



Leveringsvilkår for salg af elektricitet erhverv

EWII Energi A/S

Disse leveringsvilkår er gældende fra 29.01.2025

1. Generelle bestemmelser

EWII Energi A/S CVR-nr. 20810440 benævnes i det følgende Elleverandøren.

Disse Leveringsvilkår gælder for alle elleverancer inklusive netydelse (distribution) fra Elleverandøren, hvor elleverancerne hovedsageligt er bestemt til erhvervsmæssig anvendelse for Kunden. Leveringsvilkår udgør en integreret del af Aftalen. Hvis der er uoverensstemmelser mellem bestemmelserne i Aftalen og disse Leveringsvilkår, har Aftalens bestemmelser forrang.

Flere steder i disse leveringsvilkår er der henvist til Netselskabet, selvom Netselskabet ikke er direkte part i Aftalen. Årsagen til dette er at det er en forudsætning for at Elleverandøren kan levere elektricitet til Kunden, at Kunden er tilsluttet det kollektive forsyningsnet og altså har en aftale med et Netselskab. Disse leveringsvilkår regulerer ikke forholdet mellem Kunden og Netselskabet. Formålet med at nævne Netselskaber er at redegøre for sammenhængen mellem den aftale Kunden har med Netselskabet og den aftale Kunden har med Elleverandøren.

Elleverandøren kan varsle ændringer af aftalevilkårene i overensstemmelse med lovgivningen.

Leveringen omfatter kun de i kontrakten beskrevne aftagepunkter.

1.1. Kreditvurdering

Inden indgåelse af aftale med EWII vil der blive foretaget en kreditvurdering. Der vil hertil blive indhentet oplysninger fra kreditoplysningsbureauer og/eller skyldnerregistre. EWII forbeholder sig herefter ret til at kræve sikkerhedsstillelse for levering af el til kunden.

EWII forbeholder sig derudover ret til løbende at indhente kreditinformation på kunden, og i den forbindelse kræve sikkerhed inden levering fortsætter.

2. Forholdet mellem Kunden og Netselskabet

Det er en forudsætning for Elleverandørens levering af elektricitet til Kunden, at Kunden har indgået en aftale med sit lokale Netselskab, og dermed er tilsluttet det kollektive forsyningsnet. Forholdet mellem Kunden og det lokale Netselskab er reguleret af Netselskabets til enhver tid gældende Tilslutningsbestemmelser. Netselskabet forestår transport af den leverede energi- mængde fra højspændingsnettet og til forbrugsstedet. I forhold til sit lokale Netselskab skal Kunden især være opmærksom på følgende vilkår:

- Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendige arbejder på det kollektive elforsyningsnet.
- Kunden skal give Netselskabet uhindret adgang til Elanlæg, herunder Elmåler, og Elinstallationer på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af Elanlæg mv. samt afbrydelse af elforsyning.
- Er elforsyningen til Kundens ejendom blevet afbrudt, og skal der ske genåbning, skal Kunden sørge for, at alle elektriske apparater på Kundens ejendom er slukkede, inden genåbningen finder sted.
- Kunden skal på anmodning fra Netselskabet foretage selv aflæsning af Elmåler og indberette måleresultatet til Netselskabet.

- Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrol aflæsning af Elmåler og hjemhente forbrugsdata.
- Kunden skal straks underrette Netselskabet, hvis der er tegn på, at Elmåleren viser forkert.

Det er en forudsætning, at Kunden til enhver tid opfylder sit lokale Netselskabs betingelser for tilslutning til og anvendelse af det kollektive elforsyningsnet (Tilslutningsbestemmelserne), for at Elleverandøren kan overholde sine forpligtelser i medfør af disse Leveringsvilkår.

Tilslutningsbestemmelserne kan findes på Netselskabets hjemmeside. Elleverandøren har fuldmagt til at repræsentere Kunden i forbindelse med leverandørskifte over for Energinet.dk og Kundens Netselskab.

3. Levering | Kvalitet

Elleverancen er inklusive balancekraft. Det betyder, at Kunden til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov. Elleverandøren har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor Netselskabet afbryder forsyningen.

