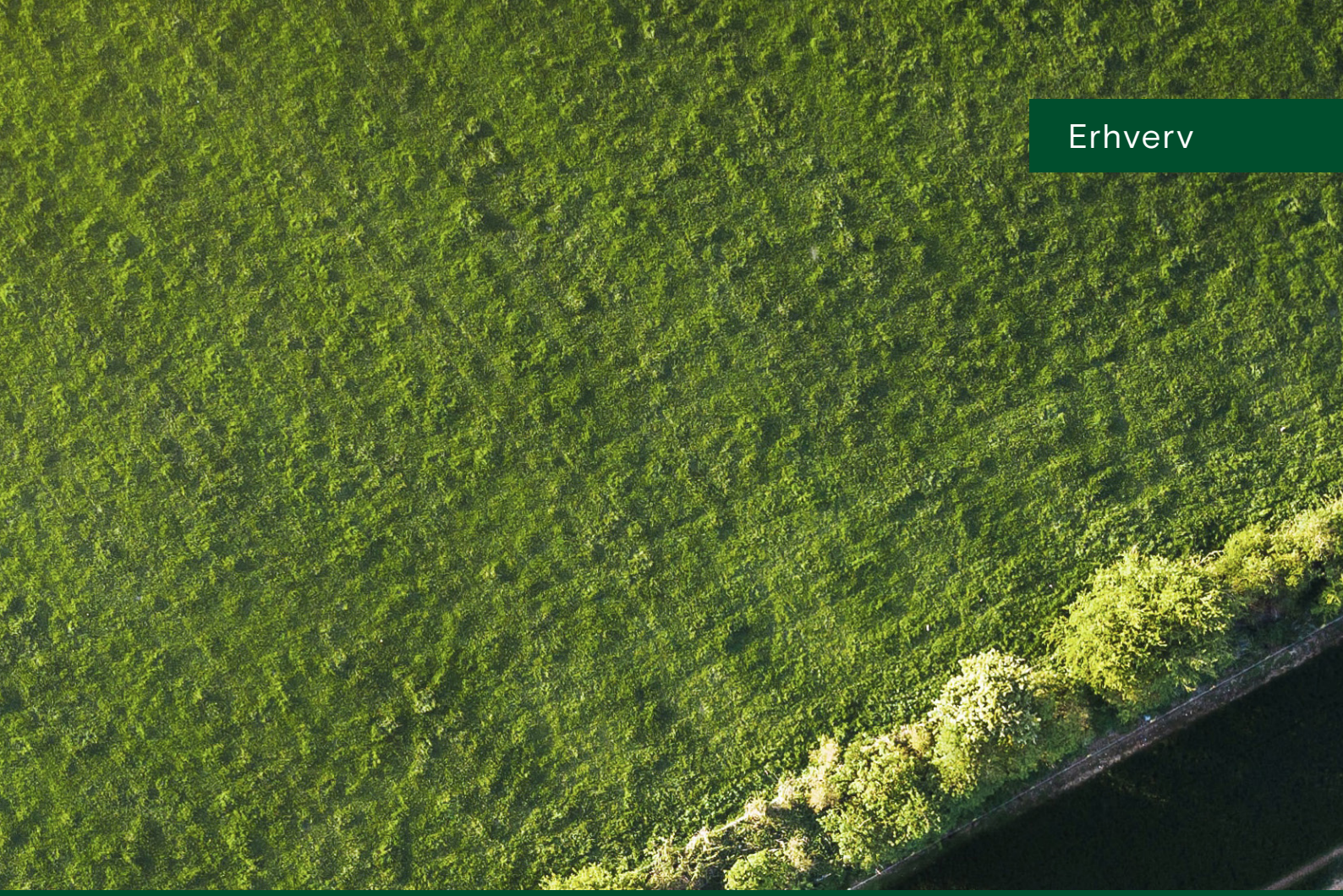

Erhverv

Leveringsbetingelser

EI

NORLYS

Almindelige betingelser for levering af el og tillægsprodukter til erhvervskunder

Oktober 2020

1. Aftaleparter og aftalegrundlag
Disse almindelige betingelser (herefter Leverings-betingelserne) gælder for levering af el (inklusive netydelse (distribution) fra Norlys Energi A/S, CVR-nr. 25 11 83 59, (herefter Norlys) til et punkt i elforsyningsnettet, hvor el måles, beregnes eller estimeres af et netselskab (herefter Målepunkt), og hvor el-leverancen hovedsagligt er bestemt til erhvervsmæssig anvendelse for kunden (herefter Kunden). Leveringsbetingelserne gælder tillige for levering af tillægsprodukter.

