

SEF Energi A/S' leverings- og abonnementsbetingelser for køb af ladeboks og drifts- og serviceabonnement

Privatkunde - Gældende pr. 01.04.2021

1. Generelt – Aftalens Indhold

SEF Energi A/S (CVR-nr.25 11 92 07) er et datterselskab i SEF A/S og benævnes i det følgende SEF Energi.

Disse Leverings- og abonnementsbetingelser gælder for alle aftaler mellem SEF Energi og en kunde (herefter benævnt Kunden) om

- Kundens køb af ladeboks til opladning af elbil
- Installation af ladeboks hos Kunden
- Drifts- og serviceabonnement

Det vil fremgå af Kundens ordrebekræftelse, hvad aftalen indeholder.

Disse Leverings- og abonnementsbetingelser er gældende, når Kunden indgår aftalen som privat person, og leverancerne dermed hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervs mæssig brug for kunden.

Den samlede aftale mellem SEF Energi og Kunden består af:

- Ordrebekræftelse
- Disse leverings- og abonnementsbetingelser
- Vilkår for standardinstallation som fremgår af sef.dk.

Herefter benævnt "Aftalen".

SEF Energi tager forbehold for prisfejl, trykfejl og tekniske fejl i Aftalen.

SEF Energi anvender eksterne leverandører og samarbejdspartnere til opfyldelse af Aftalen, herunder elektrikere, leverandører af ladebokse og/eller grossister.

Kunden får ejerskabet til ladeboksen, tilbehør og andet materiel opsat under standard installation, når Kunden har betalt købesummen og installation udført. Kunden skal overholde det i afsnit 4.2 beskrevne vedrørende "anvendelse af ladeboksen".

Kunden kan tegne et drifts- og serviceabonnement, som dækker drift, teknisk support og on-site fejlservice samt håndtering af refusion af elafgift fra SKAT, som udføres af SEF Energi.

2. Ladeboksen

Ved 'ladeboks' forstås den boks/ det apparat, som overfører elektricitet fra ejendommens/ husstandens elnet til el-bilen. Ladeboksen leveres og stilles til rådighed for Kunden efter installation.

SEF Energi eller SEF Energi's underleverandører/samarbejdsparter er berettiget til at få adgang til ladeboksen, målertavlen, Kundens el tavle og øvrige relevante installationer på installationsadressen for at foretage installation, løbende reparationer, håndtering af fejlmeldinger og nedtagning, der er nødvendige af hensyn til opfyldelsen af Aftalen.

Får SEF Energi ikke uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, eller arbejder eller kører SEF Energi på anden måde forgæves, er SEF Energi berettiget til at fakturere Kunden herfor i henhold til gældende priser oplyst på sef.dk.

3. Installation

Standardinstallation af ladeboks foretages af SEF Energi eller dennes installatør efter gældende regulativer og udføres af autoriseret og/eller certificeret installatør.

Efter aftale med Kunden installerer og tilslutter SEF Energi's autoriserede installatører en ladeboks og en målertavle på Kundens adresse til brug for opladning af elbiler. SEF Energi kontakter Kunden pr. telefon med henblik på at aftale installationstidspunktet.

Kunden giver SEF Energi og dennes installatør adgang til at installere ladeboksen på Kundens adresse, som fremgår af ordrebekræftelsen. Forud for installationen kontaktes Kunden af installatøren. Der kan anmodes om specifikke oplysninger om forhold og hindringer på boligen/ ejendommen, som alt sammen bidrager til at installatøren kan forberede at installationsopgaven gennemføres så smidigt som muligt for alle parter. Det kunne eksempelvis være billede-materiale af boligens eksisterende el-tavle, samt Kundens ønske om afslutningspunkt for ladeboksen. Hvis der viser sig hindringer, som Kunden burde kende til, men ikke har oplyst SEF Energi eller installatør om ved forespørgsel, skal Kunden dække disse omkostninger som ekstraarbejde.

Kunden er ansvarlig for, at eventuelle tilladelser fra tredjemand (f.eks. ejeren af ejendommen) er opnået, inden installation påbegyndes. Installationen sker i overensstemmelse med SEF Energi's Vilkår for standardinstallation, som fremgår af sef.dk.

