



Privat

Leveringsbetingelser for internet

Vilkår for internet

1.	Aftalen	3
2.	Aftaleindgåelse	3
3.	Generelt om dit internetabonnement	3
4.	Lånerouter	4
5.	Tilfredshedsgaranti	4
6.	Netværk / Dækning og hastigheder	5
7.	Tekniske ændringer og forstyrrelser i nettet	5
8.	Udfald i netværket	6
9.	Brug af internetabonnement	6
10.	Priser	7
11.	Betalingsbetingelser og fakturering	7
12.	Opsigelse	8
13.	Fortrydelsesret	8
14.	Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse	9
15.	Ansvar	10
16.	Force Majeure	10
17.	Misligholdelse	11
18.	Overdragelse af rettigheder m.m.	11
19.	Behandling af personoplysninger	12
20.	Klage og tvister	12
21.	Ændringer	12

1. Aftalen

1.1. Disse generelle vilkår ("Generelle Vilkår") gælder for alle aftaler mellem Dansk Energiforsyning A/S (CVR-nr. 45102688 - herefter benævnt "Dansk Energiforsyning" eller "os") og en kunde (herefter benævnt "Kunden", "du" eller "dig") om:

- Levering af mobilt bredbånd (internetabonnement)
- Levering af tilhørende udstyr (router mv.)

1.2. Din aftale ("Aftalen") med Dansk Energiforsyning består af følgende:

- Ordrebekræftelsen, hvoraf det fremgår hvad Aftalen specifikt omfatter
- Disse generelle vilkår, inklusive bilag 1

Såfremt der er modstrid mellem ordrebekræftelsen og vilkårene, har ordrebekræftelsen forrang.

1.3. Kunden skal straks reagere, såfremt der er uoverensstemmelser i ordrebekræftelsen. Kunden er selv ansvarlig for at overholde Aftalens gældende vilkår.

1.4. Eventuelle ændringer og/eller afvigelser fra Aftalen skal være skriftlige for at være gyldige.

2. Aftaleindgåelse

2.1. For at kunne indgå aftale med Dansk Energiforsyning, skal du oplyse navn, adresse, CPR-nummer og e-mailadresse. Du skal være 18 år og myndig, have dansk CPR-adresse samt indgå aftalen som forbruger. Derudover er det en forudsætning, at du kan kreditgodkendes og ikke har ubetalt gæld hos Dansk Energiforsyning, se mere i punkt 13 (Kreditvurdering og Sikkerhedsstillelse).

2.2. Du er ansvarlig for, at Dansk Energiforsyning til enhver tid har dine korrekte kontaktoplysninger. Oplysninger om adresseflytning, ny e-mailadresse eller lignende skal oplyses til Dansk Energiforsyning straks. Du kan ændre dine kontaktoplysninger ved at kontakte kundeservice på info@danskenergiforsyning.com eller + 45 73 70 92 93.

2.3. Aftalen er bindende for dig, når du har accepteret Aftalen. Hvis der er aftalt en bindingsperiode, gælder bindingsperioden fra din accept af Aftalen. Det fremgår af din aftale med os, om der er aftalt en bindingsperiode. Hvis Aftalen ikke opsiges til ophør ved bindingsperiodens udløb, fortsætter Aftalen på almindelige opsigelsesvilkår, se mere i punkt 11 (Opsigelse).

3. Generelt om dit internetabonnement

3.1. Internetabonnementet kan udelukkende benyttes til data og er spærret for taleopkald, sms og mms, samt indholdstakserede tjenester som f.eks. køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv. Derudover kan det kun anvendes i Danmark, når routeren befinder sig på dansk netværk. Internetabonnementet kan ikke anvendes i udlandet. Yderligere er det ikke muligt at anvende nationale abonnementer til forbrug via satellitforbindelse ombord på f.eks. skibe og fly.

