



# Handelsbetingelser Nordisk Energi ApS

for salg af el til privatkunder.

Aftalen om levering af el indgås mellem Nordisk Energi ApS ("Nordisk Energi" eller "vi/vores/os"), CVR-nr. 43476645 og Kunden (eller "du/din/dig").

## 1.1 Indledende

En privatkunde er en privatperson der køber el til sig eget forbrug. (også kaldet en husholdningsforbrugere i lovgivning)

Din aftale med os består af de oplysninger, som du giver os, disse Handelsbetingelser, og den ordrebekræftelse vi har sendt til dig. Af ordrebekræftelsen fremgår dit valg af produkt m.v.

## 1.2 El produkter og leverancer

De typer af El produkter og leverancer, som vi leverer, er beskrevet her: <https://www.nordiskenergi.dk/> Kunden kan også se leveringsperiode og elpris på fremsendt ordrebekræftelse.

Bemærk, at vi IKKE tilbyder nogen vedligeholdelsesservice.

Vi kan ændre i vores produkter og leverancer med et varsel på mindst 3 måneder. Du modtager varslene på e-mail mindst 2 gange med oplysning om din adgang til opsigelse. Du kan opsiges aftalen med virkning fra ændringens ikrafttræden, hvis du ikke ønsker at acceptere ændringerne.

### 1.2.1 Grøn Strøm.

Vi sælger kun grøn strøm. Se mere her <https://nordiskenergi.dk/hvad-betyder-gron-strom/> om hvad grøn strøm er og hvor og hvordan det bliver produceret og hvilke tilvalg du kan foretage og hvad det koster i tillæg. Det sker, at vi ikke kan levere grøn strøm til dig, fordi der ikke produceres nok grøn strøm. I de tilfælde køber vi for hver kWh strøm du får leveret af os, en certifikat på en kWh 100% ren sol-, vand- eller vindenergi fra de nordiske lande, som skal bidrage til en øget grøn strøm produktion, så vi fastholder den grønne linje.

## 1.3 Informationer om gældende priser, tariffer og gebyrer

Du kan altid finde oplysninger som gældende strøm priser, tariffer på hjemmesidens forside <https://nordiskenergi.dk> og

priser på andre services og gebyrer på

<https://nordiskenergi.dk/services-og-gebyrer/> eller via de oplyste links.

## 1.4 Opsigelse og fraflytning

Hvis mere end en person (Kunde) er tilmeldt på adressen (også kaldet et aftagernummer) og den ene person er flyttet fra adressen, så gælder følgende: Den fraflyttende person hæfter fortsat for det fremtidige forbrug på adressen indtil den fraflyttende person giver os meddelelse om fraflytningen, hvorefter Vi sletter den fraflyttende person med 1 dags varsel.

Hvis du flytter fra en adresse som den sidste, så skal det ske med et varsel på mindst 30 dage til os.

## 1.5 Gebyrer

Vi opkræver en række gebyrer, herunder et gebyr hvis du som Kunde opsiger en fastpris kontrakt med os før tid. Gebyret vil svare til vores tab ved din fortidsopsigelse. Du kan bede os om at beregne gebyrer før du opsiger med forkortet varsel, så du kender omkostningen (ca.) ved at opsige op før tid.

## 1.6 Rabat

**Hvis du har modtaget en rabat på gebyrer eller andet i forbindelse med at du indgår en aftale med os på en mindste løbetid på f.eks. 6 måneder, så accepterer du, at du bliver efteropkrævet den rabat, du har modtaget for at binde dig i en periode, hvis du skifter leverandøren inden for perioden.**

## 1.7 Tilgodehavende

Du kan til enhver tid se om du har et tilgodehavende på din side hos os eller ved at rette henvendelse til [kundeservice@nordiskenergi.dk](mailto:kundeservice@nordiskenergi.dk)

Du kan til enhver tid kræve at få pengene udbetalt til din NemKonto.



