

# **Leveringsbestemmelser for fjernvarme**

**December 2020**

## Indhold

1.	Forord .....	3
2.	Gyldighedsområde og definitioner .....	3
3.	Etablering og ændring af fjernvarmeforsyning .....	3
4.	Drift og vedligeholdelse af anlæg .....	5
5.	Tariffer.....	6
6.	Måling af fjernvarmeforbrug.....	6
7.	Betaling .....	7
8.	Vilkårsændringer .....	9
9.	Oplysninger om vores behandling af dine personoplysninger mv. ....	9
10.	Tilsyns - klage mulighed .....	9
11.	Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne .....	10

## 1. Forord

Nærværende "Leveringsbestemmelser for fjernvarme" indeholder det egentlige aftalegrundlag mellem TREFOR Varme A/S, Kokbjerg 30, 6000 Kolding. (CVR. nr. 170 101 31) og selskabets fjernvarmekunder.

Bestemmelserne er udarbejdet i overensstemmelse med varmforsyningsloven samt Energitilsynets afgørelser vedrørende priser og leveringsbestemmelser.

Af praktiske grunde benævnes ejeren/ejerne af ejendomme tilsluttet fjernvarmeforsyningen som Kunden samt TREFOR Varme A/S benævnes som TREFOR.

## 2. Gyldighedsområde og definitioner

- 2.1. Nærværende leveringsbestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsforholdet mellem TREFOR og Kunden ved ejendomme, der efter eget ønske eller ved tilslutningspligt er tilsluttet fjernvarmeforsyningen, samt for lejere, hvor der iht. 2.2 er aftalt et direkte kundeforhold.
- 2.2. Hvor der er teknisk gennemførligt dvs. hvor der er til den enkelte Kunde forefindes et selvstændigt stik med mulighed for aflukning samt en selvstændig varmemåler, der er ejet af TREFOR, skal betaling for varme - på ejerens anmodning – ske i et direkte kundeforhold mellem TREFOR og Kunden, uanset om Kunden er ejer, andelsbolighaver eller lejer.
- 2.3. Det retslige forhold mellem TREFOR og Kunden er fastlagt i:
  - Leveringsbestemmelser for fjernvarme
  - Tekniske bestemmelser for fjernvarme
  - Takstblad
  - Aftale om fjernvarmelevering
  - Velkomstbrev

Bestemmelser og takstblad kan ses på TREFOR's hjemmeside. [www.trefor.dk](http://www.trefor.dk)

- 2.4. I forbindelse med ejer-/lejerskifte fremsender TREFOR et velkomstbrev til Kunden med oplysning om Kundens indtræden i aftaleforholdet.

## 3. Etablering og ændring af fjernvarmeforsyning

- 3.1. Såfremt andet ikke er fastsat i den kommunale varmeplan eller lokalplan og såfremt tekniske og økonomiske hensyn ikke er til hinder herfor - kan TREFOR etablere fjernvarmeforsyning.
- 3.2. Fortrydelsesret  
Kunden kan fortryde den indgående kontrakt i overensstemmelse med Forbrugeraftalelovens regler om fortrydelsesret. Fortrydelsesfristen er 14 dage, der regnes fra Kundens modtagelse af kontrakten.  
Såfremt abonnenten ønsker at benytte fortrydelsesfristen, skal abonnenten inden udløbet af fortrydelsesfristen underrette TREFOR herom. Hvis fortrydelsesfristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan abonnenten vente til den følgende hverdag.  
Hvis abonnenten ved bestillingen har accepteret, at TREFOR påbegynder leverance af de bestilte tjenester inden fortrydelsesfristen udløb, ophører abonnentens fortrydelsesret dog allerede, når TREFOR påbegynder leveringen.