- 3.2. I tilfælde hvor inkluderet datamængde ikke opbruges, overføres dette ikke til næste regningsperiode, ligesom du ikke bliver krediteret for den overskydende tale og/eller data.
- 3.3. Internetabonnementet leveres med en dynamisk IP-adresse.
- 3.4. Der er ikke knyttet nogen PIN-kode til abonnements SIM-kort. Du kan dog selv aktivere PIN-koden på SIM-kortet via det udstyr/hardware, som SIM-kortet bruges med.

4. Lånerouter

- 4.1. Som en del af Aftalen med Dansk Energiforsyning modtager du en router af os. Lånerouteren er Dansk Energiforsynings ejendom, og du er ikke berettiget til at disponere over den (f.eks. sælge, udleje eller pantsætte lånerouteren). Går routeren eller dertilhørende dele (strømforsyning og LAN kabel) i stykker i din varetægt og skyldes skaden, at du har behandlet routeren uforsvarligt, skal du betale et beløb svarende til routerens/strømforsyningens/LAN kablets værdi (erstatning).
- 4.2. Du skal returnere lånerouteren samt alle medfølgende dele, hvis du ændrer, opsiges eller fortryder dit køb af internetabonnement.
- 4.3. Når vi har modtaget din opsigelse, sender vi en mail, der beskriver hvordan du skal returnere lånerouteren. Lånerouteren skal leveres tilbage i god stand. Sammen med lånerouteren skal strømforsyning og LAN kabel også returneres.
- 4.4. Det er dit ansvar at pakke lånerouter, strømforsyning og LAN kabel forsvarligt til forsendelse. Du skal selv sørge for at have en kasse til forsendelse og forsendelsen sker for Kundens regning. Du har ansvaret for router mv., indtil den når frem til os, også hvis der opstår transportskader eller hvis router mv. bortkommer.
- 4.5. Fra Aftalens ophør har du 30 dage til at returnere din lånerouter og dertilhørende dele til os. Du skal betale et beløb svarende til routerens anslåede værdi (dog maks. 2.000 kr.), hvis du ikke returnerer den rettidigt eller hvis routeren som følge af uforsvarlig håndtering har lidt skade og ikke længere findes at være i god stand (erstatning). Ved manglende returnering af strømforsyning og/eller LAN kabel inden for 30 dage, eller hvis delene er beskadiget, opkræves du et beløb svarende til værdien er den manglende del (dog maks. 100 kr. pr. del.)
- 4.6. Udstyr, herunder lånerouter, sendes til den aftalte leveringsadresse hurtigst muligt efter aftaleindgåelse.

5. Tilfredshedsgaranti

- 5.1. Kunden har 14 dages tilfredshedsgaranti, der giver Kunden mulighed for at afprøve internetabonnementet i 14 dage, inden Kunden beslutter, om Aftalen skal fortsætte. Tilfredshedsgarantien på 14 dage løber fra den dag, hvor Dansk Energiforsyning påbegynder leveringen af internetydelsen.
- 5.2. Du skal kontakte Dansk Energiforsyning, hvis du ønsker at gøre brug af din tilfredshedsgaranti. Du kan sende en e-mail via info@danskeenergiforsyning.com eller ringe til kundeservice på +45 73 70 92 93. Derefter skal du returnere routeren og simkort senest 14 dage efter din orientering om brug af tilfredshedsgaranti til kundeservice. Dansk Energiforsyning afholder alle udgifter til returneringen.
- 5.3. Ved brug af din tilfredshedsgaranti refunderer Dansk Energiforsyning betalinger modtaget fra dig i forbindelse med din Aftale senest 14 dage fra din orientering til Dansk Energiforsyning. Dansk Energiforsyning kan dog tilbageholde tilbagebetalingen, indtil Dansk Energiforsyning har

modtaget routeren retur. Dansk Energiforsyning tilbagebetaler med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet.

5.4. Det bemærkes at Kunden kun kan gøre brug af sin tilfredshedsgaranti én gang pr. adresse.

6. Netværk / Dækning og hastigheder

6.1. Det er H3G's (herefter "3") netværk som anvendes ved Kundens internetabonnement. Dette indebærer at Kunden bl.a. vil modtage automatiske servicebeskeder sendt direkte fra H3G.

