

# **FÆLLES LEVERINGSBESTEMMELSER**



**Forsyning Helsingør A/S**

Med virkning fra den 28.04.2022

## Indholdsfortegnelse

<b>1. Forord</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Indledende betingelser</b> .....	<b>4</b>
2.1. Oversigt .....	4
2.2. Kundens indtræden i aftalen .....	4
2.3. Til- og fraflytning .....	4
<b>3. Betalingsbetingelser og restanceprocedure</b> .....	<b>4</b>
3.1. Betalingsbetingelser .....	4
3.2. Overskridelse af betalingsfristen .....	5
3.3. Restance for spildevand og affald .....	5
3.4. Forsyningsafbrydelse .....	5
3.5. Genåbning .....	6
3.6. Restanceinddrivelse i forbindelse med fraflyttet kundeforhold .....	6
<b>4. Depositum og sikkerhedsstillelse</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Takster og gebyrer</b> .....	<b>6</b>
5.1. Ændring af priser, gebyrer og andre vilkår .....	7
5.2. Minimumsbeløb .....	7
<b>6. Kundens udtræden</b> .....	<b>7</b>
<b>7. Persondata</b> .....	<b>7</b>
<b>8. Ansvar</b> .....	<b>7</b>
8.1. Kundens ansvar over for Forsyning Helsingør .....	7
8.2. Ansvarsfritagelse for Forsyning Helsingør .....	7
8.3. Ansvarsfritagelse for andre særlige situationer .....	8
<b>9. Tilsyns – og klagemulighed</b> .....	<b>8</b>
<b>10. Ikrafttræden og ændring</b> .....	<b>9</b>

## 1. Forord

Disse fælles leveringsbetingelser beskriver forholdet mellem Forsyning Helsingør-koncernen, Forsyning Helsingør A/S, Energivej 25, 3000 Helsingør, og forsyningens elnet-, varme-, vand-, spildevands- og affaldskunder.

Det fremgår af betingelserne, hvilke forpligtelser der gælder for begge parter i forbindelse med Forsyning Helsingørs løbende levering af varme, vand/spildevand og affaldshåndtering samt distribution af el til kunden.

Betingelserne er udarbejdet i overensstemmelse med gældende lovgivning og praksis for varme-, vand-, spildevands- samt affaldsområdet vedrørende takster, gebyrer og leveringsbestemmelser, som alle kan findes på Forsyning Helsingørs hjemmeside [www.fh.dk](http://www.fh.dk).

Forsyning Helsingørs aktiviteter er udskilt i en række selvstændige aktieselskaber, som alle er omfattet af aftalegrundlaget mellem Forsyning Helsingør og kunden, alt efter hvilke forsyningsydelser, som kunden aftager fra Forsyning Helsingør.

Forsyning Helsingør omfatter nedenstående selskaber, og disse fælles betingelser er derfor også gældende for:

- Forsyning Helsingør A/S (moderselskab)
- Elektrus A/S
- Forsyning Helsingør Krongrøn A/S
- Forsyning Helsingør Kronborg Gadelys A/S
- Forsyning Helsingør Kronborg Solenergi A/S
- Forsyning Helsingør Varme A/S
- Helsingør Kraftvarmeværk A/S
- Forsyning Helsingør Vand A/S
- Forsyning Helsingør Spildevand A/S
- Forsyning Helsingør Affald A/S
- Forsyning Helsingør Service A/S

Da der gælder særlige leveringsbetingelser for elhandel over for henholdsvis private og erhvervskunder gennem Forsyning Helsingør Kronborg Elhandel A/S, gælder de fælles leveringsbetingelser ikke for dette selskab, selv om det er en del af Forsyning Helsingør-koncernen.

I tilfælde af en tvist imellem kunden og forsynings-selskabet vedrørende nærværende leveringsbetingelser, skal sagen anlægges over for det respektive forsynings-selskab, som tvisten angår.

