

Privat

## Vilkår for serviceaftale

# Vilkår for serviceaftale

1.	Aftalen.....	1
2.	Serviceaftalens indhold .....	1
2.1	Generelt.....	1
2.2	Service, support, drift og vedligeholdelse af ladeboks.....	2
3.	Levering af el og refusion af elafgiften .....	4
4.	App .....	5
5.	Priser, gebyrer og betalingsbetingelser .....	5
6.	Leveringsforholdets løbetid, opsigelse og flytning .....	5
7.	Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse .....	7
8.	Force Majeure.....	7
9.	Ansvar .....	8
10.	Misligholdelse.....	8
11.	Fortrydelsesret.....	9
12.	Behandling af personoplysninger .....	10
13.	Klage og tvister.....	10
14.	Ændringer .....	10
	Bilag 1: Standardfortrydelsesformular.....	12

## 1. Aftalen

1.1 Disse vilkår gælder for 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 service, support og drift af en ladeboks, som er ejet af Kunden.

1.2 Din aftale (herefter benævnt "Serviceaftalen") med Dansk Energiforsyning består af følgende:

- a. Ordrebekræftelsen, hvoraf det fremgår hvad Serviceaftalen specifikt omfatter
- b. Disse vilkår gældende for Serviceaftalen

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

1.3 Kunden skal straks reagere, såfremt der er uoverensstemmelser i ordrebekræftelsen.

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

Disse betingelser er gældende fra d. 28.01.2026

## 2. Serviceaftalens indhold

### 2.1 Generelt

2.1.1 Serviceaftalen er en aftale om levering af service, support, drift og vedligeholdelse af en angivet ladeboks.

2.1.2 Dansk Energiforsynings forpligtelser i henhold til Serviceaftalen er betinget af, at installationen af ladeboksen er foretaget af en autoriseret elinstallatør.

2.1.3 En Serviceaftale med Dansk energiforsyning forudsætter at Kundens ladeboks er fuldt funktionsdygtig samt at ladeboksen ikke er mere end 2 år gammel. Ladeboksens alder beregnes fra købstidspunktet.

2.1.4 Serviceaftalen opkræves Af Dansk Energiforsyning gennem Kundens elregning. Såfremt Kunden ikke har indgået en elaftale med Dansk Energiforsyning, opkræves serviceaftale gennem Monta, eller særskilt faktura.

2.1.5 Det er Kundens eget ansvar at blive korrekt oprettet i Monta, hvorfra Kunden vil blive opkrævet og modtage refusion af Dansk Energiforsyning. Såfremt Kunden ikke er korrekt oprettet i Monta og har en aktiv Serviceaftale, vil opkrævning for Kundens Serviceaftale blive tilføjet Kundens elregning. Dansk Energiforsyning forbeholder sig retten til at fakturere Kunden bagud i tid, fra den dag hvor Kundens serviceaftale er blevet aktiv, jf. punkt 6.1. For korrekt oprettelse i Monta opfordres Kunden til at kontakte kundeservice på [info@danskenergiforsyning.dk](mailto:info@danskenergiforsyning.dk) eller +45 7370 9293