6.2. 3's netværk er baseret på teknologierne 4G og 5G. 3 kan ændre teknologierne uden varsel, hvis ændringen giver dig adgang til brug af en bedre teknologi.

6.3. 5G-netværket udbygges løbende og er frem til 2024 fortsat under udvikling og dermed kun tilgængeligt i udvalgte områder i Danmark. De udvalgte områder kan til enhver tid ses på 3's dækningskort. 3G-netværket er under udfasning og vil på sigt ikke kunne anvendes.

6.4. Adgang til netværksteknologier og hastigheder er betinget af, at den benyttede hardware understøtter teknologien, og at du befinder dig i et område med dækning.

6.5. Oplysning om dækning og information om mulige hastigheder og dækning kan ses på 3's dækningskort på 3.dk/dækning.

6.6. 3's mobilnetværk har følgende forventede hastigheder ved udendørs brug af Abonnementsydelsen:

- 4G-nettet: 17 - 71 Mbit/s download og 5 - 43 Mbit/s upload; og
- 5G-nettet: 25 - 954 Mbit/s download og 23 - 92 Mbit/s upload.

6.7. 3 kan ikke garantere, at de forventede hastigheder kan opnås for alle kunder, på et ethvert tidspunkt, da hastigheden påvirkes af forhold, der er udenfor 3's kontrol, herunder afstand til mast, terræn- og bygningsforhold samt antal samtidige brugere af masten. Det vil især kunne have betydning for en tjeneste, hvis brug forudsætter høj downloadhastighed for at fungere optimalt, f.eks. streaming af video.

7. Tekniske ændringer og forstyrrelser i nettet

7.1. Der kan foretage ændringer i nettet, hvis det er nødvendigt af tekniske, driftsmæssige eller vedligeholdelsesmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, hvorfor der kan forekomme situationer, hvor ydelser ikke er kontinuerligt tilgængelige, eller hvor kvaliteten påvirkes. Hvis ændringen skønnes at være af væsentlig betydning for dig, vil du blive varslet i henhold til punkt 20, medmindre ændringen er af hastende og nødvendig karakter, hvor varsling ikke er muligt. I så fald vil du efterfølgende blive orienteret om ændringen.

7.2. For at sikre en tilfredsstillende drift af netværket, kan der i særlige tilfælde forekomme udsving i kvaliteten. Disse kan forekomme i forbindelse med trafikstyringsforanstaltninger som følge af høj belastning af forbindelsen. 3 forbeholder sig retten til i særlige tilfælde at begrænse muligheden for anvendelsen af abonnementsydelsen på grund af drift- og/eller sikkerhedsmæssige forhold. Begrænsningerne forekommer kortvarigt for at undgå nedbrud. Dette kan f.eks. ske ved store begivenheder med mange mennesker samlet, her vil taletjenester blive prioriteret højest og dataforbindelser kan som konsekvens heraf blive langsommere.

- 7.3. Derudover kan der ske udsving i kvalitet og være begrænset anvendelse af abonnementsydelsen på grund af omstændigheder, der ligger uden for 3's kontrol, f.eks. strømafbrydelser og andre udefrakommende forhold.
- 7.4. Som teleudbyder kan 3 begrænse adgangen til en hjemmesideadresse ved brug af DNS blokering. DNS-blokering af hjemmesideadresser sker udelukkende i tilfælde af ulovligt indhold på den pågældende hjemmeside, det kan f.eks. være rettighedskrænkende indhold. DNS blokeringen sker på baggrund af kendelse eller afgørelse truffet af dansk domstol eller myndighed. Det kan også forekomme, at blokering sker direkte på baggrund af lovgivning, hvis det tydeligt fremgår, hvilke hjemmesideadresser der skal DNS-blokeres. For dine klagemuligheder vedrørende 3's DNS-blokering henvises til punkt 19.

