

AFTALE OM SALG AF ELEKTRICITET OG GAS

LEVERINGSBETINGELSER – PRIVATKUNDER

1. Generelle bestemmelser

Grøn Elforsyning A/S (CVR-nr. 42133434, Navervej 4A 1, 7000 Fredericia, kundeservice@gronelforsyning.dk) benævnes i det følgende leverandøren. Disse Leveringsbetingelser gælder for alle el og gas-leverancer inklusive netydelse (distribution) fra leverandøren, hvor el og gas-leverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse for Kunden, medmindre andet fremgår af Aftalen med Kunden. Leveringsbetingelserne udgør en integreret del af Aftalen (ordrebekræftelsen). Hvis der er uoverensstemmelser mellem bestemmelserne i Aftalen og disse Leveringsbetingelser, har Aftalens bestemmelser forrang.

1.1. Fortrydelsesret

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for leverandørens forretningssted kan Kunden træde tilbage fra Aftalen inden 14 dage fra Aftalens indgåelse (fortrydelsesret). Kunden skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til leverandøren om, at Kunden ønsker at fortryde Aftalen. Kunden kan vælge at benytte standardformularen i Forbrugeraftalelovens bilag 3. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

Meddelelsen kan sendes til kundeservice@gronelforsyning.dk, alternativt kan [følgende link](#) benyttes.

2. Forholdet mellem Kunden og Netselskabet

Forholdet mellem Kunden og det lokale Netselskab er reguleret af Netselskabets til enhver tid gældende Tilslutningsbestemmelser. Netselskabet forestår transport af den leverede energimængde fra højspændingsnettet og til forbrugsstedet. I forhold til sit lokale Netselskab skal Kunden især være opmærksom på følgende vilkår:

1. Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendige arbejder på det kollektive elforsyningsnet.
2. Kunden skal give Netselskabet uhindret adgang til Elanlæg, herunder måler, og Elinstallationer på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af Elanlæg mv. samt afbrydelse af forsyning.
3. Er forsyningen til Kundens ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal Kunden sørge for, at alle elektriske apparater på Kundens ejendom er slukkede, inden genåbningen finder sted.
4. Kunden skal på anmodning fra Netselskabet foretage selvaflæsning af Elmåler og indberette måleresultatet til Netselskabet.
5. Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af måler og hjemhente forbrugsdata.
6. Kunden skal straks underrette Netselskabet, hvis der er tegn på, at måleren viser forkert.

Det er en forudsætning, at Kunden til enhver tid opfylder sit lokale Netselskabs betingelser for tilslutning til og anvendelse af det kollektive elforsyningsnet, for at leverandøren kan overholde sine forpligtelser efter Aftalen og i medfør af disse Leveringsbetingelser.

leverandøren har **fuldmagt** til at repræsentere Kunden i forbindelse med leverandørskiftet over

for Energinet.dk og Kundens Netselskab.

3. Levering | Kvalitet

El og gas-leverancen er inklusive balancekraft. Det betyder, at Kunden til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov. leverandøren har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor Netselskabet afbryder forsyningen. leverandøren leverer den aftalte energimængde på det overordnede højspændingsnet i Kundens prisområde (øst henholdsvis vest for Storebælt). Elkvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i Netselskabets betingelser. Kunden underretter leverandøren om forhold, der kan have betydning for leverandørens levering fx forestående større ændringer i Kundens forbrug, ændring af adresse eller lignende.

4. Måling | Måledata | Afregning | Regulering

Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og indestår for målingernes korrekthed. Hvis Kunden eller leverandøren får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, retter leverandøren om nødvendigt henvendelse til Netselskabet med henblik på en afklaring. Kunden skal acceptere efterregulering af regningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller Netselskabets korrektion af måledata efter målefejl. Hvis måledata ikke foreligger eller er fejlbehæftede, afregnes Kunden ud fra et beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug på aftagestedet og Kundens tilsluttede brugsgenstande.

leverandøren afregner el og gas-leverancen forud i forhold til Kundens forventet forbrug. Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte forbrug, når leverandøren har modtaget måledata fra Netselskabet. Det er Kundens pligt gennem Netselskabet at sikre leverandøren de nødvendige måler aflæsninger, fx ved at indsende korrekt selvaflæsning en gang om året.

Ændring i forbrug

Kunden har pligt til hurtigst muligt at underrette leverandøren om forhold, som kan have betydning for leverandøren.

