



Vilkår for Greenbow elaftale
Gældende fra 16. december 2025

1. Greenbow

- 1.1. Denne aftale indgås med Greenbow A/S, cvr 43014269, Bygmestervej 5, 1. th 2400 København NV.
- 1.2. Greenbow kan kontaktes via e-mail på hej@greenbow.dk, via telefon 35 10 35 10 eller skriftligt via ovenstående adresse. Åbningstider fremgår af greenbow.dk.

2. Aftalegrundlag og aftaleindgåelse

- 2.1. Nærværende Vilkår (herefter "Vilkår") med tilhørende bilag, er gældende mellem Greenbow og personer (herefter "Kunden"), som har indgået Aftale med Greenbow om levering Strøm til husstanden. Har Kunden indgået aftale om levering af Greenbow Ladeabonnement er særskilte vilkår gældende.
- 2.2. Udover Vilkårene gælder det, at Kunden ved bestilling, har modtaget og accepteret tilbud i form af en ordrebekræftelse. Skulle der være uoverensstemmelse mellem tilbud og Vilkår har tilbuddet fortrinsret. Tilbud og Vilkår udgør til sammen partnernes Aftale (Herefter "Aftalen").
- 2.3. Ved indgåelse af Aftalen fremsender Greenbow en ordrebekræftelse til Kundens e-mailadresse, hvori vilkårene og tilbuddets accepterede indhold fremgår. Aftalen betragtes som endeligt indgået når ordrebekræftelsen er afsendt, og Kunden skal straks rette henvendelse til Greenbow såfremt der er uoverensstemmelser i ordrebekræftelsen.
- 2.4. Formålet med Aftalen er at regulere vilkår for Greenbows leverance til Kunden, og ligeledes regulere Kundens forpligtelser overfor Greenbow.
- 2.5. Det er en forudsætning for indgåelse af Aftalen, at Kunden har adresse i DK, at Kunden er myndig og at Kunden ved oprettelse angiver de nødvendige oplysninger for etablering af Aftalen, herunder, men ikke begrænset til; CPR-nummer, navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse. Kunden er forpligtet til at sikre, at oplysningerne til enhver tid er opdateret.
- 2.6. Al kommunikation foregår elektronisk, og på dansk Det er derfor en forudsætning for Aftalen, at Kunden har en gyldig e-mailadresse, og det er Kundens ansvar at holde sig løbende orienteret via denne e-mailadresse.

3. Fortrydelsesret

- 3.1. Kunden har 14 dages fortrydelsesret fra tidspunktet for Aftalens indgåelse. Fortrydelsesretten udnyttes ved at Kunden senest 14 dage efter aftaletidspunktet, udtrykkeligt informerer Greenbow om, at Kunden fortryder Aftalen. Kunden kan benytte fortrydelsesblanket som forefindes på greenbow.dk eller henvende sig til Kundecenter på telefon 35 10 35 10.
- 3.2. Hvis Kunden ved Aftalens indgåelse har accepteret, at Greenbow må påbegynde levering straks, bortfalder fortrydelsesret i det øjeblik Greenbow påbegynder levering på Kundens ejendom, uanset om dette sker før udløbet af de 14 dages fortrydelsesfrist.

4. Elaftale

- 4.1. Det er en forudsætning for leverance af strøm fra Greenbow, at Kunden har en elaftale.
- 4.2. Der opkræves en fast månedlig abonnementspris for Kundens elaftale jf. punkt 7. Prisen fremgår af Kundens ordrebekræftelse og/eller gældende priser på greenbow.dk/priser.
- 4.3. Elaftalen, og pris herfor, aktiveres automatisk på dagen hvor Kundens målepunkt overgår til Greenbow.
- 4.4. Elaftalen kan opsiges med én måneds varsel til udgangen af en måned.
- 4.5. Forudsætning for indgåelse af elaftale for Kunder med solceller, varmepumpe eller lignende, for hvilke der gælder særlige regler om opkrævning og afregning af elforbrug, er at Kunden sikrer en til hver tid korrekt registrering i de offentlige registre, da Greenbow ellers er berettiget til at afvise evt. særregning el.lign. herfor. Greenbow kan kræve særskilt dokumentation for registrering, fra Kunden.

