



Privat

# Servicebetingelser

Serviceaftale for gasfyr



**NORLYS**

# Servicebetingelser for gasfyr

Gældende pr. 1. april 2020

## 1. Generelle bestemmelser

Disse servicebetingelser gælder i forholdet mellem dig (kunden) og Norlys Energi A/S, CVR-nr. 25 11 83 59 (som er et datterselskab i koncernen Norlys Holding, CVR-nr. 25 48 21 90) herefter kaldet Norlys.

### 1.1. Aftalegrundlag

Dine og Norlys' rettigheder og forpligtelser fremgår af:

- A) En serviceaftale.
- B) Disse servicebetingelser, som udgør en integreret del af serviceaftalen. Er der uoverensstemmelser mellem disse servicebetingelser og serviceaftalen, har serviceaftalen forrang i forhold til disse betingelser.
- C) Den til enhver gældende lovgivning, herunder Gasreglementet, der er udstedt i henhold til § 15 i lov nr. 556 af 2. juni 2014 om gasinstallationer og installationer i forbindelse med vand- og afløbsledninger med senere ændringer.

### 1.2 Fortrydelsesret

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for Norlys' forretningssted kan du træde tilbage fra Aftalen inden 14 dage fra Aftalens indgåelse (fortrydelsesret). Du skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til Norlys om, at du ønsker at fortryde Aftalen. Du kan benytte dig af fortrydelsesret ved at ringe til kundeservice eller ved at benytte fortrydelsesformularen. Informationerne hertil kan findes på [norlys.dk](http://norlys.dk). Er der givet besked om fortrydelse inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

Hvis du har givet samtykke til, at service/udkald i henhold til serviceaftalen kan påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, så bortfalder fortrydelsesretten, når serviceydelsen/udkaldet er påbegyndt.

## 2. Anvendelsesområde

Aftalen gælder for naturgasinstallationer med et gasfyr eller gasblæseluftbrænder med en maksimal effekt på 60 kW. For gasblæseluftbrændere skal anlægget være opbygget som enheder med fyr, varmtvandsbeholder og tilhørende standardkomponenter i samme kabinet eller placeret i samme rum.

## 3. Serviceinterval og aftaleperiode

### 1-årig serviceaftale:

Aftaleperiode på ét år og hovedeftersyn hvert år.

### 2-årig serviceaftale:

Aftaleperiode på to år og hovedeftersyn hvert andet år.

### 3-årig serviceaftale:

Aftaleperiode på tre år og hovedeftersyn hvert tredje år. Forlængelse af aftalen, jf. punkt 11.1.

## 4. Hovedeftersyn

Et hovedeftersyn omfatter kontrol, justering og rensning af gasfyrets komponenter, jf. punkt 5.

Eftersynet kan også omfatte udskiftning af slidte/defekte komponenter for at forebygge driftsstop eller driftsforstyrrelser. Selve komponenterne og reservedelene er ikke dækket af aftalen, jf. punkt 7.

Hovedeftersynet udføres inden for normal arbejdstid og inden for de første to måneder efter, at aftalen er trådt i kraft. Normal arbejdstid er mandag til torsdag kl. 07.30 - 16.00 og fredag kl. 07.30 - 14.00.

Hovedeftersynet omfatter følgende:

- Generel vurdering af gasinstallationen og gasfyrets tilstand
- Eftersyn ifølge gasfyrets vedligeholdelsesvejledning
- Afprøvning af gasinstallationens tæthed
- Afprøvning af gasfyrets sikkerheds- og driftsfunktioner
- Forbrændingsanalyse og evt. indregulering af brænder
- Inspektion og afprøvning af frisklufttilførsel
- Inspektion, afprøvning og rensning af aftræk
- Kontrol af trykexpansionsbeholder
- Rensning og justering af fyr/brænder
- Rensning af snavssamler, hvis afspærringsventiler er monteret
- Udbedring af fejl på komponenter, der er omfattet af aftalen, jf. punkt 5
- Udarbejdelse af besøgskort/servicerapport.

## 5. Serviceaftalen

En serviceaftale er en aftale om, at gasfyret bliver efterset med faste intervaller. I forbindelse med etableringen af aftalen skal du oplyse fyrtype, fabrikat mv. til Norlys.

Serviceintervallerne beror dels på lovkrav udmøntet i Gasreglement A, dels på fabrikanternes anbefalinger og dels på Norlys' egne erfaringer.