## 1.8 Selvbetjening – ”Din side”

Når du bliver kunde hos os, så får du din egen side/konto hos os. Du vælger selv dit kodeord. Du er ansvarlig for enhver brug af din side/konto og du skal holde dit kodeord personligt og skifte det regelmæssigt. Du finder adgangen til ”din side” på hjemmesiden <https://nordiskenergi.dk> på forsiden øverst under punktet ”Selvbetjening” og det direkte link ses her; <https://nordiskenergi.min-forsyning.dk/login>

## 2 Aftaleindgåelse, fortrydelsesret og opsigelse af Kundens el-Aftale hos anden leverandør samt betaling

2.1 Du indgår en bindende aftale om levering af el med Nordisk Energi, når du enten via telefon, e-mail eller på Nordisk Energi's hjemmeside, udtrykkeligt godkender tilmelding og køb af el fra os.

Du modtager aftalevilkårene på et varigt medie, så du kan gennemgå Aftalens betingelser i ro og mag.

**Du giver os ved oprettelsen de nødvendige oplysninger, så vi kan oprette dig som kunde. Vi kontakter på dine vegne din eksisterende elleverandør og meddeler at du skifter til os. Vi opsiges på dine vegne dit kundeforhold hos din eksisterende el-leverandør, så skiftet til os kan se på det aftalte tidspunkt.**

### Oplysningspligt

Du er forpligtet at oplyse korrekt navn, e-mail, adresse, cpr.nr og leveranceadresse til os, så vi kan indgå en korrekt aftale. Du indestår for, at kontaktoplysninger er korrekte og til enhver tid opdaterede. Opdager du at oplysningerne ikke er korrekte, kan du til enhver tid få det rettet.

2.1 Vi er ikke ansvarlig for konsekvenserne af Kundens opsigelse af Kundens nuværende el-leverance.

### 2.2 Betinget aftale:

Nordisk Energi betinger indgåelsen af Aftalen, af at:

(1) der kan ske en kreditgodkendelse af dig som kunden, jf. pkt. 4.

(2) Du ikke er i restance med betalingen for et tidligere eller andet eksisterende aftaleforhold vedrørende levering af el med Nordisk Energi.

(3) At du har indbetalt det første aconto beløb og stillede en eventuelt krævende sikkerhed, hvis det er aftalt.

(4) At dit strømforbrug aflæses online/fjernaflæses.

### 2.2 Forholdet til netselskabet

Når der i disse betingelser refereres til ”netselskabet”, er det en henvisning til det for dig relevante netselskab, som forestår transport af el fra højspændingsnettet og til dit forbrugssted. Forholdet mellem dig og netselskabet er reguleret af netselskabets til enhver tid gældende betingelser for tilslutning til og brug af det kollektive elforsyningsnet.

Du er ansvarlig for til enhver tid at opfylde netselskabets betingelser, som kan findes på det relevante netselskabs hjemmeside.

Vær opmærksom på, at mister du din netadgang, uanset årsagen hertil, kan Vi ikke holdes ansvarlig for manglende levering af el til dig.

### 2.3 Fortrydelsesret

Du har 14 dages fortrydelsesret regnet ud fra datoen for indgåelse af aftalen om levering af el med os. Det vil sige fra datoen opfyldelse af betingelserne i 2.2., herunder særligt indbetaling af a'conto beløbet og en eventuel sikkerhedsstillelse.

Fortrydelsesfristen betyder, at du har 14 dage fra datoen fra aftalens indgåelse til utvetydigt at afgive en erklæring til os, om at du ønsker at fortryde Aftalen.

Du kan lettest fortryde Aftalen ved at sende en mail til [fortryd@nordiskenergi.dk](mailto:fortryd@nordiskenergi.dk) og oplyse, at du ønsker at fortryde din aftale. Hvis du videresender den mail vi sendte til dig med din ordrebekræftelse, har vi alle de oplysninger vi skal bruge. Du kan også blot svare på mailen fra os, og skrive at du fortryder.

