

Standardvilkår for salg af naturgas

PRIVAT

Standardvilkår for salg af naturgas

Privat

Gældende fra den 1. maj 2018

1. Generelle bestemmelser

- 1.1** Disse vilkår (Vilkårene) gælder for leverancer af naturgas fra SEAS-NVE Strømmen A/S, CVR-nummer 24 21 35 28 (SEAS-NVE) til privatkunder, hvor naturgasleverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke erhvervsmæssig anvendelse for kunden (Kunden).
- 1.2** Der indgås mellem SEAS-NVE og Kunden en aftale (Aftalen) om de specifikke produkter, som Kunden har valgt, som vedrører alle de af Aftalen omfattede aftagenumre. Vilkårene udgør en integreret del af Aftalen mellem SEAS-NVE og Kunden. Ved uoverensstemmelser mellem Vilkårene og Aftalen, har Aftalens bestemmelser forrang.

2. Elektronisk kommunikation

- 2.1** Kunden er forpligtet til at angive en e-mailadresse til SEAS-NVE i forbindelse med indgåelse af Aftalen. Meddelelser fra SEAS-NVE til Kunden sendes til denne e-mailadresse, herunder meddelelser omfattende regninger og varsling om ændringer af Vilkårene.
- 2.2** Meddelelser, som fremsendes til den aftalte e-mailadresse, har samme juridiske retsvirkning som var de fremsendt som almindelig post til Kunden.
- 2.3** Ved ændring af Kundens e-mailadresse skal Kunden straks give SEAS-NVE meddelelse herom ved fremsendelse af e-mail til naturgas@seas-nve.dk.

3. Levering

- 3.1** Det er en forudsætning for SEAS-NVE's levering af naturgas til Kunden, at Kunden er tilsluttet distributionssystemet, og dermed har indgået en aftale med sit lokale distributionsselskab (Distributionsselskabet), jf. punkt 4.
- 3.2** Naturgasleverancen er undergivet den til enhver tid gældende lovgivning, herunder naturgasforsyningsloven med tilhørende bekendtgørelser og gasreglementet. SEAS-NVE har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor Distributionsselskabet afbryder forsyningen.
- 3.3** SEAS-NVE leverer den aftalte mængde naturgas frem til afgangsflangen på Kundens gasmåler (målerstedet). Naturgasen skal på leveringsstedet opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i Distributionsselskabets betingelser.

4. Forholdet mellem Kunden og Distributionsselskabet

- 4.1** Distributionsselskabet forestår transport af naturgassen til målerstedet.
- 4.2** Forholdet mellem Kunden og Distributionsselskabet er reguleret af Distributionsselskabets til enhver tid gældende betingelser for tilslutning til og brug af distributionssystemet (Distributionsbetingelserne). Kunden er ansvarlig for til enhver tid at opfylde Distributionsbetingelserne, som kan findes på Distributionsselskabets hjemmeside.
- 4.3** I forhold til Distributionsselskabet skal Kunden især være opmærksom på følgende vilkår:
- Distributionsselskabet har ansvaret for naturgasforsyningsanlægget, herunder vedligeholdelse heraf og kan afbryde naturgasforsyningen i en række tilfælde som er oplyst i Distributionsbetingelserne.
 - Kunden skal på anmodning fra Distributionsselskabet foretage selvaflæsning af gasmåler og indberette måleresultatet til Distributionsselskabet.
 - Distributionsselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaf-læsning af gasmåler og hjemtage forbrugsdata.

- 4.4** SEAS-NVE har fuldmagt til at repræsentere Kunden i forbindelse med leverandørskifte over for Distributionsselskabet, herunder i forhold til at indhente Kundens aftagenummer og forbrugsdata til opfyldelse af Aftalen.

- 4.5** Afbrydes Kundens adgang til naturgasforsyningen, uanset årsagen hertil, kan SEAS-NVE ikke holdes ansvarlig for opfyldelse af Aftalen og Vilkårene.

