

An aerial photograph of a lush green landscape. The top half shows a dense forest with vibrant green foliage. A road or path runs diagonally from the bottom left towards the top right, separating the forest from a large, dark green field in the bottom half. The field appears to be a crop field, possibly corn, with distinct rows and furrows. The overall scene is bright and natural.

Erhverv

Leveringsbetingelser

Naturgas

Leveringsbetingelser for naturgas – Norlys Energi A/S - Erhverv

December 2023

1. Aftaleparter og aftalegrundlag

Disse leveringsbetingelser gælder for levering af naturgas (molekyler) fra Norlys Energi A/S, CVR-nr. 25 11 83 59, (herefter kaldet Norlys), hvor naturgassen hovedsageligt er bestemt til erhvervsmæssig anvendelse for kunden (herefter kaldet Kunden).

Kundens og Norlys' rettigheder og forpligtelser fremgår af:

- En leveringsaftale for naturgas (herefter kaldet Leveringsaftalen), samt
- Disse generelle leveringsbetingelser (herefter kaldet Leveringsbetingelserne), som udgør en integreret del af Leveringsaftalen. Er der uoverensstemmelser mellem de individuelle vilkår i Leveringsaftalen og disse Leveringsbetingelser, skal de individuelle vilkår i Leveringsaftalen have forrang.

I disse Leveringsbetingelser er ovennævnte aftalegrundlag samlet betegnet "Aftalen".

I tillæg til Aftalen reguleres parternes retsstilling af den til enhver tid gældende lovgivning, herunder naturgasforsyningsloven med tilhørende bekendtgørelser og gasreglementet.

Det er en forudsætning for leveringsforholdet, at Kunden er tilsluttet distributionssystemet via distributionsselskabet i Kundens område, og at Kunden til enhver tid opfylder de dele af distributionsselskabets distributionsbetingelser, der er nødvendige for, at Norlys kan opfylde sin leveringsforpligtelse.

2. Leveringssted

Leveringsstedet er ved overgangspunktet mellem transmissionssystemet og distributionsnettet. Herfra transporteres naturgassen af distributionsselskabet til Kundens målersted.

Kunden aftager naturgas efter behov, medmindre andet er aftalt i Leveringsaftalen.

Norlys har ret til midlertidigt at ophøre med leveringen i de tilfælde, hvor distributionsselskabet afbryder naturgasforsyningen.

Leverancen omfatter naturgas inklusive lager og transmission, men er eksklusiv distribution, skatter og afgifter.

3. Naturgassens kvalitet

Norlys forpligter sig til at levere naturgas, der på leveringsstedet opfylder de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i gasreglementet.

I tilfælde af forsyningsvanskeligheder har Norlys i henhold til gasreglementet lov til i kortere perioder at levere naturgas, der ikke opfylder de anførte normer i gasreglementet.

4. Måling

Den leverede naturgasmængde opgøres ved aflæsning af gasmåleren hos Kunden.

Aflæsningsmetoden vælges af distributionsselskabet, der ligeledes fremsender oplysninger om gasmålerens visning til såvel Kunden som Norlys.

Kunden og Norlys kan hver især kræve af distributionsselskabet, at gasmåleren eller dele heraf afprøves og undersøges hos en uvildig instans. Resultatet af undersøgelsen er bindende for parterne.

Kunden og Norlys skal acceptere en eventuel efterregulering af regninger som følge af forsinket modtagelse af måledata eller distributionsselskabets korrektion af måledata efter målerfejl. Efterregulering ved målerfejl finder sted for en periode svarende til efterregulering af regninger fra distributionsselskabet.

Kunden forpligter sig til at give Norlys besked, hvis der sker væsentlige ændringer (+/- 15%) i den aftalte naturgasmængde, jf. Kundens aftale med Norlys. Sådanne væsentlige ændringer kan være (ikke udtømmende) nedlæggelse af målepunkter, længerevarende nedbrud eller produktionsændringer.

Væsentlige ændringer, som Kunden har planlagt eller som Kunden kan forudse skal oplyses til Norlys senest 15 dage før ændringen træder i kraft. Uforudsete væsentlige ændringer skal rapporteres af Kunden til Norlys senest 15 dage efter ændringen er trådt i kraft.

Norlys er berettiget til at genberegne Kundens transmissionsomkostninger og opkræve Kunden for den ekstraomkostning, hvis Kundens forventede forbrug overstiger +15%, så Kundens transmissionsomkostninger altid svarer til Kundens faktiske forbrug.