Ud over disse betingelser gælder specifikke leveringsvilkår for de enkelte forsyningsvirksomheder. De enkelte selskabers regulativer, vedtægter og tekniske bestemmelser er tilgængelige på Forsyning Helsingørs hjemmeside [www.fh.dk](http://www.fh.dk) og, for så vidt angår Elektrus A/S, på [www.elektrus.dk](http://www.elektrus.dk).

## 2. Indledende betingelser

### 2.1. Oversigt

I aftaleforholdet mellem Forsyning Helsingør og kunden gælder betingelserne og en eventuel individuel aftale mellem parterne. Derudover omfatter aftaleforholdet de specifikke leveringsbestemmelser og gældende takstblad for forsyningsområderne.

### 2.2. Kundens indtræden i aftalen

I forbindelse med tilslutning af en ejendom til en eller flere af Forsyning Helsingørs forsyningsanlæg, og ved ejer-/lejerskifte sender Forsyning Helsingør et "velkomstbrev" til kunden med oplysning om kundens indtræden i aftaleforholdet.

Kunden skal ved etablering af kundeforholdet oplyse Forsyning Helsingør om, hvorhen Forsyning Helsingør skal sende regninger og anden korrespondance vedrørende kundeforholdet.

### 2.3. Til- og fraflytning

Til- og fraflytning meddeles via [www.fh.dk](http://www.fh.dk) eller ved personligt fremmøde og fremvisning af behørig ID i Forsyning Helsingørs kundeservice.

I forbindelse med ejer-/lejeskifte fjernaflæser Forsyning Helsingør automatisk forbrug af målere på det oplyste tidspunkt for flytning, eller så snart der er modtaget en til-/fracflytnings-meddelelse.

Hvis fjernaflæsning ikke er muligt, aflæser kunden måleren ved fraflytning og giver Forsyning Helsingør oplysninger til brug for flytteafregning elektronisk via hjemmesiden [www.fh.dk](http://www.fh.dk) eller ved kontakt til Forsyning Helsingørs kundeservicecenter. Forsyning Helsingør foretager endelig flytteafregning af kunden inklusiv eventuelle øvrige restancer på ejer/lejemålet.

Den hidtidige ejer/lejer er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil den dato, hvor ejerforholdet ophører og overgår til den nye ejer/lejer, og Forsyning Helsingør har modtaget meddelelse herom sammen med måleraflysning. Meddelelsen om ejer-/lejerskifte skal være underskrevet af såvel den udtrædende som den nye ejer/lejer.

Såfremt Forsyning Helsingør efter anmodning sender oplysninger til brug for en ejendomshandel, er Forsyning Helsingør berettiget til at opkræve et gebyr for dette arbejde. Gebyret skal fremgå af takstbladet.

For mere information om Forsyning Helsingørs persondatapolitik, se Forsyning Helsingørs hjemmeside [www.fh.dk](http://www.fh.dk).

## 3. Betalingsbetingelser og restanceprocedure

### 3.1. Betalingsbetingelser

Regninger fra Forsyning Helsingør skal betales inden for den frist, der er angivet på regningen. Såfremt der ikke betales inden den af Forsyning Helsingør angivne betalingsfrist, pålægges der renter efter renteloven.

Forsyning Helsingør er berettiget til a conto opkrævning.

A conto opkrævningen kan ændres, hvis Forsyning Helsingør vurderer, at der vil ske en ændring i betalingen for den samlede ydelse. En sådan ændring kan også foretages efter kundens anmodning.

Antallet af og intervallet for udsendelse af a conto opkrævninger kan ændres efter gældende regler. Det til enhver tid gældende interval for a conto opkrævninger fremgår af Forsyning Helsingørs hjemmeside [www.fh.dk](http://www.fh.dk)

Forsyning Helsingør kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som kunden måtte have til Forsyning Helsingør.

Der opkræves gebyr for udsendelse af regninger på papir til brug for betaling via girokort. Kunden kan mod gebyr modtage kopi af en afregning.