Det gælder f.eks. større ændringer i kundens forbrug o.l., f.eks. hvis kunden installerer nye, store maskiner på fabrikken, væsentligt flere computere på kontoret eller skifter til/fra elvarme.

Manglende meddelelse herom anses for væsentlig misligholdelse.

Afregning

Kunden a conto opkræves forud baseret på et forventet årsforbrug.

Det forventede årsforbrug på el udregnes ud fra offentlige tilgængelige data såsom BBR, kundens tidligere forbrug på adressen etc.

Det forventede årsforbrug på gas baseres på oplysninger fra dit lokale gas netselskab som er baseret på tidligere forbrug på adressen. Det er tale om a conto opkrævning og ikke a conto fakturering. Dvs. a conto opkrævning er et beløb som overføres fra kundes egen konto og til en konto hos Grøn Elforsyning.

Der er derfor ikke faktureret noget endnu på dette tidspunkt ved a conto opkrævningen. Faktureringen foregår først (løbende hver dag), når a conto forbruget registreres på kundens Grøn Elforsyning konto.

Faktura dannes hver d. 15 i den efterfølgende måned efter forbrugsmåned.

Ved indflytninger eller manglende forventet årsforbrug, er første a conto-opkrævning er et

estimeret beløb, som angivet for det valgte produkt, eftersom leverandøren ikke kender kundens forbrug på opkrævningstidspunktet. Der vil blive korrigeret på næstkommende opkrævningsperiode, efter leverandøren har modtaget måleraflæsning fra kundens lokale netselskab. Efterfølgende a conto-betalinger beregnes som periodens andel af kundens forventede årsforbrug til en estimeret elpris svarende til forventet årsforbrug.

Endelig afregning af kundens faktiske gasforbrug sker ved årsafregning baseret på måleraflæsninger som leverandøren modtager fra kundens lokale netselskab.

Måling af leveret forbrug sker i henhold til kundens lokale netselskabs regler.

Efter aflæsninger af forbruget hos kundens måler, foretager leverandøren korrektioner i forhold til a conto-betalingerne, og samtidig tilrettes fremtidige aconto opkrævninger. leverandøren forbeholder sig dog retten til uden varsel at ændre a conto opkrævningerne, såfremt forbruget ændrer sig væsentligt eller i øvrigt ikke svarer til leverandørens forventninger.

På gas får kunden to regninger, en regning på den rå gas fra leverandøren og en regning på skatter og afgifter fra netselskabet Evida (staten).

På el er der kun én samlet regning og den kommer fra leverandøren.

Tidspunkter for opkrævning

Hvis du er tilmeldt månedsbetaling med betalingskort trækkes a conto opkrævningen den sidste bankdag i måneden. Betingelsen er, at ved månedligt betaling koster det et gebyr på 9 kr. Oprettelsesgebyret hæves ved første opkrævning.

Hvis kunden er i et rykkerforløb hos leverandøren forbeholder leverandøren sig retten til at ændre tidspunktet for opkrævningen, men kun mens kunden er i rykkerforløbet, så f.eks. på månedsopkrævning via betalingskort kan ske på andre tidspunkter end sidste bankdag i måneden.

På betalingsmetoder som har en opkrævningscyklus på mere end 1 måned, f.eks. 3 måneders betalingservice, forbeholder leverandøren sig ret til at fremrykke opkrævningscyklussen hvis kundens konto hos Grøn Elforsyning går mere i minus end 500 kr. Dette minus kan skyldes en korrektion som følge af et højere forbrug end a conto opkrævet tidligere. Dette er bl.a. for at begrænse at kundens efterregning stiger i løbet af cyklussen på f.eks. 3 måneders merforbrug.

Betaling med betalingskort

Hvis du har kortbetaling med automatisk optankning som betalingsmetode accepterer du, at vi automatisk afregner fremtidige a conto-opkrævninger fra det angivne betalingskort. Næste rate hæves automatisk fra dit betalingskort, inden saldoen på din konto hos leverandøren passerer 0,- Kr.

Det er din pligt som kunde at sørge for, at dine kortoplysninger altid er opdaterede og korrekte, således at en betaling ikke fejler når vi hæver næste a conto-rate.

Hvis du mister dit betalingskort eller får et nyt, er det **vigtigt**, at du opdaterer dine betalingsoplysninger via selvbetjeningssiden.

Herved sikres at saldoen på din konto hos leverandøren forbliver positiv.