Installatøren vil som udgangspunkt koble ladeboksen på Kundens Wifi-netværk hvis muligt. Derfor kræves der adgang til dette, så ladeboksen kan kobles på internettet.

De betingelser, der fremgår af Vilkår for standardinstallation, skal være opfyldt, før ladeboksen kan installeres til prisen for en standardinstallation. Hvis disse betingelser ikke opfyldes, kan der være yderligere omkostninger forbundet med installationen, og SEF Energi vil derfor udarbejde et nyt tilbud til Kunden.

Hvis det er aftalt, at SEF Energis autoriserede installatør skal foretage en standardinstallation, men det i forbindelse med installationen står klart, at betingelserne i Vilkår for standardinstallation (bilag 1) ikke er opfyldt, vil der være ekstra omkostninger forbundet med installationen, idet den ikke kan gennemføres som en standardinstallation. I sådanne tilfælde vil Kunden få et nyt tilbud på omkostningerne forbundet med installationen, som Kunden skal godkende, inden arbejdet påbegyndes. Hvis Kunden ikke accepterer SEF Energi's tilbud på det ekstraarbejde, der er forbundet med en installation, og ladeboksen derfor ikke installeres, faktureres Kunden for installatørens medgåede tid i forbindelse med besøget.

Det påhviler Kunden selv og for Kundens omkostning at foretage nødvendige bygningsreparationer som fx maling og pudsning, eller genetableringer efter byggetekniske forskrifter, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af installationer.

4. Drifts- og serviceabonnementet

Hvis Kunden har tegnet et drifts- og serviceabonnement gælder dette afsnit 4.

4.1 Abonnementets indhold

Abonnementet består af:

- Refusion af elafgift fra Skat
- Support og service af ladeboks
- Ladebrik fra Plugsurfing

4.2 Anvendelse af ladeboksen

Kunden må alene benytte ladeboksen til opladning af elbiler.

Kunden skal behandle og bruge ladeboksen, øvrigt tilbehør og udstyr korrekt, forsvarligt og i henhold til SEF Energi's og fabrikantens anvisninger.

Ladeboksen må benyttes til opladning af flere biler i Kundens husstand, men ladeboksen kan alene oplade én bil ad gangen. Ved Kundens husstand forstås de personer, som har folkeregisteradresse på den adresse, hvor ladeboksen er installeret ("Husstand").

Der må ikke tilsluttes andet udstyr til ladeboksen end de elbiler, der følger standarder for stik og opladning som oplyst på ordrebekræftelsen eller på sef.dk. Tilslutning af andet udstyr kan indebære sikkerhedsmæssige risici, som SEF Energi ikke kan gøres ansvarlig for.

4.3 Fejl, udbedring, daglig drift og teknisk support

Kunden skal straks underrette SEF Energi, hvis ladeboksen ikke eller målertavlen ikke fungerer. Fejlmeldinger kan indgives til SEF Energi i alm. åbningstid, og udenfor åbningstid på telefonnummer 62 20 11 20.

Fejlsøgning påbegyndes på første almindelige arbejdsdag efter fejlmeldingen er modtaget, og fejlretning vil ske indenfor normal arbejdstid, defineret som mandag til torsdag fra kl. 8:30 til 15:30, fredag fra kl. 08:30 til 13:00 – Lørdag, søndag og helligdage er der lukket.. Fejlsøgning og udbedring starter altid via telefonen. On-site fejlafhjælpning er med reaktionstid på installationsadressen -senest 2 arbejdsdage efter fejlmeldingen.

Kunden er forpligtet til at sikre, at SEF Energi med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til ladeboksen, målertavlen, eltavle og øvrige relevante installationer på installationsadressen.

Viser det sig, at der er tale om uberettiget tilkald, udkald eller fejlretning, hvor de angivne fejl ikke konstateres eller skyldes forhold, som SEF Energi ikke er ansvarlig for, forbeholder SEF Energi sig retten til at fakturere Kunden herfor. Uberettiget tilkald, udkald og fejlretning kan for eksempel skyldes fejl i husstandens elinstallation, el-bilen eller jordelektrodeforbindelsen.