5. Levering og Kvalitet

-
- 5.1. Greenbow er Kundens elleverandør. Greenbow varetager den direkte kontakt med Kunden, og opkræver samtlige udgifter forbundet med levering af el. Greenbow hæfter for betaling overfor Netselskaber og det offentlige. Som forbruger af el modtages én samlet regning for forbrug og levering fra elleverandøren.
 - 5.2. Når der indgås aftale med Greenbow om levering af el, gives Greenbow samtidig ret til at registrere Kunden ved brug af CPR-nummer, som aftager på den adresse, hvor Greenbow leverer el, herunder tilmelde Kunden og Kundens eventuelle ægtefælle/samlever, som bruger på aftagenummeret på adressen.
 - 5.3. Det lokale Netselskab er ansvarlig for drift og vedligeholdelse af elnettet, og i tilfælde af at Netselskabet afbryder forsyningen, eller der er nedbrud på det kollektive forsyningsnet, er Greenbow berettiget til midlertidigt at ophøre med leverancen af el.
 - 5.4. For at Greenbow kan levere el, skal Kunden være tilsluttet det kollektive forsyningsnet og have en funktionsdygtig elmåler opsat på leveringsstedet. De nærmere vilkår og retningslinjer herfor er reguleret af det lokale Netselskab, og det er det lokale Netselskab, der er ansvarlig for den fysiske transport af el frem til leveringsstedet, hvorfor det er Netselskabet, der er ansvarlig for følgende:
 - Kapacitet og kvalitet i det lokale net.
 - Elmålere på adressen, herunder eventuelt eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol mv.
 - Reparationer og genoprettelse af elforsyningen i tilfælde af nødvendige fejl og arbejder på det kollektive forsyningsnet.
 - 5.5. Hvis der er problemer med selve den fysiske leverance af el, skal Kunden kontakte Greenbow, dog kan Greenbow henvise Kunden til det lokale Netselskab for yderligere bistand.
 - 5.6. Det er en forudsætning for Greenbows leverance, at Kunden til hver tid opfylder de eventuelle betingelser og foranstaltninger der måtte blive meddelt fra det lokale Netselskab til Kunden, herunder at sikre, at Netselskabet har uhindret adgang til elanlæg, elmåler og elinstallation på Kunden ejendom i forbindelse med eftersyn, fejlretning m.m. Manglende overholdelse kan føre til, at Greenbow ikke kan levere el, og Greenbow er ikke ansvarlig herfor.
 - 5.7. Det er det lokale Netselskab, der er ansvarlig for måleudstyr og for målingers korrekthed. Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsninger af elmåler og forbrugsdata.
 - 5.8. Hvis der opstår mistanke om, eller tegn på at elmåleren viser forkert, skal Kunden straks rette henvendelse til Greenbow, ligesom Greenbow kan rette henvendelse til Kunden, såfremt Greenbow får mistanke om ukorrekte målinger og afregning. Hvis der konstateres en fejl, sker afregning foreløbigt på baggrund af et beregnet forbrug, indtil endelig korrekt opgørelse kan gennemføres.

6. Leveringsbestemmelser og ansvar

- 6.1. Ved bestilling af elaftale hos Greenbow giver Kunden Greenbow ret til at foretage et leverandørskift, og ret til at indhente kundens aftagenummer(-re) og øvrige oplysninger om Kundens elinstallation, som er tilgængelige fra det lokale Netselskab, via Energinet.dk's DataHub.
- 6.2. Kunden er forpligtet til at oplyse Greenbow om CPR-nummer på den/de personer der er registreret ved den hidtidige elleverandør. Er der fejl i CPR-nummeret, vil anmeldt leverandørskifte blive afvist, og Greenbow kan ikke påbegynde levering af el, før korrekt CPR-nummer oplyses.
- 6.3. Hvis der er tvivl om hvem der er registreret som kunde ved den hidtidige el- leverandør, skal Kunden kontakte Greenbow, hvorefter Greenbow hjælper med at fremskaffe de manglende oplysninger.
- 6.4. Greenbow er ikke erstatningsansvarlig for Kundens tab, herunder hverken direkte eller indirekte tab, som følge af drift- eller strømsvigt og lignende.
- 6.5. Lukker Netselskabet for benyttelse af elnettet, kan Greenbow heller ikke stilles til ansvar herfor.

