



Leveringsbetingelser
Erhverv EI

Almindelige betingelser for levering af el og tillægsprodukter til erhvervskunder

17 Januar 2025

1. Aftaleparter og aftalegrundlag

Disse almindelige betingelser (herefter Leveringsbetingelserne) 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 hovedsageligt 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)
- 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 energimængde 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 tilslutnings-bestemmelser 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.

EI-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

Netselskabet 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 eller grundet Netselskabet eller Energinets tilknytning af fejlagtige indmeldelse af priser til Datahubben. Derudover kan der ske efterregulering grundet Netselskabets eller Energinets tilknytning af forkerte priselementer herunder fx tariffer til Kundens aftagenummer.

Såfremt Kunden er EAN-registreret vil fakturaer blive fremsendt via EAN. Hvis Kunden ikke er EAN-registreret, men har oplyst en e-mail adresse til Norlys vil fakturaer blive fremsendt via e-mail. Alternativt modtager Kunden fakturaer med brevpost.

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.

Kunden modtager en månedlig faktura baseret på sidste måneds faktiske forbrug, hvis ikke andet aftales mellem Parterne.

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 (nettatariffer, netabonnement, elafgift mm.) og tillægs-produkter 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 flexafregnede målepunkter er løbende måned plus 1 bank dag. For timemålte målepunkter er betalingsbetingelserne netto plus 14 kalenderdage.

Kunden kan frit vælge mellem Norlys' aktuelle betalingsmetoder, som ved Aftalens indgåelse er Betalingsservice (4 kr./faktura), LeverandørService (8 kr./faktura), eller betaling via OIO (8 kr./faktura), Indbetalingskort (39,20 kr./faktura sendt via brevpost) eller Indbetalingskort (0 kr./faktura sendt via e-mail).

Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Norlys berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens til enhver tid gældende 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 ekstraindelser, 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 www.norlys.dk/erhverv/afgift.

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.

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 Aftalen eller 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", medmindre andet skriftligt aftales. MarkedsEl er et variabelt elprodukt, der følger elbørsen Nord Pools spotpriser. Oveni Nord Pools spotpriser kommer et tillæg på 12,78 øre/kWh til Norlys. Tillægget er inklusive Norlys' faktiske handelsomkostninger. Handelsomkostningerne dækker Norlys' omkostninger ved at handle på Nord Pool samt ubalancebetalinger til Energinet og reguleres 2 gange årligt, hhv. 1. januar og 1. juli.

9.1. Opsigelse

Parterne kan opsiges aftaleforholdet med et varsel på 30 dage til en måneds udgang. Dog kan Aftalen ikke opsiges i en uopsigelsesperiode.

Kundens uretmæssige opsigelse af Aftalen inden for en uopsigelsesperiode 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:

- Når Norlys fra Kunden eller ad andre veje informeres om, at Kunden eller en anden kunde har indgået en ny aftale om levering af el til ejendommen(e), eller
- Når Norlys fra Kunden eller ad andre veje informeres om, at elforsyningen til ejendommen(e) er afbrudt, eller
- 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. Omkostninger til netselskabet forbundet hermed afholdes af Kunden.

9.2. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted), fortsætter Aftalen på samtlige målepunkter på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiges 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 inden for disse frister:

- Tilflytning: Tidligst 60 dage før og senest 5 arbejdsdage efter tilflytning.
- Fraflytning: Tidligst 60 dage før og senest 10 dage før fraflytning.

Vær opmærksom på, at Aftalen fortsat vil gælde for måle- punkter 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 4 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. Forsynings-afbrydelse kan ikke ske, hvis Kunden modtager levering fra en anden el-leverandør. Omkostninger forbundet med forsynings-afbrydelsen 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 kreditoplysningsbureauer 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 opstilling):

- Ekstraordinære naturkræfter, herunder jordskælv, stormflod og isvinter
- 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. 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

forsættligt 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 Norlys berettiget til erstatning for ethvert tab (herunder eksempelvis en mistet fortjeneste), som Norlys måtte lide som følge af, at Aftalen bliver misligholdt/uretmæssigt opsagt, i henhold til de enhver tid gældende regler, herunder elleveringsbekendtgørelsens § 19 og almindelig dansk erstatningsret.

Kunden er herudover forpligtet til at betale bod til Norlys på 10.000 kr. eksklusiv moms for administration af Aftalens ophør medmindre lovgivningen er til hinder herfor. Norlys' krav på erstatning og bod for den resterende kontraktperiode opgøres eksempelvis på følgende måde afhængig af kontrakttypen:

Spotpris-aftale: Ved en spotprisafale 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 tillagt Kundens abonnement 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 medmindre lovgivningen er til hinder herfor.

Fastpris-aftale: Ved en fastprisafale beregnes bod svarende til værdien af fastprisafalter i den resterende Leveringsperiode. Værdien af fastprisafalter i den resterende Leveringsperiode vil blive opgjort som prisforskellen mellem fastprisafalterne inklusive tillæg og markedsprisen pr. den dag, hvor Aftalen ophæves, ganget med det forventede forbrug i den resterende leveringsperiode tillagt Kundens abonnement i den resterende leveringsperiode. Hvis den samlede værdi af samtlige fastprisafalter 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 medmindre lovgivningen er til hinder herfor.

Kombi-aftale: Ved en kombi-aftale beregnes erstatning og bod (som beskrevet ovenfor ved hhv. spotprisafale og fastprisafale) 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 medmindre lovgivningen er til hinder herfor.

KlimaEI-aftale: Ved en KlimaEI-aftale beregnes erstatningen som positiv opfyldelsesinteresse, dvs. Norlys' mistede fortjeneste ved, at kontrakten ophører. Den mistede fortjeneste beregnes som prisen for KlimaEI (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 medmindre lovgivningen er til hinder herfor.

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 el-leverandørvirksomhed 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 personoplysninger 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 forbeholder sig retten til at ændre i Aftalens kontraktbetingelser, herunder prisændringer, i henhold til elleveringsbekendtgørelsens § 5 og § 6.

Norlys kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Norlys' levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, så som afgifter og omkostninger til netselskaber, Energinet.dk, staten, banker, postdistributionsselskaber eller lignende.
- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Norlys' levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, så som
- For at imødekomme inflation regnet fra 1. januar 2025 (indeks 100)
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis
- Ved produktændringer
- For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundedfærd i forbindelse med administration af Aftalen.

Ændringerne til ugunst for Kunden iværksættes med et forudgående varsel på mindst 14 dage, i henhold til elleveringsbekendtgørelsens § 5, stk. 1. Transport og afgifter til dit lokale netselskab, Energinet eller staten viderefaktureres uændret, og ændringer heri varsles som udgangspunkt ikke, jf. §6, stk. 2.

Ændringer varsles ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af elektronisk post

(herunder e-mail, e-Boks), almindelig post eller lignende kommunikationsformer.

19. Kundeservice

Enhver henvendelse kan ske til:

Norlys Energi A/S
Kundeservice
Gasværksvej 25
9000 Aalborg

Telefonnr.: 70 15 16 70
Hjemmeside: norlys.dk