Hvis saldoen på din konto er negativ i mere end syv dage eller med mere end 100 kr., kan leverandøren kræve sikkerhedsstillelse.

Betalingsmetode

Grøn Elforsyning har kun elektronisk opkrævning, dvs. vi sender ikke en fysisk regning til kunden.

Betalingsmetoderne er f.eks.: Betalingservice, kreditkort, MobilePay Subscriptions.

Forudsætningen for at kunne gennemføre elektronisk a conto opkrævning er, at kunden har en gyldig betalingsmetode, dvs. f.eks. at kreditkort ikke er meldt stjålet, Betalingsserviceaftalen er godkendt i kundens bank og aktiv etc.

Hvis kunden ikke har en gyldig betalingsmetode, og betalingen dermed ikke kan opkræves, starter kunden i et rykkerforløb og bliver gjort opmærksom på hvad der skal gøres for at få genskabt en gyldig betalingsmetode.

Kommunikation med kunden

Elektronisk kommunikation – meddelelser mellem parterne Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden har en e-mailadresse. Meddelelser fra Grøn Elforsyning til kunden vedrørende kundens aftaler med Grøn Elforsyning etc, sendes via e-mail til den e-mailadresse, som kunden har oplyst ved aftaleindgåelsen.

Det er kundens pligt at sørge for, at kundens kontaktoplysninger altid er opdaterede og korrekte. Oplysningerne kan opdateres på selvbetjeningen.

Meddelelser fra Grøn Elforsyning omfatter bl.a. ordrebekræftelser om senere bestillinger, og meddelelser vedrørende kundens aftaler med Grøn Elforsyning, herunder varsling om væsentlige ændringer af priser, rykkere og betingelser, Kunden modtager således ikke meddelelserne som almindelig post. Grøn Elforsyning kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til kunden som almindeligt brev.

Kunden gøres opmærksom på, at der kan ske kommunikation mellem Leverandøren og Kunden gennem e-Boks, SMS og "selvbetjening" Kunden forpligter sig således til at læse kommunikation fremkommet gennem disse kanaler. Kunden kan også blive kontaktet telefonisk, i forbindelse med kundens kundeforhold, herunder, men ikke begrænset til, manglende betaling af regninger mm.

Al skriftlig kommunikation mellem Kunden og Leverandøren sker på et digitalt medie, f.eks. Elektronisk via e-Boks, e-mail, SMS, telefonopkald, "Min side" samt betalingservice. Kommunikationen kan omfatte kontrakter, servicemeddelelser, betalingspåmindelser mv. Virksomheden har ret til at vælge at fremsende information per post i stedet.

Ønsker Kunden at modtage informationer per post, forbeholder Leverandøren sig retten til at opkræve gebyr herfor. Se den aktuelle gebyrsats på prisbladet.

Kunden har pligt til at opdatere sine kontaktoplysninger, såfremt der er ændringer i e-mailadresse, mobilnummer eller folkeregisteradresse. Dette kan ske ved kontakt til kundeservice per e-mail til: kundeservice@gronelforsyning.dk.

Der henvises i denne forbindelse til 's privatlivspolitik, der findes på:
<https://gronelforsyning.dk/privatlivspolitik>.

5. Tilbud | Betalingsbetingelser | Priser

Hvis Kunden har modtaget tilbud om at overgå til et andet produkt efter 6 måneder regnet fra opstart af el- og/eller gas leverancen, skal Kunden selv rette henvendelse til kundeservice med anmodning herom. Det skal være et aktivt valg fra Kunden, da ændring til et nyt produkt betyder

ny bindingsperiode mv., jf. punkt 10.1 nedenfor.

Alle priser for elektricitet og netydelse, herunder netabonnement, inklusive skatter og afgifter angives og afregnes i den i Danmark benyttede møntenhed. Regninger fra leverandøren er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil, betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er leverandøren berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. leverandøren opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer.

Oplysninger om aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af leverandørens hjemmeside, og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til leverandøren. leverandøren har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med punkt 13.

5.1. Modregning

leverandøren kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til leverandøren eller til selskaber, som leverandøren er koncernforbundet med.

6. Sikkerhedsstillelse

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan leverandøren stille krav til Kunden om kontant depositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed som vilkår for at indgå en Leveringsaftale eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance overfor leverandøren. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride leverandørens risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling. leverandøren kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes. Se nærmere punkt 10.4.

