

## Handelsbetingelser

### 1. Generelle bestemmelser

Blue Energy A/S (CVR-nr. 34608784) benævnes i det følgende **Virksomheden**.

Forbrugeren, der indgår en aftale med Virksomheden benævnes i det følgende **Kunden**.

Denne aftale benævnes i det følgende **Aftalen**.

Aktuelle priser kan findes i Blue Energys prisblad: <https://www.blueenergy.dk/prisoversigt>, i det følgende benævnt som **Prisbladet**.

Den aktuelle privatlivspolitik kan findes på: <https://www.blueenergy.dk/privatlivspolitik>, i det følgende benævnt som **Privatlivspolitikken**.

Betingelser for de forskellige typer af aftaler findes under følgende (bemærk, at de respektive punkter kun er relevante for kunder med den konkrete type af aftale):

- Elaftaler – Punkt 2
- Forsikringsaftaler – Punkt 3
- Bredbåndsftaler – Punkt 4

#### 1.1. Kontakt og information til Kunden

Kunden gøres opmærksom på, at der kan ske kommunikation mellem Virksomheden og Kunden gennem e-Boks, e-mail, SMS og "Min side" (<https://mit.blueenergy.dk/>). Kunden forpligter sig således til at læse kommunikation fremkommet gennem disse kanaler.

Al skriftlig kommunikation mellem Kunden og Virksomheden sker på et varigt medie, f.eks. Elektronisk via e-Boks, e-mail, SMS, telefonopkald, "Min side" samt betalingservice. Kommunikationen kan omfatte kontrakter, servicemeddelelser, betalingspåmindelser mv. Virksomheden har ret til at vælge at fremsende information per post i stedet.

Ønsker Kunden at modtage informationer per post, forbeholder Virksomheden sig retten til at opkræve gebyr herfor. Se den aktuelle gebyrsats på Prisbladet.

Kunden har pligt til at opdatere sine kontaktoplysninger, såfremt der er ændringer i e-mailadresse, mobilnummer eller folkeregisteradresse. Dette kan ske ved kontakt til Blue Energy's kundeservice per e-mail til: [kundeservice@blueenergy.dk](mailto:kundeservice@blueenergy.dk). Der henvises i denne forbindelse til Blue Energy's privatlivspolitik, der findes på: <https://www.blueenergy.dk/privatlivspolitik>.

#### 1.2. Betaling

Kunden kan betale sin regning enten via kreditkort eller betalingservice. Ved betaling med kreditkort tilmelder Kunden sit betalingskort, som er godkendt af Virksomheden og Nets. Ved tilmelding af

betalingskort eller betalingsservice accepterer Kunden, at Virksomheden fremtidigt automatisk kan hæve pengene fra den angivne betalingsservice eller betalingskort.

Sker der ændringer i Kundens betalingskortoplysninger (udløb, afvisning af kortet eller lignende), har Kunden pligt til at opdatere sine betalingsoplysninger på [www.mit.blueenergy.dk](http://www.mit.blueenergy.dk).

Kunden er ansvarlig for at betalingsservice-mandatet er gyldigt, og at Virksomheden kan hæve penge vha. mandatet. Såfremt Kundens betalingsservice-mandat bliver afvist, forbeholder Virksomheden sig retten til at fremsende en faktura der skal betales manuelt. I denne forbindelse pålægges Kunden et gebyr for manuel betaling. Den aktuelle gebyrsats kan findes på Prisbladet.

### **1.3. Modregning**

Virksomheden kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Virksomheden eller til selskaber, som Virksomheden er koncernforbundet med (dog ikke elnetselskab).

### **1.4. Lovvalg og værneting | Domstolsprøvelse**

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

### **1.5. Ændringer i Aftalen og Leveringsbestemmelserne**

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

Virksomheden kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i denne Aftale i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Virksomhedens levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionselskaber eller lignende,
- For at imødekomme inflation regnet fra den 1. januar 2017 (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 kundefærd i forbindelse med administration af aftalen

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. Læs mere på [www.blueenergy.dk](http://www.blueenergy.dk).

Virksomheden informerer desuden om øvrige ændringer til ugunst for Kunden ved individuel kommunikation. Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på ændrede vilkår, kan Kunden opsiges Aftalen, inden ændringerne træder i kraft.