5. Måledata mv.

- 5.1** Den leverede naturgasmængde opgøres ved aflæsning af gasmåleren hos Kunden på grundlag af Distributionsselskabets måleudstyr, medmindre andet fremgår af Aftalen. Aflæsningsmetode vælges af Distributionsselskabet, der fremsender oplysninger om forbruget til Kunden og SEAS-NVE.
- 5.2** Distributionsselskabet er ansvarlig for måleudstyret og for målingernes korrekthed. Kunden opfordres til at undersøge gasmåleren forud for leveringsstart. Har Kunden mistanke om, at gasmåleren er beskadiget, står stille eller på anden måde registrerer forkert, er Kunden forpligtet til straks at underrette Distributionsselskabet herom. Hvis Kunden eller SEAS-NVE får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, er SEAS-NVE berettiget til på vegne af Kunden, at rette henvendelse til Distributionsselskabet med henblik på en afklaring, herunder eventuel målerundersøgelse. Kunden skal acceptere efterregulering af regningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller Distributionsselskabets korrektion af måledata efter målefejl i henhold til lovgivningen.
- 5.3** Årsafregning, periodisk slutafregning og slutafregning ved ophør af Aftalen sker ud fra målte data. For meget betalte a conto beløb fratrækkes i den næstkommende a conto afregning, som fremsendes samtidig med årsafregningen eller slutafregningen, jf. punkt 6.4.

6. Pris, betaling og fakturering

- 6.1** Alle priser i Aftalen og i Vilkårene angives og afregnes i danske kroner og opkræves af administrationsselskabet SEAS-NVE Holding A/S.
- 6.2** Oplysninger om SEAS-NVE's aktuelle priser på naturgas, bidrag, gebyrer og andre priser fremgår af SEAS-NVE's hjemmeside, seas-nve.dk, og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til SEAS-NVE. SEAS-NVE har ret til at ændre priserne i overensstemmelse med punkt 10.
- 6.3** Medmindre andet fremgår af Aftalen, fakturerer SEAS-NVE Kunden a conto forud til dækning af det forventede eller aftalte årsforbrug af naturgas, bidrag, gebyrer m.v. Perioden, som a conto faktureres, fremgår af Aftalen. A conto betalingerne reguleres i tilfælde af prisændringer og væsentlige ændringer i forbruget.
- 6.4** SEAS-NVE udarbejder hvert år en årsopgørelse til kunder, som afregnes a conto, når SEAS-NVE har modtaget den årlige opgørelse af forbruget fra Distributionsselskabet, og foretager en afregning af en eventuel difference mellem Kundens faktiske forbrug og a conto betalingerne. Indbetalte a conto beløb forrentes ikke. SEAS-NVE kan ændre afregningen og afregningsfrekvensen, hvis den anførte afregningsmåde ikke understøttes af Distributionsselskabet.
- 6.5** SEAS-NVE fremsender regningerne elektronisk og tilbyder de betalingsmuligheder, som fremgår af SEAS-NVE's hjemmeside, seas-nve.dk. SEAS-NVE opkræver ikke gebyr for fremsendelse af regning. Der pålægges betalingsgebyr i hen

- hold til gældende prislister.
- 6.6** Sidste rettidige betalingsdato er påført regningerne. Ved forsinket betaling tillægges rente og gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer i henhold til rentelovens bestemmelser.
- 6.7** SEAS-NVE kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til SEAS-NVE eller til selskaber, som SEAS-NVE er koncernforbundet med.
- 6.8** SEAS-NVE foretager på vegne af Distributionsselskabet afregning (samfakturerer) af Kunden for transport i distributionssystemet og transmissionssystemet, skatter og afgifter m.v., og medtages i regningen fra SEAS-NVE. SEAS-NVE kan kræve a conto afregning for den forventede afregning fra Distributionsselskabet, uanset om Distributionsselskabet ikke laver a conto afregning.
- 6.9** SEAS-NVE giver mindst én gang årligt Kunden oplysning om udviklingen i priser og gebyrer, som Kunden er berørt af.
- 6.10** SEAS-NVE er berettiget til at tilbagebetale Kundens tilgodehavende ved anvendelse af den betalingsform, som Kunden har anvendt, eller Kundens NemKonto.

7. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

- 7.1** SEAS-NVE kan som vilkår for at indgå Aftalen eller som vilkår for fortsat levering kræve forudbetaling ud over a conto betalinger, kontant depositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed for Kundens betalingsforpligtelse, såfremt SEAS-NVE vurderer, at der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden. SEAS-NVE kan endvidere kræve, at Kunden skal betale månedsvist forud. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance over for SEAS-NVE. Der vil altid være tale om en individuel vurdering, hvor SEAS-NVE især lægger vægt på Kundens betalingsmønster og eventuelle anmærkninger hos kreditoplysningsbureauer.
- 7.2** Sikkerhedens størrelse må ikke overskride SEAS-NVE's risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre fem måneders betaling. SEAS-NVE kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes, dog med en frist til at stille sikkerheden i overensstemmelse med gældende lovgivning. Manglende sikkerhedsstillelse inden for den af SEAS-NVE fastsatte frist er en væsentlig misligholdelse.
- 7.3** Sikkerhed forrentes og tilbagebetales i henhold til gældende lovgivning.

8. Aftaleperiode

- 8.1** Det aftalte naturgasprodukt leveres i den periode, som fremgår af Aftalen mellem SEAS-NVE og Kunden (Produktperiode). Såfremt der ikke er angivet en Produktperiode i Aftalen, løber Produktperioden indtil Aftalen opsiges eller ophæves, jf. punkt 11.1 og punkt 15.1.
- 8.2** Udløber Produktperioden uden at parterne har indgået ny aftale eller har forlænget Aftalen, overgår Kunden til et produkt, som har en variabel pris. Der afregnes da efter bestemmelserne om det pågældende produkt, som findes på SEAS-NVE's hjemmeside, seas-nve.dk, og efter Vilklårene i øvrigt.

9. Flytning og overdragelse

- 9.1** Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted) fortsætter Aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiges Aftalen, jf. herved punkt 11. SEAS-NVE's opfyldelse af Aftalen forudsætter, at Kunden er tilsluttet naturgasforsyningsanlægget hos Distributionsselskabet på det nye forbrugssted.
- 9.2** Kunden skal give SEAS-NVE meddelelse om flytning samt andre adresseændringer. Meddelelse om flytning skal gives senest 14 dage før datoen for flytning og tidligst to måneder inden datoen for flytningen. SEAS-NVE meddeler Kundens flytning til ny adresse og dato for flytningen til de relevante distributionsselskaber.
- 9.3** Hvis der er tilmeldt mere end én Kunde på et aftagenummer,

hvor den ene Kunde er flyttet fra aftagenummeret, og den anden Kunde fortsat bor på aftagenummeret, kan den fraflyttede Kunde kræve at blive slettet som forbruger på aftagenummeret med én dags varsel med den virkning, at den fraflyttede forbruger ikke hæfter for fremtidigt forbrug på aftagenummeret. Som betingelse for afmeldelse med forkortet frist kan SEAS-NVE kræve, at Kunden dokumenterer fraflytningen.

- 9.4** Kunden skal aflæse sin gasmåler per flyttedatoen, og indberette resultatet til SEAS-NVE, hvorefter SEAS-NVE fremsender en slutfregning til Kunden, jf. punkt 12.

- 9.5** Kunden må hverken helt eller delvist overdrage rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen og Vilklårene uden SEAS-NVE's forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. SEAS-NVE er berettiget til, uden Kundens samtykke, at gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter (aktiver og passiver) til en tredjemand, der opfylder betingelserne for at være gasleverandør i Danmark.

10. Ændringer i aftaleperioden

- 10.1** SEAS-NVE kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer.

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med SEAS-NVE's levering af sine ydelser efter Aftalen, så som afgifter og omkostninger til distributionsselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende
- For at imødekomme inflation regnet fra 1. januar 2018 (indeks 100)
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis
- Ved produktændringer
- For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundeadfærd i forbindelse med administrationen af Aftalen.

Læs mere på SEAS-NVE's hjemmeside, seas-nve.dk

- 10.2** Ændringer varsles i overensstemmelse med gældende lovgivning og i overensstemmelse med punkt 2.

- 10.3** Den til enhver tid gældende version af Vilklårene kan altid findes på SEAS-NVE's hjemmeside, seas-nve.dk.