7. Priser og betalingsvilkår

- 7.1. Elaftale fra Greenbow er baseret på abonnementsaftale, spotpris fra Nord Pool spottillæg, samt eventuelle faktiske omkostninger forbundet med indkøb, så som ubalance tillæg.
 - 7.2. Greenbow opkræver et fast administrationsgebyr ved fakturering. Gebyret fremgår af gældende prisliste på greenbow.dk/priser.
 - 7.3. Forudsætning for Aftalen er, at Kunden tilmelder sin betaling til Betalingsservice. Undlader Kunden tilmelding, er Greenbow berettiget til at opkræve faktureringsgebyr jr. gældende prisliste.
 - 7.4. Greenbow danner hver måned en faktura til Kunden, som automatisk opkræves via Betalingsservice. Faktura med specifikation fremgår at Kundens selvbetjening på <https://greenbow.dk/selvbetjening>.
-

-
- 7.5. Abonnement for elaftalen aktiveres automatisk når Kunden målepunkt er flyttet til Greenbow, og opkræves forud for en periode på 3 måneder.
 - 7.6. Kundens strøm opkræves løbende forud aconto, for en periode på tre måneder.
 - 7.7. Kundens første opkrævning indeholder aconto strøm og elaftale-abonnement, for indeværende måned + kommende 3 måneder. Herefter modtager Kunden faktura hver måned, som dækker aconto og abonnement for én måned.
 - 7.8. Aconto-opkrævning er baseret på; faktiske årsforbrug fordelt på kvartaler og korrigeret for sæsonen; en vurdering af Kundens eventuelt ændrede behov, og den estimerede pris pr. kWh for perioden, på tidspunktet for fakturering, samt tariffer og afgifter til stat og Netselskab.
 - 7.9. Har kunden indgået aftale med Greenbow om Ladeabonnement, justeres det årlige forventede forbrug af Greenbow, forud for fakturering således at aconto fakturering også tager højde for dette forbrug.
 - 7.10. Greenbow danner løbende opgørelser over faktisk forbrug, og der afregnes herfor efter modregning med de foretagne acontobetaling. Opgørelserne sker på baggrund af oplysninger fra Netselskabet om Kundens faktiske elforbrug.
 - 7.11. Ved udfærdigelsen af opgørelser tages der højde for de forskellige priser der har været gennem perioden således at elprisen for forbruget tager højde for de svingende elpriser, net-tariffer og afgifter under hensyntagen til det af Kunden valgte produkt og den aktuelle afregningsform.
 - 7.12. Greenbow viderefakturerer de net- og systemydelser, afgifter, tariffer m.m. som skal betales til det lokale Netselskab for transport af el til Kundens husstand. Disse omkostninger indgår ligeledes i aconto faktureringerne.
 - 7.13. Afhængig af hvilken landsdel Kunden bor i, vil priserne variere, ligesom de kan variere fra et lokalt Netselskab til et andet.
 - 7.14. Prisen for el og for de lokale tariffer, varierer time for time, og kan således ikke låses fast. Kunden kan få oplyst aktuelle satser på greenbow.dk, eller ved henvendelse til Kundeservice.
 - 7.15. Sker der væsentlige ændringer i grundlaget for aconto-opkrævninger, kan aconto-beløbet ændres i overensstemmelse med gældende lovgivning.
 - 7.16. Ved et årligt forbrug under 500 kWh på en elmåler er Greenbow berettiget til at pålægge et gebyr for levering af el til måleren jf. gældende prisliste på greenbow.dk/priser.
 - 7.17. I de tilfælde hvor Kunden har indbetalt for meget eller af anden årsag har penge til gode, kan Kunden ved henvendelse til Greenbow anmode om udbetaling af beløbet såfremt dette overstiger 200 kroner. Kunden skal i den forbindelse oplyse kontooplysninger som anvendes til udbetaling. I forbindelse med ophør af Aftalen gælder det at eventuelt tilgodehavende udbetales når slutopgørelse er dannet jf. punkt 10.7.
 - 7.18. Greenbow kan foretage prisændringer med rimeligt varsel. Ved en eventuel prisstigning er Greenbow forpligtet til at meddele Kunden dette skriftligt, via Kundens e-mailadresse, med et varsel på 1 måned.
 - 7.19. Prisændring som ligger udenfor Greenbows kontrol, så som afgifter, tariffer m.m. som fastsættes af det offentlige og/eller det lokale Netselskab, skal varsels med 3 måneder.
 - 7.20. Første regning sendes til Kundens e-mailadresse med indbetalingskort, på tidspunktet for leverancestart. Herefter skal betaling ske via Betalingsservice. Det Kundens ansvar at sikre at regningerne er tilmeldt et aktivt og gyldigt betalingsmiddel.
 - 7.21. Såfremt Greenbow på faktureringstidspunktet ikke har modtaget bekræftelse på en aktiv Betalingsserviceaftale, og/eller Kunden har afvist betaling, fremsendes betalingskort til kundens e-mailadresse. Greenbow er berettiget til at opkræve gebyr for fremsendelse af indbetalingskort jf. gældende prisliste.
 - 7.22. Greenbow kan uden varsel ændre perioden for afregning og aconto opkrævning m.m. således at forbruget og aconto indbetaling tager højde for svingende el-priser, tariffer m.m.
 - 7.23. Er Kunden tilknyttet Virksomhedsordning gælder det tillige, at opgørelse af pris for det faktiske elforbrug under ordningen, er baseret på gældende priser og satser som foreligger på tidspunktet for opgørelsen, og vil således ikke blive efterreguleret i tilfælde af at skatter, afgifter m.m. justeres med tilbagevirkende kraft.