### 1.6. Leveringshindringer | Force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Virksomhedens 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 Virksomheden 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 navnlig 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
- 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)
- Epidemier eller karantæner pålagt af offentlige myndigheder.

Force majeure foreligger endvidere, hvis en Part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til Leveringsbestemmelserne eller Aftalen. Penge-mangel er ikke force majeure. Kan Virksomheden ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at leverandøren af internetforbindelsen har erklæret force majeure i distributionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem Virksomheden og Kunden.

### 1.7. Persondata

For at du kan indgå aftale med os på [www.blueenergy.dk](http://www.blueenergy.dk), har vi brug for følgende oplysninger: Navn, Adresse, Telefonnummer, E-mail, CPR-nummer samt betalingsoplysninger.

Kundens oplysninger opbevares og behandles i overensstemmelse med Privatlivspolitikken.

### 1.8. Cookies

På [www.blueenergy.dk](http://www.blueenergy.dk) anvendes cookies med det formål at optimere websitet og dets funktionalitet. For så vidt angår behandlingen af informationer i forbindelse med cookies, fremgår opbevaringen og anvendelsen af Privatlivspolitikken.

## 2. Elaftaler

Følgende betingelser gælder for elaftaler mellem Kunden og Virksomheden.

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

### 2.1. Forholdet mellem Kunden og Netselskabet

Det er en forudsætning for Virksomhedens levering af elektricitet til Kunden, at Kunden har en aftale om tilslutning til det kollektive elforsyningsnet med sit lokale Netselskab.

Forholdet mellem Kunden og det lokale Netselskab er reguleret af Netselskabets til enhver tid gældende Tilslutningsbestemmelser. Netselskabet forestår transport af den leverede energimængde fra højspændingsnettet og til forbrugsstedet. I forhold til sit lokale Netselskab 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 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.
- 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 Elmåler og indberette måleresultatet til Netselskabet.
- e) Netselskabet kan til enhver tid foretage kontrolaflæsning af Elmåler og hjemhente forbrugsdata.
- f) 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, for at Virksomheden kan overholde sine forpligtelser efter Aftalen og i medfør af disse Leveringsbetingelser.

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

### 2.2. Levering | Kvalitet

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

Virksomheden om forhold, der kan have betydning for Virksomhedens levering fx forestående større ændringer i Kundens forbrug, ændring af adresse eller lignende.

### **2.3. Måling | Måledata | Afregning | Regulering**

Netselskabet er ansvarlig for måleudstyret og indestår for målingernes korrekthed. Hvis Kunden eller Virksomheden får mistanke om, at de gennemførte målinger ikke er korrekte, retter Virksomheden eller Kunden om nødvendigt henvendelse til Netselskabet med henblik på en afklaring. Har Kunden mistanke om, at elmåleren er beskadiget, står stille, registrerer forkert eller på anden måde har usædvanlig eller unormal funktion, er Kunden forpligtet til straks at underrette Netselskabet.

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. Virksomheden 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 Virksomheden har modtaget måledata fra Netselskabet.

Det er Kundens pligt gennem Netselskabet at sikre Virksomheden de nødvendige måleraflæsninger, fx ved at indsende korrekt selvaflæsning én gang om året.

### **2.4. Betalingsbetingelser | Priser**

Prisen på Kundens produkt fremgår af ordrebekræftelsen. Prisen er angivet uden gebyrer og betaling til Netselskabet.

Alle priser for elektricitet og netydelse, herunder netabonnement, inklusive skatter og afgifter angives og afregnes i den i Danmark benyttede møntenhed.

Regninger fra Virksomheden er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil, betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Virksomheden berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. Virksomheden opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer. Oplysninger om aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af Prisbladet og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til Virksomheden.

Virksomheden har ret til at regulere priserne i overensstemmelse med punkt 1.5.