Elleverandøren leverer den aftalte energimængde på det overordnede højspændingsnet i Kundens prisområde (øst henholdsvis vest for Storebælt) og sørger for den videre transport via det lokale netselskabs distributionsnet frem til leveringpunktet (Kundens kabelskab).

Elkvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i Netselskabets betingelser. Kunden underretter Elleverandøren om forhold, der kan have betydning for Elleverandørens levering fx forestående større ændringer i Kundens forbrug, ændring af adresse eller lignende.

4. Måling | Måledata | Afregning | Regulering

Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og for målingernes korrekthed. Kunden opfordres til at undersøge måleren forud for Leveringsstart. Har Kunden mistanke om, at måleren er beskadiget, står stille, registrer forkert eller på anden måde har unormal funktion, er Kunden forpligtet til straks at underrette sit lokale Netselskab herom. Hvis Kunden eller Elleverandøren får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, retter Elleverandøren om nødvendigt henvendelse til Netselskabet med henblik på en afklaring, herunder eventuel målerundersøgelse. Kunden skal acceptere efterregulering af regningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller Netselskabets korrektion af måledata efter målefejl i henhold til lovgivningen. Hvis måledata ikke foreligger eller er fejlbehæftede, afregnes Kunden ud fra et beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug på aftagestedet og Kundens tilsluttede brugsgenstande.

Elleverandøren afregner elleverancen enten forud eller bagud i forhold til Kundens faktiske forbrug eller som en kombination af de to afregningsformer. Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte elforbrug, når Elleverandøren har modtaget måledata fra Netselskabet. Det er Kundens pligt gennem Netselskabet at sikre Elleverandøren de nødvendige måler aflæsninger, fx ved at indsende korrekt selv aflæsning én gang om året. I tilfælde af manglende data er Elleverandøren berettiget til at afregne på baggrund af et skønnet forbrug.

Kunden har adgang til at se og opdatere egne forbrugsdata i DataHub ved hjælp af personligt login fra Elleverandørens hjemmeside.

5. Betalingsbetingelser | Priser

Alle priser for elektricitet og netydelse, herunder netabonnement, inklusive skatter og afgifter angives og afregnes i den i Danmark benyttede møntenhed. Kunden faktureres månedsvist. Fakturering udføres af EWII A/S på vegne af Elleverandøren. Regninger fra Elleverandøren er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil, betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Elleverandøren berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. Elleverandøren opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer.

Oplysninger om Elleverandørens aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser samt Elleverandørens restanceprocedure fremgår af Elleverandørens hjemmeside ewii.dk/erhverv/kundeservice/regning-og-betaling og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til Elleverandøren. Elleverandøren har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med punkt 16.

Ved manglende betaling, vil der blive fremsendt 1 rykker. Bliver denne ikke betalt, vil der efterfølgende blive fremsendt et lukkebrev, hvor angivelsen af dato for lukning vil fremgå. Betaler kunden restancen efter modtagelse af lukkebrevet for at undgå lukning, vil der stadig blive pålagt/opkrævet lukkegebyr til netselskabet.

5.1. Modregning

Elleverandøren kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Elleverandøren eller til selskaber, som Elleverandøren er koncernforbundet med.

6. Sikkerhedsstillelse

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

7. Misligholdelse

Hvis en part misligholder sine forpligtelser i henhold til aftalen væsentligt, har den anden part ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning, jf. punkt 10.3.

Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. kundens manglende opfyldelse af elleverandørens krav om betaling af restance, krav om sikkerhedsstillelse, eller ophør af kundens aftale med sit lokale Netselskab.

Elleverandøren er berettiget til at indberette forholdet til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.

Hvis Kundens Netselskab eller den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk) afbryder eller begrænser leverancerne til Kunden som følge af forhold, der ikke skyldes Kunden, betragtes dette ikke som misligholdelse af Aftalen.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs, indledning af gældssanering samt ændring af status i CVR-registeret, skal Elleverandøren straks underrettes herom. Elleverandøren kan i disse

tilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering under Aftalen, jf. punkt 6, dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.

8. Leveringshindringer | Force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Elleverandørens og Kundens forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse vilkår og/eller særskilt aftale, så længe force majeure består. Force majeure forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt.