- 3.3. Alle aftalte bidrag skal betales inden TREFOR påbegynder nogen del af anlægsarbejdet, herunder også projektering, materialebestilling etc.
- 3.4. TREFOR kan ved særlige lejligheder tillade senere betaling såfremt Kunden stiller bankgaranti for det aftalte bidrag.
- 3.5. Tilslutning til fjernvarmen rekvireres af ejendommens ejer eller dennes bemyndigede ved at underskrive en af TREFOR udleveret "Aftale om tilslutning til TREFOR Varme A/S". TREFOR meddeler om tilslutning er mulig, størrelsen af tilslutningsbidraget og det forventede tidspunkt for forsyningens begyndelse.
- 3.6. TREFOR fastsætter i samråd med Kunden eller dennes bemyndigede placeringen af stikledning og husindføring under hensyntagen til tekniske forhold i forsyningsnettet og hensigtsmæssig installation. Der henvises til de tekniske bestemmelser.
- 3.7. Kunden stiller den fornødne plads til rådighed for etablering af hovedhaner og målerarrangement, idet der må sikres TREFOR let adgang til måler aflæsning og vedligeholdelse.
- 3.8. Det forudsættes at fjernvarmearbejdet kan udføres uden hindringer. Såfremt TREFOR hindres i fjernvarmearbejdet ved nybyggeri, vil der blive fremsendt regning på de faktiske ekstraomkostninger til ejeren.
- 3.9. Såfremt en bygnings opvarmede areal udvides, betales der efter de til enhver tid gældende regler vedrørende abonnement jf. takstbånd. Ejeren skal inden arbejdet påbegyndes meddele TREFOR om udvidelsen, ellers vil der blive pålagt ejeren et administrationsgebyr.
- 3.10. TREFOR etablerer fælles forsyningsledning til flere ejendomme, såfremt TREFOR i særlige tilfælde finder det hensigtsmæssigt. Kunden skal tåle, at der føres fjernvarmeledninger gennem ejendommens grund eller kælder til forsyning af andre ejendomme, for så vidt der herved ikke skabes væsentlige hindringer for grundens eller ejendommens udnyttelse.
- 3.11. TREFOR etablerer og vedligeholder dette ledningsnet, hvorfor TREFOR til en hver tid skal have adgang til at foretage de nødvendige eftersyn og reparationer.
- 3.12. TREFOR kan tinglyse deklARATIONER til sikring af forsyningsledning på den eller de ejendomme, hvor ledningen er fælles.
- 3.13. Såfremt ledningen ikke er tinglyst og forsyningsledningen på et senere tidspunkt hindrer udnyttelsen af grund eller kælder, aftales en ny placering med Kunden og TREFOR udfører og afholder udgifter vedrørende de herved nødvendige ændringer.
- 3.14. Hvis det er nødvendigt at ændre interne ledninger etc. på ejendommens område, for at stikledningen kan etableres, skal dette ske på ejerens foranledning, og omkostningerne hertil afholdes af ejeren.
- 3.15. Kunden er ansvarlig for, at den interne installation udføres og tilsluttes forsyningsnettet i overensstemmelse med "Teknisk bestemmelser for fjernvarme".
- 3.16. Forsyningsnettets ledninger må ikke fjernes, omlægges eller flyttes af andre end TREFOR, som til enhver tid skal have adgang til at foretage nødvendige ledningseftersyn og reparationer.
- 3.17. Ejer- eller lejerskifte (kundeskitte) skal meddeles TREFOR senest 8 dage før skifte med anmodning om måler aflæsning. Den hidtidige kunde er forpligtet til at betale såvel abonnement samt forbrug indtil kundeforholdet ophører - og skal drage omsorg for, at den nye kunde overtager de hidtidige forpligtelser over for TREFOR.
- 3.18. TREFOR's fjernvarmeforsyning til en ejendom kan efter en måneds varsel, såfremt ejendommen har været tilsluttet i minimum 5 måneder, bringes til ophør efter Kundens skriftlige anmodning. Anmodningen er dog til enhver tid begrænset af lovgivningen og offentlige myndigheders beslutning (varmeforsyningslov, kommuneplan etc.).

