



# Leveringsbetingelser

Salg af el til privat

**Grow Energy A/S**

Version 3.0  
Gældende fra og med 10. februar 2021

## 1. Generelle bestemmelser

Grow Energy A/S (CVR-nr. 41627484) er et datterselskab i Grow-koncernen og benævnes i det følgende EI-leverandøren.

Disse Leveringsbetingelser gælder for alle el-leverancer inklusive netydelse (distribution) fra EI-leverandøren, hvor el-leverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse for Kunden, medmindre andet fremgår af Aftalen (ordrebekræftelsen) med Kunden. Leveringsbetingelserne udgør en integreret del af Aftalen. Hvis der er uoverensstemmelser mellem bestemmelserne i Aftalen og disse Leveringsbetingelser, har Aftalens bestemmelser forrang

Aftalens indgåelse er betinget af, at Kunden kan kreditgodkendes. Som led i vurderingen af dette forbeholder EI-leverandøren sig retten til at foretage kreditvurdering af Kunden via opslag hos et eller flere kreditoplysningsbureauer. Det er ligeledes en forudsætning, at Kunden ikke er i restance med tidligere aftaleforhold hos EI-leverandøren eller dennes samarbejdspartnere.

EI-leverandøren tager ligeledes forbehold for løbende at foretage kreditvurderinger af Kunden, herunder ved løbende at modtage oplysninger om Kunden fra kreditoplysningsbureauer. Såfremt EI-leverandøren har grund til at frygte for Kundens betalingsevne, har EI-leverandøren ret til at kræve yderligere forudbetaling fra Kunden.

## 2. Tilslutning til nettet – forholdet mellem Kunden og Netselskabet

Kunden skal til enhver tid være tilsluttet det kollektive elforsyningsnet via sit lokale Netselskab. Forholdet mellem Kunden og det lokale Netselskab er reguleret Netselskabets til enhver tid gældende betingelser/ bestemmelser for tilslutning. Netselskabet forestår transport af den leverede el fra højspændingsnettet til leveringsadressen. I forhold til Netselskabet skal Kunden især være opmærksom på følgende vilkår:

- a. Netselskabet har ansvaret for en tilfredsstillende spændingskvalitet og kan afbryde elforsyningen i tilfælde af nødvendige arbejder på det kollektive elforsyningsnet.
- b. Kunden skal give Netselskabet uhindret adgang til el-anlæg, herunder målere og installationer, på Kundens ejendom i forbindelse med eftersyn, afprøvning, aflæsning, kontrol, reparation og udskiftning af el-anlæg mv. samt afbrydelse af elforsyning.
- c. 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.
- d. Kunden skal på anmodning fra Netselskabet foretage selvaflæsning af e-måler og indberette måleresultatet til Netselskabet.
- e. Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af el-måler og hjemhente forbrugsdata.
- f. Kunden skal straks underrette Netselskabet, hvis der er tegn på, at el-måleren viser forkert.

Det er en forudsætning for EI-leverandørens overholdelse af sine forpligtelser i henhold til Aftalen og Leveringsbetingelserne, at Kunden til enhver tid opfylder sit lokale Netselskabs betingelser for tilslutning til og anvendelse af det kollektive el-forsyningsnet.

El-leverandøren har fuldmagt til at repræsentere Kunden i forbindelse med leverandørskiftet over for Energinet og Kundens Netselskab.

### 3. Måling og måledata

Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og indestår for målingernes korrekthed. Hvis Kunden eller El-leverandøren får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, kan både El-leverandøren og Kunden rette henvendelse til Netselskabet med henblik på en afklaring. Kunden skal acceptere efterregulering af regningerne som følge af forsinket modtagelse af forbrugsdata eller Netselskabets korrektion af måledata efter målefejl. Hvis måledata ikke foreligger eller er fejlbehæftede, afregnes Kunden ud fra et beregnet forbrug baseret på tidligere forbrug på aftagestedet og Kundens tilsluttede brugsgenstande.