8. Udfald i netværket

- 8.1. 3 overvåger kontinuerligt sit netværk og afhjælper løbende fejl og driftsforstyrrelser, der måtte opstå, således at deres påvirkning af abonnementsydelsen minimeres.
- 8.2. Skulle der opleves fejl eller driftsforstyrrelser i abonnementsydelsen, der påvirker din anvendelse af denne, skal du orientere Dansk Energiforsyning herom, så Dansk Energiforsyning kan undersøge forstyrrelsen nærmere og igangsætte de eventuelle nødvendige udbedringstiltag.
- 8.3. Fejlretning finder sted hverdage i tidsrummet fra kl. 8.00-16.00.
- 8.4. I det omfang det er nødvendigt for fejlretning, er du forpligtet til at medvirke til fejlretningens gennemførelse, f.eks. ved fejlsøgning og fejlretning i dit udstyr.
- 8.5. Til trods for Dansk Energiforsynings ansvarsbegrænsning i punkt 14, kan du efter henvendelse til kundeservice få et forholdsmæssigt afslag i din abonnementspris for perioden med afbrudt forbindelse grundet nedbrud, hvis nedbruddet skyldes fejl i 3's net eller tjenester og har varet i mindst to sammenhængende dage og er begrundet i forhold, som Dansk Energiforsyning alene er ansvarlig for. Der gives dog ikke forholdsmæssigt afslag, hvis beløbet er 25 kr. eller derunder. I visse tilfælde kan du også have ret til at ophæve din Aftale. Ophævelse af din Aftale vil afhænge af den konkrete situation.
- 8.6. Det forholdsmæssige afslag fratrækkes den næstkommende regning for abonnementsydelsen.
- 8.7. Afbrydelser, der skyldes fejl i dit eget udstyr eller udefrakommende omstændigheder, berettiger ikke til et forholdsmæssigt afslag i abonnementsprisen. Afbrydelser på grund af manglende dækning eller lokal overbelastning af nettet, berettiger ligeledes ikke til afslag i abonnementsprisen.

9. Brug af internetabonnement

- 9.1. Din brug af internetabonnementet skal ske i overensstemmelse med betingelserne i dette punkt 8.
- 9.2. Internetabonnementet må kun bruges af dig eller en af dig udvalgt bruger. Hvis du lader en anden person bruge internetabonnementet, er du ansvarlig for denne persons brug af heraf. Derudover må internetabonnementet kun anvendes til privat brug.
- 9.3. Du skal sikre, at din brug af internetabonnementet og/eller udstyr til brug for internetabonnementet ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende i 3's eller andre

teleudbyders net, herunder i strid med instrukser fra Dansk Energiforsyning herom. Hvis din brug medfører sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe nødvendige foranstaltninger, der kan stoppe forstyrrelserne.

- 9.4. Du er ansvarlig for, at internetabonnementet ikke bruges til ulovlige eller uetiske forhold, herunder anvendes på en sådan måde, at det kan krænke tredjemandes rettigheder.
- 9.5. Du er ansvarlig for din brug af internetabonnementet i form af f.eks. materiale fra internettet, åbne links og lignende, der kan medføre virus på dit udstyr eller software, selvom det sker ved brug af din internetabonnementet.
- 9.6. Du må ikke bruge dit internetabonnement til at sende eller modtage:
- a) Materiale, der kan krænke tredjemandes rettigheder, herunder f.eks. ophavsrettigheder.
 - b) Kædebrev eller lignende, der er til gene for andre personer.
 - c) Datavirus
 - d) Materiale, der er manipuleret, så det fremstår som om, det er sendt fra andre end dig som den ansvarlige afsender.
 - e) Omfattende brug af gruppeopkald (dvs. opkald til flere personer på samme tid)
 - f) Tilslutning af terminaler, bokse eller andet udstyr, hvor opkald genereres automatisk og som ikke er beregnet til almindelig brug fra person til person
- 9.7. Såfremt du anvender internetabonnementet i strid med dette punkt 8, er du forpligtet til med øjeblikkelig virkning at stoppe med pågældende anvendelse og bringe forholdet til ophør.