Aftaleperioden for en serviceaftale er et eller flere år, afhængig af den valgte aftaletype. Serviceaftalen dækker:

- Et hovedeftersyn, jf. punkt 4, hvori der indgår følgende dele: Alle komponenter og rør inden for gasfyrets kabinet (dog ikke varmtvandsbeholder/brugsvandsvarmeveksler, jf. punkt 7.) Hvis følgende komponenter er placeret uden for fyrets

kabinet, er de ligeledes omfattet af eftersynet:

- Trevejsventil inkl. unioner og snavssamler
- Sikkerhedsventil og standardpumpe til varmeanlægget
- Aftrækssikring
- Driftstermostat
- Trykexpansionsbeholder
- Varmtvandsbeholderens termostat
- Klimastyring og automatik (som standardkomponent)
- Komponenter, der normalt er placeret inden for kabinettet, men er flyttet udenfor og placeret i opstillingsrummet.
- Arbejdsløn og kørsel i forbindelse med udførelse af et hovedeftersyn
- Arbejdsløn og kørsel i forbindelse med tilkald, når årsagen til driftsstop eller driftsforstyrrelse er dækket af serviceaftalen, jf. dog punkt 7
- Arbejdsløn ved udskiftning af defekte reservedele og justering/rensning af komponenter, der er omfattet af serviceaftalen.

## 6. Forbehold

Norlys forbeholder sig retten til at afvise tilmeldinger på visse gasfyr eller stille krav om tillægspris, hvis servicepartneren ved første besøg konstaterer, at anlæggets tilstand er dårlig, eller opbygningen af anlægget er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet.

Norlys kan kræve, at en serviceaftale ændres til en anden aftalestype, hvis det konstateres, at gasfyret ikke kan serviceres tilfredsstillende og/eller sikkerhedsmæssigt forsvarligt under den indgåede aftale.

Servicepartneren skal kunne udskifte komponenter uden at ændre eller ombygge den eksisterende installation og uden at anvende ekstra montør til opgaven.

Norlys er ikke ansvarlig for at fremskaffe og levere reservedele, komponenter, automatik og andet udstyr, men vil i videst muligt omfang forsøge at anvise løsningsmuligheder. Der kan ikke monteres reservedele og komponenter, som ikke er leveret eller bestilt af servicepartneren.

Norlys kan forlange, at mangler ved gasinstallationen, varmeanlægget eller varmtvandsbeholderen afhjælpes, når disse er årsag til ustabil drift.

Norlys kan forlange, at der monteres afspærringsventiler, hvor særligt tidskrævende aftapnings-/udluftningsforhold gør sig gældende.

## 7. Serviceaftalen dækker ikke

Følgende ydelser og situationer er ikke dækket af serviceaftalen og skal betales særskilt:

- Forbrug af reservedele og komponenter af enhver art
- Udskiftning af støbte kedelblokke samt åbne ekspansionsbeholdere
- Udsyring/højtryksrensning af fyrets varmeveksler/kedelblok (demontering og montage er med i aftalen)
- Udsyring/rensning/udskiftning af varmtvandsbeholder/brugsvandvarmeveksler uanset placering inden for eller uden for kabinet
- Udskiftning og kontrol af anode i varmtvandsbeholder
- Udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholder
- Udskiftning/rensning af rør, haner og flexslanger uden for gasfyrets kabinet
- Udskiftning af shuntventil og brugsvandpumpe
- Etablering af inspektions- og rensmulighed
- Hel eller delvis udskiftning eller reparation af aftrækssystem
- Kontrol, udskiftning og fejlfinding på komponenter eller reguleringssystemer, der er monteret særskilt til drift af solvarmeanlæg eller andre kombinationsanlæg
- Demontering af skabe, hylder, rør o. lign. for adgang til gasfyret
- Tilkald til vandpåfyldning, åbning for gassen, strømsvigt samt fejlbetjening af fyr og automatik/klimastyring
- Ombygning af automatik/klimastyring, omplacering af følere samt indgreb i fast elinstallation
- Tilkald til defekte reservedele og komponenter, der tidligere er anbefalet udskiftet
- Timeløn til ekstra montør, hvis arbejdet ikke kan udføres af én enkelt montør
- Fejl og mangler i varmeanlægget og på ukurante komponenter/reservedele
- Særligt omfattende servicearbejde ved første besøg, som medfører et tidsforbrug på over 2 timer
- Tilkald til driftsstop eller driftsforstyrrelser, hvor du ikke har reageret på henvendelse om hovedeftersyn
- Fejl, der er forårsaget af hærværk, brand, frost- og vandskade, lynnedslag, elinstallationen eller uautoriserede personer
- Gentagne tilkald, der skyldes snavs, ilt- og gennemstrømningsproblemer i varmeanlægget, fejlagtig dimensionering af varmeanlæg og ekspansionssystem.