#### **2.4.1. Gebyrer**

Virksomheden anvender bl.a. følgende typer af gebyrer som led i håndteringen af Aftalen:

- Afbrydelses- og genåbningsgebyrer
- Aflæsningsgebyr
- Betalingsaftalegebyrer

- Betalingsgebyrer
- Rykker- og inkassogebyrer

De aktuelle gebyrer kan findes på Prisbladet. Bemærk at de fleste gebyrer opkræves pr. registreret elmåler. Virksomheden forbeholder sig retten til at ændre i eksisterende gebyrer, herunder at indeksregulere dem, samt at indføre nye gebyrer, såfremt dette måtte findes påkrævet og rimeligt, jf. herved punkt 1.5. I begge tilfælde vil Kunden blive varslet herom i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Netselskabet kan pålægge gebyrer som følge af Kundens handlinger eller undladelser. Kunden skal friholde Virksomheden for sådanne gebyrer, medmindre gebyret alene beror på forhold der kan tilregnes Virksomhedens handling eller undladelse.

Virksomheden forbeholder sig retten til at viderefakturere gebyrer, som kunden, jf. ovenstående har pligt til at friholde Virksomheden for.

## **2.5. Sikkerhedsstillelse**

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Virksomheden 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 Virksomheden. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Virksomhedens risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling. Virksomheden kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes. Se nærmere punkt 2.8.3.

## **2.6. 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 2.8.3 og 2.8.4.

Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. Kundens manglende opfyldelse af Virksomhedens krav om sikkerhedsstillelse eller ophør af Kundens aftale med sit lokale Netselskab. Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er Virksomheden berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler. Hvis Kundens Netselskab eller den systemansvarlige virksomhed (Energinet) 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 gælds-sanering, skal Virksomheden straks underrettes herom. Virksomheden kan i disse tilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering under Aftalen, jf. punkt 2.5, dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.

## **2.7. Erstatningsansvar**

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse Leveringsbetingelser eller i Aftalen mellem Parterne.

Virksomheden 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. Virksomheden er ligeledes ikke ansvarlig for skade eller tab i forbindelse med forsyningsafbrydelse som følge af Kundens misligholdelse af elaftalen.

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

### **2.7.1. Blandet bolig/erhverv**

Virksomheden 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 Virksomheden har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. Kunden opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

## **2.8. Leveringsforholdets løbetid | Opsigelse | Flytning | Ophør | Oprettelse | Fortrydelsesret**

### **2.8.1. Opsigelse**

Det sædvanlige opsigelsesvarsel i forbrugeraftaler som denne er én måneds varsel til en måneds udgang, når der er gået 5 måneder efter Aftalens indgåelse. Andet kan dog følge af tilbuddet eller af Kundens Aftale med Virksomheden.

Hvis Virksomheden får meddelelse om, at Kunden uberettiget har bragt en aftale til ophør, inden den udløber, eller inden den kan opsiges ifølge Aftalen, er Virksomheden berettiget til at opkræve et gebyr til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af Aftale samt abonnementsprisen for alle resterende måneder i Aftalen. De aktuelle gebyrsatser kan findes på Prisbladet.

### **2.8.2. Flytning**

Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted), fortsætter Aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiges Aftalen, jf. herved punkt 2.8.1. Prisen for elleverance på den nye adresse (forbrugssted) fastsættes til Virksomhedens pris, der er gældende i det pågældende netområde, som Kunden flytter til. Meddelelse om flytning skal gives til Virksomheden tidligst 2 måneder og senest 7 arbejdsdage inden flytningen.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Virksomheden straks underrettes herom, og måleren skal straks aflæses.

Det bemærkes, at Blue Energy fremsender et ejerskiftebrev, såfremt en elaftale opsiges, eller flyttes. Dette resulterer i en sekundær tilflytning, i overensstemmelse med Elforsyningsloven, hvorved ejeren af ejendommen tilflyttes på Blue Energys produkt.

### **2.8.3. Ophævelse af Aftalen**

Virksomheden kan ikke hæve Aftalen om levering af elektricitet til Kunden eller foranstalte afbrydelse af elforsyningen på grund af manglende betaling for allerede afholdt forbrug. Virksomheden kan varsle ophævelse af Aftalen om levering af elektricitet til Kunden, såfremt Virksomheden har stillet krav om sikkerhedsstillelse efter punkt 2.5, og sikkerheden ikke er stillet inden for en af Virksomheden 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 Virksomheden, hvis Virksomheden berettiget har hævet Aftalen med Kunden, før Kunden har betalt det beløb, som Kunden skylder for levering af elektricitet og har stillet sikkerhed for den fremtidige levering.