8. Kreditvurdering, Betalingsevne og Sikkerhedsstillelse

-
- 8.1. Greenbow forholder sig ret til forud for indgåelse af Aftalen, og i hele aftaleperioden med Kunden, at foretage kreditvurdering af Kunden via oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer og/eller skyldnerregistre.
 - 8.2. Vurderer Greenbow, at der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Greenbow kræve kontant sikkerhed fra Kunden, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed, som vilkår for at indgå en leveringsaftale eller for at fortsætte levering til Kundens husstand. Dette gælder uanset hvilke betingelser, der i øvrigt måtte være aftalt for det/de produkt(er) Kunden køber. Greenbow kan kræve, at sikkerheden er stillet inden levering, påbegyndes eller fortsættes.
 - 8.3. Sikkerhedens størrelse kan højst udgøre 5 måneders forbrug og må ikke overskride Greenbows risiko i det konkrete tilfælde.

9. Gæld, gebyrer, renter mv.

- 9.1. Ved manglende rettidig betaling, er Greenbow berettiget til at opkræve rykkergebyr og morarenter jf. gældende regler og lovgivning.
- 9.2. Ved forsinket betaling, kan Greenbow ligeledes kræve sikkerhedsstillelse for fremtidigt forbrug, i henhold til gældende regler herom.
- 9.3. Misligholder Kunden sine betalingsforpligtelser, er Greenbow berettiget til at sende kravet videre til inkassohåndtering, hvorved ekstra omkostninger påføres kravet.
- 9.4. Greenbow er ligeledes berettiget til at indberette forholdet til godkendte kreditoplysninger bureauer og/eller advarselsregistre, efter gældende regler.

10. Aftalens periode og opsigelse

- 10.1. Aftalen træder i kraft fra dens indgåelse, og forbliver i kraft indtil den opsiges af en af parterne.
- 10.2. Aftalen er gensidigt uopsigelig i 6 måneder fra tidspunktet. Aftalen opsiges med én måneds varsel til udgangen af en måned. Kunden kan opsiges Aftalen ved henvendelse til Greenbow på tlf. 35 10 35 10.
- 10.3. For Kunder hvis målepunkt er tilknyttet et erhverv, forbeholder Greenbow sig retten til at opsiges aftalen med Kunden såfremt det årlige forbrug forventes at overstige 20.000 kWh. Opsigelse kan ske med et varsel på 7 dage.
- 10.4. Er elaftalen oprettet i forbindelse med en ladeløsning, og har Kunden opnået særpris i den forbindelse, forbeholder Greenbow sig retten til at opkræve den fulde pris for det rabatterede produkt såfremt Kunden opsiges elaftalen indenfor de første 6 måneder fra oprettelsestidspunktet.
- 10.5. Misligholder Kunden Aftalen er Greenbow berettiget til at ophæve Aftalen og stoppe levering af el i henhold til gældende dansk ret. Greenbow i tilfælde af mislighold, stille krav om sikkerhed jf. punkt 8, og sende eventuelt allerede manglende betaling til Inkasso.
- 10.6. I tilfælde af dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Greenbow straks underrettes, og målere skal straks aflæses.
- 10.7. Ved aftaleforholdets ophør, sender Greenbow slutfregning til Kunden senest 6 uger efter aftaleforholdets ophør.