Har du sendt din mail til os inden fortrydelsesfristens udløb anses fristen for overholdt.

**Vær opmærksom på, at i de tilfælde, hvor vi har aftalt, at leverancen af EL til dig påbegyndes før udløbet af de 14**



**dages fortrydelsesret, så forpligter du dig til at betale for det forbrug du har haft indtil det tidspunkt, hvor du fortryder din aftale.**

**Du bliver altid bedt om at acceptere at du skal betale for dit forbrug i perioden indtil udløb af fortrydelsesfristen, hvis du vælger at gøre brug af din fortrydelsesret.**

## 2.4 Betaling

Vores normale betalingsaftale er a'conto betaling månedligt forud.

Hvis du bliver godkendt hertil, så kan du betale månedsvis eller kvartalsvis bagud, med et serviceabonnement.

Du kan se hvilke betalingsformer vi acceptere på <https://nordiskenergi.dk/vilkaar-betingelser/>

## 3 Behandling af personoplysninger

Som led i indgåelse og opfyldelse af kundeforholdet med dig, så indhenter og behandler vi en række personoplysninger om dig. Se mere herom i vores privatlivs politik, som vi har sendt til dig og som du også finder på <https://nordiskenergi.dk/cookie-privatlivspolitik/>

I vores privatlivspolitik kan du bl.a. læse om hvorfor vi behøver dit cpr-nr, hvor længe vi opbevarer dine personlige oplysninger og hvad vi bruger dem til.

Du kan også læse om hvem vi bruger som databehandler (virksomheder der behandler dine personoplysninger på vores vegne) og hvor dine personoplysninger bliver opbevaret.

Du kan også læse om hvordan du klager til Datatilsynet, hvis du ikke er tilfreds med vores behandling af dine personoplysninger.

Hvis du vil vide, hvad vi behandler om dig, så send os en mail på [indsigt@nordiskenergi.dk](mailto:indsigt@nordiskenergi.dk) så sender vi dig en oversigt over hvilke oplysninger vi behandler om dig og de øvrige oplysninger vi efter GDPR er forpligtet til at give dig.

## 4 Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

4.1 Vi foretager en kreditvurdering ved opstart af kundeforholdet.

Vi foretager også en løbende kontrol hos uafhængige kreditoplysningsbureauer om hvorvidt Kunden er registreret i et godkendt skyldnerregister. Måtte det vise sig, at Kunden bliver registreret i et godkendt skyldnerregister, så anser Nordisk Energi det for en særlig grund til at forventet manglende betalingsevne og vil kræve sikkerhedsstillelse for fortsat leverance af el.

Det samme gælder, hvis Kunden mere end 2 gange kommer i en restance, der går ud over betaling ved første rykker.

## 5 Flytning af adresse

5.1 Hvis du flytter, fortsætter vores aftale om levering af El automatisk på din nye adresse, medmindre du aktivt vælger at skifte til en anden el-leverandør.

Ved flytning sørger vi for at indhente de nødvendige informationer fra netselskabet og at registrerer Nordisk Energi som el-leverandør på din nye adresse.

En eventuel difference mellem de løbende afregninger og periodeopgørelserne bliver herefter opkrævet eller godskrevet Kundens saldo.

5.2 Du skal kontakte os senest 14 dage inden den faktiske flytning, så vi kan registrere din flytning rettidigt, så vi kan levere el til din nye adresse.

Vær opmærksom på, at vores aftale om levering af El til dig IKKE ophører automatisk ved adresseflytning. Ønsker du at vores aftale om levering af EL skal ophøre, skal du sende os en skriftlig opsigelse.