Hvis SEF Energi's installatør ikke får uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, ikke kan udføre fejlretning/arbejder, eller kører forgæves, er SEF Energi berettiget til at fakturere Kunden. Hvis fejlen ikke ligger hos SEF Energi, er SEF Energi berettiget til at fakturere Kunden.

Selvom kontrol eller eftersyn er foretaget af SEF Energi, medfører dette ikke, at installatørens, ejerens eller brugerens ansvar for ejendommens installationer efter andre regler helt eller delvis overføres til SEF Energi.

Fejlsøgning og fejlretning kan kræve Kundens medvirken på installationsadressen.

SEF Energi leverer telefonisk teknisk support til Kunden. Dette omfatter spørgsmål af driftsmæssig karakter.

4.4 Godtgørelse af elafgift

Elafgift-andelen bliver refunderet af SEF Energi, så længe SEF Energi kan benytte refunderingen af elafgift til opladning af elbiler som er fastsat af Skatteministeriet. SEF Energi kan ikke refundere elafgiften, hvis Kunden har solceller, jordvarme eller anden vedvarende energiproduktion på den adresse, hvor ladeboksen installeres. Kunden er forpligtet til at oplyse SEF Energi herom i forbindelse med indgåelse af Aftalen.. Tilbagebetalingen af elafgiften sker 2 gange

årligt. SEF Energi kan tilbageholde godtgørelsen, hvis Kunden ikke har betalt sit abonnement, eller i øvrigt er i restance med betaling i henhold til Aftalen, indtil betaling igen er registreret.

Ladeboksen er udstyret med trådløst mobil-modem, hvorigennem SEF Energi løbende måler det kWh forbrug, der benyttes til opladning af bilen. Såfremt SEF Energi ikke kan fjernaflæse ladeboksen, og Kunden ikke straks fremsender manuel indberetning /dokumentation for aflæsning efter anmodning, kan SEF Energi ikke tilbagebetale elafgiften for perioden. Hvis Kunden ikke senest efter to (2)rykkere for manuel aflæsning fremsender den nødvendige indberetning /dokumentation indenfor 30 dage, bortfalder tilbagebetalingen for perioden.

SEF Energi 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.

4.5 Ladebrik til opladning udenfor hjemmet

Når Kunden køber en ladeboks, får Kunden en Plugsurfing ladebrik, som Kunden kan anvende, hvis Kunden ønsker at lade din elbil op ved hjælp af Plugsurfings offentligt tilgængelige ladebokse.

SEF Energi betaler oprettelsesgebyret for ladebrikken, men Kunden skal selv oprette sig som bruger hos Plugsurfing og betale for de kWh, Kunden bruger på Plugsurfing ladestandere. Kunden indgår aftalen om brug af Plugsurfing ladebrik og ladeboks med Plugsurfing i henhold til Plugsurfings betingelser herfor. Kunden får ikke refusion eller godtgørelse fra SEF Energi for de kWh, Kunden lader på Plugsurfings ladebokse.

4.6 Flytning

Hvis Kunden flytter, skal Kunden betale for abonnementet i den eventuelle resterende bindingsperiode, medmindre den nye beboer på Kundens gamle adresse har overtaget abonnementet, og overdragelsen er godkendt af SEF Energi, jf. punkt 4.8.

4.7 Ændring af abonnementsbetingelserne

SEF Energi forbeholder sig, i overensstemmelse med pkt. 15, retten til at ændre i abonnementsbetingelserne.

Ændringer kommunikerer via sef.dk eller individuelt. Ved væsentlige ændringer, såsom ændringer i priser vil Kunden modtage meddelelse herom via e-mail med minimum 30 dages varsel. I sådanne tilfælde kan Kunden opsige abonnementsaftalen med 14 dages varsel til ophør, samtidig med ændringens ikrafttræden. Ved forsæt brug af abonnementet efter vilkårsændringen er trådt i kraft, accepterer Kunden de ændrede vilkår. SEF Energi kan løbende foretage ændringer i abonnementsbetingelserne, der udelukkende er til Kundens fordel, uden forudgående varsel.