### 4. Levering og kvalitet

Levering af el sker til det i henhold til Aftalen anførte tilslutningspunkt. Levering påbegyndes fra det i Aftalen anførte tidspunkt.

El-leverancen er inklusive balancekraft. Det betyder, at Kunden til enhver tid kan aftage el efter øjeblikkeligt behov. El-leverandøren har dog ret til midlertidigt at ophøre med leverancen i de tilfælde, hvor Netselskabet afbryder forsyningen. El-leverandøren leverer den aftalte energimængde på det overordnede højspændingsnet i Kundens prisområde (øst henholdsvis vest for Storebælt). El-kvaliteten skal opfylde de til enhver tid gældende kvalitetsspecifikationer i Netselskabets betingelser.

Kunden underretter El-leverandøren om forhold, der kan have betydning for El-leverandørens levering, fx forestående større ændringer i Kundens forbrug, ændring af adresse eller lignende. Manglende imødekommelse heraf anses som væsentlig misligholdelse af Aftalen.

### 5. Pris

Alle priser er angivet i danske kroner og inklusive moms.

Kundens el-pris består af tre dele; betaling for Kundens forbrug af el, betaling til Netselskabet for transport af el samt betaling af afgifter til den danske stat.

Netselskabets udgift for transport samt afgifter til den danske stat opkræves altid af El-leverandøren (mellemfaktureret) uden avance for El-leverandøren. Netselskabet/Energinet.dk/den danske stat kan ændre satserne for det anførte betalinger i opad- eller nedadgående retning, ligesom de kan indføre yderligere former for betaling, afgifter, mv. Sådanne ændringer vil uden videre slå igennem Kundens samlede el-pris, og vil alene blive varslet over for Kunden, hvis dette er krævet i henhold til gældende lovgivning.

Prisen for Kundens el-forbrug afhænger af det af El-leverandørens produkter, som Kunden har valgt.

Zero Hero: Hvis kunden har valgt produktet Zero Hero afregner El-leverandøren Kundens faktiske forbrug af el (El-leverandørens indkøbspris på den rå strøm) tillagt et spottillæg på 31 øre pr. kWh. Hertil kommer betaling til Netselskabet for transport af el samt betaling af afgifter til den danske stat. El-leverandøren indkøber Kundens el til dagspris set i forhold til det faktiske tidspunkt for forbruget. Af samme grund er indkøbsprisen variabel.

Zero Hero Plus: Hvis kunden har valgt produktet Zero Hero Plus afregner El-leverandøren Kundens faktiske forbrug af el (El-leverandørens indkøbspris på den rå strøm) tillagt et spottillæg på 20 øre pr. kWh. Hertil kommer betaling til Netselskabet for transport af el samt betaling af afgifter til den danske stat. El-leverandøren indkøber Kundens el til dagspris set i forhold til det faktiske tidspunkt for forbruget. Af samme grund er indkøbsprisen variabel. Det er en forudsætning for at være omfattet af Zero Hero Plus, at Kundens gennemsnitlige årlige forbrug er på min. 4500 kWh. Hvis Kundens forbrug ligger væsentligt under denne grænse, overgår Kunden automatisk til Zero Hero.

Zero Hero Netto: Hvis kunden har valgt produktet Zero Hero Netto afregner El-leverandøren Kundens faktiske forbrug af el (El-leverandørens indkøbspris på den rå strøm) samt en fast abonnementspris på 99 kr. pr. måned. Hertil kommer betaling til Netselskabet for transport af el samt betaling af afgifter til den danske stat. El-leverandøren indkøber Kundens el til dagspris set i forhold til det faktiske tidspunkt for forbruget. Af samme grund er indkøbsprisen variabel. Det er en forudsætning for dette produkt, at Kundens årlige forbrug er mindre end 8.000 kWh. Hvis Kundens forbrug ligger væsentligt over denne grænse, overgår Kunden automatisk til Zero Hero Plus.