11. Opsigelse

- 11.1** Medmindre andet er bestemt i Aftalen, se punkt 8, er denne uopsigelig i fem måneder. Herefter kan Kunden opsiges Aftalen med en måneds varsel til udgangen af en måned, dog tidligst med virkning seks måneder efter tidspunktet for aftaleindgåelsen.

- 11.2** Opsiger Kunden uretmæssigt Aftalen inden for uopsigelsesperioden, helt eller delvist for et eller flere af de af Aftalen omfattede aftagenumre, opkræver SEAS-NVE et gebyr til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af Aftalen. På samme vis kan SEAS-NVE opkræve et gebyr, hvis Kunden ikke giver SEAS-NVE de nødvendige oplysninger til at kunne gennemføre en bestilling, for eksempel, men ikke begrænset til oplysning om Kundens aftagenummer, eller hvis Aftalen i øvrigt ophører grundet omstændigheder, der kan tilskrives Kunden.

12. Slutfregning

- 12.1** SEAS-NVE sender slutfregning til Kunden senest seks uger efter Aftalens ophør. Tilsvarende sender SEAS-NVE flytteafregning til Kunden senest seks uger efter tidspunktet for leveringsophør på den fraflyttede adresse i forbindelse med flytning.

13. Personoplysninger

- 13.1** SEAS-NVE er berettiget til at indhente og indberette personoplysninger i forhold til Distributionsselskabet.
- 13.2** SEAS-NVE behandler Kundens almindelige personoplysninger: Kontaktoplysninger, CPR-nr., måledata og forbrugsoplysninger.
- 13.3** SEAS-NVE behandler Kundens personoplysninger til brug for

opfyldelse af Aftalen og administration af leveringsforholdet. Kundens personoplysninger bruges også til at få større kendskab om Kunden samt til undersøgelser, statistik og analyser med henblik på forbedring af produkter, tjenester og teknologier samt til markedsføringsrelateret aktivitet.

13.4 SEAS-NVE behandler Kundens personoplysninger baseret på følgende hjemler:

a) Behandlingen er nødvendig for gennemførelse af en kontrakt med Kunden eller for at kunne gennemføre foranstaltninger, der træffes på Kundens anmodning forud for indgåelse af en kontrakt. b) Behandlingen er nødvendig af hensyn til de legitime interesser, SEAS-NVE forfølger, jf. 13.3.

13.5 SEAS-NVE kan i visse tilfælde videregive de personoplysninger, som SEAS-NVE behandler om Kunden. Kundens personoplysninger videregives a) til leverandører, som SEAS-NVE samarbejder med for at støtte sin virksomhed (for eksempel leverandører af tjenester, teknisk support, leverancetjenester og finansielle institutioner); b) hvis det er påkrævet ifølge en domstolsafgørelse eller gældende lovgivning; eller c) til kreditoplysningsbureauer i form af betalingsanmærkninger mv.

13.6 SEAS-NVE har ret til at indhente og behandle personlige kreditoplysninger om Kunden, jf. punkt 7 om kreditvurdering og sikkerhedsstillelse.

13.7 SEAS-NVE opbevarer Kundens personoplysninger i op til ét år fra kundeforholdets afslutning, dog i en længere periode, hvis SEAS-NVE er forpligtet hertil i medfør af bogføringsloven eller anden lovgivning. SEAS-NVE opbevarer kun Kundens personoplysninger, så længe det er nødvendigt for at levere de ydelser, som Kunden anmoder om, for at forfølge et legitimt formål, eller så længe det er påkrævet efter gældende ret.

13.8 Kunden har til enhver tid ret til at få indsigt i de personoplysninger, som SEAS-NVE behandler om Kunden. Disse oplysninger kan rekvireres ved henvendelse til SEAS-NVE's Kundecenter. Kunden har ret til at anmode SEAS-NVE om at rette, blokere eller slette oplysninger, der er urigtige eller vildledende. Derudover kan Kunden modsætte sig behandlingen af sine personoplysninger og få behandlingen af sine personoplysninger begrænset. Hvis behandlingen af Kundens personoplysninger er baseret på Kundens samtykke, har Kunden ret til at tilbagekalde sit samtykke til enhver tid. Kundens tilbagekaldelse vil ikke have betydning for lovligheden af behandlingen foretaget inden Kundens tilbagekaldelse af sit samtykke. Kunden har ret til at modtage de personoplysninger, som Kunden selv har afgivet, i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format (dataportabilitet). Der kan være betingelser eller begrænsninger til disse rettigheder. Det er derfor ikke sikkert, at Kunden for eksempel har ret til dataportabilitet i det konkrete tilfælde, idet dette afhænger af de konkrete omstændigheder i forbindelse med behandlingsaktiviteterne.