### **2.8.4. Afbrydelse**

Virksomheden kan foranstalte afbrydelse af elforsyningen til Kunden, når Aftalen ophæves. Forsyningsafbrydelse kan ikke ske, hvis Kunden modtager levering fra en anden elleverandør. Omkostninger forbundet med forsyningsafbrydelsen afholdes af Kunden.

### **2.8.5. Ophør | Slutafregning**

Virksomheden danner en slutopgørelse efter Aftalens ophør. Kunden vil herefter modtage slutafregningen på "Min side" (<https://mit.blueenergy.dk/>). Tilsvarende sender Virksomheden 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 Virksomhedens forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. Virksomheden 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 elleverandørvirksomhed i Danmark.

Såfremt Kunden opsiger sit fastprisprodukt, betales der altid aconto for den sidste måned, uanset ophørsdatoen. For nærmere beskrivelse af "fastprisprodukt", se punkt 2.9.

### **2.8.6. Oprettelse**

Ved tilflytning giver Kunden fuldmagt til at Blue Energy kan tilflytte Kunden på det aftalte målepunkt, såfremt Kunden ikke allerede er registreret på det pågældende målepunkt i Datahub.

### **2.8.7. Fortrydelsesret**

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for Virksomhedens forretningssted kan Kunden træde tilbage fra Aftalen inden 14 dage fra Aftalens indgåelse (fortrydelsesret). I tilfælde, hvor leverancen påbegyndes før udløbet af de 14 dages fortrydelsesret, bortfalder fortrydelsesretten dog fra tidspunktet for leverancens påbegyndelse.



Kunden skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til Virksomheden om, at Kunden ønsker at fortryde Aftalen. Kunden kan benytte den fremsendte standardfortrydelsesformular eller henvende sig på: <https://www.blueenergy.dk/kundeservice/kundeservice-formular>. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

## 2.9. Fastprisaftaler

Blue Energy's fastprisaftaler for privatforbrugere kan anvendes til private lejligheder eller huse.

For fastprisaftalerne gælder en årlig misbrugsgrænse, som fremgår af den fremsendte ordrebekræftelse. Overstiger Kundens årlige forbrug denne misbrugsgrænse, forbeholder Blue Energy sig retten til at overflytte Kunden på et variabelt produkt.

Kunder med en fastprisaftale må ikke gøre brug af elvarme.

Virksomheden forbeholder sig retten til at ændre prisen på Kundens produkt med 3 måneders varsel.

## 2.10. Variabel aftale

Blue Energy's variable aftaler for privatforbrugere kan anvendes til private lejligheder eller huse.

For de variable aftaler gælder det, at Kunden betaler et medlemskab, samt Kundens elforbrug til kostpris. Herudover betales der skatter og afgifter for afholdt forbrug.

Virksomheden forbeholder sig retten til at ændre prisen på Kundens produkt med 3 måneders varsel.

## 2.11. Refer-a-friend

Virksomhedens "refer-a-friend"-program giver Kunden mulighed for at henvise nye kunder.

For at en henvisning kan anses for at være succesfuld, skal den henviste person:

- Ikke have været kunde hos Virksomheden i en karenperiode (varigheden fremgår af den konkrete kampagne)
- Ikke have en aktiv aftale hos Virksomheden
- Oprette en aftale med Virksomheden
- Ikke gøre brug af sin fortrydelsesret
- Den henviste kunde er ikke tidligere blevet henvist i forbindelse med en "refer-a-friend"-kampagne

Herudover skal gældende ret overholdes af Kunden der henviser en person.

Når Kunden succesfuldt har henvist en person til at blive oprettet som kunde hos Virksomheden, får Kunden en kreditering på næstkommende regning. Den henviste person får ligeledes også en kreditering på sin første regning.

Kunden der gør brug af Virksomhedens "refer-a-friend"-funktioner er ansvarlig for, at henvisninger sker i overensstemmelse med gældende ret, herunder særligt relevante markedsføringsregler.

## **2.12. Træplantning**

Virksomheden rejser træer i forbindelse med visse abonnements typer. Det fremgår af den enkelte ordrebekræftelse samt kontrakt, om der bliver plantet træer i forbindelse med aftalen. Det fremgår ligeledes om dette er periodisk (f.eks. hver måned) eller om der er tale om en plantning én gang (f.eks. ved oprettelse).

