

Energi Fyn Handel A/S

Leveringsbetingelser for Serviceaftale for varmepumper

Maj 2021

1. ANVENDELSE

Disse Leveringsbetingelser er gældende for Energi Fyn Handels Serviceaftale. Serviceaftalen gælder for jordvarmepumper og luft/vand varmepumper.

Det følger af gældende ret, at alle Varmepumper skal have foretaget serviceeftersyn min. én gang om året ved fyldninger over 1 kg. kølemiddel. Dette og de nærmere retningslinjer herfor fremgår pt. af henholdsvis jordvarmebekendtgørelsen (Bkg. nr. 240 af 27/2/2017) samt bekendtgørelse om anvendelse af trykbærende udstyr (Bkg. nr. 100 af 31/01/2007).

Aftalen indgås mellem Energi Fyn Handel som serviceudbyder og kunden. Kunden defineres som enhver, der har indgået en Serviceaftale med Energi Fyn Handel.

Første serviceeftersyn skal udføres af Energi Fyn Handels Servicepartner senest 8 uger efter ikrafttrædelse af Serviceaftalen.

2. DÆKNING

Serviceaftalen dækker Varmepumpens inde- og ude-del samt den tilhørende styringsautomatik

3. PRODUKTOVERSIGT

- **Varmepumpe Service:** Serviceeftersyn samt 1 frit udkald mellem hvert serviceeftersyn ved driftsstop.
- **Varmepumpe Service + Garantiordning:** Serviceeftersyn samt 1 frit udkald mellem hvert serviceeftersyn ved driftsstop, garantiorden dækker reservedele*

4. INTERVAL OG PERIODE

- **Serviceinterval Hvert år:** Aftaleperiode på 1 år og ét serviceeftersyn i aftaleperioden.

5. VARMEPUMPE SERVICE HVERT ÅR

Serviceaftalen omhandler et forebyggende serviceeftersyn med vedligehold for øje. Serviceeftersynet udføres altid inden for normal arbejdstid. I aftalen er der også mulighed for 1 udkald mellem hvert serviceeftersyn ved driftsstop i den 1-årige periode.

Udkald i forbindelse med driftsstop eller funktionssvigt skal bestilles hos Energi Fyn Handel på tlf. 70 13 19 00.

Udkald kan rekvireres alle ugens dage mellem kl. 7 og kl. 20. Udkald på grund af manglende varmt brugsvand er ikke omfattet af aftalen om frit udkald uden for normal arbejdstid og bliver kun gennemført i hverdage mellem kl. 7.00 og kl. 15.00. Opstår et driftsstop af omfattende karakter i hverdage inden for tidsrummet kl. 15.00 til kl. 20.00 eller i en weekend mellem kl. 7.00 og kl. 20.00, kan der foretages en midlertidig reparation. Reparation vil herefter blive udført senere efter nærmere aftale og inden for normal arbejdstid.

Hvis udkaldet skyldes manglende reaktion på gentagne henvendelser fra Energi Fyn Handels Servicepartner med anmodning om serviceeftersyn, kan Servicepartneren nægte at komme uden for normal arbejdstid.

Følgende elementer er omfattet af eftersynet og dækket af Varmepumpe Serviceaftalen:

Jordvarmepumper:

- Undersøgelse af Varmepumpens trykovervågningssystem.
- Undersøgelse af rør og samlinger
- Undersøgelse af driftstryk
- Undersøgelse af frostsikringsvæske (type/frysepunkt)
- Efterfyldning af brine (maks. 3 liter)
- Rens af diverse filtre, som er tilsluttet Varmepumpen
- Gennemgang af styringens opsætning
- Gennemgang af evt. fejlmeddelelser, som skulle være opstået i forbindelse med driften af Varmepumpen
- Optimering af cirkulationspumperne
- Indregulering af termoventilen ved behov
- Visuel kontrol af synlige samlinger på jordslangerne
- Assistance til fejlfinding
- Assistance til igangsætning
- Udbedring af fejl
- Midlertidig reparation eller afhjælpning ved leveringsvanskeligheder af reservedele samt større skader m.v.
- Udarbejdelse af besøgsrapport og følgeseddel samt servicemærkat. Besøgsrapport og følgeseddel sendes elektronisk til kundens e-mailadresse.

Luft til vand-varmepumper:

- Undersøgelse af rør og samlinger
- Visuel kontrol af kølekredsen
- Tjek af Varmepumpens tryk og temperaturmåling
- Rens af diverse filtre og fordampere, som er tilsluttet Varmepumpen
- Gennemgang af styringens opsætning
- Gennemgang af evt. fejlmeddelelser, som skulle være opstået i forbindelse med driften af Varmepumpen
- Optimering af cirkulationspumperne
- Indregulering af termoventilen ved behov
- Assistance til fejlfinding
- Assistance til igangsætning
- Udbedring af fejl
- Midlertidig reparation eller afhjælpning ved leveringsvanskeligheder af reservedele samt større skader m.v.
- Udarbejdelse af besøgsrapport og følgeseddel samt servicemærkat. Besøgsrapport og følgeseddel sendes elektronisk til kundens e-mailadresse.

