan TrøndelagKraft eller TrøndelagKrafts innfordringspartner sende varsel om purring til kundens registrerte mobiltelefonnummer eller e-postadresse. Ved manglende betaling innen forfallsdato vil forsinkelsesrenter beregnes fra første dag etter forfallsdato. Dette gjelder også ved avtalt nedbetalingsplan. Forsinkelsesrentene kommer i tillegg til purregebyr. TrøndelagKraft benytter rentesatsen som er satt av Finansdepartementet.
i. For betalingsutsettelse eller deling av faktura påløper gebyr i henhold til gjeldende satser.
j. Dersom kunden ved opphør av kundeforholdet har beløp til gode hos TrøndelagKraft utbetales kun beløp over 50 kr.
k. Som strømkunde har du 100 % Fornøyd Garanti. Dersom kunde ikke er fornøyd kan kunde få 5 % rabatt på strømprisen i 90 dager, til en samlet verdi opptil 500 kr. 100 % Fornøyd Garanti gjelder fra første hele måned. Strømprisen inkluderer ikke månedlig fastbeløp på strømavtalen, tilleggstjenester eller nettleie. 100% Fornøyd Garanti kan bare benyttes en gang pr. kundeforhold. Fornøydgarantien er knyttet til kundens strømavtale. Bytter kunden avtale i garantiperioden, så faller garantien bort.
l. Dersom kunde mottar en fordel/rabatt/bonus fremkommer dette i informasjon i forbindelse med bestilling. Dersom kunde har mottatt fordel/rabatt/bonus kan TrøndelagKraft kreve bindingstid og evt. bruddgebyr ved avslutning av avtalen. Bruddgebyret tilsvarer verdien av fordelen/rabatten/bonusen som er gitt. Oppstartsrabatt gis kun en gang per strømanlegg. Betingelser for bindingstid avtales i kundens kontrakt.
m. Avtaleperiode fremgår på Min side. Avslutning av avtalen er regulert i Standard kraftleveringsavtale § 5. Dersom kunde har tidsbegrenset avtale eller rabatt eller lignende fremkommer opphørstidspunkt i informasjonen i forbindelse med bestilling og i kundens Min side. På Min side fremkommer også hvilke vilkår som gjelder fra opphørstidspunktet.

4. Betingelser for Trønderspot

a. Spotprisen er basert på Nord Pools områdepriser time for time i kundens leveringsområde. Prisen på faktura vektes etter anleggets timesforbruk i måleperioden. Dersom netteier ikke leverer timeverdier for forbruk vil kunden få gjennomsnittlig områdepris fra Nord Pool i kundens leveringsområde.
b. Avtalen Trønderspot har i tillegg et fast månedsbeløp som er uavhengig av strømforbruk og et variabelt påslag i øre per kWh. TrøndelagKraft kan etter denne avtale endre priselementene og avtalevilkårene med 30 dagers varsel, enten ved direkte skriv i kundens innboks i Min side og med varsel til kundens registrerte e-postadresse, eller på annen egnet måte. I samsvar med Lov om elsertifikater inneholder påslaget kostnader til kjøp av elsertifikater.
c. Avtalen løper til den blir sagt opp. Kunden kan fritt si opp avtalen med 14 dagers varsel, uten at det foreligger krav om saklig grunn.
d. Faktura sendes månedlig.

5. Andre tjenester og tilleggsvilkår

a. Dersom kunden har valgt "Strømforsikring" gjelder også vilkår for Strømforsikring.
b. Dersom kunden har valgt tilleggstjenesten «Norsk vannkraft» får kunden opprinnelsesgarantier fra vannkraft tilsvarende sitt strømforbruk. Kunden kan til enhver tid se hvilket vannkraftverk som gir opprinnelsesgarantier på Min side. Tjenesten faktureres i øre/kwh etter gjeldende priser.
c. For kunder som har valgt Forutsigbar betaling fra Steddi Payments finner man vilkårene her vilkårene her.
d. Dersom kunden har valgt å bruke tjenesten Smart lading i TrøndelagKraft-appen gjelder vilkår for Smart Lading.

6. Angrefrist

a. Dersom avtale om kjøp av elektrisk kraft inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, gjelder bestemmelsene i «Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg mv.» Kunden kan gå fra avtalen uten å oppgi noen grunn innen 14 dager etter avtalen ble inngått, regnet fra dagen etter avtaleinngåelse, med mindre annet er uttrykkelig avtalt. Last ned opplysninger om angrerett og angreskjema.

7. Kundeservice og klage

a. Ved behov for råd og veiledning kan kunden kontakte TrøndelagKraft Kundeservice på tlf. (+47) 73 50 61 61. Kunden kan også skrive til TrøndelagKrafts Kundesenter via våre nettsider
b. Dersom kunde har innsigelser til sitt kundeforhold rettes henvendelse i første rekke til kundeservice. Dersom saken ikke løses kan kunde rette henvendelse til Forbrukertilsynet, Elklagenemnda eller NVE.
c. Vi oppfordrer også til å kontakte DNV som er sertifiseringsorganet for Trygg Strømhandel hvis du opplever uønsket adferd.