## 2.2 Service, support, drift og vedligeholdelse af ladeboks

- 2.2.1 Enhver vedligeholdelse, reparation, service og support af ladeboksen skal og må alene foregå gennem Dansk Energiforsyning og dennes samarbejdspartnere. Kunden skal straks underrette Dansk Energiforsyning, hvis ladeboksen ikke fungerer eller er blevet beskadiget på en måde, der kan indebære risici for skade på person. Fejlmeldinger kan indgives til Dansk Energiforsyning i almindelig åbningstid, som fremgår af [www.danskeenergiforsyning.dk](http://www.danskeenergiforsyning.dk).
- 2.2.2 Fejlsøgning starter altid via chat med Monta, hvor fejlretning forsøges altid løst med det samme. Hvis Monta ikke kan løses problemet kontaktes Dansk Energiforsyning, hvorefter Dansk Energiforsyning forsøger yderligere fejlsøgning og tager en dialog med producenten med henblik på at få afklaret om fejlen er omfattet garantien.
- 2.2.2.1 Fejlretning, hvis det kræver fysisk fremmøde på Kundens adresse, vil ske senest 10 arbejdsdage efter fejlmeldingen indenfor normal arbejdstid, defineret som mandag til torsdag fra kl. 7:00 til 15:30, fredag fra kl. 7:00 til 12.30.
- 2.2.3 Dansk Energiforsyning stiller service og support til rådighed for Kunden indtil ophør af Serviceaftalen i overensstemmelse med den valgte servicepakke (ServiceOne / ServicePro). Servicepakkerne omfatter alle handlinger og tiltag, der er nødvendige for at Kunden til stadighed har en Ladeboks, der fungerer efter hensigten og er sikkerhedsmæssigt forsvarligt. I det omfang Kunden overholder sine forpligtelser, jf. pkt. 2.2.1, har kunden krav på nedenstående respektive serviceaftale. Serviceaftalerne omfatter i det væsentligste:

ServiceOne	ServicePro
2 års reklamationsret	5 års garanti*
Adgang til Monta lade-app	Adgang til Monta lade-app
	Fjernovervågning, samt opdatering af boksens software
	Hjælp til opsætning af prisgrupper, laderegler, ladebrikker mm.**
	Fejlsøgning og service af boks forlænges i 3 år
	Adgang til firmabetalt ladning***

\*Garantiperioden og garantivilkårene for de enkelte ladebokse fastsættes af producenten og fremgår af producentens til enhver tid gældende garantibetingelser, som er offentliggjort på producentens hjemmeside. Kunden er ansvarlig for at gøre sig bekendt med disse vilkår.

\*\*Dansk Energiforsyning tilbyder assistance med opsætning af prisgrupper og laderegler i Monta, herunder blandt andet differentierede priser og automatiserede laderegler baseret på tidspunkt eller elpris.

\*\*\*Dette er betinget af, at kunden har indgået en aftale med sin arbejdsgiver om, at denne afholder ladeomkostninger til brug af firmabil.

- 2.2.4 Support og service omfatter blandt andet ikke følgende:

- Skader på eller bortkomst af Ladeboks, der skyldes Kundens eller en tilhørende dennes husstands uforsvarlige adfærd.
  - Erstatning af boks hvis fejl ikke er omfattet af Ladeboksens garanti.
  - Skader forårsaget af udefrakommende faktorer såsom lynnedslag, brand eller fejl i elnettet.
  - Tilkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter Dansk Energiforsyning og samarbejdspartneres anvisninger.
  - Skader eller fejl der skyldes Kundens brug af ukurante komponenter, tilbehør etc.
  - Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer, som Kunden har ladet foretage installation af eller arbejder på boksen i strid med pkt. 2.2.
  - Tilkald ved fejlbetjening af ladeboksen.
  - Forgæves kørsel til bekræftet besøg.
- 2.2.5 Viser det sig, at der er tale om uberettiget tilkald og/eller anmodning om fejlretning, hvor de angivne fejl ikke konstateres eller skyldes forhold, som Dansk Energiforsyning ikke bærer risikoen eller er ansvarlig for, forbeholder Dansk Energiforsyning sig retten til at fakturere Kunden.
- 2.2.6 Kunden er forpligtet til at sikre, at installatøren med henblik på fejlsøgning og fejlretning kan få adgang til ladeboks, eltavle og øvrige relevante installationer på installationsadressen.
- 2.2.7 Hvis installatøren ikke får uhindret adgang på det aftalte tidspunkt eller kører forgæves, er Dansk Energiforsyning berettiget til at fakturere Kunden for forgæves fremmøde. Fejlsøgning og fejlretning kan kræve Kundens medvirken på installationsadressen.
- 2.2.8 En kontrol og et eftersyn er kun rettet mod ladeboks installationen. Selvom kontrol eller eftersyn af ladeboks installationen er foretaget af Dansk Energiforsyning, medfører dette således ikke, at andre installatørers, ejerens eller brugerens ansvar for ejendommens installationer helt eller delvis overføres til Dansk Energiforsyning.
- 2.2.9 Dansk Energiforsyning kan uden ansvar og varsel tage ladeboksen ud af drift for at udføre vedligeholdelse eller opdatere software, hvis dette er med hensyn at sikre driften af ladeboksen. Hvis dette medfører, at opladning ikke er mulig i den underliggende periode, vil Dansk Energiforsyning ikke være ansvarlig for at dække et eventuelt tab for kunden.
- 2.2.10 For at understøtte og bidrage til et mere bæredygtigt og stabilt elnet, kan en igangværende opladning blive sat på pause i kortere tid. Dette sker for at sikre stabiliteten i elnettet eller beskytte lokale elinstallationer. Sådanne pauser tilstræbes udført med mindst mulig påvirkning for kunden og har som udgangspunkt ingen