Hvis Kunden har modtaget tilbud om at overgå til et andet produkt efter 6 måneder regnet fra opstart af el-leverancen, skal Kunden selv rette henvendelse til kundeservice med anmodning herom. Det skal være et aktivt valg fra Kunden, da ændring til et nyt produkt betyder ny bindingsperiode mv., jf. punkt 11.1 nedenfor.

Regninger fra El-leverandøren er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil, betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er El-leverandøren berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med rentelovens regler. El-leverandøren opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer. El-leverandøren kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til El-leverandøren eller til selskaber, som El-leverandøren er koncernforbundet med.

På El-leverandørens hjemmeside growenergy.dk kan Kunden finde oplysninger om aktuelle priser, afgifter, gebyrer og øvrige tariffer, ligesom Kunden efter anmodning til El-leverandøren kan få dem udleveret (fremsendt pr. mail). El-leverandøren forbeholder sig retten til at regulere priser, gebyrer, afregningsmodel mv. i overensstemmelse med afsnit 15.

## 6. Forbrug og afregning

El-leverandøren afregner el-leverancen forud i forhold til Kundens forventede forbrug. Det forventede forbrug baserer sig på oplysninger fra Kundens lokale netselskab.

Kunden opkræves aconto kvartalsvis forud. Der er tale om aconto opkrævning og ikke a conto fakturering. A conto opkrævning er et beløb, som overføres fra kundens egen konto til en konto hos El-leverandøren. Egentlig fakturering sker først (løbende hver dag), når a conto forbruget registreres på kundens konto hos El-leverandøren. Faktura dannes hver den 15. i måneden efter forbrugsmåneden, og vil være tilgængelig på Kundens selvbetjeningside.

Endelig afregning sker på grundlag af det faktisk målte el-forbrug, når El-leverandøren har modtaget måledata fra Netselskabet. Det er Kundens pligt gennem Netselskabet at sikre El-leverandøren de nødvendige måleraflæsninger, fx ved at indsende korrekt selvaflæsning én gang om året. Det påhviler Kunden at aflæse el-måleren og meddele Netselskabet det faktiske forbrug i henhold til Netselskabets betingelser. Såvel El-leverandøren som Kunden kan rette henvendelse til Netselskabet for at kontrollere rigtigheden af de foretagne målinger.

Efter aflæsninger af forbruget hos kundens elmåler, foretager El-leverandøren korrektioner i forhold til a conto-betalingerne, og samtidig tilrettes fremtidige a conto- opkrævninger. El-leverandøren forbeholder sig dog retten til uden varsel at ændre aconto-opkrævningerne, såfremt forbruget ændrer sig væsentligt eller i øvrigt ikke svarer til El-leverandørens forventninger.

### Betalingsmetode

El-leverandøren tilbyder alene elektronisk opkrævning, og sender således ikke fysisk regning til Kunden. Betaling sker via tilmelding til betalingservice eller automatisk kortbetaling.

Forudsætningerne for at kunne gennemføre elektronisk a conto opkrævning er, at kunden har registreret en gyldig betalingsmetode. Hvis Kunden ikke har en gyldig betalingsmetode, og betalingen dermed ikke kan opkræves, starter Kunden i et rykkerforløb og bliver gjort opmærksom på, hvad der skal gøres for at få genskabt en gyldig betalingsmetode.

### Betalingservice

Ved etableringen af et nyt kundeforhold, tilmeldes Kunden som udgangspunkt betalingservice, hvor der vil ske opkrævning kvartalsvis (3 måneders a conto opkrævning). Kunden kan via "selvbetjening" på growenergy.dk se, om betalingerne er tilmeldt betalingservice samt status på de enkelte betalinger. El-leverandøren forbeholder sig ret til at fremrykke opkrævningstidspunktet, hvis Kundens konto hos El-leverandøren går i minus med mere end 500 kr.