Omkostningerne ved afbrydelse af forsyning afholdes af Kunden, som senest på afbrydelsestidspunktet forpligter sig til at betale skyldige abonnement og forbrug. Omkostningerne til afbrydelsen, nedtagningen af måler mv. betales forud for arbejdets udførelse.

- 3.19. Afbrudte stikledninger på privat grund fjernes ikke af TREFOR. Ledninger, der eventuelt forsyner naboejendomme, fjernes ikke – og der skal tåles, at der på ejendommen tinglyses deklarationer til sikring af disse ledningers fortsatte forbliven, eftersyn og reparation. Hvis disse ledninger omlægges gælder samme forhold. Kunden kan for egen regning få afmeldte stikledning fjernet.

#### **4. Drift og vedligeholdelse af anlæg**

- 4.1. TREFOR leverer fjernvarmen som cirkulerende varmt vand med en temperatur, der kan reguleres såvel efter årstiderne som inden for døgnet i henhold til "Tekniske bestemmelser for fjernvarme".
- 4.2. TREFOR har pligt til at søge opretholdt en regelmæssig forsyning af fjernvarme til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand.
- TREFOR forbeholder sig ret til, evt. uden forudgående varsel, at standse forsyningen for udførelse af ny tilslutninger, ledningsændringer og reparationer. Større ledningsarbejder vil så vidt muligt blive udført uden for den egentlige fyringssæson og vil blive annonceret.
- 4.3. I tilfælde af varmeafbrydelse og andre tilfælde af ikke kontraktmæssig levering gælder købelovens og aftalelovens bestemmelser.
- Over for erhvervsdrivende er TREFOR ikke ansvarlig for driftstab, avancetab eller andet indirekte tab. Erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.
- 4.4. TREFOR påtager sig intet ansvar for følgevirkninger af svigtende levering opstået ved naturkatastrofer, krig, oprør, hærværk, brand, eksplosioner, arbejdskonflikter eller andre forhold, som er uden for TREFOR's kontrol. TREFOR fritages i disse situationer for leveringsforpligtelser.
- 4.5. Ejendommens varmeinstallation (varmeanlæg og vandvarmer respektive varmeveksler mm.) skal dimensioneres, styres, reguleres og overvåges således, at fjernvarmevandet afkøles i henhold til "Tekniske bestemmelse for fjernvarme".
- 4.6. Kunden er ansvarlig for, at ejendommens varmeinstallation holdes i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering. Såfremt Kunden udviser uagtsomhed ved vedligeholdelse eller pasning af anlægget, således at der derved påføres TREFOR tab eller ulemper, og Kunden ikke efter henstilling retter det påtalte forhold, er TREFOR berettiget til at bringe forholdene i orden for Kundens regning, eller hvis sikkerhedsmæssige grunde taler herfor, at afbryde fjernvarmeforsyningen indtil forholdene er bragt i orden.
- 4.7. TREFOR har intet ansvar for Kundens installationer, selvom TREFOR's medarbejdere har synet disse. Betaling af afkølingstarif fritager ikke Kunden for at overholde pkt. 4.6.
- 4.8. Kunden er ansvarlig og erstatningspligtig for enhver beskadigelse af stikledning, hovedhaner og målere, som ikke skyldes almindelig slitage.
- 4.9. Det er ikke tilladt Kunden at bygge ovenpå stikledningen eller ændre terræn over/omkring stikledningen i væsentligt omfang. Må Kunden nødvendigvis foretage tilbygning over stikledningen kan TREFOR forlange at stikledningen overgår til husets interne installationer, og der kan etableres hovedhaner og måler i skab ved den nye tilbygning for Kundens regning.
- 4.10. Det er Kundens ansvar, at stikledning og installation, til enhver tid efter etableringen, opfylder leverings- og tekniske bestemmelser for TREFOR.
- 4.11. Giver forhold hos Kunden anledning til flytning af stikledningen, udføres arbejdet af TREFOR efter aftale med ejeren og for dennes regning. Betalingen herfor skal ske inden udførelse.
- 4.12. Til enhver udførelse af arbejder på ejendommens varmeinstallation, der er trykmæssig forbundet med fjernvarmenettet, skal anvendes firmaer med autorisation som VVS-installatør.
- 4.13. Nye ejere og tilflyttere kan uden beregning få et besøg af TREFOR's servicemontør, til at informere om fjernvarmeanlæggets drift og betjening samt påpege evt. fejl og mangler.