Foretages der i forbindelse med serviceeftersynet udskiftning af komponenter, afregnes de leverede reservedele til Energi Fyn Handel efter gældende dagspriser.

6. VARMEPUMPE SERVICE HVERT ÅR + GARANTIORDNING

En Varmepumpe Service + Garantiordning: dækker som en Varmepumpe Serviceaftale jf. pkt. 5, men reservedele i listen nedenfor er af dækket af garantiordningen.:

* Garantiordning dækker følgende:

- Påfyldning af kølemiddel
- Udskiftning af tilbehør og dele indenfor kabinettet i varmepumpens inde og ude-del (dækker ikke servicedele på normale sliddele som filter osv.)

Denne aftale tilbydes kun til kunder som har købt en Varmepumpe af Energi Fyn Energibesparelser og er gældende op til 12 år fra installationsdatoen, ved udløb efter 12 år, overgår kunden automatisk til aftalen Varmepumpe Serviceaftale jf. pkt. 5, uden yderligere varsel.

7. REKLAMATION

På udført arbejde er der 30 dages reklamationsret, der kan henføres til det udførte servicearbejde.

Der ydes 2 års normal reklamationsret på alle produkter, dog ikke almindelige sliddele. Ved reklamationsret forstås fejl og mangler, som kan henføres til produktet.

8. UDKALDSPERIODER

Alle ugens dage, inkl. weekend og helligdage, året rundt kl. 7.00-20.00. Udkald rekvireret efter kl. 19.30 kan som udgangspunkt ikke udføres samme dag. Udkald vil ofte forsøges afklaret via telefonisk support fra Energi Fyn andels Servicepartner. Hvis problemet ikke kan løses gennem denne support, kører Servicepartneren ud til Kundens installation.

9. FORBEHOLD

Følgende forbehold gælder alle produktvarianter: Energi Fyn Handel tager forbehold for, at den enkelte Kunde og varmepumpe kan godkendes til at være omfattet af denne aftale. Energi Fyn Handel er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele m.v. Medmindre andet er aftalt med Energi Fyn Handel, dækkes ydelserne, der er beskrevet i nærværende leveringsbetingelser kun, når de udføres af en Energi Fyn Handel Servicepartner, rekvireret gennem Energi Fyn Handel jf. pkt. 6.

Serviceaftalen træder i kraft straks ved indgåelse af aftalen. Det er dog en forudsætning, at varmepumpen er funktionsdygtig ved aftalens indgåelse.

Særlige betingelser i forbindelse med første udkald og/eller serviceeftersyn: Medgående arbejdstimer ud over 2 timer betales af Kunden. Vurderes det af Energi Fyn Handels Servicepartner at være behov for at begrænse skader, der kan opstå på varmepumpen som følge af konstaterede skader, fejl og mangler i centralvarmeanlæg, aftræk, elinstallation og bygningen i øvrigt, kan Energi Fyn Handel forlange at få udført forebyggende foranstaltninger. Omfattet heraf er desuden følger af snavs og gennemstrømningsproblemer i varmeanlægget, fejlagtig dimensionering af varmeanlæg/bufferbeholder og ekspansionsssystem samt

utilstrækkelig service på varmepumpen. Hvis sådanne forebyggende foranstaltninger ikke gennemføres af kunden inden for 30 dage, er Energi Fyn Handel berettiget til at ophæve Serviceaftalen, jf. pkt. 10.

Serviceaftalen omfatter service som beskrevet i pkt. 5, men omfatter ikke:

(i tilfælde af valg af Varmepumpe Service + Garantiordning, som beskrevet i pkt. 6 kan nogle af nedenstående punkter være dækket se * ved punkterne der kan være dækket.)

- Forbrug af reservedele*
- Udkald i forbindelse med tilstoppet snavsfilter
- Udskiftning af varmtvandsbeholdere*
- Udsyning/rensning af rør eller varmespiraler i varmtvandsbeholdere/bufferbeholdere
- Udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholderen
- Udskiftning af shunt/shuntpumpe samt brugsvandpumpe
- Udskiftning af eksterne ekspansionsbeholdere
- Arbejde, der skal udføres på bygningsdele
- Demontering af Varmepumpen, skabe eller hylder, hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt samt særlige foranstaltninger, der er nødvendige for at udføre servicearbejdet, herunder brug af lift, kran og stillads
- Skader på anlægget, der er eller ville være omfattet af en sædvanlig bygnings- eller fritidshusforsikring eller selvrisiko under sådanne forsikringskader, idet Kunden er forpligtet til at holde anlægget forsikret
- Fejl, der er forårsaget af manglende vedligeholdelse og/eller eftersyn af Kunden, hæværk, frost- eller vandskade
- Udkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter anvisninger fra en af Energi Fyns Servicepartnere.
- Skader eller fejl på ukurante komponenter
- Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer
- Skader eller fejl på eller forårsaget af husets elinstallationer
- Fejl ved brugsvandsinstallationer
- Skader eller fejl i den varmefordelende del af anlægget (fx rør og radiatorer)
- Skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (fx solvarmeanlæg)
- Udkald til strømsvigt, vandpåfyldning, væskepåfyldning, fejlbetjening af Varmepumpen eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen
- Brine til jordkredsen
- Kølemiddel til kølekredsen*
- Fejlmonteret eller Fejlplaceret GSM/WIFI modul
- Manglende dækning fra teleudbyder på anlæg med GSM modul
- Reparation af jordslanger, brøndboringer mv.
- Rengøring af fordampere og afvaskning af ude-del på luft til vand-varmepumper