Den berørte Part skal straks skriftligt orientere den anden Part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet. Force majeure foreligger, hvis Elleverandøren 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 kan især foreligge i tilfælde af nedennævnte forhold (ikke udtømmende):

- Ekstraordinære naturkræfter, herunder jordskælv, stormflod og isvinter.
- Samfundsfjendtlige handlinger, herunder krig, borgerlig opstand eller terror.
- Brande, ildsvåde og hærværk.
- It-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager it- og kommunikationsnedbrud.
- Sammenbrud eller skade på Elanlæg, 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).

Force majeure foreligger endvidere, hvis en Part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til Leveringsbestemmelserne eller Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure. Kan Elleverandøren ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at Netselskabet eller Energinet.dk har erklæret force majeure i distributions- og/eller transmissionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem Elleverandøren og Kunden.

9. Erstatningsansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler. Medmindre andet er fastsat i disse Leveringsvilkår eller i Aftalen mellem Parterne.

9.1. Ansvarsbegrænsning

Elleverandøren er ikke ansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i elnettet, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder spændingsniveau, frekvens og støjforhold.

Elleverandøren er endvidere ikke ansvarlig for skade og tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Netselskabet, den systemansvarlige virksomhed (Energinet.dk) eller den nordiske elbørs, Nord Pool.

Fejl og mangler, som skyldes tekniske forhold i distributionsnettet, og som forårsager skader, er Netselskabets ansvar. Klage over kvaliteten i distributionsnettet rettes til Netselskabet.

9.2. Blandet bolig/erhverv

Elleverandøren er uden ansvar for Kundens eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som Kunden måtte lide i kraft af, at denne tillige som erhvervsdrivende forsynes med (aftager) elektricitet fra/på den pågældende adresse (forbrugssted), medmindre Elleverandøren har handlet groft uagtsomt eller forsægtligt. Kunden opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

10. Leveringsforholdets |løbetid | Opsigelse | Flytning | Ophør

10.1. Opsigelse

Er kontrakten mellem Kunden og Leverandøren indgået for en bestemt periode, fremgår kontraktperioden af kontrakten. Kontrakten er uopsigelig i kontraktperioden.

Opsigelsesvarslet på øvrige aftaler, hvor der ikke er aftalt en bestemt kontraktperiode, er løbende måned + en måned.

Kunden skal fremsende skriftlig opsigelse til Leverandøren på den adresse, som er nævnt i indledningen til nærværende leveringsvilkår.

Ved en af parternes opsigelse opgør Leverandøren parternes mellemværende og foretager refusion eller opkrævning af et eventuelt differencebeløb, forudsat at dette overstiger 25 kr.

Ved kontraktens ophør er Kunden forpligtet til at indfri ethvert tilgodehavende, som tilkommer Leverandøren.

10.2. Flytning

Meddelelse om flytning skal gives til Elleverandøren tidligst 2 måneder og senest 3 arbejdsdage inden flytningen. Kunden skal endvidere aflæse sin elmåler pr. flyttedatoen og indberette resultatet til Elleverandøren. Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Elleverandøren straks underrettes herom, og måleren skal straks aflæses.

10.3. Ophævelse af Aftalen

Elleverandøren kan varsle ophævelse af aftalen om levering af elektricitet, ved manglende eller væsentlig forsinkelse af betalingen trods EWII's fremsendelse af minimum en rykkerskrivelse. Elleverandøren kan vælge at fastholde kontrakten indtil restancen er betalt.

Kunden kan ikke kræve levering fra Elleverandøren, hvis Elleverandøren berettiget har hævet Aftalen med Kunden, før Kunden har betalt det beløb, som Kunden skylder for levering af elektricitet.

10.4. Afbrydelse

Elleverandøren kan foranstalte afbrydelse af elforsyningen til Kunden, når kunden misligholder aftalen, bl.a. Ved manglende betaling. Elleverandøren kan tilbageholde ydelsen dvs. afbryde uden at der nødvendigvis sker en ophævelse af aftalen. Forsyningsafbrydelse kan ikke ske, hvis Kunden modtager levering fra en anden elleverandør. Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen, herunder genåbning af forsyningen, afholdes af Kunden.