- 4.14. TREFOR's plomber på måler og haner må under ingen omstændigheder brydes. Se pkt. 6.3
- 4.15. TREFOR's medarbejdere, skal så længe ejendommen er tilsluttet fjernvarmeforsyningen, mod behørig legitimation, til enhver tid have adgang til alle dele af ejendommens varmeanlæg for eftersyn, trykprøvning, aflæsning af måler samt afbrydelse.

## **5. Tariffer**

- 5.1. Afregning af abonnement og forbrug af enhver art, der indgår som led i fjernvarmeforsyningen, finder sted efter de til enhver tid gældende og til Energitilsynet anmeldte tariffer jf. takstblad.
- 5.2. TREFOR fastsætter tariffer for tilslutning, abonnement og energiforbrug. TREFOR er forpligtet til at oplyse forbrugeren om tariffer og om ændringer af disse.
- 5.3. Kunden er forpligtet til at oplyse TREFOR om ændringer inden den foretages, som har indflydelse på afregningen.

## **6. Måling af fjernvarmeforbrug**

- 6.1. Varmemåleren er TREFOR's ejendom og vedligeholdes, justeres og udskiftes af TREFOR efter lovgivne regler. Kunden er erstatningspligtig i de tilfælde, hvor måleren ødelægges eller beskadiges. TREFOR er til enhver tid berettiget til for egen regning at udskifte varmemålere, når dette findes påkrævet.
- 6.2. Varmemåleren skal være anbragt let tilgængeligt og må ikke uden TREFOR's godkendelse flyttes. De af TREFOR anbragte plomber ved målere og ventiler må kun brydes af TREFOR's medarbejdere eller af TREFOR bemyndigede personer.
- 6.3. TREFOR's medarbejdere skal mod behørig legitimation til enhver tid have uhindret adgang til målere etc. Såfremt Kunden efter gentagne henvendelser ikke reagerer, kan TREFOR rekvirere en låsesmed for Kundens regning.
- 6.4. Såfremt kunden opsætter bimålere for intern fordeling af varmeforbruget, er dette TREFOR uvedkommende.
- 6.5. Såfremt Kunden modtager et selvaflæsningskort, er Kunden forpligtiget til at indsende aflæsninger. Fjernaflæste varmemålere anvendes ikke til kontrol af Kundens anlæg og dennes drift. Det er Kundens eget ansvar at kontrollere eget forbrug løbende.
- 6.6. Såfremt der konstateres fejl ved målingen eller klar uoverensstemmelse mellem det af måleren registrerede og det sandsynlige forbrug, fastsættes forbruget efter de til enhver tid gældende regler (Dansk Fjernvarmes vejledning om beregning af fjernvarmeforbrug) for skønnet forbrug, og betalingen reguleres i overensstemmelse hermed.
- Såfremt kunden kan dokumentere, at forbruget har været atypisk i afregningsperioden, tages der hensyn til dette i fastsættelsen af det skønnede forbrug.
- 6.7. TREFOR er til enhver tid berettiget til for egen regning at udføre målerafprøvning, ligesom kunden ved skriftlig henvendelse og mod betaling kan forlange at få måleren afprøvet. Hvis afprøvningen viser, at måleren overskrider maksimal afvigelse i henhold til Dansk Standardiseringsråds bestemmelser, afholdes udgiften til såvel målerudskiftning som målerafprøvning af TREFOR, og afregning med Kunden reguleres jf. Dansk Fjernvarmes vejledning om beregning af fjernvarmeforbrug.