Træerne vil blive plantet i puljer. Der bliver således én gang årligt plantet træer for det forgangne opgjorte år. Det vil dermed ikke være muligt for en kunde at identificere det konkrete træ, som kundens abonnement har medvirket til plantningen af.

Træernes levetid garanteres i de første 3 år efter plantningen. Såfremt et træ går ud, vil dette således blive erstattet med et nyt træ.

## **2.13. Uoverensstemmelser**

### **2.13.1. Energiankenævnet**

Kunden har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis Kunden ikke er tilfreds med Virksomhedens opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af Virksomheden eller kundebehandlingen i øvrigt, kan Kunden henvende sig til Virksomhedens Kundecenter på telefon +45 70 28 40 00 eller e-mail [kundeservice@blueenergy.dk](mailto:kundeservice@blueenergy.dk). Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Virksomheden. Virksomheden besvarer Kundens henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis Kunden fortsat er utilfreds, eller hvis Kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden én måned, kan Kunden klage over Virksomheden 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.

### **2.13.2. Den fælleseuropæiske klageportal**

EU-Kommissionens online klageportal (OTB) kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her: <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse: [kundeservice@blueenergy.dk](mailto:kundeservice@blueenergy.dk)

## **3. Forsikringsbetingelser**

For forsikringsprodukter gælder følgende betingelser:

### 3.1. Forsikringsformidling

Alle forsikringsaftaler formidles af Blue for Sure ApS.

Forsikringsgiver i aftalen mellem Blue for Sure ApS og Kunden er Købstædernes Forsikring (CVR: 51148819) eller AIG (CVR: 39475723). Dette fremgår af Kundens ordrebekræftelse og kontrakt.

Forsikringsbetingelserne mellem Forsikringsgiver og Kunden kan findes på forsikringselskabets hjemmeside.

### 3.2. Eksisterende forsikring

Hvis kunden har eksisterende forsikring, således, at der opstår dobbelt-dækning ved aftalens ikrafttræden, skal Kunden være opmærksom på at opsig denne, hvis Kunden ønsker at undgå dobbelt-dækning. Det bør i denne forbindelse bemærkes, at Kunden ikke ved dobbeltdækning har mulighed for at opnå dobbelt forsikringsudbetaling. Der vil derfor ikke være en fordel ved at være dobbelt-dækket.

### 3.3. Fortrydelsesret

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for Virksomhedens forretningssted kan Kunden træde tilbage fra Aftalen inden 14 dage fra fremsendelsen af forsikringspolice.

Kunden skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til Virksomheden om, at Kunden ønsker at fortryde Aftalen. Kunden kan benytte den fremsendte standardfortrydelsesformular eller henvende sig på: <https://www.blueenergy.dk/kundeservice/kundeservice-formular>. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

### 3.4. Opsigelse

Opsiges Aftalen af Kunden, påløber der et gebyr, såfremt dette ikke sker på tidspunktet for Aftalens udløb. Dette gebyr kan findes i Prisbladet.

Opsiges Aftalen i øvrigt på tidspunktet for Aftalens udløb, er dette gratis for Kunden.

### 3.5. Priser

Ved oprettelse af et forsikringsprodukt hos Virksomheden, skal der betales en månedlig præmie. Herudover er der et oprettelsesgebyr.

De aktuelle priser og gebyrer kan findes i Prisbladet og i kontrakten samt ordrebekræftelsen fremsendt til Kunden.

### 3.6. Klage

Kunden har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis Kunden ikke er tilfreds med Virksomhedens opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af Virksomheden eller kundebehandlingen i øvrigt, kan Kunden henvende sig til Virksomhedens Kundecenter på telefon +45 70 28 40 00 eller e-mail [kundeservice@blueenergy.dk](mailto:kundeservice@blueenergy.dk). Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med

Virksomheden. Virksomheden besvarer Kundens henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis Kunden fortsat er utilfreds, eller hvis Kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden én måned, kan Kunden klage over Virksomheden til:

Ankenævnet for Forsikring  
Anker Heegaards Gade 2, 1.  
1572 København V.  
Telefon 33 15 89 00  
[ankeforsikring@ankeforsikring.dk](mailto:ankeforsikring@ankeforsikring.dk)  
[www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk)

Ankenævnet behandler civilretlige tvister vedrørende forsikring.