Norlys og Kunden benævnes hver for sig en Part og samlet Parterne.

Norlys er et datterselskab i koncernen Norlys a.m.b.a., CVR-nr. 26 38 26 45.

Kundens og Norlys' rettigheder og forpligtelser fremgår af:
- En leveringsaftale for el eller et tillægsprodukt (herefter Leveringsaftalen)
- Disse almindelige betingelser for levering af el og tillægsprodukter til erhvervskunder (herefter Leveringsbetingelserne), som udgør en integreret del af Leveringsaftalen. Er der uoverensstemmelser mellem de individuelle vilkår i Leveringsaftalen og Leveringsbetingelserne, skal de individuelle vilkår i Leveringsaftalen have forrang.

I disse Leveringsbetingelser er ovennævnte aftalegrundlag samlet betegnet Aftalen.

2. Forudsætninger
Det er en forudsætning for Norlys' levering af el, at Kunden har en aftale om tilslutning til det kollektive elforsyningsnet med det lokale netselskab ("Netselskabet"). Forholdet mellem Kunden og Netselskabet er reguleret af Netselskabets til enhver tid gældende tilslutningsbestemmelser.

Netselskabet forestår transport af den leverede energi-mængde fra højspændingsnettet og til Målepunktet.

I forhold til Netselskabet skal Kunden især være opmærksom på følgende vilkår:
- Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendige arbejder på distributionsnettet.
- Kunden skal give Netselskabet uhindret adgang til elanlæg, herunder elmåler, og el-installationer på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af elanlæg mv. samt afbrydelse af elforsyning.
- Er elforsyningen til Kundens ejendom blevet afbrudt og skal genåbnes, skal Kunden sørge for, at elektriske apparater på Kundens ejendom er slukkede, inden genåbningen finder sted.
- Kunden skal på anmodning fra Netselskabet foretage selvaflæsning af elmåler og indberette måleresultatet til Netselskabet.
- Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af elmåler og hjemhente forbrugsdata.
- Kunden skal straks underrette Netselskabet, hvis der er tegn på, at elmåleren viser forkert.

Denne liste er ikke udtømmende, og der kan være specielle forhold mellem Kunden og Netselskabet. Netselskabets tilslutningsbestemmelser fremgår af Netselskabets hjemmeside.

Det er en forudsætning, at Kunden til enhver tid opfylder og overholder Netselskabets betingelser for tilslutning til og anvendelse af det kollektive elforsyningsnet, for at Norlys kan overholde sine forpligtelser efter Aftalen.

Norlys har ved indgåelse af Aftalen med Kunden fuldmagt til at repræsentere Kunden i forbindelse med leverandørskiftet over for Energinet.dk og Kundens Netselskab.

3. Levering | Kvalitet
Norlys leverer den aftalte energimængde på det overordnede højspændingsnet i Kundens prisområde. Elkvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i netselskabets betingelser.

El-leverancen er inklusive balancekraft. Det betyder, at Kunden til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov. Norlys har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor Netselskabet afbryder forsyningen. Kunden underretter Norlys om forhold, der kan have betydning for Norlys' levering, fx forestående større ændringer i elforbrug, ændring af adresse eller lignende.

Etableres der egenproduktion, som overstiger 10 mio. kWh på årsbasis, kan Norlys kræve genforhandling af Aftalen.