væsentlig betydning, for den samlede opladning af elbilen

- 2.2.11 Dansk Energiforsyning kan i serviceaftalens løbetid udskifte kundens ladeboks, dog maksimalt i den periode, som følger af den valgte serviceaftale. Udskiftningen sker efter Dansk Energiforsynings vurdering af, at det er nødvendigt for at opretholde ladeboksens funktionalitet eller hvis omkostningerne til reparation og vedligeholdelse vil være uforholdsmæssige store. Dansk Energiforsyning betaler i denne forbindelse også for elektrikerbesøg.
- 2.2.12 Hvis ladeboksen er mere end 5 år gammel og ladeboksen kræver udskiftning, er Kunden ikke berettiget til at kræve udskiftning i henhold til serviceaftalen, da dette vurderes som almindelige slitage. Dansk Energiforsyning påtager sig derfor ikke denne udgift, men afholder fortsat udgifter til elektrikerbesøg, hvis dette er inkluderet i servicepakken.

### 3. Levering af el og refusion af elafgiften

- 3.1 Ladeboksens passive og aktive elforbrug betales af Kunden via særskilt aftale. Fra og med indgåelse af Serviceaftalen håndterer Dansk Energiforsyning refundering af elafgiften efter gældende regler og satser fastsat af SKAT.
- 3.2 For at Kunden kan opnå refusion af elafgift til opladning via ladeboksen, er det en betingelse, at Kunden ikke på andet grundlag opnår reduktion af elafgift, eksempelvis ved drift af solceller, varmepumper og el-opvarmet bolig.
- 3.3 Det er en forudsætning for fuld refusion af elafgift, at man er elkunde hos Dansk Energiforsyning. Hvis Kunden ikke er elkunde hos Dansk Energiforsyning, modtager Kunden alene refusion af elafgift uden moms.
- 3.4 Kunden er ansvarlig for at sikre, at der betales fuld elafgift af den elektricitet, der via den installerede elmåler strømmer til Ladeboksen. Er denne betingelse ikke opfyldt, er Kunden ikke berettiget til at opnå refusion af elafgift, og uberettiget opnået refusion skal tilbagebetales. Kunden er forpligtet til at oplyse Dansk Energiforsyning herom i forbindelse med indgåelse af Serviceaftalen.
- 3.5 Tilbagebetalingen af elafgiften sker via Monta, og kan udbetales inden rimelig tid efter ladning er foretaget.
- 3.6 Elafgiftsrefusion udbetales kun for ladebokse installeret i Danmark, hvor installationen er omfattet af afgiftspligt efter den til enhver tid gældende danske lov.
- 3.7 Der kommunikeres trådløst med ladeboksen og det kWh forbrug, der benyttes til opladning af el- og pluginhybridbilen og udregning af refusion, måles løbende. Dansk Energiforsyning skal have mulighed for ved forudgående aftale at kunne få fysisk adgang til ladeboksen – til eftersyn/kontrol af installationen, opdatering, opgradering, afprøvning, aflæsning og afbrydelse.