10. Priser

- 10.1. Kunden kan frit vælge, om der skal ske opkrævning for internetabonnement månedsvi eller kvartalsvi.
- 10.2. Prisen på internetabonnement vil fremgå af din ordrebekræftelse.
- 10.3. Dansk Energiforsyning forbeholder sig retten til at opkræve oprettelsesgebyr, administrationsgebyrer og lignende. De aktuelle gebyrer kan findes på www.danskeenergiforsyning.com.
- 10.4. Der tages ligeledes forbehold for trykfejl og udsolgte varer. Alle priser og betalinger sker i

11. Betalingsbetingelser og fakturering

- 11.1. Regninger fra Dansk Energiforsyning er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil, betaling skal ske. Kunden er selv ansvarlig for, at regninger betales rettidigt.
- 11.2. Betaling for internetabonnement faktureres kvartalsvi forud, medmindre andet fremgår af din aftale med Dansk Energiforsyning. Såfremt du er elkunde hos Dansk Energiforsyning, vil betalingen således følge din elregning.
- 11.3. Fakturering påbegyndes den dato, hvor Dansk Energiforsyning påbegynder leveringen af internetydelsen. Fakturering påbegyndes dog senest på den af Kunden valgte leveringsdato, som fremgår af Kundens kontrakt med Dansk Energiforsyning.
- 11.4. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Dansk Energiforsyning berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. Dansk Energiforsyning opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige

omkostninger til inddrivelse af restancer. Dansk Energiforsyning kan foretage modregning med ethvert forfaldent krav, som Dansk Energiforsyning eller hermed koncernforbundne selskaber måtte have mod kunden.

- 11.5. Hvis du mener, at din regning indeholder forkerte opkrævninger eller mangler opkrævninger, skal du kontakte kundeservice hurtigst muligt på info@danskeenergiforsyning.com eller +45 73 70 92 93. Ved indsigelser sættes din regning i bero, indtil Dansk Energiforsyning har undersøgt og vurderet indsigelsen.
- 11.6. Dansk Energiforsyning kan foretage efteropkrævning, når der ved en fejl ikke er opkrævet korrekt.

12. Opsigelse

- 12.1. Der er ingen bindingsperiode for Kunden, medmindre andet er aftalt. Såfremt andet er aftalt, vil dette fremgå af din aftale med os. Hvis der er aftalt en bindingsperiode, er Aftalen uopsigelig for dig i bindingsperioden, og kan opsiges med et varsel på løbende måned + 1 måned, til udgangen af bindingsperioden.
- 12.2. Uanset punkt 11.1, kan du opsiges Aftalen med øjeblikkelig virkning i en bindingsperiode, forudsat at du betaler et beløb svarende til abonnementsprisen for de resterende antal måneder indtil bindingsperiodens ophør og andre udestående til Dansk Energiforsyning omfattet af Aftalen.
- 12.3. Hvis der ikke er aftalt en bindingsperiode, eller hvis din bindingsperiode er udløbet, kan du opsiges Aftalen med et varsel på løbende måned + 1 måned.
- 12.3.1. Kunden kan dog til enhver tid opsiges internetabonnementet med 1 dags varsel inden for de første 14 dage, beregnet fra den dag, hvor Dansk Energiforsyning påbegynder leveringen af internetydelsen. Såfremt Kunden opsiges inden for denne periode, refunderer Dansk Energiforsyning betalinger modtaget fra dig og afholder alle omkostninger til fragt, jf. pkt. 5.
- 12.4. Opsigelse af Aftalen kan kun foretages af dig som aftalepart og ikke af eventuelle brugere af abonnementet. Opsigelse sker ved kontakt til kundeservice på info@danskeenergiforsyning.com eller + 45 73 70 92 93. Du modtager en bekræftelse på din opsigelse inden for en uge.
- 12.5. Ved opsigelse af Aftalen skal du betale alle udestående beløb, herunder afgifter og gebyrer, til Dansk Energiforsyning, ligesom Dansk Energiforsyning skal tilbagebetale eventuelle forudbetalinger. Beløb på over 25 kr. hverken opkræves eller tilbagebetales.
- 12.6. Dansk Energiforsyning kan til enhver tid opsiges Aftalen, helt eller delvist, med et varsel på løbende måned + 1 måned.