Hvis Kunden forventer at den aftalte mængde (årligt, månedligt eller maksimale timeforbrug) falder væsentligt (-15%), og Kunden giver Norlys besked herom, har Kunden ret til at kræve genberegning af Kundens transmissionsomkostninger. Kunden har ret til at få nedjusteret transmissionsomkostningerne, såfremt Norlys kan sælge allerede indkøbte kapaciteter til tredjemand.

Hvis ikke Kunden informerer Norlys i henhold til ovenstående væsentlige ændringer har Norlys ret til at opkræve Kunden for dokumenterbare ekstraomkostninger forbundet med at købe ekstra kapaciteter, transmission eller lignende som kan henføres til Kundens øgede forbrug.

5. Afregning og betalingsbetingelser

Norlys opkræver Kunden for naturgasforbruget, transport i transmissionssystemet, lager, moms og eventuelle bidrag, gebyrer mv. Naturgasforbruget opgøres på baggrund af de måledata, som Norlys modtager fra distributionsselskabet.

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.

For Kunder med kvartalsaflyste målersteder kan Norlys opkræve acotobeløb til dækning af betaling for det forventede årsforbrug, eventuelle bidrag, gebyrer mv. Raterne reguleres i takt med prisændringer og i tilfælde af væsentlige ændringer i Kundens forbrug.

Når den kvartalsvise aflæsning af gasmåleren er foretaget, reguleres en eventuel difference mellem Kundens faktiske forbrug og acotobetaling ved kvartalsafregning. Indbetalte acotobeløb forrentes ikke.

For Kunder med månedsaflyste eller timeaflyste målersteder udsender Norlys regninger hver måned.

Regninger, herunder acotoregninger, er påført oplysninger 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. den til enhver tid gældende rentelov.

Betalingsbetingelserne for time- og månedsaflyste kunder er løbende måned fra fakturadato.

Kvartalsaflyste kunder har betalingsbetingelserne løbende måned + 2 dage fra fakturadato.

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 skyldige beløb i henhold til skatter, renter, engangsydelsler, abonnemeter og gebyrer mv. Dette gælder dog ikke, hvis Kunden angiver, hvortil betaling skal anvendes.

Norlys udsender rykkerskrivelser i tilfælde af for sen betaling. Norlys opkræver rykkergebyrer og morarenter efter rentelovens bestemmelser herom. Kunden skal betale omkostninger til eventuel inddrivelse af restancer, herunder rykkergebyrer, morarenter, inkassogebyr og omkostninger til retslig inkasso mv.

Distributionsselskabet fakturerer Kunden for transport i distributionssystemet, skatter og afgifter mv.

Norlys forbeholder sig dog ret til at foretage samfakturering, hvorved forstås opkrævning på vegne af distributionsselskabet.

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

6. Bidrag og gebyrer

Norlys kan opkræve gebyrer for ekstraydelsler, som ikke er omfattet af Aftalen.

En oversigt over Norlys' bidrag og gebyrer fremgår af Norlys' hjemmeside, og ændringer i disse priser vil blive oplyst på Norlys' hjemmeside.

Som anført i punkt 14 nedenfor er Norlys under visse forudsætninger berettiget til at ændre vilkår i Aftalen, herunder de aftalte 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 14.

7. Misligholdelse

Misligholder en part Aftalen, har den anden part misligholdelsesbeføjelser efter dansk rets almindelige regler og bestemmelserne i Aftalen.

Hvis en part væsentlig misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, har den anden part ret til at ophæve Leveranceaftalen med øjeblikkelig virkning. Den ophævende part kan kræve erstatning hos den misligholdende part efter bestemmelsen i punkt 11.

Som væsentlig misligholdelse anses bl.a. Kundens gentagne manglende rettidige betalinger til Norlys, Kundens manglende betaling til Norlys trods fremsendelse af rykkerskrivelse med varsel om ophævelse, Kundens manglende tilslutning til distributionssystemet, eller at de myndighedstilladelser og godkendelser, der er nødvendige for en ny gasinstallation, ikke foreligger på leveringstidspunktet.

Ved dødsfald, anmeldelse af rekonstruktion, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Norlys straks underrettes herom. Norlys kan i disse tilfælde betinge fortsat levering af, at Kunden enten forudbetaler eller stiller sikkerhed for betalingen, jf. punkt 9 i disse Leveringsbetingelser.

Ophæver Norlys Leveringsaftalen, vil Norlys meddele forsyningsophøret til distributionsselskabet.

Ophævelse af Leveringsaftalen kan føre til afbrydelse af naturgasforsyningen, hvis Kunden står uden gasleverandør. Eventuelle følger af en sådan afbrydelse af naturgasforsyningen er Norlys uvedkommende.