11. Flytning

- 11.1. Ved flytning bliver Aftalen overført til den nye adresse, og bliver derved gældende på alle aktive målepunkter på den nye adresse.
 - 11.2. Flytning af Aftalen skal ske med et varsel på min. 10 hverdage, til Greenbows Kundeservice via tlf. 35 10 35 10 således at Greenbow kan hjælpe med at sikre korrekt fraflytning, og indflytning på Kundens nye adresse, ift. elleverancen som Kunden overtager ansvaret for på den nye adresse.
 - 11.3. Greenbow sørger for at give de fornødne meddelelser om flytningen, men Kunden opfordres til at aflæse sin elmåler pr. fraflytningsdatoen, uanset om denne i øvrigt fjernaflæses af Netselskabet. Greenbow modtager automatisk oplysning om Kundens forbrug fra Netselskabet pr. fraflytningsdatoen og udarbejder derefter en flytteafregning til Kunden.
 - 11.4. Priser for el, transport m.m. opkræves fortsat i henhold til Aftalen, dog således at Greenbow opkræver de net- og systemydelse, afgifter mv. der gælder for det lokale netområde, som Kunden er tilflyttet i.
-

-
- 11.5. Senest 6 uger efter Kundens fraflytning fremsendes flytteopgørelsen, forudsat at Greenbow har modtaget forbrugsdata fra Netselskabet rettidigt.

12. Overdragelse af rettigheder og pligter

- 12.1. Greenbow må uden Kundens samtykke gennemføre overdragelser til et nuværende eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab i Europa og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand.

13. Force Majeure

- 13.1. I tilfælde af force majeure suspenderes Greenbow og Kundens forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse vilkår, så længe force majeure består. Force majeure forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt. Den berørte part skal straks skriftligt orientere den anden part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet. Force majeure foreligger, hvis Greenbow 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.
- Samfundsfjendtlige 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 lockouter.
- Forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import (varemangel).

- 13.2. Force majeure foreligger endvidere, hvis en part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger, kan opfylde sine forpligtelser i henhold til leveringsbestemmelserne eller Aftalen.

- 13.3. Kan Greenbow ikke opfylde sine forpligtelser under denne Aftalen på grund af, at Netselskabet eller Energinet har erklæret force majeure i distributions- og/eller transmissionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem Greenbow og Kunden.

14. Ændringer af vilkår og aftale

- 14.1. Greenbow har ret til at ændre i aftalen samt i nærværende betingelser. Uvæsentlige ændringer vil blive meddelt på Greenbows hjemmeside, via fakturameddelelser eller lignende. Væsentlige ændringer vil blive meddelt direkte overfor Kunden med mindst 1 måneds varsel og/eller i overensstemmelse med gældende lovgivning. Såfremt Kunden ikke kan acceptere ændringerne, har Kunden ret til at ophæve Aftalen med virkning fra de varslede ændringers ikrafttrædelsestidspunkt.

- 14.2. Gældende betingelser kan rekvireres ved henvendelse til Greenbow eller findes på: www.greenbow.dk/betingelser.

- 14.3. Greenbow kan ved et passende varsel forlange ændringer i Aftalen, herunder Aftalens vilkår, pris og forudsætninger i tilfælde af, at der sker ændringer i lovgivning, der påvirker Aftalen, herunder vejledninger, forskrifter og regulativer, der påvirker Greenbow. Aftalen skal tilpasses, så færrest mulige ændringer implementeres, men Kunden accepterer de af Greenbow foreskrevne ændringer og kan ikke kræve kompensation herfor fra Greenbow.

15. Tilsyn og klage

- 15.1. I tilfælde af at Kunden ønsker at klage over de fra Greenbow leverede ydelser, skal Kunden kontakte Greenbow Kundeservice via telefon 35 10 35 10 eller mail hej@greenbow.dk. Klage kan også sendes til Greenbow på adressen Bygemestervej 5, 1 th, 2400 København NV.

- 15.2. Får Kunden ikke medhold i klagen, eller ønsker Kunden af anden årsag at klage over de af Greenbow leverede ydelser, kan klage indgives til Center for Klageklønsning, Toldboden 2, 8800 Viborg, idet der findes flere oplysninger på <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/maeglingsteamet-for-forbrugerklager-og-forbrugerklagenavnet/>

16. Persondata

- 16.1. Greenbow indsamler, opbevarer og behandler personoplysninger på Kunden og det målte forbrug bl.a. til brug for opfyldelsen af nærværende Aftale. Du kan til enhver tid orientere dig om Greenbows gældende persondatapolitik på greenbow.dk/betingelser
-