Kunden er til enhver tid forpligtet til at meddele Forsyning Helsingør enhver ændring, der har indflydelse på afregningen.

### **3.2. Overskridelse af betalingsfristen**

Overskrider kunden betalingsfristen, fremsendes 1. rykkerbrev med ny betalingsfrist på 10 dage.

Der pålægges gebyr for rykker, der dækker Forsyning Helsingørs omkostninger som følge af restancen. Gebyr med eventuelle renter vil fremgå af regningen.

Hvis regningen stadig ikke betales rettidigt, udsender Forsyning Helsingør 2. rykkerbrev med lukkevarsel, se punkt 3.4 (jf. dog punkt 3.3). Der opkræves et nyt rykkergebyr til dækning af Forsyning Helsingørs omkostninger.

Efter Forsyning Helsingør har sendt 2 rykkerbreve til kunden, sender Forsyning Helsingør restancen direkte til retlig inkasso, medmindre restancen betales kontant, eller der aftales en afdragsordning.

### **3.3. Restance for spildevand og affald**

Ved restance for spildevand og affald følger Forsyning Helsingør ikke lukkeprocedure i punkt 3.4 og punkt 4.

### **3.4. Forsyningsafbrydelse**

Lukkevarslingsbrevet indeholder oplysning om dato og tidsinterval for lukning af forsyningen.

Det fremgår af lukkevarslingsbrevet, at forsyningen vil blive afbrudt, medmindre kunden senest på den angivne sidste betalingsdato har:

- betalt alle forfaldne regninger med påløbne omkostninger, eller
- indgået aftale om betalingsordning for alle forfaldne regninger med påløbne omkostninger, eller
- stillet depositum eller anden tilfredsstillende sikkerhedsstillelse for betalingen for fremtidig forsyning.

Forsyning Helsingør opkræver gebyr herfor. Se hertil gebyroversigten i punkt 5.

Kunden kan som udgangspunkt ikke få en betalingsordning, hvis lukkevarselsbrevet er begrundet i, at en tidligere betalingsordning er misligholdt.

Forsyningen afbrydes uden yderligere varsel, hvis fristen for betaling eller sikkerhedsstillelse i 2. rykkerbrev overskrides.

Kan Forsyning Helsingør ikke få adgang til måleren inden for Forsyning Helsingørs normale arbejdstid, skal kunden betale meromkostningerne.

Hvis Forsyning Helsingør ikke får adgang til måleren i forbindelse med lukning, kan adgang til måler opnås med fogedens hjælp. Kunden skal betale de omkostninger, der er forbundet hermed, se hertil gebyroversigten i punkt 5.

### **3.5. Genåbning**

Genåbning til forsyningen efter afbrydelse som følge af manglende betaling vil først finde sted, når restancen med påløbne omkostninger er betalt, *eller* der er indgået aftale om betalingsordning for alle forfaldne regninger med påløbne omkostninger, *eller* der er stillet depositum eller anden tilfredsstillende sikkerhedsstillelse for betalingen for fremtidig forsyning. Tidspunkt for genåbning vil ske snarest herefter og senest 1 arbejdsdag efter og inden for normal åbningstid.

Kunden skal til enhver tid betale omkostningerne til lukning og genåbning af forsyningen, hvor kundens forhold begrunder lukning og genåbning.

### **3.6. Restanceinddrivelse i forbindelse med fraflyttet kundeforhold**

Er kunden i restance ved en fraflytning, vil sagen blive overdraget til retlig inkasso, medmindre restancen betales kontant, eller der aftales en afdragsordning.

Hvis kunden flytter til en ny adresse inden for Forsyning Helsingørs forsyningsområde, kan restancen efter omstændighederne indgå i vurderingen af, om der er grundlag for at stille krav om depositum for fremtidig forsyning ved etablering af nyt kundeforhold.