Ugyldig betalingsmetode anses også som manglende betalingsevne, f.eks. hvis betalingskort er blevet ugyldigt eller en Betalingserviceaftale er afmeldt.

7. Misligholdelse

Hvis en Part misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen væsentligt, har den anden Part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning, jf. punkt 10.4 og 10.5.

Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. Kundens manglende opfyldelse af leverandørens krav om sikkerhedsstillelse eller ophør af Kundens aftale med sit lokale Netselskab. Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er leverandøren berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler. Hvis Kundens Netselskab eller den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk) afbryder eller begrænser leverancerne til Kunden som følge af forhold, der ikke skyldes Kunden, betragtes dette ikke som misligholdelse af Aftalen.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal leverandøren straks underrettes herom. leverandøren kan i disse tilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering under Aftalen, jf. punkt 6, dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.

8. Leveringshindringer | Force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes leverandørens og Kundens forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse betingelser og/eller særskilt aftale, 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

leverandøren 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)

Force majeure foreligger endvidere, hvis en Part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til Leveringsbestemmelserne eller Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure. Kan leverandøren ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at Netselskabet eller Energinet.dk har erklæret force majeure i distributions- og/eller transmissionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem leverandøren og Kunden.

9. Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse Leveringsbetingelser eller i Aftalen mellem Parterne. leverandøren er ikke ansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i elnettet, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold. leverandøren er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk) eller den nordiske elbørs, Nord Pool.

leverandøren er uden ansvar for Kundens eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som Kunden måtte lide i kraft af, at denne tillige som erhvervsdrivende forsynes med (aftager) elektricitet fra/på den pågældende adresse (forbrugssted), medmindre leverandøren har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. Kunden opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

10. Leveringsforholdets løbetid | Opsigelse | Flytning | Ophør

10.1. Opsigelse

Medmindre andet fremgår eksplicit af ordrebekræftelsen er der aftalt, at Aftalen er uopsigelig i 6 måneder fra indgåelsen af denne, og at kunden som minimum hæfter i denne periode. Herefter kan Aftalen af en part opsiges med en måneds varsel til udløbet af en kalendermåned, således at denne tidligst ophører 6 måneder efter indgåelsen.

Ændres Aftalen undervejs, såfremt kunden overgår til et andet program i forløbet, vil dette automatisk medføre en ny bindingsperiode.

10.2. Frikøb

Bryder kunden aftalen med el-leverandøren skal denne betale et engangsbeløb til leverandøren på

mindst kr. 1200,-DKK til dækning af de omkostninger, som leverandøren måtte have i forbindelse med afvikling af Aftalen før udløbet af bindingsperioden.

El-leverandøren er berettiget til at opkræve abonnementsafgifter mv. i den resterende del af bindingsperioden, uanset om kunden vælger at opsige Aftalen før tid.

10.3. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted), fortsætter Aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiger Aftalen, jf. herved punkt 10.1. Prisen for el og gas-leverance på den nye adresse (forbrugssted) fastsættes til leverandørens pris, der er gældende i det pågældende netområde, som Kunden flytter til. Meddelelse om flytning skal gives til leverandøren tidligst 2 måneder og senest 7 arbejdsdage inden flytningen. Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal leverandøren straks underrettes herom, og måleren skal straks aflæses.

10.4. Ophævelse af Aftalen

leverandøren kan ikke hæve Aftalen om levering af elektricitet og gas til Kunden eller foranstalte afbrydelse af forsyningen på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug.

leverandøren kan varsle ophævelse af Aftalen om levering af elektricitet og gas til Kunden, såfremt leverandøren har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter punkt 6, og sikkerheden ikke er stillet inden for en af leverandøren fastsat frist. Leveringsaftalen kan ikke hæves, såfremt der er indgået en anden aftale om sikring af den fremtidige betaling.

Kunden kan ikke kræve levering fra leverandøren, hvis leverandøren berettiget har hævet Aftalen med Kunden, før Kunden har betalt det beløb, som Kunden skylder for levering af elektricitet.

10.5. Afbrydelse

leverandøren kan foranstalte afbrydelse af elforsyningen til Kunden, når Aftalen ophæves. Forsyningsafbrydelse kan ikke ske, hvis Kunden modtager levering fra en anden leverandør. Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen afholdes af Kunden.