## 4. App

4.1 Kunden skal hente Monta App'en og oprette sig som bruger for at få afgiftsrefusion.

## 5. Priser, gebyrer og betalingsbetingelser

### 5.1 Priser og betalingsbetingelser

- 5.1.1 Der opkræves et månedligt beløb i Serviceaftalens løbetid, som dækker Serviceaftalen. Dette fremgår også af ordrebekræftelsen.
- 5.1.2 Den månedlige betaling til Serviceaftalen dækker adgang til teknisk og telefonisk support, håndtering af refusion af elafgiften fra SKAT, hvis Kunden i forvejen ikke får afgiftsreduktion grundet f.eks. opvarmning.
- 5.1.3 Der tages forbehold for trykfejl og udsolgte varer. Alle priser og betalinger sker i danske kroner (DKK) og er inklusive moms.
- 5.1.4 Regninger fra Dansk Energiforsyning er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil, betaling skal ske. 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.

### 5.2 Gebyrer

- 5.2.1 De aktuelle gebyrer kan findes på [www.danskeenergiforsyning.dk](http://www.danskeenergiforsyning.dk). Dansk Energiforsyning forbeholder sig retten til at ændre i eksisterende gebyrer, herunder at indeksregulere dem, samt at indføre nye gebyrer, såfremt dette måtte findes påkrævet og rimeligt, jf. punkt 14.

## 6. Leveringsforholdets løbetid, opsigelse og flytning

### 6.1 Løbetid

- 6.1.1 Serviceaftalen træder i kraft fra dens indgåelse, medmindre andet fremgår af ordrebekræftelsen. En bindende aftale er indgået, når Kunden har modtaget en ordrebekræftelse på e-mail. Serviceaftalen forbliver i kraft indtil den opsiges af en af parterne.

### 6.2 Opsigelse

- 6.2.1 Serviceaftalen kan opsiges af parterne med en måneds varsel til udgangen af en kalendermåned. Bestemmelser som indeholder forpligtelser og rettigheder, der kan

gøres gældende efter ophørstidspunktet, vil dog fortsat være gældende.

6.2.2 Det bemærkes at såfremt Kunden er elkunde hos Dansk Energiforsyning, men senere får elaftale andetsteds, og herefter ikke fortsat ønsker at have serviceaftale og refusionsaftale hos Dansk Energiforsyning, skal Kunden oplyse dette til Dansk Energiforsyning.

6.2.3 Kunden er forpligtet til at informere Dansk Energiforsyning om Kundens skift af elleverandør. Såfremt Kunden ikke giver Dansk Energiforsyning meddelelse herom, forbeholder Dansk Energiforsyning sig retten til at opkræve tabt abonnement fortjeneste i evt. bindingsperiode, samt evt. uberettiget udbetalt refusion af elafgiften.

6.2.4 Kunden har mulighed for at indgå en aftale med en anden serviceleverandør efter udgangen af opsigelsesperioden for serviceaftalen hos Dansk Energiforsyning. Den nye serviceleverandør skal herefter administrere og drifte det tilhørende SIM-kort til Kundens Amina ladeboks.

I tilfælde af, at Kunden ikke kan dokumentere eller gennemføre en ny aftale, forbeholder Dansk Energiforsyning sig retten til at deaktivere SIM-kortet med dags varsel.

Alternativt kan kunden vælge at købe det tilhørende SIM-kort af Dansk Energiforsyning efter nærmere aftale, hvorefter ansvaret for drift og administration af SIM-kortet overgår til Kunden.

6.2.5 Hvis der er tale om en Zaptec eller Easee ladeboks, deaktiveres det pågældende SIM-kort ikke, da dette er en integreret del af ladeboksen.

6.2.6 Kunden kan opsige Aftalen ved direkte henvendelse til Dansk Energiforsyning ved e-mail: [info@danskenergiforsyning.com](mailto:info@danskenergiforsyning.com) eller telefon: + 45 7370 9293. Kunden vil herefter modtage en bekræftelse fra Dansk Energiforsyning om, at Aftalen er opsagt.