## **4. Depositum og sikkerhedsstillelse**

Forsyning Helsingør er berettiget til at forlange depositum eller anden tilstrækkelig sikkerhed for fremtidig betaling, når Forsyning Helsingør i den konkrete situation vurderer, at kunden gentagne gange har overskredet betalingsfristen væsentligt, kan forvente manglende betalingsevne eller manglende betalingsvillighed for fremtidige betalinger og dermed forventes at komme i restance.

Undlader kunden efter påkrav at stille sikkerhed, er Forsyning Helsingør berettiget til at afbryde forsyningen, efter at kunden skriftligt er blevet varslet om afbrydelsen. Eventuelle følger af en afbrydelse foretaget efter ovennævnte fremgangsmåde er Forsyning Helsingør uvedkommende.

Forsyning Helsingør tilbagebetaler et stillet depositum, når kunden igennem et år har betalt rettidigt, medmindre Forsyning Helsingør i den konkrete situation vurderer, at der fortsat foreligger en nærliggende risiko for tab.

## **5. Takster og gebyrer**

Forsyning Helsingørs takster og gebyrer fremgår af de aktuelle takstblade og gebyroversigt på Forsyning Helsingørs hjemmeside [www.fh.dk](http://www.fh.dk).

Forsyning Helsingør udarbejder takstblade for de enkelte forsyningsarter under hensyntagen til gældende regler for de respektive forsyningsområders retningslinjer om takstfastsættelser.

Kommunalbestyrelsen i Helsingør Kommune godkender takstbladene, hvor det er påkrævet efter gældende lovgivning (vand, spildevand og affald). Takstblad for fjernvarme og elnet anmeldes til Forsyningstilsynet.

Forsyning Helsingør oplyser såvel *ejer* som *lejer* med direkte kundeforhold om ændringer af takster efter gældende regler.

Forsyning Helsingør er momsregistreret, og bidrag pålægges moms efter gældende momsregler.

#### **5.1. Ændring af priser, gebyrer og andre vilkår**

Forsyning Helsingør kan ændre, priser, gebyrer og andre vilkår:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Forsyning Helsingørs levering af sine ydelser i henhold til aftalen med kunden, såsom afgifter og omkostninger til banker, postdistributionsselskaber eller lignende.
- For at imødegå inflation.
- 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.

#### **5.2. Minimumsbeløb**

I tilfælde af opgørelse ved fraflytning, og hvor evt. skyldigt beløb og/eller overskydende beløb udgør mindre end 25 kr., vil dette ikke blive opkrævet eller udbetalt.

#### **6. Kundens udtræden**

Udtrædelse er til enhver tid begrænset af lovgivningen og administrativ praksis. Særlige bestemmelser om udtræden kan fremgå af den enkelte forsyningsarts specifikke leveringsbestemmelser. Kunden har på udtrædelsestidspunktet pligt til at betale samtlige udestående restancer til Forsyning Helsingør.

#### **7. Persondata**

Forsyning Helsingør behandler de særlige personoplysninger og data, som Forsyning Helsingør indhenter og behandler i forbindelse med sit virke, i overensstemmelse med de gældende regler for behandling af personoplysninger. Yderligere oplysninger om Forsyning Helsingørs persondatapolitik kan findes på Forsyning Helsingørs hjemmeside [www.fh.dk](http://www.fh.dk).

#### **8. Ansvar**

##### **8.1. Kundens ansvar over for Forsyning Helsingør**

Forsyning Helsingør og kunden er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler om erstatning, medmindre andet er fastsat i nærværende leveringsbetingelser eller følger af aftaleforholdet i øvrigt.

Kunden bærer ansvaret for skade på Forsyning Helsingørs ejendom, såfremt det kan påvises, at skaden skyldes fejl eller forsømmelser fra kundens side.

##### **8.2. Ansvarsfritagelse for Forsyning Helsingør**

Forsyning Helsingør er uden ansvar for følgerne af en afbrydelse, hvis der ikke er handlet med forsæt eller grov uagtsomhed.