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

4.8 Overdragelse af abonnementsaftalen

Kunden kan med et forudgående, skriftligt samtykke fra SEF Energi overdrage abonnementsaftalen til tredjemand. Hvis Kunden ønsker at overdrage abonnementsaftalen til en anden person, skal Kunden kontakte Kundeservice som vil oplyse om, hvordan overdragelsen kan ske. Kunden kan ikke overdrage sin abonnementsaftale, så længe Kunden har ubetalte fakturaer, der har overskredet forfaldsdatoen.

SEF Energi har uden Kundens samtykke ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen til tredjemand.

5. Priser, gebyrer og betalingsbetingelser

Prisen for abonnementet, installation og køb af ladeboksen er anført i ordrebekræftelsen. Alle beløb er anført inklusiv moms. SEF Energi's priser og gebyrer fremgår af den til enhver tid gældende prisliste på sef.dk. Der tages forbehold for trykfejl, prisfejl og udsolgte varer. Alle priser og betalinger sker i danske kroner inkl. moms.

Faktura for køb af ladeboks, installation og evt. abonnement for første periode, fremsendes før før installationen er udført. Når betalingen er modtaget installeres ladeboksen så hurtigt som muligt.

Hvis Kunden har tegnet abonnement, vil Kunden hver måned modtage opkrævning af abonnementsbeløbet.

Kunden hæfter for betalingen, uanset om der er særskilt betaler-/opkrævningsadresse eller en særskilt installationsadresse.

Hvis Kunden er el-kunde hos SEF Energi kan SEF Energi sende en samlet faktura, der omfatter både dit abonnement og dit elforbrug.

Alle priser angives og afregnes i Danske kroner. Regninger fra SEF Energi er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er SEF Energi berettiget til at beregne renter og rykkergebyrer af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. SEF Energi opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer. SEF Energi har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med punkt 4.7 og pkt. 15.

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

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

6. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

SEF Energi kan i forbindelse med indgåelse af Aftalen eller på et senere tidspunkt foretage en kreditvurdering af Kunden, herunder indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre.

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

7. Misligholdelse

Hvis en af Partnerne misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen væsentligt, har den anden Part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning.

Ved Kundens væsentlige misligholdelse, kan SEF Energi ophæve abonnementsaftalen.

I forbindelse med genaktivering af abonnement er SEF Energi berettiget til at opkræve et gebyr (se pris- og gebyrliste på sef.dk).

Hvis Kunden har misligholdt aftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan Kunden ikke få ny aftale med

SEF Energi, før gælden er betalt.

SEF Energi kan rette erstatningskrav mod Kunden, hvis SEF Energi lider tab og gøre brug af dansk rets øvrige almindelige misligholdelsesbeføjelser.

Væsentlig misligholdelse hos Kunden er fx, men ikke begrænset til:

- Kunden undlader at betale efter forudgående rykkerskrivelse
- Kunden tilslutter udstyr til ladeboksen, som ikke opfylder kravene
- Hvis ejer af ejendommen, eller en person eller en virksomhed med brugsret til arealet, hvor ladeboksen er installeret, kræver ladeboksen fjernet
- Kunden tilslutter udstyr til ladeboksen, som ikke opfylder kravene hertil
- Kunden foretager indgreb i udstyret i strid med aftalen eller ladeboksens almindelige brug
- Kunden behandler ladeboks og udstyr uforsvarligt
- Kunden benytter ladeboks eller abonnement i erhvervsøjemed
- Kunden afgiver urigtige oplysninger af væsentlig betydning ved aftalens indgåelse samt efterfølgende manglende information eller meddelelse om ændringer, for eksempel hvis Kunden flytter adresse, ændring af e-mail og telefonnummer
- SEF Energi afskæres fra at få adgang til ladeboksen med henblik på fejlsøgning og andet i forbindelse med drift, eftersyn og kontrol
- Kunden undlader at opfylde krav om sikkerhedsstillelse
- Kunden tages under konkursbehandling, rekonstruktion, gældssanering, betalingsstandsning, åbning af akkordforhandling, anden lignende insolvensbehandling, eller oplever væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt.