4. Måling | Måledata | Afregning | Regulering
Kundens forbrug afregnes efter de måledata, som Netselska-bet stiller til rådighed via DataHub.
Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og indestår for

målingernes korrekthed. Hvis Kunden får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, er Kunden forpligtet til straks at underrette Netselskabet. Kunden såvel som Norlys har ret til at rette henvendelse til netselskabet, hvis der skulle være tvivl om korrektheden af de oplyste måledata. Hvis måledata ikke foreligger eller er fejlbehæftede, afregnes Kunden ud fra et beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug på aftagestedet og de tilsluttede brugsgenstande. Kunden skal acceptere efterregulering af regningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller Netselskabets korrektion af måledata efter målefejl.

Norlys afregner el-leverancen enten forud eller bagud i forhold til det faktiske forbrug eller som en kombination af de to afregningsformer.

Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte elforbrug, når Norlys har modtaget måledata fra netselskabet via DataHub.

Kunder med Målepunkter, der aflæses årligt (skabelonmålte målepunkter), og/eller målepunkter, der aflæses månedligt (flexafregnede målepunkter), vil blive opkrævet kvartalsvise acontobetalinger med en årlig afregning.

Kunder med Målepunkter, der aflæses hver time (timemålte målepunkter), faktureres månedsvis bagud, medmindre andet er aftalt.

Det er Kundens pligt, gennem Netselskabet, at sikre Norlys de nødvendige måleraflæsninger, fx ved at indsende korrekt selvaflæsning én gang om året. Sker det ikke rettidigt, vil Netselskabet pålægge et gebyr, som Norlys viderefakturerer til Kunden.

5. Betalingsbetingelser | Priser | Gebyrer
Alle priser på el, netydelser (nettariffer, netabonnement, elafgift mm.) og tillægsprodukter angives og afregnes i den i Danmark benyttede møntenhed. Regninger fra Norlys er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato, samt hvortil betaling skal ske.

Betalingsbetingelserne for skabelonmålte og flexafregnede målepunkter er løbende måned plus 2 dage. For timemålte målepunkter er betalingsbetingelserne netto 14 dage.

Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Norlys berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. Norlys opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer. Første rykker pålægges, ud over rykkergebyret, et kompensationsgebyr.

Norlys kan opkræve gebyrer for ekstraydelser, som ikke er omfattet af Aftalen. En oversigt over Norlys' bidrag og gebyrer fremgår af Norlys' hjemmeside, og ændringer i disse vil blive oplyst på Norlys' hjemmeside.

Som anført i punkt 18 er Norlys under visse forudsætninger berettiget til at ændre vilkår i Aftalen, herunder det aftalte abonnement, tillæg, bidrag og gebyrer. En sådan ændring kan blandt andet gennemføres uden forudgående varsel i det omfang, Norlys' omkostninger til at levere produktet til Kunden stiger som følge af nye eller ændrede gebyrer, skatter, tillæg, afgifter mv. pålagt/opkrævet af (i) det offentlige og/eller (ii) net- og distributionsselskaber. Der henvises i øvrigt til punkt 18.

Norlys har ret til at viderefakturere ethvert gebyr, som Norlys pålægges af Netselskabet som følge af Kundens handlinger, undladelser eller andre situationer forbundet til Kunden og/eller Kundens forhold. Netselskabets gebyrer fremgår af Netselskabets hjemmeside.

6. Modregning
Skulle Kunden have et tilgodehavende hos Norlys eller Norlys' koncernforbundne selskaber, kan Norlys modregne forfalden gæld i et sådant tilgodehavende.

7. Sikkerhedsstillelse
Norlys kan på ethvert tidspunkt vælge at lade leveringen af el og/eller tillægsprodukt til Kunden være betinget af, at Kunden forudbetaler eller stiller en efter Norlys' skøn betryggende sikkerhed, herunder depositum for betaling for fremtidig leverancer, såfremt Norlys i den konkrete situation vurderer, at der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden. Dette gælder også, selv om Kunden ikke aktuelt er i restance over for Norlys. Kravet om sikkerhedsstillelse eller forudbetaling varsles skriftligt med angivelse af en frist på ikke mindre end 30 dage eller den længere frist, som måtte være påkrævet i henhold til lov.

Et evt. indbetalt depositum forrentes ikke.