Forsyning Helsingør er heller ikke ansvarlig for driftstab, avancetab eller andet indirekte tab overfor erhvervsdrivende. Disse kunder opfordres til at tegne en driftstabsforsikring.

Forsyning Helsingør er under alle omstændigheder ansvarsfri, for følgerikninger af svigtende levering opstået ved naturkatastrofer, krig, epidemier, oprør, terror, hærværk, brand, eksplosioner, forsyningsusikkerhed, arbejds konflikter eller andre forhold, som er uden for Forsyning Helsingørs kontrol.

### **8.3. Ansvarsfritagelse for andre særlige situationer**

Forsyning Helsingør er under alle omstændigheder ansvarsfri i tilfælde af sprængningsarbejder på skadestedet, ledningsbrud som følge af en kombination af høje kuldegrader og storm, saltbelægning, overspænding som følge af torden, eksplosion, nedstyrtning af luftfartøjer eller dele heraf, selvkørende maskiner, Edb-manipulation samt skade/tab, der direkte eller indirekte står i forbindelse med atomkernereaktioner (fission, fusion og radioaktiv stråling), hvad enten skaden indtræder i krigs- eller fredstid.

### **9. Tilsyns – og klagemulighed**

I tilfælde af en tvist mellem kunden og Forsyning Helsingør om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til Forsyning Helsingør. Forsyning Helsingør vurderer herefter sagen. Kunden kan oprette en klage ved at sende en e-mail til [kundeservice@fh.dk](mailto:kundeservice@fh.dk), sende et brev til: Forsyning Helsingør, Kundeservice Energivej 25, 3000 Helsingør eller ved personlig aflevering af klagen til Forsyning Helsingørs kundeservice.

Hvis kunden ikke er tilfreds med den af Forsyning Helsingør meddelte vurdering, kan kunden indbringe klagen til den derved kommende tilsyns- og klagemyndighed.

Tilsyns- og klagemyndigheden på energiområdet varme og el er:

Forsyningstilsynet  
Torvegade 10  
3300 Frederiksværk  
Tlf.: 41 71 54 00  
[www.forsyningstilsynet.dk](http://www.forsyningstilsynet.dk)  
[post@forsyningstilsynet.dk](mailto:post@forsyningstilsynet.dk)

Forsyningstilsynet varetager tilsyns- og klagefunktionen på energiområdet efter energiforsyningslovene, hvilket vil sige kontrol med priser og generelle leveringsbestemmelser.

Energiklagenævnet  
Nævnenes hus  
Toldboden 2  
8800 Viborg  
Tlf.: 72 40 56 00  
[ekn.naevneneshus.dk](http://ekn.naevneneshus.dk)  
[ekn@naevneneshus.dk](mailto:ekn@naevneneshus.dk)

Energiklagenævnet behandler klager over myndighedsafgørelser i enkeltsager. Energiklagenævnets afgørelser er endelige administrative afgørelser.

Forbrugerklager vedrørende tvister med forsyningen for så vidt angår eldistribution, varme, vand/spildevand og affald kan rettes til:

Center for Klageløsning



Nævnenes Hus  
Toldboden 2  
8800 Viborg  
Tlf.: 72 40 56 00  
naevneneshus.dk  
nh@naevneneshus.dk

#### **10. Ikrafttræden og ændring**

Nærværende fælles leveringsbetingelser er godkendt i Forsyning Helsingørs bestyrelse den 27. april 2022 og træder i kraft den 28. april 2022.

Leveringsbetingelserne kan til enhver tid erstattes med et nyt sæt leveringsbetingelser, der er udarbejdet efter gældende regler og godkendt af Forsyning Helsingørs bestyrelse. Ændringer, som ikke ændrer væsentligt på serviceniveauet og retsforholdet i øvrigt mellem Forsyning Helsingør og kunden, kan dog foretages af direktionen og kræver ikke godkendelse i bestyrelsen.