#### **4. Betingelser for bredbånd**

For bredbåndsprodukter gælder følgende betingelser:

##### **4.1. Produkter**

Den aftalte hastighed på bredbåndsproduktet fremgår af ordrebekræftelsen, som Kunden har modtaget ved aftaleindgåelsen.

Prisen for abonnementet fremgår af ordrebekræftelsen fremsendt til Kunden. Ud over den månedlige abonnementspris skal Kunden ligeledes betale for en Homegateway. Såfremt Kunden ønsker det, kan et teknikerbesøg ligeledes aftales, hvor en tekniker står for opsætningen af Homegateway'en.

##### **4.2. Tilslutning**

Det er en forudsætning for at Kunden kan indgå en bredbånds aftale med Virksomheden, at det er teknisk muligt for Virksomheden at levere den efterspurgte ydelse. Det er ligeledes en forudsætning, at ydelsen efterspørges inden for Virksomhedens geografiske dækningsområde.

Kunden er selv ansvarlig for tilslutning af tilslutningsudstyret, medmindre Kunden har bestilt et teknikerbesøg igennem Virksomheden. Tilslutningsudstyret fremsendes til Kunden, efter indgåelse af bredbånds aftalen. Det er Kundens ansvar, at tilslutningen sker korrekt. Såfremt Kunden anmelder en fejl, og denne er resultatet af Kundens egen mangelfulde tilslutning, er Kunden forpligtet til at dække Virksomhedens fejlsøgningsudgifter.

Ved bestilling af teknikerbesøg, skal Kunden betale herfor. Den aktuelle pris for et teknikerbesøg fremgår af Prisbladet. Det bør bemærkes, at prisen er forskellig, alt afhængig af, om teknikerbesøget blev bestilt i forbindelse med indgåelsen af Aftalen eller ej.

##### **4.3. Udstyr**

Alt udstyr, udleveret af Virksomheden, er godkendt til brug for tilslutning. Udstyret leveres få dage inden Kundens bredbånds aftale med Virksomheden har opstart.

Udstyr der betales af Kunden, er Kundens ejendom. Medmindre andet er aftalt, er udstyret således Kundens ejendom, og det skal ikke tilbageleveres ved opsigelse af Aftalen.

#### **4.4. Driftssikkerhed**

Virksomheden gør brug af en udbyders telenet.

Hastigheden af det leverede bredbånd kan være svingende, på baggrund af internettets særlige karakteristika. Hastigheden af internettet kan blandt andet være afhængig af, hvor langt installationsadressen ligger fra centralen, og internettets generelle kvalitet. Virksomheden kan som følge heraf ikke garantere, at det er muligt at levere den ønskede hastighed på leveringsadressen.

##### **4.4.1. Vedligeholdelse | Service**

Virksomheden forbeholder sig retten til at foretage vedligeholdelse, service eller opgradering af netværket, ligesom Virksomhedens leverandører har ret til at foretage sådanne aktiviteter. I denne forbindelse kan afbrydelse af internetforbindelsen være nødvendig. Afbrydelser vil så vidt muligt ske om natten.

##### **4.4.2. Fejlrettelse**

Virksomheden er som del af abonnementsaftalen forpligtet til at afhjælpe eventuelle fejl eller mangler ved de tjenester, som Virksomheden leverer. Det bemærkes, at Virksomheden har ret til at få dækket omkostninger til fejlsøgning af Kunden, såfremt fejl eller mangler er en følge af Kundens egne handlinger eller undladelser.

Såfremt den samlede internetforbindelse er afbrudt i mere end 72 timer, som følge af fejl der kan tilskrives Virksomheden, foretages en forholdsmæssig reduktion i abonnementsbetalingen, efter henvendelse fra Kunden.

#### **4.5. Opsigelse**

Det sædvanlige opsigelsesvarsel i forbrugeraftaler som denne er én måneds varsel til en måneds udgang, når der er gået 5 måneder efter Aftalens indgåelse. Andet kan dog følge af tilbuddet eller af Kundens Aftale med Virksomheden.