Såfremt kunden har eller burde have formodning om, at måleren er beskadiget, registrerer forkert eller står stille, er kunden forpligtet til omgående at underrette TREFOR.

- 6.8 Hvis hovedmåleren hos en kunde efter TREFOR Varme skøn kræver 230 V etableres elinstallation for hovedmåler for TREFOR Varme regning, efterfølgende overgår installationen til kunden. Elinstallationen tilsluttes gruppesikring. I eksisterende boliger må kunden tåle synlig kabelføring evt. i plastskinne mellem elmåler og varmemåler.

Ved nybyggeri hvor der kræves elforsyning til fjernaflæsning af afregningsmåleren, påhviler det ejeren af installationen at etablere dette. Elforsyningen på 230V + jord skal tages fra en særskilt sikringsgruppe eller fra teknikgruppen i elinstallationen og afsluttes i en membrandåse i nærheden af afregningsmåleren. TREFOR Varme placerer en GIAB kommunikationsenhed i umiddelbar nærhed af membrandåsen.

Etableres der et målerskab i terræn for fælles måling af flere bygningers forbrug, påhviler det kunden at etablere 230 V elinstallation for drift af afregningsmåler fra gruppetavle til terrænskab (5x2,5 kvadrat). Der må ikke monteres udlignings forbindelser på rørstykkerne omkring varmemåleren.

Der må ikke foretages jording af husets øvrige installationer via de interne varmerør.

- 6.9 TREFOR er berettiget til at etablere fjernaflæsning af varmemåleren. TREFOR har til enhver tid ret til at vælge den tekniske løsning, som ønskes anvendt til fjernaflæsning og dataoverførsel, herunder etablering af kommunikationsforbindelser og det tekniske udstyr, som TREFOR finder nødvendigt til brug for transmission af data fra Varmemåleren samt andre målerenheder på Kundens ejendom.

TREFOR er berettiget til, såfremt det er uden omkostninger for Kunden, at foretage datatransmission gennem Kundens adgang til telenet, bredbånd eller lignende. Kunden er ikke forpligtet til at bibeholde sin adgang til disse telenet, bredbånd mv.

Kunden kan ikke kræve, at TREFOR betaler for anvendelse af adgangen til telenet, bredbånd eller lignende til brug for fjernaflæsning.

TREFOR har, uanset Kundens eventuelle adgang til eksisterende telenet og øvrige kommunikationsforbindelser, til enhver tid ret til selv at etablere eller lade etablere de kommunikationsforbindelser samt det tekniske udstyr, som TREFOR finder nødvendigt til transmission af data fra varmemåleren eller øvrige målerenheder på Kundens ejendom. Omkostningerne til etableringen af sådanne kommunikationsforbindelser afholdes af TREFOR.

Hvis Kunden nægter TREFOR adgang til at etablere den af TREFOR anviste kommunikationsforbindelse eller tilhørende teknisk udstyr til brug for datatransmission, vil Kunden blive pålagt de omkostninger, der er forbundet med etablering og drift af en teknisk særløsning til brug for fjernaflæsning og transmission af forbrugsdata og andre data fra Kunden. Tilsvarende gælder, hvis Kunden ønsker en anden placering af kommunikationsforbindelsen, varmemåler og teknisk udstyr i forhold til den placering, som TREFOR har anvist.

Udgifter til elforbrug, der medgår til fjernaflæsning af varmemåleren og datatransmission, afholdes af Kunden.

## **7. Betaling**

- 7.1. Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering.
- 7.2. Priser og gebyrer fremgår af TREFORs til enhver tid gældende takstblad, som kan læses på TREFOR hjemmeside, [www.trefor.dk](http://www.trefor.dk)
- 7.3. Kunden har pligt til at give TREFOR alle nødvendige oplysninger, der har betydning for betalingen. Det gælder også ændringer, som kan betyde regulering af beregningsgrundlaget.
- 7.4. Regninger vedrørende fjernvarmeforsyningen skal betales til den på regningen anførte betalingsdato. Sker betalingen ikke rettidigt sender TREFOR en betalingspåmindelse (rykker 1) på det skyldige beløb med tillæg af gebyr og morarenter.