### 6.3 Flytning

6.3.1 Hvis Kunden flytter, kan Serviceaftalen og dermed adgangen til app'en medtages eller opsiges. Ved flytning skal Kunden meddele dette til Dansk Energiforsyning. En flytning af ladeboksen sker for Kundens regning og skal foretages af en autoriseret elinstallatør. Dansk Energiforsyning kan også forestå nedtagningen og opsætning på ny adresse mod et gebyr. De aktuelle gebyrer kan findes på [www.danskenergiforsyning.dk](http://www.danskenergiforsyning.dk).

## 7. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

- 7.1 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 Serviceaftalen eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance overfor Dansk Energiforsyning.
- 7.2 Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Dansk Energiforsynings 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.

## 8. Force Majeure

8.1 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 Serviceaftalen 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 Serviceaftalen. Pengemangel er ikke force majeure.

8.2 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)

8.3 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.

## 9. Ansvar

- 9.1 Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i Serviceaftalen.
- 9.2 Dansk Energiforsyning er på intet tidspunkt ansvarlig for følgeskader, indirekte tab, driftstab og tab som følge af myndighedskrav, som er opstået efter ladeboksens installation samt tab som følge af ladeboksen eller eventuelle tjenesteydelser ikke kan benyttes som forudsat, medmindre Dansk Energiforsyning har forvoldt sådant tab forsætligt eller ved grov uagtsomhed.
- 9.3 Dansk Energiforsyning er i øvrigt uden ansvar i tilfælde af tab som skyldes at du eller øvrige brugere ikke har overholdt Dansk Energiforsyning anvisninger, eller i tilfælde af fejl og mangler på mobilnettet og dets dækning eller for ladeboksens manglende funktionsdygtighed som følge heraf, samt omkostninger knyttet til reparationer som maling og pudning efter installation og/eller montering af ladeboks.
- 9.4 Kunden skal sørge for, at der løbende og vedvarende sker forsyning af el til ladeboksen.
- 9.5 Ladeboksens funktionalitet er betinget af en tilstrækkelig internetforbindelse og det er Kundens eget ansvar, at denne internetforbindelse foreligger. Ladeboksen anvender en 4G forbindelse, men på visse lokationer, såsom i en P-kælder, hvor der typisk ikke er signal, er det nødvendigt for Ladeboksens funktionalitet, at der er etableret en WiFi-forbindelse. Det bemærkes, at Ladeboksen alene kan fungere ved brug af WiFi med en 2.4 GHz frekvens.

## 10. Misligholdelse

- 10.1 I tilfælde af Kundens misligholdelse af betaling i henhold til Serviceaftalen kan Dansk Energiforsyning ophæve Serviceaftalen, såfremt misligholdelsen ikke er udbedret senest 10 dage efter skriftligt påbud herom. En Kunde, der ikke har betalt forfalden gæld, kan ikke indgå en ny aftale med Dansk Energiforsyning, før det manglende beløb er betalt.
- 10.2 Hvis en af parterne væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Serviceaftalen, har den anden part ret til at ophæve Serviceaftalen med øjeblikkelig virkning, uden forudgående varsel. Såfremt der foreligger væsentlig misligholdelse, har Dansk Energiforsyning ligeledes mulighed for at deaktivere tjenesterne under Serviceaftalen uden forudgående varsel.
- 10.2.1 Følgende udgør væsentlig misligholdelse (ikke udtømmende):
- Ladeboksen bruges til opladning af andet end el- og hybridbiler
  - Benytter abonnementet i erhvervsøjemed
  - Dansk Energiforsyning afskæres for adgang til ladeboksen i forbindelse med fejlsøgning og reparation
  - Kunden bruger udstyr, der ikke er godkendt eller beregnet til tilslutning til ladeboks

- Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, herunder manglende sikkerhedsstillelse
- 10.3 Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er Dansk Energiforsyning berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.
- 10.4 Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Dansk Energiforsyning straks underrettes herom.
- 10.4.1 Dansk Energiforsyning kan i disse tilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering, jf. pkt. 7, dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.
- 10.5 Ved Serviceaftalens ophør, opgør Dansk Energiforsyning mellemværendet og foretager tilbagebetaling (refusion) eller opkræver differencebeløb. I tilfælde af Dansk Energiforsynings opsigelse på grund af misligholdelse, hæfter Kunden for betaling for Serviceaftalen indtil udgangen af den måned, hvortil opsigelse kunne være sket fra Kundens side.