### Kortbetaling (automatisk)

Ønsker Kunden ikke at anvende betalingservice, kan der i stedet vælges kortbetaling som betalingsmetode (alene muligt i forhold til de kort, som El-leverandøren accepterer). Ved dette valg accepterer Kunden, at El-leverandøren automatisk afregner fremtidige aconto-opkrævninger (3 måneders a conto opkrævning) fra det angivne betalingskort.

Kunden accepterer endvidere, at næste rate automatisk hæves fra det angivne betalingskort, inden saldoen på kontoen hos EI-leverandøren bliver negativ. Hvis saldoen på Kundens konto er negativ i mere end syv dage eller med mere end 100 kr., kan EI-leverandøren kræve sikkerhedsstillelse. Herudover er EI-leverandøren berettiget til at betragte den manglende betaling som væsentlig misligholdelse med heraf følgende konsekvenser.

Kunden forpligter sig til altid at holde sine betalingsoplysninger opdateret via "selvbetjening" på growenergy.dk. Hvis Kunden mister sit betalingskort eller få nyt betalingskort, skal Kunden straks opdatere betalingsoplysningerne/tilmelde nyt kort.

### **7. Sikkerhedsstillelse**

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan EI-leverandøren stille krav til Kunden om kontant depositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden tilfredsstillende sikkerhed som vilkår for at indgå en Leveringsaftale eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance overfor EI-leverandøren. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride EI-leverandørens risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling. EI-leverandøren kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes. Se nærmere punkt 11.3. Dette gælder også, selvom Kunden ikke aktuelt er i restance overfor EI-leverandøren.

### **8. 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 11.3 og 11.4 Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. Kundens manglende opfyldelse af EI-leverandørens krav om sikkerhedsstillelse eller ophør af Kundens aftale med sit lokale Netselskab. Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er EI-leverandøren berettiget til at indberette dette 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 eller indledning af gældssanering, skal EI-leverandøren straks underrettes herom. EI-leverandøren kan i disse tilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering under Aftalen, jf. punkt 7, dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.

### **9. Erstatning**

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse Leveringsbetingelser eller i Aftalen mellem Parterne. EI-leverandøren er ikke ansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i el-nettet, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder

spændingsniveau, frekvens og støjforhold. El-leverandøren 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 el-børs, Nord Pool.

El-leverandøren 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 El-leverandøren har handlet groft uagtsomt eller forsættligt. Kunden opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

## 10. Leveringshindringer / force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes El-leverandørens og Kundens forpligtelser overfor hinanden i henhold til disse betingelser 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 El-leverandøren 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, ildsvade og hærværk
- It-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager it- og kommunikationsnedbrud
- Sammenbrud eller skade på El-anlæg, 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 El-leverandøren 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 El-leverandøren og Kunden.

## 11. Løbetid, opsigelse, ophør

### 11.1 Opsigelse af Aftalen

Kunden kan opsigte aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, dog tidligst med virkning fra 6 måneder efter leveranceopstartstidspunktet. Aftalen er således uopsigelig de første 5 måneder efter leveranceopstartstidspunktet.

Opsiger Kunden aftalen inden for bindingsperioden, forbeholder El-leverandøren sig retten til at opkræve et opsigelsesgebyr til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af Aftalen, ligesom El-leverandøren forbeholder sig retten til at opkræve et gebyr for udbetaling, som afhænger af udbetalingsmetoden.

Opsigelse af Aftalen skal ske skriftligt til El-leverandøren.

Det nævnte opsigelsesgebyr fremgår af gebyroversigten på El-leverandørens hjemmeside: <https://growenergy.dk/alt-det-juridiske/gebyrer-tariffer-afgifter-mv/>.