14. Fortrydelsesret

14.1 Kunden kan fortryde Aftalen, hvis den er indgået via SEAS-NVE's hjemmeside, per telefon eller hos en af SEAS-NVE's konsulenter ved fjernsalg eller uden for SEAS-NVE's forretningssted. Kunden skal blot give SEAS-NVE besked om udøvelse af fortrydelsesretten senest 14 dage efter den dag, hvor Aftalen blev indgået.

14.2 Meddelelsen om fortrydelse skal sendes på én af følgende måder:

- Udfyldelse af formular på hjemmesiden seas-nve.dk/fortrydelse
- Fremsendelse af e-mail til naturgas@seas-nve.dk
- Fremsendelse af brev til SEAS-NVE's Kundecenter, Hovedgaden 36, 4520 Svinninge

14.3 Kundens besked skal indeholde følgende:

- Dato for hvornår Kunden bestilte Aftalen om levering af

naturgas

- Kundens fulde navn
- Kundens adresse og postnummer

SEAS-NVE opfordrer desuden Kunden til at oplyse kundenummer, aftagenummer eller kontraktnummer for at sikre, at meddelelsen behandles hurtigst muligt.

14.4 Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis blot Kundens meddelelse er sendt, inden fortrydelsesfristen er udløbet. Kunden kan vælge at bruge den standard fortrydelsesformular, som findes i bunden af Vilklårene, hvilket dog ikke er et krav.

14.5 Hvis Kunden bruger sin fortrydelsesret, refunderer SEAS-NVE alle betalinger, om nogen, uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor meddelelsen om fortrydelse blev modtaget. Hvis der er indgået en aftale om straks-levering af naturgas, efter udtrykkelig anmodning fra Kunden, skal Kunden uanset det ovenstående betale for det faktiske naturgasforbrug i fortrydelsesperioden, herunder også distributionsomkostninger, skatter og afgifter.

14.6 SEAS-NVE gennemfører tilbagebetalingen med samme betalingsmiddel, som Kunden benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre Kunden udtrykkeligt har bedt om andet. Under alle omstændigheder pålægges Kunden ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

14.7 Mere information vedrørende denne 14-dages fortrydelsesret kan læses på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hjemmeside kfst.dk/Forbrugerforhold.

15. Misligholdelse

15.1 Hvis SEAS-NVE eller Kunden gør sig skyldig i væsentlig misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til Vilklårene eller Aftalen, kan den ikke-misligholdende part ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning eller med de frister, som gælder efter lovgivningen. Som væsentlig misligholdelse regnes blandt andet manglende opfyldelse af SEAS-NVE's krav om sikkerhedsstillelse inden for en af SEAS-NVE fastsat frist eller ophør af Kundens aftale med Distributionsselskabet. Ophævelse af Aftalen kan medføre afbrydelse af naturgasforsyningen, hvis Kunden ikke har en aftale med den forsyningspligtige leverandør. Eventuelle følger af en afbrydelse af naturgasforsyningen er SEAS-NVE uvedkommende.

15.2 SEAS-NVE vil i tilfælde af en ophævelse af Aftalen, meddele dette til Distributionsselskabet.

15.3 Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, sker inddrivelse af restancer efter reglerne i SEAS-NVE's restanceprocedure. SEAS-NVE er berettiget til at indberette forholdet til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.

15.4 Såfremt Distributionsselskabet afbryder eller begrænser leveringen til Kunden, som følge af forhold der ikke kan tilskrives Kunden, betragtes dette ikke som misligholdelse af Aftalen.