8. Opsigelse

8.1. Opsigelse

Parterne kan opsigte aftaleforholdet med et varsel på 30 dage, medmindre der mellem Kunden og Norlys er aftalt en uopsigelighedsperiode.

Kundens uretmæssige opsigelse af Leveringsaftalen inden for en uopsigelighedsperiode udgør i sig selv væsentlig misligholdelse, som er ansvarspådragende, jf. punkt 7 og punkt 11.

8.2. Flytning

Fraflytter Kunden leveringsadressen, vil Norlys anse dette for opsigelse af Leveringsaftalen til ophør den dag (skæringsdag), hvor kunden ved fraflytning giver tredjemand rådighed over målerstedet. Dette gælder dog ikke, hvis Kunden ønsker Leveringsaftalen overført til en ny adresse, hvor der er indlagt naturgas, og Norlys kan godkende dette, eller hvis Kunden og den nye indflytter på leveringsadressen ønsker Leveringsaftalen overdraget til den nye indflytter, og overdragelsen kan godkendes af Norlys, jf. punkt 11 om overdragelse.

Kunden er forpligtet til at give Norlys besked om flytning senest 30 dage inden fraflytning.

Aftalen ophører den dag (skæringsdagen), hvor Kunden ved fraflytning giver tredjemand rådighed over målerstedet.

8.3. Leverandørskifte i aftaleperioden

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

8.4. Aflæsning af måler

Ved ophør af aftaleforholdet skal Kunden sørge for aflæsning af gasmåleren og indberette aflæsningstallet til Norlys og distributionsselskabet senest 5 arbejdsdage efter ophøret af aftaleforholdet. Kunden skal give Norlys oplysning om, hvortil slutregning og anden korrespondance skal sendes.

9. Sikkerhedsstillelse

Norlys kan på ethvert tidspunkt vælge at lade leveringen af naturgas til Kunden være betinget af, at Kunden forudbetaler eller stiller en efter Norlys' skøn betryggende sikkerhed, herunder depositum for betaling for fremtidig leverance af naturgas, 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 af naturgas 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 Leveringsaftalen, jf. punkt 7.

10. Løbetid, overdragelse og ophør

Leverancen af naturgas starter på det tidspunkt, der fremgår af Kundens Leveringsaftale med Norlys. Fremgår tidspunktet ikke af Leveringsaftalen, starter leverancen fra det tidspunkt, hvor Kunden begynder at aftage naturgas.

Hvis der ikke er fastsat en tidsbegrænsning for leverancen af naturgas i Leveringsaftalen, løber Leveringsaftalen indtil videre.

Ved leveringsperiodens udløb i henhold til Leveringsaftalen overgår Kunden uden varsel til produktet "Din Gas", eller det produkt, som erstatter dette, medmindre andet skriftligt aftales. Den til enhver tid gældende pris for produktet "Din Gas" kan findes på norlys.dk.

Kunden kan ikke overdrage Leveringsaftalen til tredjemand, medmindre det sker til en anden juridisk enhed, som kan godkendes af Norlys. Såfremt Kunden ønsker at overdrage sine rettigheder og forpligtelser, skal dette aftales skriftligt med Norlys i et tillæg til Leveringsaftalen.

Kunden har ikke ret til at få overført Leveringsaftalen til en ny adresse, hvor der er lagt naturgas ind, medmindre andet fremgår af Leveringsaftalen, eller andet aftales med Norlys.

Ved aftaleforholdets ophør skal Norlys sende en slutregning til Kunden senest 6 uger efter, at Norlys har modtaget korrekt aflæsningstal af gasmåleren og andre øvrige relevante data fra Kunden, jf. punkt 8.

Norlys har ret til at overdrage Leveringsaftalen, når det sker til et koncernforbundet selskab eller som led i en hel eller delvis overdragelse af forretningsområdet til tredjemand. Overdragelsen kan ske uden Kundens samtykke, men Kunden skal orienteres herom.

11. Ansvar, erstatning og force majeure

Norlys og Kunden er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler om erstatning, medmindre andet er fastsat i Aftalen.

Norlys er dog 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.

Såfremt Kunden misligholder og/eller uretmæssigt opsig sin Leveringsaftale i en aftalt uopsigelighedsperiode, jf. punkterne 7 og 8 i disse Leveringsbetingelser, vil Norlys over for Kunden gøre erstatningskrav gældende efter dansk rets almindelige regler for ethvert tab, som Norlys måtte lide som følge af, at Leveringsaftalen bliver uretmæssigt opsagt/misligholdt.

Hvis Norlys ophæver Aftalen som følge af Kundens væsentlige misligholdelse, eller hvis Kunden uretmæssigt opsig 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 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.