Sikkerhedens størrelse fastsættes ud fra, hvad Norlys skønner Kundens forbrug til at være i en periode på op til 5 måneder.

Stilles sikkerheden ikke, eller forudbetales der ikke inden for den af Norlys angivne frist, anses dette for at udgøre

væsentlig misligholdelse af Aftalen, hvilket berettiger Norlys til at ophæve Aftalen, jf. punkt 11.
Afgifter afregnes ud fra aconto-opkrævningsprincippet, som er en værnsregel.

8. Fortrolighed
Parterne må ikke offentliggøre oplysninger om indholdet af Aftalen uden den anden parts samtykke.

Oplysninger, der skal videregives til tredjemand for at opfylde parternes forpligtelser i henhold til (I) Aftalen eller (II) lov, retskendelse, påbud eller pålæg fra offentlige myndighed, er dog undtaget fra tavshedspligten.

9. Varighed | Opsigelse | Flytning | Ophør
Aftalen er uopsigelig frem til udløb af den i Leveringsaftalen anførte leveringsperiode, medmindre andet er skriftligt aftalt mellem parterne.

Ved Leveringsperiodens udløb overgår Kunden uden varsel til produktet "MarkedsEl" eller det produkt, som erstatter dette, medmindre andet skriftligt aftales. MarkedsEl er et rent spotprodukt. Spotprisen er variabel og følger elbørsen Nordpool Spot, hvor MarkedsEl altid vil følge elmarkedets prisudvikling. Har Kunden under leveringsperioden taget et aktivt valg om tilkøb af KlimaEl, vil Kunden ved leveringsperiodens udløb fortsætte på "MarkedsEl Klima". På MarkedsEl Klima vil Kunden løbe på en spotaftale, hvor KlimaEl er inkluderet i prisen. Den til enhver tid gældende pris for produktet "MarkedsEl" og "MarkedsEl Klima" kan oplyses ved henvendelse til Norlys Erhverv Kundeservice.

9.1. Opsigelse
Parterne kan opsige aftaleforholdet med et varsel på 30 dage til en måneds udgang. Dog kan Aftalen ikke opsiges i en uopsigelighedsperiode.

Kundens uretmæssige opsigelse af Aftalen inden for en uopsigelighedsperiode udgør i sig selv væsentlig misligholdelse, som er ansvarspådragende, jf. punkt 11 og punkt 13.

Ved Kundens opsigelse af Aftalen, hvor Kunden er ejer af den ejendom, som Aftalen vedrører, får Kundens opsigelse først virkning fra det tidligste af følgende tidspunkter:
1. Når Norlys fra Kunden eller ad andre veje informeres om, at Kunden eller en anden Kunde har indgået en ny om levering af el til ejendommen(e), eller
2. Når Norlys fra Kunden eller ad andre veje informeres om, at elforsyningen til ejendommen(e) er afbrudt, eller
3. Når Norlys fra Kunden eller ad andre veje informeres om, at Kunden ikke længere er registreret som ejer af ejendommen(e) i offentlige registre.

For samtlige 3 betingelser gælder, at Norlys skal kunne få verificeret disse oplysninger, førend Kundens opsigelse kan få virkning.

Hvis Kunden anmoder Norlys om afbrydelse af elforsyningen til ejendommen, vil Norlys straks videresende anmodningen til det relevante netselskab.

9.2. Flytning
Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted), fortsætter Aftalen på den nye adresse på samtlige målepunkter (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiger Aftalen, jf. punkt 9.1. Prisen for el-leverance på den nye adresse (forbrugssted) fastsættes til Norlys' pris, der er gældende i det pågældende netområde, som Kunden flytter til. Meddelelse om flytning skal gives til Norlys senest den dag en given adresse tilflyttes. Kunden skal foretage selvaflæsning af målere på flyttedatoen i det omfang, disse ikke fjernaflæses af Netselskabet.

Vær opmærksom på, at Aftalen fortsat vil gælde for målepunkter på den fraflyttede adresse, indtil Norlys får besked om og har fået verificeret, at en af betingelserne (1-3) ovenfor er opfyldt for målepunkterne på den fraflyttede adresse.