- 7.5. Er betalingen af det skyldige beløb ikke sket inden for den anførte betalingsfrist i betalingspåmindelsen, modtager Kunden en ny rykkerskrivelse (rykker 2) med tillæg af endnu et gebyr og morarenter i hvilken forbindelse der fastsættes en ny betalingsfrist.
- 7.6. Betaler Kunden ikke efter modtagelse af to forudgående betalingspåmindelser (rykker 1 og rykker 2), vil Kunden modtage en inkassomeddelelse om, at sagen vil overgå til inddrivelse via retslig inkasso, hvilket vil medføre yderligere omkostninger for Kunden (rykker 3).
- 7.7. Betaler Kunden stadig ikke efter modtagelse af 3. betalingspåmindelse eller er der ikke stillet sikkerhed for fremtidigt forbrug, vil TREFOR fremsende et varsel om afbrydelse af fjernvarmeforsyningen. I varslet vil det være angivet, hvornår afbrydelse af fjernvarmeforsyningen vil ske. Kunden skal betale et gebyr for dette. Om fornødent kan Fogedretten rekvireres. I så fald vil der påløbe yderligere omkostninger.
- 7.8. Gældende for erhvervskunder fremsender TREFOR en betalingspåmindelse (rykker 1) på det skyldige beløb med tillæg af gebyrer og morarenter, såfremt erhvervskunden ikke betaler indenfor den anførte betalingsdato. Er betalingen af det skyldige beløb med tillæg af gebyrer og morarenter ikke sket indenfor den anførte betalingsdato i betalingspåmindelsen, vil erhvervskunden modtage et varsel om afbrydelse af fjernvarmeforsyningen på en nærmere angivet dato. Afbrydelse af fjernvarmeforsyningen vil blive foretaget, såfremt der ikke indenfor den angivne dato er sket betaling af det skyldige beløb med tillæg af gebyrer og morarenter.
- 7.9. TREFOR er berettiget til at forlange depositum eller anden tilstrækkelig sikkerhed for fremtidig betaling, når TREFOR i den konkrete situation vurderer, at Kunden kommer i restance eller betalingskrav bliver uerholdelige.
- TREFOR foretager en individuel vurdering af Kundens betalingsforhold inden det besluttet, om der skal stilles krav om sikkerhed. Sikkerhedsstillelsen vil svare til 5 måneders skønnet fjernvarmeforbrug.
- Såfremt Kunden ikke efter påkrav stiller sikkerhed, er TREFOR berettiget til at afbryde fjernvarmeforsyningen efter skriftligt varsel herom.
- Gældende for erhvervskunder kan kravet om sikkerhedsstillelse knyttes til lokaliteten, når det har vist sig at være urentabelt at drive den pågældende form for virksomhed på en bestemt lokalitet og TREFOR gentagne gange har lidt tab ved levering af fjernvarme til disse virksomheder. Kravet om sikkerhed kan stilles allerede ved oprettelse som kunde hos TREFOR.
- 7.10. TREFOR er ikke ansvarlig for eventuelle følger af en afbrydelse.
- 7.11. Fjernvarmeforsyningen kan genoptages, når Kunden har betalt det skyldige beløb med renter, gebyrer og øvrige omkostninger i forbindelse med afbrydelse og genoprettelse af fjernvarmeforsyningen. Fjernvarmeforsyningen kan også genoptages, når Kunden stiller betryggende sikkerhed for fremtidige betalinger samt betaler øvrige omkostninger forbundet med afbrydelse og genoprettelse af fjernvarmeforsyningen.
- 7.12. I tilfælde af betalingsstandsning, konkurs mv. sker inddrivelse af det skyldige beløb samt fortsat levering ud over datoen for betalingsstandsning efter vejledende retningslinjer udarbejdet af Dansk Fjernvarme.
- 7.13. I ejendomme med fællesmåling, eks. ejerforeninger og andelsforeninger eller lign., hæfter foreningen for ejendommens samlede fjernvarmeforbrug over for TREFOR.
- 7.14. For Kunder som har lejemål/andele, hvor der er etableret selvstændig stikledning og/eller fjernvarmeforbruget registreres over selvstændige målere tilhørende TREFOR, skal udlejer drage omsorg for, at lejer accepterer levering af fjernvarme i henhold til de til enhver tid gældende bestemmelser. Udlejer hæfter for fjernvarmeforbruget efter det er oplyst til TREFOR, at et lejemål ophører og til et nyt indgås.
- 7.15. Hvis TREFOR ikke modtager meddelelse om ejendomssalg eller aftale om nyt lejemål, er den tidligere registrerede ejer/lejer forpligtet til at betale abonnement og et eventuelt fjernvarmeforbrug indtil det tidspunkt, hvor der registreres en ny ejer/lejer på installationsadressen.



