





















3. oberoende användarrådgivning, där konsumenten kan få råd om tillgängliga energieffektivitetsåtgärder och jämförelseprofiler. På konsumentens begäran ska information om oberoende användarrådgivning lämnas på annat sätt.
- 11.2 Bedrivs försäljning online ska leverantören ange sin e-postadress samt länk till EU-kommissionens online-plattform: <http://ec.europa.eu/odr>. Denna länk ska vara lätt tillgänglig för konsumenten.
- 11.3 För information och vägledning kan konsumenten vända sig till konsumentvägledare.
- 11.4 Tvist avseende avtalets giltighet, tillämpning och tolkning ska i första hand avgöras genom förhandling mellan parterna. Om förhandlingarna inte leder till att tvisten kan avgöras kan tvisten på konsumentens begäran prövas av Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm, [www.arn.se](http://www.arn.se). Tvisten kan även prövas av allmän domstol eller annan enligt lag behörig instans.
- 11.5 Om leverantören helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument, som grundas på ett avtal mellan parterna ska leverantören ge konsumenten information om Allmänna reklamationsnämnden, som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Leverantören ska också informera konsumenten om huruvida denne har för avsikt att medverka vid tvistlösningsförfarandet.
- 11.6 Informationen ska vara klar och begriplig, innehålla Allmänna reklamationsnämndens webbadress och post-adress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.
- 11.7 Om prövning av tvist pågår i någon av de ovan nämnda instanserna får indrivning av den skuld som tvisten gäller inte ske förrän tvisten är slutligt avgjord.