9.3. Leverandørskifte i aftaleperioden
Foretager Kunden leverandørskifte i aftaleperioden, anses dette som opsigelse af aftaleforholdet med Norlys med ophør den dag, hvor leverandørskiftet foretages.

9.4. Slutafregning
Norlys sender slut- eller flytteafregning til Kunden senest 6 uger efter aftaleforholdets ophør. Slut- og flytteafregning betragtes som altovervejende hovedregel som endelige saldo-opgørelser.

10. Afbrydelse
Norlys kan foranstalte afbrydelse af elforsyningen til Kunden, når Aftalen ophæves eller i tilfælde af Kundens misligholdelse af Kundens betalingsforpligtelse. Forsyningsafbrydelse kan ikke ske, hvis Kunden modtager levering fra en anden el-leverandør. Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen og evt. genåbning heraf afholdes af Kunden.

11. Misligholdelse
Hvis en Part misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen væsentligt, har den anden Part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning og kræve erstatning hos den misligholdende part efter dansk rets almindelige regler og bestemmelserne i Aftalen, jf. punkt 13.
Væsentlig misligholdelse kan bl.a. være manglende opfyldelse af betalingsforpligtelser, manglende opfyldelse af Norlys' krav om sikkerhedsstillelse eller ophør af Kundens aftale med Netselskabet.

Hvis Kundens Netselskab eller den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk) afbryder eller begrænser leverancerne som følge af forhold, der ikke skyldes Kunden eller Norlys, betragtes dette ikke som misligholdelse af Aftalen.

Ophæves Aftalen, vil Norlys foranstalte afbrydelse af elforsyningen til Kunden.

Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er Norlys berettiget til at indberette dette til godkendte kredit-oplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler. Norlys er desuden berettiget til at afbryde elforsyningen ved Kundens misligholdelse af betalingsforpligtelsen – også uden samtidig at ophæve Aftalen.

Eventuelle følger af en afbrydelse af elforsyningen er Norlys uvedkommende, og Norlys påtager sig intet ansvar herfor. Omkostninger forbundet med afbrydelsen og en eventuel genåbning afholdes af Kunden. Omkostninger, som Norlys pålægges af Netselskabet i forbindelse med afbrydelsen og genåbning, påhviler Kunden og viderefaktureres til Kunden.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Norlys straks underrettes herom. Norlys kan i disse tilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering under Aftalen, jf. punkt 7, medmindre andet er bestemt ved lov.

12. Leveringshindringer | Force majeure
Force majeure foreligger, hvis Norlys 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.

I tilfælde af force majeure suspenderes Norlys' og Kundens forpligtelser over for 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 kan være (ikke udtømmende oplistning):

- 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 Norlys ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at Netselskabet, Energinet.dk eller den handelsplads, hvor Kundens el bliver handlet, har erklæret force majeure i disses aftaleforhold med Norlys, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem Norlys og Kunden.

13. Ansvar | Erstatning | Bod
Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Aftalen mellem Parterne.

Norlys 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. Norlys er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk), offentlige myndigheder eller den handelsplads, hvor Kundens el bliver handlet.

Norlys er uden ansvar for Kundens driftstab, avancetab eller andet indirekte tab, medmindre Norlys har handlet forsætligt eller groft uagtsomt. Kunden opfordres til at tegne en driftstabsforsikring.

Hvis Norlys ophæver Aftalen som følge af Kundens væsentlige misligholdelse, eller hvis Kunden uretmæssig opsiger Aftalen i en aftalt uopsigelighedsperiode, er Kunden forpligtet til at betale erstatning til Norlys for ethvert tab (herunder eksempelvis en mistet fortjeneste), som Norlys måtte lide som følge af, at Aftalen bliver misligholdt/uretmæssigt opsagt, samt en bod svarende til værdien af eventuelle fastprisaftaler i den resterende leveringsperiode. Kunden er herudover forpligtet til at betale bod til Norlys på 10.000 kr. eksklusiv moms for administration af aftalens ophør. Norlys' krav på erstatning og bod for den resterende kontraktperiode opgøres eksempelvis på følgende måde afhængig af kontrakttypen:

Spotpris-aftale: Ved en spotprisaftale beregnes erstatningen som positiv opfyldelsesinteresse, dvs. Norlys' mistede fortjeneste ved, at kontrakten ophører. Den mistede fortjeneste beregnes som spottillægget (som angivet i Leveringsaftalen) ganget med det forventede forbrug i den resterende leveringsperiode. Det forventede forbrug i den resterende Leveringsperiode vil i en erstatningsopgørelse blive opgjort forholdsmæssigt efter det i Leveringsaftalen angivne forventede årsforbrug. Kunden betaler herudover en bod til Norlys på 10.000 kr. eksklusiv moms for administration af Aftalens ophør.

Fastpris-aftale: Ved en fastprisaftale beregnes bod svarende til værdien af fastprisaftaler i den resterende Leveringsperiode. Værdien af fastprisaftaler i den resterende Leveringsperiode vil blive opgjort som prisforskellen mellem fastprisaftalerne inklusive tillæg og markedsprisen pr. den dag, hvor Aftalen ophæves, ganget med det forventede forbrug i den resterende leveringsperiode. Hvis den samlede værdi af samtlige fastprisaftaler i resten af leveringsperioden er negativ (dvs. i Kundens favør), og Aftalen bliver hævet grundet Kundens væsentlige misligholdelse eller uretmæssige opsigelse, har Kunden ikke noget krav mod Norlys. Det forventede forbrug i den resterende Leveringsperiode vil i en erstatningsopgørelse blive opgjort forholdsmæssigt efter det i Leveringsaftalen angivne forventede årsforbrug. Kunden betaler herudover en bod til Norlys på 10.000 kr. eksklusiv moms for administration af Aftalens ophør.

Kombi-aftale: Ved en kombiaftale beregnes erstatning og bod (som beskrevet ovenfor ved hhv. spotprisaftale og fastprisaftale) forholdsmæssigt efter den procentvise fordeling mellem fastpris- og spotpris-aftale, som angivet i Leveringsaftalen. Der betales herudover en bod til Norlys på 10.000 kr. eksklusiv moms for administration af Aftalens ophør.

KlimaEl-aftale: Ved en KlimaEl-aftale beregnes erstatningen som positiv opfyldelsesinteresse, dvs. Norlys' mistede fortjeneste ved, at kontrakten ophører. Den mistede fortjeneste beregnes som prisen for KlimaEl (som angivet i Leveringsaftalen) fratrukket markedsprisen for det i Leveringsaftalen angivne produkt på tidspunktet for Leveringsaftalens ophør ganget med det forventede forbrug i den resterende leveringsperiode. Det forventede forbrug i den resterende Leveringsperiode vil i en erstatningsopgørelse blive opgjort forholdsmæssigt efter det i Leveringssaftalen angivne forventede årsforbrug. Kunden betaler herudover en bod til Norlys på 10.000 kr. eksklusiv moms for administration af Aftalens ophør.

Parterne er i øvrigt erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, og betaling af bod afskærer ikke fra erstatning for dokumenteret tab.

Hvis Aftalen omfatter flere juridiske selskaber og/eller fysiske personer, gælder solidarisk hæftelse (én for alle og alle for én) for ethvert krav, som Norlys kan gøre gældende mod Kunden i henhold til Aftalen. Dette gælder for hvilket som helst af de målepunkter, der leveres el til ifølge Aftalen.

14. Overdragelse

Kundens rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden Norlys' forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov.

Samtykke gives, med mindre Norlys har saglig grund til at nægte dette.

Fusion, spaltning m.v. samt koncernintern overdragelse betragtes ikke som overdragelse.
Norlys 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 elleverandørvirksomhed i Danmark.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Norlys straks underrettes herom, og måleren skal straks aflæses

15. Virksomheds- og personoplysninger

Norlys indsamler og behandler virksomhedsoplysninger om køber, når Kunden bliver kunde og senere i kundeforholdet.

Virksomhedsoplysninger kan i nogle tilfælde indeholde personoplysninger.