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 tillagt Kundens abonnement 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 rundet 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.

Kombipris-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.

Norlys kan ikke gøres ansvarlig for tab eller skade, der skyldes force majeure eller lignende situationer. Force majeure foreligger, hvis en part er forhindret i at

opfylde Aftalen på grund af forhold, som indtræder efter aftaleforholdets start, og som er uden for den pågældende parts kontrol, herunder indtruffet eller truende krig, oprør, borgerlige uroligheder, vejrlig, naturkatastrofer, hærværk, IT-manipulation, sammenbrud, el-svigt eller installationernes og/eller anlæggets tekniske havari eller lignende hændelser, tyveri, lockout og arbejdsstridigheder, uanset om Norlys selv er part i konflikten, fejl og afbrydelser i naturgasforsyningen og indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Kundens distributionsselskab. Force majeure opstået hos distributionsselskabet og/eller hos transmissionsselskabet anses også for force majeure hos Norlys. I tilfælde af force majeure suspenderes Norlys' og Kundens forpligtelser i henhold til Aftalen, så længe og i det omfang opfyldelsesforhindringen består. Pengemangel er ikke force majeure.

12. Behandling af personoplysninger

Norlys indsamler og behandler virksomhedsoplysninger om Kunden ved oprettelse af og under kundeforholdet. Virksomhedsoplysninger kan i nogle tilfælde indeholde personoplysninger.

Formålet med at indsamle, registrere og behandle personoplysninger er at kunne levere og afregne produkter købt hos Norlys, og desuden behandles personoplysninger til brug for markedsføring.

De personoplysninger, som behandles, kan være 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 Norlys, 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 sig 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 den registrerede ret til indsigt i de oplysninger, der behandles om vedkommende. Kunden eller den registrerede kan få rettet, slettet eller blokeret oplysninger, der er urigtige eller vildledende. Den registrerede har desuden ret til at gøre indsigelse mod behandlingen, hvis den registrerede mener den er uberettiget, samt til at klage til Datatilsynet over behandlingen af personoplysninger om vedkommende.

Ved spørgsmål til behandlingen af virksomheds- og personoplysninger eller ved ønske om at gøre indsigelse, kan Norlys kontaktes via telefon 70 15 16 70.

13. Uoverensstemmelser

Hvis Kunden ikke er tilfreds med Norlys' afgørelser eller behandling i øvrigt, kan Kunden henvende sig til Norlys' kundeservice. Norlys besvarer henvendelsen hurtigst muligt.

Hvis Kunden fortsat er utilfreds med Norlys' afgørelse, behandling, administration eller ydelser, kan Kunden klage til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, www.energianke.dk.

Ankenævnet behandler civile tvister mellem private Kunder og energiselskaber. Ankenævnet kan i et vist omfang behandle klager fra erhvervsdrivende, hvis klagen ikke væsentligt adskiller sig fra en klage i et privat kundeforhold.

Alternativt kan en sag indbringes for domstolene, jf. pkt. 13.2.

Henvendelser til Norlys' kundeservice og klager til Ankenævnet på Energiområdet medfører ikke udsættelse af frist for betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt er aftalt med Norlys.

Tvister mellem Norlys og Kunden afgøres efter dansk ret og anlægges ved Retten i Aalborg.

14. Ikrafttrædelse og ændringer

Norlys er berettiget til at ændre Leveringsaftalen og disse Leveringsbetingelser, herunder justere de aftalte priser, gebyrer og tillæg, når betingelserne i dette punkt 14 er opfyldt.

Aftalegrundlaget er beregnet ud fra de på aftaletidspunktet tilgængelige markedsinformationer, herunder; transmissionstariffer i Danmark, Tyskland og Holland, prisdifferencen imellem det danske, det tyske og det hollandske markedsområde, den forventede udbudssituation i Danmark i leveringsperioden samt handelsomkostninger mv.

I tilfælde hvor begivenheder, som Norlys ikke kunne forudse på tidspunktet for aftalens indgåelse, forårsager væsentlige ændringer i beregningsgrundlaget af ex. spottillægget, er Norlys såvel som Kunden berettiget til at kræve spottillægget genberegnet. Kunden vil blive afregnet i henhold det genberegnete spottillæg fra den måned hvor den uforudsete begivenhed er indtruffet.

Væsentlige ændringer til ugunst for Kunden skal varsles skriftligt med et varsel svarende til opsigelsesvarslet i aftaleforholdet med Kunden. 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 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.

15. Kundeservice

Enhver henvendelse til Norlys kan ske til:

Norlys Energi A/S
Kundeservice
Over Bækken 6
9000 Aalborg

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