10.5. Ophør | Slutafregning

Elleverandøren sender slutafregning til Kunden hurtigst muligt efter aftaleforholdets ophør. Tilsvarende sender Elleverandøren flytteafregning til Kunden hurtigst muligt efter leveringsophør på den fraflyttede adresse. Kundens rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden Elleverandørens forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov.

Elleverandøren er berettiget til uden Kundens samtykke at gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt concern- eller interesseforbundet selskab i Europa og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter (aktiver og passiver) til en tredjemand, der opfylder betingelserne for at drive elhandelsvirksomhed i Danmark.

Bringer Kunden kontrakten til ophør før tid, f.eks. i forbindelse med skift til anden leverandør, forbeholder EWII Energi A/S sig retten til at opkræve et administrationsgebyr på 10.000 kr. ekskl. moms samt godtgørelse for evt. tab. Tab defineres som udgifter til ikke leveret el i den resterende kontraktperiode.

11. Oplysninger om vores behandling af dine personoplysninger mv.

11.1 Hvis Kunden som led i aftalen med Elleverandøren giver eller har givet personoplysninger om personer med tilknytning til Kunden, fx medlemmer af ledelse, ansatte eller andre personer, er Kunden forpligtet til at oplyse de pågældende om Elleverandørens behandling af personoplysninger, der fremgår af punkterne 11 - 13.

EWII beskytter persondata og har interne regler om informationssikkerhed

EWII tager IT- og datasikkerheden alvorligt og har derfor vedtaget interne regler om informationssikkerhed, som indeholder instrukser og foranstaltninger, der beskytter persondata mod at blive tilintetgjort, gå tabt eller blive ændret, mod uautoriseret offentliggørelse, og mod at uvedkommende får adgang eller kendskab til dem. I det følgende beskrives det, hvordan EWII behandler Kundens personoplysninger.

EWII er den dataansvarlige – hvordan kontakter Kunden os? EWII er dataansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, som modtages om Kunden. EWII's kontaktoplysninger er:

EWII Energi A/S
Kokbjerg 30
6000 Kolding
CVR-nummer 20810440
Mail: ewii@ewii.dk

Kontaktoplysninger på databeskyttelsesrådgiveren

Spørgsmål til EWII's behandling af Kundens oplysninger kan altid rettes til EWII's databeskyttelsesrådgiver på følgende måder:

- På e-mail: persondata@ewii.dk
- På telefon: 70 50 50 50
- Ved brev:
EWII Energi A/S
Kokbjerg 30
6000 Kolding
Att.: "Databeskyttelsesrådgiver"

Formålene med og retsgrundlaget for behandlingen af personoplysninger

EWII behandler personoplysninger for at kunne opfylde aftalen med Kunden samt for at gøre services bedre og for at sikre kvalitet i produkter og tjenester. Retsgrundlaget for EWII's behandling af personoplysninger følger som udgangspunkt af databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1 litra b, samt i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning om elforsyningsvirksomhed.

Legitime interesser, der forfølges med behandlingen

På baggrund af interesseafvejningsreglen i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, videregives generelle kundeoplysninger (navn, adresse og kontaktoplysninger) til EWII's koncernforbundne selskaber med henblik på bl.a. markedsføring af produkter fra EWII's koncernforbundne selskaber. Eventuelle henvendelser til Kunden vil ske i overensstemmelse med markedsføringslovens regler. Har Kunden frabedt sig reklamehenvendelser, vil oplysningerne ikke blive videregivet. EWII skal i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 21, stk. 2, oplyse Kunden om, at Kunden til enhver tid har mulighed for at gøre indsigelse mod videregivelse. I så fald bedes Kunden give EWII besked herom.

Kategorier af personoplysninger

EWII behandler følgende kategorier af personoplysninger om Kunden:

- Almindelige persondata, herunder navn, adresse og kontaktoplysninger
- Offentlig tilgængelige ejendomsdata
- Installations-, forbrugs- og produktdata
- Unikke numre på enheder

EWII behandler kun data om Kunden, der er relevante og tilstrækkelige i forhold til opfyldelse af aftalen med Kunden samt til opfyldelse af krav bestemt ved lovgivning.