6.3 Hvis både du og din samlever/ægtefælle/partner begge har indgået aftalen eller hvis der er 2 personer tilmeldt aftagenummeret, så I være opmærksom på, at den der fraflytter en adresse aktivt, skal anmode om at blive slettet fra Aftalen, selvom samleveren/ægtefællen (partner stadig bliver boende på aftageradressen. Beder man ikke om at blive slettet fra aftalen, hæfter man fortsat for forbruget.

Du skal afmelde dig så hurtigt som muligt, hvis samleveren/ægtefællen fortsætter med at få leveret el til adressen, da du hæfter for forbruget indtil du er afmeldt. Vi afmelder dig med en (1) dags varsel, når vi har modtaget din meddelelse om din fraflytning.



Vi forbeholder sig ret til at kræve dokumentation for din faktiske fraflytning eller at indhente accept fra den person, der bliver boende på adressen, af at det er korrekt at du er fraflyttet.

5.4 Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Nordisk Energi straks underrettes herom.

5.5 Hvis du ikke melder flytningen til Nordisk Energi rettidigt eller korrekt, opkræver vi et gebyr for håndtering af flytningen. Du kan finde størrelsen på gebyret på vores hjemmeside, <https://nordiskenergi.dk/services-og-gebyrer/>

## 6. Valg af produkt

6.1 Det fremgår af din ordrebekræftelse, hvilken leverance og hvilket produkt, du har valgt at få leveret. Du kan ændre din leverance og produkt på <https://nordiskenergi.dk> eller ved at ringe til vores kundeservice. Nogle gange kan skiftet ske uden varsel. Andre gange kan det alene ske efter udløb af en periode.

## 7 Måling og afregning af forbrug

### 7.1 Måling af forbrug

7.1.1 Du er opmærksom på, at al netselskabet aflæser dit elforbrug online på daglig basis.

7.1.2 Vi afregner dit forbrug af el på baggrund af data, som netselskabet stiller til rådighed for os.

7.1.3 Du er forpligtet til at aflæse elmåleren, hvis netselskabet, beder dig om, så endelig afregning ikke udsættes. Du er også forpligtet til at tillade kontrolbesøg fra netselskabet.

7.1.4 Hvis der er tvivl om de modtagne oplysninger fra netselskabet, kan både Kunden og Nordisk Energi henvende sig til Kundes netselskab og bede om at få elforbruget undersøgt.

7.1.5 Har Kunden mistanke om, at elmåleren er beskadiget, står stille, registrerer forkert eller på anden måde fungerer unormalt, er Kunden forpligtet til straks at underrette netselskabet.

7.1.6 Kunden hæfter for efterreguleringer, der følger af forsinkede forbrugsdata, netselskabets korrektion af målerdata efter målefejl. Ved manglende eller fejlagtige målerdata, afregner Nordisk Energi på basis af Kundens tidligere forbrug og øvrige oplysninger om Kunden og forbrugsmønstret.

7.1.7 Kundens forbrugsdata er tilgængelig på eloverblik.dk eller på den app som Kundes netselskab stiller til rådighed for Kunden.

**7.1.8 Kunden er gjort bekendt med og acceptere, at Nordisk Energi indhenter oplysninger om Kundens forventede årsforbrug via datahubben hos Energinet, så der kan ske en beregning af det forventede årlige forbrug af el.**

### 7.2 Afregning

Vi afregner enten forud eller bagud i forhold til dit faktiske forbrug. Endelig afregning sker på grundlag af dit faktiske elforbrug, når vi har modtaget måledata fra netselskabet.

### 7.3 Aconto

Med mindre andet er aftalt, så betaler du aconto for forbrug og transport af din el og de tilknyttede omkostninger.

**De tilknyttede omkostninger består af net- og systemydelse samt omkostninger til offentlige forpligtelser, elafgifter samt det valgte abonnement.**

Afgifterne beregnes ud fra det forventede årsforbrug som er baseret på oplysninger fra dit lokale netselskab.

Vær opmærksom på at netselskabet og Energinet.dk kan ændre i omkostningerne i op- og nedadgående retning.