15.5 En misligholdende part er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Kunden kan dog i intet tilfælde gøre krav på erstatning for driftstab, avancetab eller andet indirekte tab over for SEAS-NVE, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed. SEAS-NVE er heller ikke erstatningsansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i naturgasforsyningen eller for leverancens kvalitet. SEAS-NVE er endvidere ikke ansvarlig for skade eller tab som følge af indskrænkninger eller begrænsninger pålagt af Distributionsselskabet. Fejl og mangler, som skyldes tekniske forhold i distributionsnettet, og som forårsager skader, er Distributionsselskabets ansvar. Klage over kvaliteten i distributionsnettet rettes til Distributionsselskabet.

15.6 Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal SEAS-NVE straks underrettes herom, og gasmåleren skal straks aflæses. SEAS-NVE kan i disse tilfælde kræve sikker-

hedsstillelse som betingelse for fortsat levering, jf. punkt 7, medmindre andet er bestemt ved lov.

16. Leveringshindringer og force majeure

- 16.1** I tilfælde af force majeure suspenderes SEAS-NVE's og Kundens forpligtelser over for hinanden efter Vilklårene og Aftalen, så længe force majeure forholdet består.
- 16.2** 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.
- 16.3** Force majeure foreligger, hvis SEAS-NVE 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. Som force majeure kan blandt andet henregnes (i) ekstraordinære naturkræfter, herunder stormflod, skybrud og isvinter, (ii) samfundsfjendtlige handlinger, herunder krig og terror, (iii) brand og hærværk, (iv) it-manipulation eller andre hændelser som medfører it-nedbrud, sammenbrud eller skade på anlæg, (v) umulighed med hensyn til anskaffelse af nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører (vi) arbejdsstridigheder herunder lockout og strejke hos SEAS-NVE, (vii) forsyningsusikkerhed, herunder utilstrækkelig energiproduktion og/eller -import (varemangel). Endvidere foreligger force majeure, hvor en part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige omkostninger kan opfylde Vilklårene eller Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure. Kan SEAS-NVE ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at Distributionsselskabet eller transmissionsselskabet har erklæret force majeure, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem SEAS-NVE og Kunden.

17. Klager og Tvister

- 17.1** Ønsker Kunden at klage over forhold i forbindelse med Aftalen eller Vilklårene, skal dette ske ved skriftlig henvendelse til SEAS-NVE, Hovedgaden 36, 4520 Svinninge, e-mail naturgas@seas-nve.dk. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger med videre, medmindre dette udtrykkeligt aftales med SEAS-NVE. SEAS-NVE besvarer Kundens henvendelse hurtigst muligt.
- 17.2** Hvis Kunden ikke er tilfreds med SEAS-NVE's håndtering af en klage, kan Kunden viderebringe klagen til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, som kan kontaktes på telefon 41 71 50 00 eller via e-mail post@energianke.dk. Ankenævnets hjemmeside er energianke.dk. EU-Kommissionens online klage-portal kan ligeledes anvendes ved indgivelse af en klage. Dette er særligt relevant, hvis Kunden er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives da på <http://ec.europa.eu/odr>.
- 17.3** Tvister i relation til Vilklårene og Aftalen, som ikke kan løses i mindelighed mellem parterne, herunder ved henvendelse til Ankenævnet på Energiområdet, skal afgøres efter dansk ret og anlægges efter retsplejelovens bestemmelser om værneting (stedlig kompetence) § 244, jf. § 245, stykke 2.
- 17.4** Hvis Kunden er utilfreds med håndtering af persondata har Kunden mulighed for at klage til Datatilsynet, der kan kontaktes via dt@datatilsynet.dk. Mere information herom findes på Datatilsynets hjemmeside, datatilsynet.dk

Standard- fortrydelsesformular

Du kan vælge at bruge denne blanket, hvis du vil fortryde din aftale.

Formularen sendes til:
SEAS-NVE Strømmen A/S,
Hovedgaden 36, 4520 Svinninge,
e-mail: naturgas@seas-nve.dk

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende tjenesteydelser: Levering af naturgas.

Bestilt den

Forbrugerens navn

Forbrugerens adresse

Dato

Forbrugerens underskrift (kun relevant hvis formularens indhold meddeles på papir)