13. Fortrydelsesret

- 13.1. Ifølge forbrugeraftaleloven har Kunden har 14 dages fortrydelsesret. Kunden kan derfor træde tilbage fra aftalen uden begrundelse, inden for fortrydelsesfristen.
- a) Ved bestilling af en fysisk vare (f.eks. router), regnes de 14 dage fra du, eller en nærmere angivet tredjemand, modtager varen. Transportøren kan ikke klassificeres som tredjemand.
- b) Ved bestilling af alene en tjenesteydelse (f.eks. abonnementer) regnes de 14 dage fra modtagelsen af ordrebekræftelsen.

- c) Bestilling af en tjenesteydelse og en fysisk vare (f.eks. et samlet pakketilbud) udgør et samlet beløb, og du kan derfor ikke fortryde tjenesteydelsen (eller omvendt) uden også at fortryde bestillingen af varen. Ved disse bestillinger, regnes de 14 dage fra du, eller en nærmere specificeret tredjemand, modtager varen. Transportøren kan ikke klassificeres som tredjemand.
- 13.2. Hvis Kunden har taget abonnementet i brug inden udløbet af fortrydelsesretten, så betyder det, at du udtrykkeligt anmoder om, at levering af Aftalen påbegyndes, inden fortrydelsesfristens udløb. Hvis du bagefter fortryder Aftalen, skal du betale for den del af Aftalen, som du allerede har fået leveret. Dette omfatter abonnementspris og forbrugsafgifter for de dage, abonnementet har været aktivt samt eventuelle oprettelsesafgifter.
- 13.3. Hvis Kunden benytter sig af sin fortrydelsesret, skal varen returneres i originalemballagen og i samme stand, som varen blev modtaget i. Varen skal sendes senest 14 dage efter Kunden har meddelt os sin fortrydelse.
- 13.4. Kunden afholder selv alle omkostninger ved returneringen og bærer ligeledes risikoen for varen under selve returneringen. Såfremt Dansk Energiforsyning konstaterer en værdiforringelse ved den returnerede vare, forbeholder vi os ret til at kræve refusion af Kunden, evt. ved reducere af beløbet der tilbagebetales eller at tilbagebetalingen helt bortfalder.
- 13.5. Ved Kundens udøvelse af fortrydelsesretten, tilbagebetales alle beløb modtaget af dig. Tilbagebetalingen vil ske uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage efter vi har modtaget besked om fortrydelsen. Selve tilbagebetalingen gennemføres med samme betalingsmiddel, som Kunden benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilliget i noget andet.
- 13.6. Dansk Energiforsyning forbeholder sig ret til at tilbageholde tilbagebetalingsbeløbet, indtil vi har modtaget dokumentation for, at varen er returneret eller vi har fået varen retur.
- 13.7. For at benytte fortrydelsesretten skal du give Dansk Energiforsyning meddelelse om at du fortryder Aftalen i en utvetydig erklæring, og fremsende den til info@danskeenergiforsyning.com. Du kan benytte den vedhæftede standardfortrydelsesformular, jf. bilag 1, men det er ikke obligatorisk

14. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

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

15. Ansvar

15.1. Dansk Energiforsyning er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Aftalen.

15.2. Dansk Energiforsyning er dog på intet tidspunkt ansvarlig for følgende:

- a) Indirekte tab eller følgeskader som f.eks. tab af data.
- b) Besvær, skader eller tab, herunder af informationer, der skyldes afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer i nettet, der er nødvendige af tekniske, driftsmæssige eller vedligeholdelsesmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne.
- c) Tab, der skyldes uvedkommendes adgang til dit udstyr, data eller systemer.
- d) Din anvendelse af internetabonnementet i strid med punkt 8 eller anden brug i strid med Dansk Energiforsynings instrukser.
- e) Fejl, nedbrud, forstyrrelser og lignende, som skyldes andre serviceudbydere eller andre

15.3. Du skal indsende krav om erstatning til Dansk Energiforsyning skriftligt umiddelbart efter, at tabet opstået.

15.4. Dansk Energiforsynings samlede erstatningsansvar for Aftalen kan ikke overstige det beløb, der er blevet faktureret under Aftalen i de sidste 12 måneder forud for tidspunktet for tabets opståen.