Formålet med at indsamle, registrere og behandle personoplysninger er at kunne levere og afregne de produkter, Kunden køber hos Norlys.
De personoplysninger, som behandles, er virksomhedsnavn, kontaktperson, adresse, by, e-mail adresse og telefonnummer. Derudover kan Norlys, hvor det er nødvendigt og i overensstemmelse med gældende lov, videregive personoplysninger til dets revisorer og andre eksterne rådgivere samt andre parter, der leverer produkter eller ydelser til Selskabet, som for eksempel leverandører af IT-systemer og konsulentfirmaer. Norlys indgår de nødvendige aftaler om beskyttelse af personlysninger med tredjemand. Desuden kan personoplysninger videregives og overføres i forbindelse med anmodninger fra politimyndigheder, eller hvor videregivelse er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse.

Norlys bestræber os på at sørge for, at alle virksomheds- og personoplysninger er korrekte og opdaterede. Hvis Kunden informerer Norlys om, eller Norlys i øvrigt bliver opmærksom på fejl i Kundens oplysninger, vil Norlys søge at få dem berigtiget, slettet eller rettet omgående.

Når Norlys behandler personoplysninger, har Kunden ret til indsigt i de oplysninger, der behandles om Kunden. Kunden kan få rettet, slettet eller blokeret oplysninger, der er urigtige eller vildledende. Kunden har desuden ret til at gøre indsigelse mod behandlingen, hvis Kunden mener, at den er uberettiget, samt til at klage til Datatilsynet over behandlingen af personoplysninger om Kunden selv.

Spørgsmål til behandlingen af Kundens virksomheds- og personoplysninger eller ønske om at gøre indsigelse skal rettes til Norlys Energi A/S på telefon 70 15 16 70.

16. Uoverensstemmelser – kundeklager og tvister
Hvis Kunden ikke er tilfreds med Norlys' opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af Norlys eller kundebehandlingen i øvrigt, kan Kunden henvende sig til Norlys' kundeservice på tlf. 70 15 16 70. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Norlys. Norlys besvarer henvendelsen snarest muligt og uden ugrundet ophold.

17. Lovvalg og værneting | Domstolsprøvelse
Tvister mellem Norlys og Kunden afgøres efter dansk ret og anlægges ved Retten i Aalborg.

18. Ændringer
Norlys er berettiget til at ændre Leveringsaftalen og disse Leveringsbetingelser, herunder justere de aftalte priser, gebyrer og tillæg, når betingelserne i dette punkt 18 er opfyldt.

Væsentlige ændringer til ugunst for Kunden skal varsles skriftligt med et varsel. Sådanne varsler meddeles Kunden ved skrivelse, e-mail, regning eller lignende individuel kommunikation med Kunden.

Uvæsentlige ændringer samt ændringer, der må anses for at være til gunst for Kunden, kan gennemføres uden forudgående varsel. Sådanne ændringer kan bl.a. meddeles via Norlys' hjemmeside, i kundeblade eller lignende ikke-individuelle kommunikationsmidler.

Uanset ovenstående kan Norlys altid - medmindre andet følger af ufravigelige regler - gennemføre følgende ændringer uden forudgående varsel, uanset om ændringerne måtte anses for væsentlige:

I. Ændringer i Aftalen, der er nødvendiggjort af regulatoriske forhold, herunder påbud.
II. Ændringer i Norlys' priser, gebyrer, tillæg mv. i det omfang Norlys' omkostninger til at levere produktet til Kunden stiger som følge af nye eller ændrede gebyrer, skatter, tillæg, afgifter, omkostninger mv. pålagt/opkrævet af (i) det offentlige og/eller (ii) net- og distributionsselskaber, uanset om sådanne gebyrer, skatter, tillæg, afgifter mv. opkræves/pålægges Norlys eller tredjeparter.

19. Kundeservice
Enhver henvendelse kan ske til:

Norlys Energi A/S
Kundeservice
Over Bækken 6
9000 Aalborg

Telefon-nr.: 70 15 16 70
Hjemmeside: norlys.dk