Hvis Virksomheden får meddelelse om, at Kunden uberettiget har bragt en fastprisaftale til ophør, inden den udløber, eller inden den kan opsiges ifølge Aftalen, er Virksomheden berettiget til at opkræve et gebyr til dækning af omkostninger forbundet med afvikling af Aftalen. For andre typer af aftaler, som Kunden bringer til ophør i strid med Aftalen, er Virksomheden berettiget til at opkræve abonnement frem til udløbet af det opsigelsesvarsel inklusive bindingsperiode, der fremgår af Aftalen. Aktuelle gebyrsatser findes på Prisbladet.

#### **4.6. Fortrydelsesret**

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for Virksomhedens forretningssted kan Kunden træde tilbage fra Aftalen inden 14 dage fra Aftalens indgåelse (fortrydelsesret). I tilfælde, hvor leverancen påbegyndes før udløbet af de 14 dages fortrydelsesret, bortfalder fortrydelsesretten dog fra tidspunktet for leverancens påbegyndelse.

Kunden skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til Virksomheden om, at Kunden ønsker at fortryde Aftalen. Kunden kan benytte den fremsendte standardfortrydelsesformular eller henvende sig på: <https://www.blueenergy.dk/kundeservice/kundeservice-formular>. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

#### 4.7. Misligholdelse

Hvis Kunden væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, har Virksomheden ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning. Virksomheden forbeholder sig ligeledes retten til at afbryde forbindelsen, såfremt Kunden er i væsentlig misligholdelse.

Følgende er en ikke-udtømmende liste over væsentlige misligholdelser fra Kundens side:

- Forsøg på hacking eller brug af portscannere
- Anvendelse af internetforbindelsen, med eller uden Kundens viden, til spredning af virus, spam m.m.
- Krænkelse af tredjemands immaterielrettigheder
- Sletning/Forfalskning af transmissionsinformationer
- Retsstridig anvendelse af internetforbindelsen i øvrigt

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gælds-sanering, skal Virksomheden straks underrettes herom.

#### 4.8. Flytning

Hvis Kunden flytter adresse (forbrugssted), fortsætter Aftalen på den nye adresse (det nye forbrugssted), medmindre Kunden samtidig opsiger Aftalen, jf. herved punkt 2.8.1. Prisen for bredbånd på den nye adresse (forbrugssted) fastsættes til Virksomhedens pris, der er gældende på den pågældende adresse, som Kunden flytter til. Meddelelse om flytning skal gives til Virksomheden tidligst 2 måneder og senest 7 arbejdsdage inden flytningen.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gælds-sanering skal Virksomheden straks underrettes herom.

#### 4.9. Brug af tilslutningen

Virksomheden er ikke ansvarlig for Kundens brug af tilslutningen til internettet. Kunden er således selv ansvarlig for at brugen af internetadgangen ikke krænker gældende lovgivning. Virksomheden er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af forsinkelse, nedbrud, forkerte data eller lignende.

Virksomheden gør Kunden opmærksom på, at download af materiale fra internettet eller modtagelse af e-mail, kan medføre en risiko for virus eller lignende. Virksomheden er ikke ansvarlig for tab som følge af virus eller cyberangreb.

#### **4.10. Erstatningsansvar**

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet er fastsat i disse Leveringsbetingelser eller i Aftalen mellem Parterne.

Virksomheden er ikke ansvarlig for skade eller tab i forbindelse med fejl og afbrydelser i internetforbindelsen, ej heller for leverancens tekniske kvalitet, herunder hastighed, stabilitet eller lignende.

##### **4.10.1. Blandet bolig/erhverv**

Virksomheden 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 Virksomheden har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. Kunden opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

#### **4.11. Klager**

Kunden har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis Kunden ikke er tilfreds med Virksomhedens opfyldelse af Aftalen, en afgørelse truffet af Virksomheden eller kundebehandlingen i øvrigt, kan Kunden henvende sig til Virksomhedens Kundecenter på telefon +45 70 28 40 00 eller e-mail [kundeservice@blueenergy.dk](mailto:kundeservice@blueenergy.dk). Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Virksomheden. Virksomheden besvarer Kundens henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis Kunden fortsat er utilfreds, eller hvis Kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden én måned, kan Kunden klage over Virksomheden til:

Teleankenævnet  
Axeltorv 6, 3. sal Th.  
1609 København V.  
Telefon 33 18 69 00  
[teleanke@teleanke.dk](mailto:teleanke@teleanke.dk)  
[www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk)

Ankenævnet behandler civile tvister vedrørende teletjenester.