## 11. Fortrydelsesret

- 11.1 Ifølge forbrugeraftaleloven har Kunden 14 dages fortrydelsesret. Kunden kan derfor træde tilbage fra Serviceaftalen uden begrundelse, inden for fortrydelsesfristen. Fortrydelsesfrisen på 14 dage regnes fra det tidspunkt, hvor Serviceaftalen er indgået, hvilket er datoen for modtagelsen af ordrebekræftelsen.
- 11.2 Hvis Kunden ønsker at få Serviceaftalen leveret inden udløbet af fortrydelsesretten, så betyder det, at Kunden udtrykkeligt anmoder om, at levering af Serviceaftalen påbegyndes, inden fortrydelsesfristens udløb. Hvis Kunden bagefter fortryder Serviceaftalen, skal Kunden betale for den del af Serviceaftalen som allerede er blevet leveret.
- 11.3 Fortrydelsesretten er overholdt, såfremt Kunden inden udløbet af fortrydelsesfrisen har afsendt meddelelse om udøvelse af fortrydelsesret.
- 11.4 Ved Kundens udøvelse af fortrydelsesretten, tilbagebetales alle beløb modtaget af dig, dog med den begrænsning der følger af pkt. 11.2. Dette gælder dog ikke, såfremt levering er påbegyndt inden Kundens fortrydelsesrettens udløb, på grund af Kundens udtrykkelige anmodning herom. Eventuel tilbagebetaling 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.
- 11.5 For at benytte fortrydelsesretten skal du give Dansk Energiforsyning meddelelse om at du fortryder Serviceaftalen i en utvetydig erklæring, og fremsende den til

info@danskenergiforsyning.com. Du kan benytte den vedhæftede standardfortrydelsesformular, jf. bilag 1, men det er ikke obligatorisk.

## 12. Behandling af personoplysninger

**12.1** Dansk Energiforsyning behandler personoplysninger i forbindelse med Serviceaftalen. Du kan se, hvordan Dansk Energiforsyning behandler dine personoplysninger i Dansk Energiforsynings gældende persondatapolitik, som du kan finde på [www.danskenergiforsyning.dk](http://www.danskenergiforsyning.dk).

## 13. Klage og tvister

**13.1** Ønsker Kunden at klage over de leverede ydelser skal Kunden kontakte Dansk Energiforsyning på mail [info@danskenergiforsyning.dk](mailto:info@danskenergiforsyning.dk).

**13.2** Får Kunden ikke medhold i klagen, eller ønsker Kunden af anden årsag at klage over de af Dansk Energiforsyning leverede ydelser, kan klage indgives til Center for Klageløsning, Toldboden 2, 8800 Viborg. Læs mere: <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenaevnet/>

**13.3** Tvister mellem Kunden og Dansk Energiforsyning indbringes for de almindelige domstole i Danmark og afgøres efter dansk ret.

## 14. Ændringer

**14.1** 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.

**14.2** 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 Serviceaftalen, såsom afgifter og omkostninger til banker, postdistributionselskaber eller lignende
- For at imødekomme inflation regnet fra 1. januar 2017 (indeks 100)
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis
- Ved produktændringer

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

**14.4** Hvis ændringen ikke er væsentlig, vil ændringen blive varslet via [www.danskenergiforsyning.dk](http://www.danskenergiforsyning.dk). 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.

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

## Bilag 1: Standardfortrydelsesformular

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

Dansk Energiforsyning A/S,  
Søren Frichs Vej 42L,  
8230 Åbyhøj,  
info@danskenergiforsyning.dk

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale 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):

-----

-----