8. Leveringshindringer | Force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes SEF Energi's og Kundens forpligtelser overfor hinanden i henhold til Aftalen, 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 SEF Energi 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 Leveringsbetingelserne eller Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure.

9. Ansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige ansvars- og erstatningsregler.

SEF Energi påtager sig dog intet ansvar for skader eller tab af indirekte art, såsom driftstab, avancetab eller skade på Kundens ejendom, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra SEF Energi's side.

SEF Energi er ikke erstatningsansvarlig for eventuelle skader og tab, som opstår ved – men ikke begrænset til – force majeure situationer og forhold, som er uden for SEF Energi's kontrol, fx men ikke begrænset til:

- fejl, nedbrud, strømforstyrrelser og strømafbrydelse, der kan skyldes installatør, el-leverandør, net-selskab, forsyningsselskab eller anden tredje part
- brugerfejl, fejlopladning, virus, m.v.
- tyveri af ladeboks, tyveri af installationskabler, tyveri af installation og strømtyveri fra ladeboks, lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, brand, uheld og hærværk på ladeboksen med videre
- Tab der skyldes at Kunden, nogen i Kundens Husstand eller andre, Kunden bærer ansvaret for, ikke har overholdt SEF Energi's anvisninger, eller hvor disse uberettiget har tilsluttet andet udstyr eller i øvrigt anvendt ladeboksen i strid med punkt 4.2, eller beskadiget denne
- Tab der er dækket af en forsikring
- Krav fra Kundens eventuelle udlejer
- Tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af ladeboksen og tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der: (a) skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller (b) er pålagt af myndighederne, medmindre SEF Energi har forsømt at begrænse ulemperne herved
- Tab som følge af myndighedskrav, som er opstået efter ladeboksens installation
- Fejl, nedbrud, forstyrrelse, strømkvalitet mv., der kan henføres til andre udbydere, herunder leverandører af el, producenter eller netudbydere
- Fejl eller mangler på mobilnettet og dets dækning eller for ladeboksens manglende funktionsdygtighed som følge heraf.

10. Kontraktperiode | Opsigelse

10.1 Kontraktperiode

Aftalen er gældende når Kunden har modtaget en ordrebekræftelse fra SEF Energi. Aftalen ophører, når SEF Energi og Kunden har opfyldt deres forpligtelser i henhold til Aftalen.

Hvis Aftalen indeholder drifts- og serviceabonnement, ophører Aftalen først, hvis den opsiges af en af Parterne.

Bestemmelser som indeholder forpligtelser og rettidigheder der kan gøres gældende efter ophørstidspunktet, vil dog fortsat være gældende.

Aftalen kan ophæves i tilfælde af væsentlig misligholdelse, jf. pkt. 7.

10.2. Bindingsperiode og opsigelse

Kunden kan opsiges abonnementet med én måneds varsel når der er gået 5 måneder efter Aftalens indgåelse. Dvs. der er en bindingsperiode på 6 mdr.

Hvis SEF Energi foretager væsentlige ændringer i abonnementsbetingelserne som anført i pkt. 4.7, kan Kunden uanset bestemmelsen ovenfor opsiges abonnementsaftalen med 14 dages varsel til ophør, samtidig med ændringens ikrafttræden.

SEF Energi kan til enhver tid opsiges aftalen med 3 måneders varsel, herunder ved SEF Energi's beslutning om ophør med at tilbyde drifts- og serviceabonnement til elbiler.

I tilfælde af Kundens misligholdelse kan SEF Energi opsiges aftalen med én måneds varsel. En Kunde, der ikke har betalt forfalden gæld, kan ikke indgå en ny aftale med SEF Energi, før det manglende beløb er betalt.

Hvis aftalen ophører på grund af opsigelse eller misligholdelse, opgør SEF Energi mellemværendet og foretager

tilbagebetaling (refusion) eller opkræver differencebeløb. I tilfælde af SEF Energi's opsigelse på grund af Kundens misligholdelse, hæfter Kunden for den faste betaling i bindingsperioden.