Modtagere eller kategorier af modtagere

EWII videregiver eller overlader Kundens personoplysninger til følgende modtagere:

- EWII videregiver eller overlader i nødvendigt og relevant omfang Kundens oplysninger til andre selskaber inden for EWII-koncernen samt til andre eksterne leverandører og samarbejdspartnere.
- Ved brug af databehandlere vil behandlingen af dine persondata altid ske efter en konkret instruks fra EWII til den pågældende tredjepart, ligesom der vil blive indgået en databehandlaftale mellem EWII og den pågældende tredjepart, der varetager behandlingen på EWII's vegne.
- Videregivelse og overladelse af Kundens personoplysninger mellem koncernforbundne og til eksterne selskaber kan blandt andet ske med henblik på kundeoprettelse, installation, evt. reparation, fakturering, sagsadministration og andre administrative forhold samt i forbindelse med markedsundersøgelser, markedsføring og lignende.

Opbevaring af personoplysninger

EWII opbevarer som udgangspunkt Kundens personoplysninger så længe, der er en aktiv aftale mellem EWII og Kunden. Efter endt kundeforhold opbevarer EWII relevant materiale, inkl. eventuelle personoplysninger heri, i henhold til bogføringslovens regler. Materialet opbevares derfor i udgangspunktet i løbende år plus 5 hele kalenderår.

Automatiske afgørelser, herunder profilering

Der kan forekomme automatiske afgørelser (profilering) med henblik på målrettede tilbud og rabatfordele baseret på købshistorik og abonnementsforhold.

Kundens rettigheder

Kunden har efter dataskyttelsesforordningen en række rettigheder i forhold til vores behandling af oplysninger om Kunden. Hvis Kunden vil gøre brug af rettighederne, skal EWII kontaktes.

Ret til at se oplysninger (indsigtsret)

- Kunden har ret til at få indsigt i de oplysninger, som EWII behandler om Kunden, samt en række yderligere oplysninger.

Ret til berigtigelse (rettelse)

- Kunden har ret til at få unøjagtige eller forkerte data rettet. Kunden skal henvende sig til EWII og oplyse om, hvori unøjagtighederne består, og hvordan de kan rettes. Det er Kundens ansvar at kontakte EWII, hvis Kunden bliver opmærksom på, at EWII har registreret forkerte oplysninger om Kunden herunder ved ændring af navn, kontaktoplysninger osv.

Ret til sletning

- I særlige tilfælde har Kunden ret til at få slettet oplysninger om Kunden, inden tidspunktet for EWII's almindelige generelle sletning.

Ret til begrænsning af behandling

- Kunden har i visse tilfælde ret til at få behandlingen af Kundens personoplysninger begrænset. Hvis Kunden har ret til at få begrænset behandlingen, må EWII fremover kun behandle oplysninger – bortset fra opbevaring – med Kundens samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.

Ret til indsigelse

- Kunden har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod EWII's ellers lovlige behandling af Kundens personoplysninger. Kunden kan også gøre indsigelse mod behandlingen af Kundens oplysninger til direkte markedsføring. Hvis Kundens indsigelse er berettiget, sørger EWII for at ophøre med behandlingen af Kundens persondata.

Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet)

- Kunden har i visse tilfælde ret til at modtage Kundens personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

Kunden kan læse mere om rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som findes på www.datatilsynet.dk.

12. Du har ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine persondata

Når du henvender dig med en anmodning om at få rettet eller slettet dine persondata, undersøger vi, om betingelserne er opfyldt, og gennemfører i så fald ændringer eller sletning så hurtigt som muligt. Du kan også kontakte os, hvis du mener, at dine persondata bliver behandlet i strid med lovgivningen eller andre retlige forpligtelser. Du har ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine persondata.

Såfremt du ønsker at rette henvendelse vedrørende EWII's behandling af dine persondata, kan du bruge kontaktoplysningerne ovenfor.

13. Klage til Datatilsynet

Du har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk.

14. Kundeklager

I tilfælde af tvist mellem Kunden og Leverandøren om forhold, der udspringer af kontrakten, kan Kunden klage til Leverandøren.