16. Force Majeure

16.1. I tilfælde af force majeure suspenderes Dansk Energiforsynings og Kundens forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse betingelser/og eller særskilt aftale, så længe force majeure begivenheden består. Force majeure foreligger, hvis Dansk Energiforsyning eller Kunden forhindres i at opfylde Aftalen på grund af forhold, der indtræder efter aftaleforholdets start, og som er uden for den pågældende parts kontrol. Force majeure foreligger endvidere, hvis Dansk Energiforsyning eller Kunden kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure.

16.2. Force majeure foreligger, men er ikke begrænset til, nedenstående begivenheder:

- 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 elinstallationen, 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)

16.3. Force majeure forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt. Den berørte part skal straks skriftligt orientere Kunden om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet.

17. Misligholdelse

17.1. Ved din væsentlige misligholdelse af Aftalen er Dansk Energiforsyning berettiget til med øjeblikkelig virkning:

- a) At begrænse eller spærre for internetabonnementet.
- b) At ophæve Aftalen og foretage en restopkrævning af dig for ydelserne.

17.2. Følgende forhold skal blandt andet anses som væsentlig misligholdelse af Aftalen:

- a) Du undlader at betale regning efter modtagelse af rykkerskrivelse.
- b) Du undlader at opfylde krav om sikkerhedsstillelse i henhold til punkt 13.
- c) Du misligholder forpligtelserne i punkt 8 og undlader at berigtige forholdet efter Dansk Energiforsyning har gjort dig opmærksom på det, eller du selv burde være blevet opmærksom på det.
- d) Du undlader at bidrage til fejlsøgning i henhold til punkt 7.
- e) Du chikanerer Dansk Energiforsyning eller Dansk Energiforsynings medarbejdere.
- f) Du giver urigtige oplysninger ved indgåelse af Aftalen eller orienterer efterfølgende ikke Dansk Energiforsyning om ændringer af disse oplysninger.
- g) Du anvender ydelserne til erhvervsmæssig brug.
- h) Tjenesten anvendes i strid med gældende lov, f.eks. hacking, udsendelse af virus eller spam, uanset om det sker uden din viden.

17.3. Udover begrænsning eller spærring ved væsentlig misligholdelse af Aftalen, kan Dansk Energiforsyning spærre for adgangen til dit internetabonnement i følgende tilfælde:

- a) Dit forbrug stiger betydeligt eller pludseligt i forhold til tidligere forbrug;
- b) Der er begrundet mistanke om tredjemandsmisbrug;
- c) Der er berettiget tvivl om din evne eller vilje til at betale; eller
- d) Du er under konkursbehandling, rekonstruktionsbehandling, eller lignende.

17.4. Dansk Energiforsynings begrænsning eller spærring af abonnementsydelsen efter punkt 16.2 og punkt 16.3 medfører ikke nedslag i betalingen for abonnementsydelsen, mens abonnementsydelsen er spærret eller begrænset. Spærringen eller begrænsningen kan opretholdes, indtil du har berigtiget det forhold, der var årsag til spærringen eller begrænsningen, eller indtil Dansk Energiforsyning måtte beslutte at hæve Aftalen efter punkt 16.1(b). Såfremt du berigtiger forholdet, der var årsag til spærringen eller begrænsningen, genåbner Dansk Energiforsyning din adgang til internetabonnementet.

17.5. Restopkrævningen efter punkt 16.1(b) foretages som en samlet opkrævning af samtlige udestående for udstyr, der endnu ikke er betalt, og for abonnementsydelsen, herunder i den resterende del af en eventuel bindingsperiode.