10.6. Ophør | Slutafregning

leverandøren sender slutafregning til Kunden senest 6 uger efter aftaleforholdets ophør. Tilsvarende sender leverandøren flytteafregning til Kunden senest 6 uger efter leveringsophør på den fraflyttede adresse. Slut- og flytteafregning betragtes som altovervejende hovedregel som endelige saldoopgørelser.

Kundens rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden leverandørens forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. leverandøren må uden Kundens samtykke gennemføre sådanne 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 (aktiver og passiver) til en tredjemand, der opfylder betingelserne for at drive leverandørvirksomhed i Danmark.

11. Personoplysninger

Til brug for administration af leveringsforholdet indsamler, behandler og opbevarer leverandøren relevante oplysninger, herunder identifikationsoplysninger, om Kunden og om Kundens forbrugsrelaterede forhold i overensstemmelse med reglerne i Persondataloven. leverandøren er berettiget til at videregive oplysningerne til andre, herunder det offentlige, hvis det er

nødvendigt for at varetage leverancen og forpligtelserne efter Aftalen samt, hvor det er i overensstemmelse med rettigheder og forpligtelser efter lovgivningen i øvrigt.

I sager om **afbrydelse** af elforsyningen registrerer og behandler leverandøren oplysninger om den Kunde, 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, eller 2) forhold, der giver anledning til overvejelser om sikkerheden for leverandørens ansatte eller for personer, der varetager leverandørens interesser, fx Kundens adfærd, eller 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. leverandøren videregiver oplysninger til Netselskabet i det omfang, det er et nødvendigt led i kommunikationen mellem leverandøren og Netselskabet, fx om grunden til, at afbrydelse af elforsyningen umiddelbart ikke kan ske.

Får leverandøren kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, sørger leverandøren for, at **kommunen** underrettes herom i overensstemmelse med lov om social service. Får leverandøren kendskab til, at dyrehold behandles uforsvarligt, sørger leverandøren for, at **politiet** underrettes herom.

leverandøren behandler ikke kreditkortinformationer, da disse alene er registreret hos betalingsformidleren.

leverandøren anvender cookies med det formål at optimere websitet og dets funktionalitet og dermed gøre besøget så nemt som muligt for kunden.

Ved oprettelse hos leverandøren forbeholder denne sig retten til at kreditvurdere Kunden igennem Ribers Kredit Information (RKI). Leverandøren kan også bruge andre registre.

Kunden kan ved at skrive til leverandørens kundecenter få indsigt i de oplysninger, der behandles om Kunden, og anmode om at få oplysningerne berigtiget. Leverandøren er berettiget til at opkræve et gebyr, såfremt anmodningen om indsigt ønskes besvaret skriftligt.

Ved etablering af Kundeforholdet giver Kunden samtykke til at modtage materiale relateret til el- og/eller gasleverancen, kundeforholdet som sådan samt markedsføringsmateriale om Energileverandørens øvrige produkter. Kunden accepterer i øvrigt at modtage Energileverandørens nyhedsbreve, der udkommer 4-6 gange årligt.

12. Uoverensstemmelser

12.1 Kundeklager

Kunden har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis Kunden ikke er tilfreds med leverandørens opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af leverandøren eller kundebehandlingen i øvrigt, kan Kunden henvende sig til leverandøren på kundeservice@gronelforsyning.dk. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med leverandøren. leverandøren besvarer Kundens henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis Kunden fortsat er utilfreds, eller hvis Kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden en måned, kan Kunden klage over leverandøren til

post@energianke.dk www.energianke.dk

Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

12.2 Lovvalg og værneting | Domstolsprøvelse

Tvister mellem Kunden og leverandøren afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsreglerne i Købelovens forbruger afsnit. Sager mod leverandøren med relation til disse Leveringsbetingelser eller Aftalen mellem Parterne anlægges som udgangspunkt ved Retten i Aarhus. Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod leverandøren ved sit eget hjemting, jf. nærmere Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.

13. Ændringer

leverandøren forbeholder sig retten til at ændre i de oplysninger, som leverandøren i medfør af Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, jf. § 9, stk. 2, skal give til Kunden inden Aftalens indgåelse.

leverandøren forbeholder sig endvidere ret til ensidigt at ændre disse Leveringsbetingelser og vilkårene i Aftalen, herunder priserne. Væsentlige ændringer til ugunst for Kunden iværksættes med et forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. leverandøren informerer desuden om øvrige ændringer til ugunst for Kunden ved individuel kommunikation.

Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på ændrede vilkår, kan Kunden ophæve Aftalen.