Leverandøren træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter indgivelse. Kunden kan oprette en klage ved at sende en e-mail til kunde@ewii.dk eller sende et brev til: EWII Energi A/S, Kobbjerg 30, 6000 Kolding.

Ankenævnet på Energiområdet behandler civile klager mellem private forbrugere og energiselskaber over køb og levering af energiydelser. Klager fra erhvervsdrivende behandler Ankenævnet ikke, medmindre klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage i et privat kundeforhold. For nærmere information omkring Ankenævnets kompetence til at behandle erhvervsklager henvises til klagevejledningen på Ankenævnets hjemmeside, www.energianke.dk, hvor der ligeledes kan læses mere om betingelser og gebyr for at klage.

Øvrige erhvervsklager skal indbringes for de danske domstole med Retten i Kolding som stedligt værneting. Dansk ret er til enhver tid gældende for forhold der udspringer af denne abonnementsaftale.

15. Lovvalg og værneting | Domstolsprøvelse

Tvister mellem Kunden og Elleverandøren afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsreglerne i Købelovens forbrugerafsnit. Sager mod Elleverandøren med relation til disse Leveringsvilkår eller Aftalen mellem Parterne anlægges som udgangspunkt ved Retten i Kolding. Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod Elleverandøren ved sit eget hjemting, jf. nærmere Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.

16. Ændringer

Elleverandøren forbeholder sig ret til ensidigt at ændre disse Leveringsvilkår og vilkårene i Aftalen, herunder priserne. Væsentlige ændringer til ugunst for Kunden iværksættes med et forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. Elleverandøren informerer desuden om øvrige ændringer til ugunst for kunden. Det kan f.eks. ske på Elleverandørens hjemmeside: ewii.dk, i dagspressen, ved regningsfremsendelse eller på anden måde.

17. Overdragelse

EWII Energi A/S kan til enhver tid vælge at overdrage eller sælge kontrakten til tredjepart. Tredjepart indtræder herefter i alle overdragerens/sælgerens rettigheder og forpligtelser.

18. Særlige vilkår ved digitale beskeder

Ved bestilling accepterer du samtidig tilmelding til digitale beskeder. Dvs. at du vil modtage regninger, information om produkter og priser samt evt. vilkårs ændringer som digitale beskeder i selvbetjeningen.

Som bruger af selvbetjeningen hos EWII og TREFOR er det en forudsætning, at du afgiver en gyldig e-mailadresse til brug for digitale beskeder.

EWII er berettiget til at sende alle meddelelser til dig som digitale beskeder via selvbetjeningen med undtagelse af driftsinfo og forbrugsovervågning, som kræversærlig tilmelding i selvbetjeningen. Meddelelserne omfatter, men er ikke begrænset til betalingspåmindelser, rykkerbreve, inkassovarslinger, meddelelser om ændringer af aftalens vilkår og priser. Disse meddelelser finder du under "Dine digitale beskeder" på selvbetjeningen.

Fakturaer vil være tilgængelige under "Dine regninger" på selvbetjeningen. Hvis du er tilmeldt automatisk kortbetaling eller MobilePay betalingsaftale, modtager du en notifikation fra os om automatisk trækmed angivelse af beløb og betalingsdato.

Ordrebekræftelser og aftaler finder du under det relevante produkt på selvbetjeningen.

Ønsker du at benytte selvbetjeningen er det en forudsætning, at du er tilmeldt digitale beskeder. Når du er tilmeldt digitale beskeder, modtager du notifikation på e-mail fra os, når der er ny digital besked til dig i selvbetjeningen. Du kan i selvbetjeningen også tilvælge at få besked pr. SMS. Når man som kunde er tilmeldt digitale beskeder, modtager du ikke længere Meddelelser fra EWII som almindelig post. Meddelelser, sendt som digital besked via selvbetjeningen, har samme juridisk bindende virkning mht. betalings-, accept-, varslings- og klagefrister, som var de sendt med almindelig post. Det er kundens ansvar løbende at læse de meddelelser, som EWII sender til kunden i selvbetjeningen.

EWII Energi
Kokbjerg 30
6000 Kolding
70 55 55 55
ewii@ewii.dk