18. Overdragelse af rettigheder m.m.

18.1. Kundens overdragelse af Aftalen til en anden person forudsætter samtykke fra Dansk Energiforsyning forud for overdragelsen. Aftalen vil aldrig kunne overdrages til en virksomhed.

18.2. Dansk Energiforsyning er berettiget til at overdrage sine rettigheder og pligter i henhold til Aftalen helt eller delvist til tredjemand uden Kundens accept.

18.3. Tilsvarende kan Dansk Energiforsyning overdrage Aftalen med rettigheder og forpligtelser til et med Dansk Energiforsyning koncernforbundet selskab uden Kundens samtykke.

19. Behandling af personoplysninger

19.1. Dansk Energiforsyning behandler personoplysninger i forbindelse med Aftalen. Du kan se, hvordan Dansk Energiforsyning behandler dine personoplysninger i Dansk Energiforsynings gældende persondatapolitik, som du kan finde på www.danskeenergiforsyning.com.

20. Klage og tvister

20.1. Ønsker Kunden at klage over de leverede ydelser skal Kunden kontakte Dansk Energiforsyning på mail info@danskeenergiforsyning.com. Dansk Energiforsyning træffer afgørelse hurtigst muligt og som udgangspunkt senest tre måneder efter, at klagen er indgivet. I specielle tilfælde, som kræver særlige undersøgelser, kan der gå op til seks måneder, før der foreligger en afgørelse.

20.2. Dansk Energiforsynings afgørelse i en klagesag kan indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. th., 1609 København V, telefon 33 18 69 00, www.teleanke.dk. Det koster et gebyr. Hvis klagen udelukkende vedrører udstyr, f.eks. en defekt router, kan klagen indgives til Nævnenes Hus, Mæglingsteamet for Forbrugerklager, Toldboden 2, 8800 Viborg, via Klageportalen for Nævnenes Hus: <https://naevneneshus.dk/>. Mæglingsteamet vil forsøge at løse tvisten ved mediation, og hvis det ikke lykkes at finde en løsning, kan du indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet.

20.3. Tvister mellem Kunden og Dansk Energiforsyning kan af begge parter indbringes for de almindelige domstole i Danmark og afgøres efter dansk ret.

21. Ændringer

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

21.2. Dansk Energiforsyning kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Dansk Energiforsynings levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til banker, postdistributionsselskaber eller lignende
- For at imødekomme inflation regnet fra 1. januar 2017 (indeks 100)
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis
- Ved produktændringer

21.3. Priser og gebyrer reguleres hvert år pr. 1. januar i henhold til Danmarks Statistiks nettoprisindeks. Prisregulering får virkning fra og med januar måned.

21.4. Hvis ændringen ikke er væsentlig, vil ændringen blive varslet via www.danskeenergiforsyning.com. Øvrige ændringer varsles ved direkte, individuel kommunikation. Dette kan ske via brev, e-mail, SMS, faktura, betalingserviceoversigt eller anden individuel kommunikation. Ændringerne gennemføres med et rimeligt forudgående varsel i

overensstemmelse med gældende lovgivning.

21.5. Hvis Dansk Energiforsyning varsler en væsentlig ændring, har Kunden altid mulighed for at opsige Aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft, hvis du giver Dansk Energiforsyning besked om din opsigelse senest 14 dage før.

21.6. Ændringer til fordel for Kunden kan foretages uden varsel, og giver ikke Kunden ret til at opsige aftalen

Bilag:

Bilag 1: Standardfortrydelsesformular

Denne formular kan udfyldes og returneres, såfremt du ønsker at gøre brug af fortrydelsesret.

Standardfortrydelsesformularen fremsendes til:

Dansk Energiforsyning A/S,
Skt. Clemens Torv 11, 2. sal,
8000 Aarhus C,
info@danskenergiforsyning.com

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min lejeaftale om følgende varer og/eller levering af tjenesteydelser:

Indsæt varer og/eller tjenesteydelser: _____

Bestilt d. _____ og modtaget d. _____

Fulde navn: _____

Min adresse: _____

Dato: _____

Underskrift (kun hvis formularens indhold meddeles på papir):