Sådanne ændringer vil blive viderefaktureret uændret til dig og varslet i overensstemmelse med gældende lovgivning. (Net og systemydelse, som vi viderefakturerer uændret til Kunden, jf. § 72 b, stk. 1 i lov om elforsyning, hvilket betyder, at ændringer i net- og systemydelse ikke giver Kunden ret til opsigelse).

Kunden skal underrette Nordisk Energi om alle forhold, der kan have indflydelse på Nordisk Energi's mulige levering af El til dig, herunder større ændringer i dit forventede forbrug.



## 8 Tilslutning til elforsyningsnettet

### 8.1 Det er forudsætning for vores levering af el til dig, at du har en gyldig tilslutningsaftale til elforsyningsnettet med dit lokale netselskab.

Forholdet mellem dig og dit lokale netselskab er reguleret af netselskabets til enhver tid gældende tilslutningsbestemmelser.

8.2 Dit lokale netselskab varetager på vegne af Nordisk Energi transport af el fra frem til din adresse.

8.3 Vi kan ikke gøres ansvarlige hvis netselskabet afbryder forsyningen af El til dig.

Du skal være særligt opmærksom på disse følgende vilkår for din elforsyning:

(I) Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde forsyningen i tilfælde af nødvendigt arbejde på distributionsnettet.

(II) Du skal give netselskabet uhindret adgang til elinstallationer, herunder måler på din adresse/ ejendom i forbindelse med: afprøvning, aflæsning, eftersyn, kontrol, reparationer og udskiftning samt i forbindelse med afbrydelse af forsyningen til adressen/ejendommen.

(III) Er elforsyningen til din adresse/ ejendom blevet afbrudt – og der skal foretages en genåbning, er det dit ansvar at alle elapparater på adressen/ejendommen er helt slukkede, før at genåbningen finder sted, hvis dit netselskab stiller krav herom.

## 9 Beskrivelse af levering af EL

9.1 El-kvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer, som fremgår af netselskabets tilslutningsbestemmelser og/eller offentlige forskrifter.

## 10 Mere om pris og betalingsvilkår

### 10.1 Pris

10.1.1 Alle priser er oplyst i danske kroner.

De aktuelle priser gældende for dit abonnement vil fremgå af din ordrebekræftelse, og af din faktura. Du kan også altid se de generelt gældende priser hos Nordisk Energi på Nordisk Energi's hjemmeside, [www.nordiskenergi.dk/priseksempler](http://www.nordiskenergi.dk/priseksempler).

Din elpris består af 3 dele,

(I) betaling for abonnement,

(II) transport af el samt

(III) betaling for offentlige forpligtelser og afgifter:

(II). Betaling for transport af el: Nordisk Energi fakturerer på vegne af netselskabet Kundens udgifter, herunder men ikke begrænset til: netabonnement, nettarif og opkrævninger til energinet for leveringen af net og systemydelse mv.

(III) Betaling for offentlige forpligtelser og afgifter: Kunden betaler de gældende takster for offentlige forpligtelser, elafgift og moms, som Nordisk Energi er forpligtet til at opkræve Kunden på vegne af den danske stat.

10.1.2 Betalingen for dit elforbrug bliver opgjort i KWh for den periode du har modtaget el fra Nordisk Energi, beregnet ved brug af den gældende pris for din el hos Nordisk Energi

### 10.2 Betalingservice og gebyrer

Kunden kan tilmelde fakturaen til Betalingservice, ved at skrive en mail til [kundeservice@nordiskenergi.dk](mailto:kundeservice@nordiskenergi.dk). Det er dit ansvar altid at have registreret de korrekte betalingsoplysninger, herunder ændre dem, så der kan ske korrekt træk. Det gælder særligt ved skift af pengeinstitut.