## 8. Servicetilkald

Tilkaldet kan ske direkte til den tilknyttede servicepartner eller til Norlys' kundeservice. Til Norlys kan der ringes alle dage døgnet rundt for råd, vejledning og aftale om assistance. Driftsstop af enhver karakter vil først blive forsøgt afhjulpet ved vejledning pr. telefon.

Kan driftsstoppet ikke afhjælpes pr. telefon, kan du forvente at få besøg af den tilknyttede servicepartner inden for normalt to timer. Du skal sikre, at servicepartneren kan få adgang til fyret umiddelbart efter, at tilkaldet er rekvireret.

Ved driftsstop af omfattende karakter vil Norlys tilstræbe at opretholde varmforsyningen ved midlertidige foranstaltninger og eventuelt ved brug af alternativ energiforsyning.

Ved manglende varmt brugsvand kan der forventes hjælp på adressen på hverdage inden for normal arbejdstid. Normal arbejdstid er mandag til torsdag kl. 07.30 -16.00 og fredag kl. 07.30 - 14.00.

### **8.1 Tilkaldeperioder**

Fyringssæson: 1. oktober til 30. april kl. 07.30 - 22.00 alle ugens dage. Tilkald rekvireret efter kl. 19.30 kan ikke udføres samme dag, men vil blive forsøgt afhjulpet pr. telefon.

Sommerperiode: 1. maj til 30. september på hverdage. Mandag til torsdag kl. 07.30 - 16.00. Fredag kl. 07.30 - 14.00. Aftalen dækker ikke tilkald på helligdage, 1. maj og Grundlovsdag.

### **9. Servicepartnere**

Servicearbejdet udføres af autoriserede og godkendte VVS-installatører, der samarbejder med Norlys.

### **10. Afregning | Betalingsbetingelser | Priser**

Betalingen for serviceaftalen fordeles over den aftalte periode, jf. punkt 3, og opkræves kvartalsvist i rater. Hvis du tillige har indgået eller senere indgår andre leveringsaftaler med Norlys, er Norlys berettiget til at fakturere dig for disse aftaler på én og samme regning.

Betalingen omfatter ét hovedeftersyn og tilkaldsdækning.

Betaling for eventuelle reservedele og komponenter opkræves normalt på den førstkomende regning efter, at reparationen eller udskiftningen har fundet sted.

I forbindelse med lejeforhold og boligforeninger opkræves betalingen for et kvartal ad gangen, og reservedele og komponenter opkræves på førstkomende regninger efter udskiftningen.

Komponenter og reservedele, som ikke er omfattet af aftalen, men som er en del af varme anlægget og placeret i samme rum som gasfyret, kan afregnes over førstkomende regning. Dette gælder også for arbejdslønnen, der er knyttet til udskiftningen. Der kan dog maksimalt afregnes et beløb på op til 2.000 kr. inkl. moms.

Regninger er påført oplysning om sidste rettidige indbetalingsdato samt angivelse af, hvortil betaling skal ske. Er en regning ikke betalt ved betalingsfristens udløb, påløber der morarenter af det skyldige beløb fra sidste rettidige indbetalingsdato og indtil betaling sker, jf. lov nr. 459 af 13. maj 2014 om renter og andre forhold ved forsinket betaling med senere ændringer.

Ved indbetalinger er Norlys berettiget til at vælge, hvilke af flere forfaldne regninger indbetalingen skal krediteres. Norlys er berettiget til først at kreditere indbetalte beløb på eventuelle afgifter, skatter, renter, engangsydelser, abonnementer, reservedele og gebyrer mv.

Dette gælder dog ikke, hvis du angiver, hvortil betaling skal anvendes.

Norlys udsender rykkerskrivelser i tilfælde af for sen betaling. Norlys opkræver rykkergebyrer og morarenter efter rentelovens bestemmelser. Du skal betale omkostninger til eventuel inddrivelse af restancer, herunder rykkergebyrer, morarenter, inkassogebyr og omkostninger til retslig inkasso mv. Størrelsen af de til enhver tid gældende gebyrer fremgår af Norlys' hjemmeside, og oplysninger herom kan fås ved henvendelse til Norlys.