### 11.2 Flytning

Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted), fortsætter Aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiger Aftalen, jf. herved punkt 10.1. Hvis kunden flytter i bindingsperioden, og ikke ønsker at lade Aftalen fortsætte på den nye adresse, opkræves det i punkt 11.1 nævnte gebyr.

Prisen for el-leverance på den nye adresse (forbrugssted) fastsættes til El-leverandørens pris, der er gældende i det pågældende netområde, som Kunden flytter til. Meddelelse om flytning skal gives til El-leverandøren tidligst 2 måneder og senest 7 arbejdsdage inden flytningen. Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal El-leverandøren straks underrettes herom, og måleren skal straks aflæses.

Kunden er endvidere forpligtet til at melde fraflytning / registrere fraflytning på Kundens selvbetjeningside. Kunden hæfter for forbruget på adressen, indtil fraflytning er meddelt til og registreret hos El-leverandøren.

### 11.3 Ophævelse af Aftalen

El-leverandøren kan ikke hæve Aftalen om levering af elektricitet til Kunden eller foranstalte afbrydelse af elforsyningen på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug.

El-leverandøren kan varsle ophævelse af Aftalen om levering af elektricitet til Kunden, såfremt El-leverandøren har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter punkt 6, og sikkerheden ikke er stillet inden for en af El-leverandøren fastsat frist. Leveringsaftalen kan ikke hæves, såfremt der er indgået en anden aftale om sikring af den fremtidige betaling.

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

### 11.4 Afbrydelse

El-leverandøren kan foranstalte afbrydelse af elforsyningen til Kunden, når Aftalen ophæves. Forsyningsafbrydelse kan ikke ske, hvis Kunden modtager levering fra en anden el-leverandør.



Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen afholdes af Kunden.

### 11.5 Ophør, slutafregning

El-leverandøren sender slutafregning til Kunden senest 6 uger efter aftaleforholdets ophør. Tilsvarende sender El-leverandøren flytteafregning til Kunden senest 6 uger efter leveringsophør på den fraflyttede adresse. Slut- og flytteafregning betragtes som altovervejende hovedregel som endelige saldoopgørelser.

Kundens rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden El-leverandørens forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. El-leverandøren må uden Kundens samtykke gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt koncern- 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 el-leverandørvirksomhed i Danmark.

## **12. Fortrydelse**

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for El-leverandørens 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 El-leverandøren om, at Kunden ønsker at fortryde Aftalen. Kunden kan vælge at benytte standardformularen i Forbrugeraftalelovens bilag 3. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

## **13. Personoplysninger**

Til brug for administration af leveringsforholdet indsamler, behandler og opbevarer El-leverandøren relevante oplysninger, herunder identifikationsoplysninger, om Kunden og om Kundens forbrugsrelaterede forhold i overensstemmelse med reglerne i Persondataloven. El-leverandøren er berettiget til at videregive oplysningerne til andre, herunder det offentlige, hvis det er nødvendigt for at varetage leverancen og forpligtelserne efter Aftalen samt, hvor det er i overensstemmelse med rettigheder og forpligtelser efter lovgivningen i øvrigt.

I sager om afbrydelse af elforsyningen registrerer og behandler El-leverandøren oplysninger om den Kunde, hvis elforsyning afbrydes eller forsøges afbrudt, herunder oplysninger om 1) forhold, der indebærer, at afbrydelse af elforsyningen umiddelbart ikke kan ske, fx pga. forhold vedrørende dyrehold, børn eller hjælpeløse personer, eller 2) forhold, der giver anledning til overvejelser om sikkerheden for El-leverandørens ansatte eller for personer, der varetager El-leverandørens interesser, fx Kundens adfærd, eller 3) øvrige forhold på Kundens ejendom af relevans for afbrydelsen. Oplysningerne registreres og behandles til brug for gennemførelse af den aktuelle afbrydelse og eventuelle fremtidige afbrydelsessager. Oplysningerne anvendes i kontakten med Kunden. El-leverandøren videregiver oplysninger til Netselskabet i det omfang, det er et nødvendigt led i kommunikationen mellem El-

leverandøren og Netselskabet, fx om grunden til, at afbrydelse af elforsyningen umiddelbart ikke kan ske.