10.2.1 Hvis du tilmelder din betaling til Betalingservice, vil du blive tilmeldt med en månedlig betalingsfrekvens. Hvis du ønsker kvartalsvis betaling, skal du aftale dette med os.

10.2.2 Har du bedt om betaling via betalingservice, enten direkte til kundeservice eller på hjemmesiden, fremgår status på din betalingservice tilmelding på din regning.

Du modtager strømregningen med anført betalingsfrist ca. 1 uge førend betalingsfrist.

### OBS:

**Du skal selv huske at tjekke om din bank har regningen med på din betalingsoversigt i banken, hvis den ikke fremgår i banken så skal du betale fakturaen manuelt.**

På din regning oplyser vi for en god ordens skyld din betalingsstatus som enten

1. "Du bedes venligst indbetale beløbet manuelt via indbetalingskortet. Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte kundeservice



2. "Du er tilmeldt Betalingsservice. Hvis din faktura endnu ikke er med på din betalingsoversigt i banken, så skal du betale fakturaen manuelt.

Har du spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte kundeservice

### 10.2.3

Alle aktuelt anvendte gebyrer kan ses i gebyroversigten på <https://nordiskenergi.dk/services-og-gebyrer/>

### 10.3 Betaling med betalingskort eller mobilepay

10.3.1 Du kan vælge at betale med kreditkort eller mobilepay. Ved betaling med kreditkort eller mobilepay, accepterer du, at Nordisk Energi automatisk fremtidigt kan hæve penge fra den af dig valgte betalingsform.

Det er dit ansvar altid at have registreret de korrekte betalingsoplysninger, herunder ændre dem, hvis der sker ændringer eller udløb af f.eks. kreditkort.

Du er ansvarlig for at Nordisk Energi kan hæve penge på dit kreditkort eller mobilepay,

Hvis vores anmodning om betaling bliver afvist, forbeholder vi os retten til at fremsende en faktura, som du så skal betale manuelt. Vi sender enten fakturaen via e-boks eller e-mail.

Modtager du en manuel faktura, så vil den være pålagt et gebyr for manuel betaling, jf. vores gebyroversigt som du finder på vores hjemmeside.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til automatiske træk.

Det kræver at du vælger en anden gyldig betalingsmetode, så du ikke risikerer at komme i restance med fremtidige betalinger.

## 11. Ændringer af afgifter m.v.

11.1 Energinet, dit netselskab og den danske stat kan ændre de gældende afgiftssatser samt indføre yderligere former for gebyrer, afgifter eller betalinger.

11.2 Ser det vil du blive oplyst herom af Energinet eller dit Dette vil i givet fald blive faktureret til Kunden og derfor have indflydelse på Kundens samlede elpris. Ændringer som disse, der alene skyldes ændringer hos Energinet, netselskabet, eller den danske stat, varsles i henhold til gældende lovgivning.

## 12. Sikkerhedsstillelse

12.1 Hvis vi har en begrundet forventning om, at der er risiko for tab for Nordisk Energi ved at levere El til dig, kan vi stille krav til dig om en kontant sikkerhedsstillelse, anfordringsgaranti fra din bank eller anden acceptabel sikkerhed som vilkår for levere el til dig. Dette gælder ved indgåelse af aftalen med eller hvis du senere kommer bagud med dine betalinger til os.

12.2 Vi kan også kræve sikkerhedsstillelse, ved dødsfald eller ved konkurs eller indledning af gældssanering. medmindre andet er bestemt ved lov.

12.2 Sikkerhedens størrelse må ikke overskride vores risiko for tab og kan højst udgøre 5 måneders betaling, svarende til et beløb for den betaling du har eller skulle have foretaget i de forudgående 5 måneder.

12.3 Vi kan betinge fortsat levering af El til dig af at du stiller sikkerhed, når vi har sendt dig to rykkerskrivelser med mindst 10 dages mellemrum og du ikke har betalt inden for fristen for den anden rykker. I få fald får du en frist på 15 hverdage til at stille sikkerhed. Stiller du ikke den krævede sikkerhed, kan vi hæve din aftale med et varsel på 3 hverdage.