Ved opsigelse af aftalen vil Norlys opkræve et eventuelt restbeløb for eftersyn og tilkaldsdækning, som måtte være skyldigt per ophørsdatoen. Ligeledes opkræves eventuelle skyldige beløb for reservedele, komponenter og arbejdsløn, der ikke er omfattet af aftalen.

Norlys forbeholder sig ret til at regulere serviceaftalepriserne i takt med prisudviklingen eller ved andre forhold, der påvirker omkostningsniveauet på din serviceaftaletype. Prisændringer varsles i overensstemmelse med gældende lovgivning.

### **11. Serviceaftalens løbetid | Opsigelse | Flytning | Ophør** **11.1 Aftalens opstart og forlængelse**

Aftalen træder i kraft den dato, der fremgår af den tilsendte ordrebekræftelse på serviceaftalen, og den fornys automatisk med en periode ad gangen, medmindre den opsiges af dig eller Norlys i henhold til punkterne 11.2, 11.3 og 11.4 i disse servicebetingelser.

### **11.2 Opsigelse**

Aftalen kan opsiges af begge parter med 8 dages varsel. Ved opsigelse skal du indbetale skyldige beløb til Norlys, jf. punkt 10.



### 11.3 Fraflytning/ejerskifte

Du skal opsiges serviceaftalen i forbindelse med ejerskifte/ fraflytning, hvorefter aftalen opgøres. Opsiges aftalen ikke, vil den fortsætte, indtil den opsiges, jf. punkt 11.2.

Ved opsigelsen skal du (fracflytter) indbetale eventuelle skyldige beløb til Norlys, jf. punkt 10.

Punkt 11.3 gælder dog ikke for lejere, hvor udlejer betaler for serviceaftalen.

### 11.4 Udskiftning af gasfyr

Du skal opsiges serviceaftalen ved udskiftning af gasfyr, hvorefter aftalen opgøres. Opsiges aftalen ikke, vil den fortsætte, indtil den opsiges, jf. punkt 11.2.

Ved opsigelsen skal du indbetale eventuelle skyldige beløb til Norlys, jf. punkt 10.

### 11.5 Overdragelse af aftalen

Norlys har ret til at overdrage serviceaftalen til et med Norlys koncernforbundet selskab.

### 12. Reklamation

Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper den tilknyttede servicepartner manglerne inden for rimelig tid. Indsigelser vedrørende mangler skal meddeles Norlys inden for rimelig tid efter servicearbejdets udførelse. Der henvises i øvrigt til punkt 17 i disse betingelser.

### 13. Udskiftede reservedele

Defekte reservedele efterlades på adressen, og Norlys anbefaler, at de opbevares, indtil afregningen har fundet sted. Prisen på skiftede reservedele vil fremgå af den næste regning.

### 14. Force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Norlys' og dine 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 foreligger, hvis Norlys eller du 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 el-anlæg, 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 energi-produktion 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.

### 15. Erstatningsansvar

Norlys er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til serviceaftalen og disse servicebetingelser. Såfremt der konstateres mangler i forbindelse med reparationer udført eller materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper Norlys manglerne inden for rimelig tid. Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles Norlys i rimelig tid efter servicearbejdets udførelse.

Uanset om Norlys kan ifalde mangelansvar, er Norlys uden ansvar for driftstab, avancetab, krav rejst af tredjemand eller andet indirekte tab, herunder forgæves afholdte udgifter, f.eks. til indkøb til materiale og installationsarbejde udført af tredjemand, der måtte opstå eller blive konstateret som følge af mangelfuld eller forsinket udførelse af servicearbejdet, mangler ved leveret materiel eller skader forårsaget af det leverede materiel.

For leverede reservedele kan købelovens mangelsregler finde anvendelse.

### 16. Behandling af personoplysninger

Norlys indsamler og behandler oplysninger om dig, når du bliver kunde og senere i dit kundeforhold.

Formålet med at indsamle, registrere og behandle personoplysninger om kunder, er at kunne levere og afregne

de produkter og tjenester, du anvender og køber hos Norlys, samt at udvikle disse og for at kunne tilbyde dig nye eller forbedrede produkter og tjenester.