## 8. Vilårsændringer

TREFOR kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i denne aftale i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med TREFORs levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til net selskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende, samt indkøb af varme.
- For at imødekomme inflation regnet fra den 1. januar 2007 (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.

## 9. Oplysninger om vores behandling af dine personoplysninger mv.

Vi beskytter dine persondata og har interne regler om informationssikkerhed. Som leverandør af fjernvarme til vores kunder tager TREFOR Varme IT- og datasikkerheden alvorligt. Derfor har vi i en privatlivspolitik vedtaget interne regler om informationssikkerhed, som indeholder instrukser og foranstaltninger, der beskytter dine persondata mod at blive tilintetgjort, gå tabt eller blive ændret, mod uautoriseret offentliggørelse, og mod at uvedkommende får adgang eller kendskab til dem.

Du kan finde TREFOR Varmes privatlivspolitik på: [www.trefor.dk/privat/fjernvarme/fjernvarmepriser-og-vilkaar](http://www.trefor.dk/privat/fjernvarme/fjernvarmepriser-og-vilkaar)

## 10. Tilsyns - klagemulighed

10.1 TREFOR opfordrer til, at tvister, der udspringer af aftaleforholdet med TREFOR afklares med TREFOR i første omgang, så sagen kan blive drøftet og eventuelle misforståelser belyses. TREFOR kan kontaktes telefonisk på telefonnummer 79 33 34 35 eller skriftligt til TREFOR Varme A/S, Kokbjerg 30, 6000 Kolding eller via e-mail til [kunde@trefor.dk](mailto:kunde@trefor.dk).

10.2. En klage kan også indbringes for én af følgende klageinstanser.

10.2.1 Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby.

Ankenævnet på Energiområdet er energibranchens forbrugerklagenævn og behandler klager omkring eksempelvis målere, restanceinddrivelse, flytteafregning, ejerskifte mv.

10.2.2. Forsyningstilsynet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby.

Forsyningstilsynet varetager tilsyns- og klagefunktionen på energiområdet i overensstemmelse med elforsyningslovens og varmforsyningslovens formål, hvilket vil sige kontrol med priser og generelle leveringsbestemmelser.

10.2.3. Energiklagenævnet, Toldboden 2, 8800 Viborg

Klager over offentlige myndigheders afgørelse og fortolkninger af love og regler samt klager over Energitilsynets afgørelser, behandles af Energiklagenævnet.

**11. Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne**

Nærværende "Leveringsbestemmelser for fjernvarme" er vedtaget af TREFOR Varme A/S ved:

Charles Nielsen  
Direktør Infrastruktur

Helge S. Hansen  
Varmeforsyningschef

til ikrafttræden den 1. december 2020

og er anmeldt til Forsyningstilsynet

TREFOR er til en hver tid berettiget til at foretage ændringer i nærværende bestemmelser.

De gældende bestemmelser kan ses på TREFOR's hjemmeside på adressen [www.TREFOR.dk](http://www.TREFOR.dk) eller fås ved henvendelse til TREFOR.