I øvrige tilfælde, hvor vi skønner at sikkerhedsstillelse er påkrævet, skal vi give dig en frist på mindst 2 måneder til at stille sikkerheden.

**12.3.1 Stiller du ikke den krævede sikkerhed, kan vi stoppe med at levere EL til dig, hvis vi har varslet til dig at vi vil hæve aftalen om levering af el til dig. Du kan afværge ophævelsen ved at stille den af os krævede sikkerhed eller en anden sikkerhedsstillelse der sikrer os fremtidig betaling fra dig.**

**12.4 Det er dit ansvar at få skiftet til en anden el leverandør inden vi ophører med at levere el til dig. Vi vil informere dig herom.**

## 13. Ophør og slutafregning



13.1 Nordisk Energi sender slutafregning til Kunden senest 6 uger efter modtagelse af godkendte aflæsninger fra netselskabet.

13.2 Tilsvarende sender Nordisk Energi flytteafregning til Kunden senest 6 uger efter modtagelse af godkendte aflæsninger fra netselskabet på den fraflyttede adresse. Slut og flytteafregning betragtes som altovervejende hovedregel som endelige saldoopgørelser.

13.3 Hvis vores Aftale ophører, herunder hvis Kunden opsiges eller fortryder Aftalen med Nordisk Energi, er det meget vigtigt, at du tilmelder adressen til en ny el-leverandør eller beder ejeren af ejendommen om at gøre det. I modsat fald vil el-leverancen i sidste ende ophøre, uden at der er registreret en ny el-leverandør til adressen, og der vil således ikke blive leveret el til den pågældende leveringsadresse, før der er tilmeldt en ny el-leverandør. Hvis Nordisk Energi kan se, at der er registreret en anden ejer på adressen (aftagenummeret), vil Nordisk Energi forsøge at kontakte ejeren.

#### **14 Ændring af Handelsbetingelserne**

14.1 Vi kan ændre disse handelsbetingelser og vores vilkår med et forudgående varsel på 3 måneder. Du vil modtage varslet på din faktura eller e-mail eller en kombination heraf. Du vil også blive informeret om ændringerne når du logger ind på din side hos os.

Ønsker du ikke at fortsætte med at købe el hos os på de ændrede vilkår, kan du opsiges din aftale med os til ophør fra ændringens ikrafttræden. Du opsiges ved at give besked på [kundeservice@nordiskenergi.dk](mailto:kundeservice@nordiskenergi.dk)

#### **15. Kontaktoplysninger**

Hvis du har spørgsmål til din el aftale eller mener du har krav på erstatning fra os eller vil gøre mangler gældende, er du altid velkommen til at kontakte os via følgende kontaktoplysninger: Nordisk Energi Aps (CVR nr. 43476645), Bredgade 21b, 1260 København-K. [kundeservice@nordiskenergi.dk](mailto:kundeservice@nordiskenergi.dk) - [www.nordiskenergi.dk](http://www.nordiskenergi.dk)

Kundeklager

15.1. I henhold til forbrugeraftaleloven, håndterer Nordisk Energi klager således:

15.1.2 Hvis du ønsker at klage, så send en mail til Nordisk Energi på [kundeservice@nordiskenergi.dk](mailto:kundeservice@nordiskenergi.dk), med en

beskrivelse af de forhold, du er utilfreds med. Vi vil herefter gennemgå de din klage og træffe en beslutning om det videre forløb på baggrund heraf

14.1.3 Hvis du ikke er enig i vores beslutning, kan du klage til:  
14.1.4 Ankenævnet for Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, tlf. 41 71 50 00 eller på [mailpost@energianke.dk](mailto:mailpost@energianke.dk)  
[www.energianke.dk](http://www.energianke.dk).