De personoplysninger, som behandles, er dit navn, adresse, e-mailadresse, telefonnummer, aftagenummer, forbrug, målerstamdata, loginoplysninger, afregningsform, samt konto- og betalingsoplysninger.

Dine personoplysninger vil blive opbevaret hos Norlys, så længe det er nødvendigt for opfyldelse af ovennævnte formål, hvilket vil være i hele leveringsperioden og som regel 5 år efter ophøret heraf.

Norlys kan videregive personoplysninger til koncernselskaber med henblik på opfyldelse af aftaleforholdet. Derudover kan Norlys, hvor det er nødvendigt og i overensstemmelse med gældende lov, videregive personoplysninger til dets Distributionsselskab, Energinet.dk, offentlige myndigheder, 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.

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

Ved din godkendelse af Aftalen giver du samtidig Norlys tilladelse til at kontakte dig pr. telefon, brev, mail eller på anden vis med henblik på opfyldelse af Aftalen i enhver henseende, herunder til indhentelse af supplerende oplysninger, fx til brug for korrekt afregning. Du er forpligtet til at give Norlys sådanne informationer, som er nødvendige for Aftalens opfyldelse. Du giver endvidere Norlys mulighed for at sende en kopi af en tjekliste med dine rettigheder.

Vi bestræber os på at sørge for, at alle personoplysninger er korrekte og opdaterede. Du har pligt til straks at orientere os, såfremt du bliver opmærksom på fejl i dine personoplysninger, eller hvis der sker ændringer i dine personoplysninger. Hvis du informerer os om dette, eller vi i øvrigt bliver opmærksomme på fejl i dine personoplysninger, vil vi søge at få dem berigtiget, slettet eller rettet omgående.

Du har altid ret til at anmode om indsigt i de personoplysninger, vi har registreret om dig, og du har ret til at modtage en kopi heraf. Du har også ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine personoplysninger og til at få indsigt i formålet for, at vi opbevarer og behandler dine personoplysninger. Du har også ret til at anmode om sletning af de af dine personoplysninger, som du mener er ukorrekte, forældede m.v. Du kan også anmode om, at behandlingen af dine personoplysninger blokeres. Yderligere informationer om vores behandling af dine personoplysninger kan findes i vores persondatapolitik på [Norlys.dk](http://Norlys.dk).

Har du konkrete spørgsmål til vores behandling af dine personoplysninger, eller vil du indgive en klage i den forbindelse, kan du kontakte Norlys ved at sende en e-mail eller ved at ringe. Se kontaktoplysningerne på [norlys.dk](http://norlys.dk).

## **17. Uoverensstemmelser – kundeklager**

### **17.1 Energiankenævnet**

Du har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis du ikke er tilfreds med Norlys' opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af Norlys eller kundebehandlingen i øvrigt, kan du henvende dig til Norlys' kundeservice på telefon, eller du kan sende en klage på mail. Information om kontaktoplysninger kan findes på [norlys.dk](http://norlys.dk). Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Norlys. Norlys besvarer din henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis du fortsat er utilfreds, eller hvis du ikke har modtaget svar på din henvendelse inden én måned, kan du klage over Norlys til:

Ankenævnet på Energiområdet  
Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby  
Telefon: 4171 5000  
[post@energianke.dk](mailto:post@energianke.dk) - [www.energianke.dk](http://www.energianke.dk)

Ankenævnet behandler civilretlige tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

### **17.2 Den fælleseuropæiske klageportal**

EU-Kommissionens online klageportal (OTB) kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her: <http://ec.eu-ropa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores klagemailadresse, der kan findes på [norlys.dk](http://norlys.dk).

### **17.3 Lovvalg og værneting | Domstolsprøvelse**

Tvister mellem dig og Norlys afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsreglerne i Købelovens forbrugerafsnit. Sager

mod Norlys med relation til disse leveringsbetingelser eller Aftalen mellem Parterne kan anlægges ved dit eget hjemting, jf. nærmere Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.

### **18. Ændringer**

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Ændringer kan varsles ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af elektronisk post (herunder e-mail, e-Boks og sms), faktura, Betalingsserviceoversigt eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på [norlys.dk](http://norlys.dk) eller lignende steder.

### **19. Kundeservice**

Henvendelser til Norlys kan ske til:

Norlys Energi A/S  
Over Bækken 6  
9000 Aalborg  
Telefonnr.: 7015 1670  
[energi@norlys.dk](mailto:energi@norlys.dk)  
[norlys.dk](http://norlys.dk)