11. Fortrydelsesret

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for SEF Energi's forretningssted kan Kunden træde tilbage fra Aftalen inden 14 dage fra Aftalens indgåelse (fortrydelsesret). Kunden skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til SEF Energi om, at Kunden ønsker at fortryde Aftalen. Kunden kan vælge at benytte standardformularen i Forbrugeraftalelovens bilag 3. Formularen er indsat nederst i Leveringsbetingelserne.

Hvis du ønsker ladeboksen installeret inden udløbet af fortrydelsesretten, bortfalder fortrydelsesretten, når SEF Energi har påbegyndt installationen af ladestanderen.

12. Mangler og reklamation

Købelovens mangelsregler finder anvendelse på købet af ladeboksen og andre produkter.

Hvis Kunden vil påberåbe sig en mangel, skal Kunden straks give SEF Energi meddelelse herom samt anføre, hvori manglen består. Såfremt der kan påvises mangler, forbeholder SEF Energi sig ret til, efter eget skøn, enten at udbedre manglen, yde Kunden et forholdsmæssigt afslag i prisen, eller foretage omlevering. SEF Energi er alene ansvarlig, såfremt det kan påvises, at SEF Energi eller dets ansatte har begået fejl eller forsømmelser. Et eventuelt erstatningsansvar er alene maksimeret til leverancens værdi inkl. moms. Såfremt producenten af et produkt yder en særlig garanti, som Kunden kan støtte ret på, er det alene producenten, der kan holdes ansvarlig for denne garantiforpligtelse. Kunden kan således ikke rejse krav mod SEF Energi som følge af producentens garanti.

13. Personoplysninger

Til brug for administration af leveringsforholdet indsamler, behandler og opbevarer SEF Energi relevante oplysninger, herunder identifikationsoplysninger om Kunden. Behandlingen af personoplysninger sker i overensstemmelse med lovgivningen om behandling af personoplysninger. Kunden kan læse om SEF Energis behandling af personoplysninger i vores til enhver tid gældende privatlivspolitik, som kan findes på sef.dk. Privatlivspolitikken vedlægges tillige Aftalen med Kunden på aftaleindgåelsestidspunktet.

14. Uoverensstemmelser

14.1 Kundeklager

Kunden har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis Kunden ikke er tilfreds med SEF Energi's opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af SEF Energi eller kundebehandlingen i øvrigt, kan Kunden henvende sig til SEF Energi på telefon 62 20 11 20. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med SEF Energi. SEF Energi besvarer Kundens henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis Kunde fortsat er utilfreds, eller hvis Kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden én måned, kan Kunden klage over SEF Energi til:

Ankenævnet på Energiområde, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby - Telefon 41 71 50 00, post@energianke.dk - www.energianke.dk Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

Den fælleseuropæiske klageportal

EU-Kommissionens online klageportal (OTB) kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis Kunden er forbruger med bopæl i et andet EU-land.

Klagen indgives her: www.ec.europa.eu/odr.

Ved indgivelse af en klage skal Kunden angive vores e-mail adresse: sef@sef.dk

14.2 Lovvalg og værneting | Domstolsprøvelse

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

15. Ændringer

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

SEF Energi forbeholder sig endvidere ret til ensidigt at ændre disse Leverings- og abonnementsbetingelser, herunder priserne. Væsentlige ændringer til ugunst for Kunden iværksættes med et forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. SEF Energi informerer desuden om øvrige ændringer til ugunst for Kunden ved individuel kommunikation.

Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på ændrede vilkår, kan Kunden opsige Aftalen med 14 dages varsel, med virkning fra ændringens ikrafttrædelse.

Standardfortrydelsesformular

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til SEF Energi A/S, Fåborgvej 44, 5700 Svendborg, e-mail adresse: sef@sef.dk

Jeg/vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (*) købsaftale om følgende varer (*)/levering af følgende tjenesteydelser (*)

Bestilt den (*)/modtaget den (*)

Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)

Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)

Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

Dato

(*) Det ikke relevante udstreges