Får EI-leverandøren kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, sørger EI-leverandøren for, at kommunen underrettes herom i overensstemmelse med lov om social service. Får EI-leverandøren kendskab til, at dyrehold behandles uforsvarligt, sørger EI-leverandøren for, at politiet underrettes herom.

EI-leverandøren registrerer/opbevarer ikke kreditkortinformationer, da disse alene er registreret hos betalingsformidleren.

EI-leverandøren anvender cookies med det formål at optimere websitet og dets funktionalitet og dermed gøre besøget så nemt som muligt for kunden.

Ved oprettelse hos EI-leverandøren forbeholder denne sig retten til at kreditvurdere Kunden igennem Ribers Kredit Information (RKI).

Kunden kan ved at skrive til EI-leverandørens kundeservice få indsigt i de oplysninger, der behandles om Kunden, og anmode om at få oplysningerne berigtiget. EI-leverandøren er berettiget til at opkræve et gebyr, såfremt anmodningen om indsigt ønskes besvaret skriftligt.

Ved etablering af Kundeforholdet giver Kunden samtykke til at modtage materiale relateret til EI-leverancen, kundeforholdet som sådan samt markedsføringsmateriale om EI-leverandørens øvrige energiprodukter og EI-leverandørens produkter relateret til CO2 kompensation. Kunden accepterer i øvrigt at modtage EI-leverandørens nyhedsbreve.

#### **14. Uoverensstemmelser**

I tilfælde af kundeindsigelser eller klager skal Kunden kontakte EI-leverandørens kundeservice via [kundeservice@growenergy.dk](mailto:kundeservice@growenergy.dk). EI-leverandøren tilstræber til enhver tid, at Kunden modtager en klagebehandling af en høj faglig standard og får svar indenfor rimelig tid. En klage har ikke opsættende virkning, og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med EI-leverandøren.

Hvis Kunden fortsat er utilfreds, eller hvis Kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden en måned, kan Kunden klage over EI-leverandøren til Ankenævnet på Energiområdet Carl Jacobsens Vej 35 2500 Valby Telefon 41 71 50 00 [post@energianke.dk](mailto:post@energianke.dk) [www.energianke.dk](http://www.energianke.dk)

Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

#### 14.1 Lovvalg og værneting

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

#### **15. Ændringer**

EI-leverandøren forbeholder sig retten til at ændre i de oplysninger, som EI-leverandøren i medfør af Forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, jf. § 9, stk. 2, skal give til Kunden inden Aftalens indgåelse.

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

Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på ændrede vilkår (væsentligt til ugunst for Kunden), kan Kunden ophæve Aftalen.

#### **16. Kommunikation med Kunden**

Kommunikationen med Kunden sker ved elektronisk kommunikation. Det er en forudsætning for Aftalen, at Kunden har en e-mailadresse. Meddelelser fra EI-leverandøren til Kunden vedrørende aftaler med EI-leverandøren sendes via e-mail til den e-mailadresse, som Kunden har oplyst ved aftaleindgåelsen. Det er Kundens pligt at sørge for, at Kundens kontaktoplysninger altid er opdateret og korrekte. Oplysninger kan opdateres på Kundens selvbetjeningside.

#### **17. Kontakt**

Grow Energy A/S  
Elisagårdsvej 5. st.  
4000 Roskilde  
Att: Kundeservice

E-mail: [kundeservice@growenergy.dk](mailto:kundeservice@growenergy.dk)  
Tlf.: 35150067  
Åbent: mandag – fredag 9-15  
[www.growenergy.dk](http://www.growenergy.dk)