Ved forgæves udkørsel holder Energi Fyn Handel sig ret til at opkræve et gebyr. I tilfælde, hvor der ved udkald er mindre end 3 måneder til næste ordinære besøg, tilstræbes det, at det ordinære serviceeftersyn sker samtidigt, dog kun hvis udkaldsbesøget finder sted inden for normal arbejdstid.

Energi Fyn forbeholder sig ret til at annullere Serviceaftalen, hvis Energi Fyns kunde har en varmepumpe, som ikke er indenfor gruppen af varmepumper, der kan serviceres af Energi Fyns servicepartnere eller at varmepumpen er i så dårlig stand, at det umuliggør at få udført serviceeftersyn.

Udgår reservedele til kundens varmepumpe i serviceperioden, således Energi Fyns servicepartner ikke kan udføre den påkrævede reparation på varmepumpen, kan Energi Fyn opsiges Serviceaftalen med øjeblikkelig virkning.

10. MISLIGHOLDELSE

Hvis en af parterne væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til aftalen, har den anden part ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. Kundens manglende opfyldelse af betalingsforpligtelser eller dennes undladelse af at foretage de påpegede og nødvendige forebyggende foranstaltninger.

I forbindelse med en parts ophævelse af aftalen skal den anden part erstatte dennes tab, idet Energi Fyn Handels ansvar er begrænset som anført i punkt 15.

Misligholder Kunden sine forpligtelser i henhold til aftalen, har Energi Fyn Handel ret til at indberette Kunden til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre i overensstemmelse med gældende regler herfor.

Energi Fyn forbeholder sig i tilfælde af manglende betaling af evt. el-leverance at opsiges Serviceaftalen.

Ved dødsfald, begæring af rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Energi Fyn Handel straks underrettes.

Energi Fyn Handel kan i tilfælde af ovenstående kræve forudbetaling eller anden sikkerhed for betaling, medmindre andet er bestemt ved lov. Overtræder Kunden fristen for den krævede sikkerhedsstillelse, har Energi Fyn Handel ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning.

11. OVERDRAGELSE

Serviceaftalen kan ikke overdrages til anden part. Ved ejerskifte af ejendommen ophører aftalen om service med nuværende ejer. Hvis aftalen ophører inden udløbet af aftaleperioden, opkræves eventuelt skyldigt beløb for eftersyn og udkaldsdækning. Ligeledes opkræves Kunden for eventuelle skyldige beløb for reservedele.

12. FORNYELSE OG OPSIGELSE AF AFTALE OM SERVICEAFTALE

Aftalen kan af hver af parterne opsiges med én måneds skriftligt varsel. Hvis aftalen opsiges inden udløbet af aftaleperioden, opkræves eventuelt skyldigt beløb for eftersyn og udkaldsdækning. Ligeledes opkræves Kunden for eventuelle skyldige beløb for reservedele.

Aftaleperioden er angivet i punkt 4 "Interval og periode". Hvis aftalen ikke opsiges, fornyes den automatisk for en ny aftaleperiode.

13. BETALING OG FAKTURERING

Betaling for de anførte ydelser forfalder årligt forud ved periodens begyndelse, men opkræves kvartalsvist i rater i forbindelse med acontobetalingerne for Kundens el-forbrug, såfremt Kunden ligeledes køber el hos Energi Fyn Handel. Hvis Kunden således tillige har indgået eller senere indgår andre leveringsaftaler med Energi Fyn Handel, er Energi Fyn Handel berettiget til at fakturere Kunden for disse leveringsaftaler på én og samme faktura.

Energi Fyn Handel er berettiget til ved Kundens restance først at afskrive indbetalinger på restancer vedrørende Serviceaftalen.

I forbindelse med lejeforhold, og i tilfælde hvor Kunden ikke samtidig køber el hos Energi Fyn Handel, opkræves betaling for Serviceaftalen fire gange årligt.

Materialer anvendt ved service eller driftsstop faktureres efter forbrug, som fremgår af følgesedlen, og er ikke en del af Kundens a conto rate.

Betaling for eventuelle reservedele vil normalt blive opkrævet på den efterfølgende regning, efter at udskiftningen har fundet sted. Betaling for Serviceaftale sker altid via Betalingsservice, og aftalen kræver derfor, at Kunden er tilmeldt Betalingsservice.

14. REGULERING AF PRISER

Energi Fyn Handel forbeholder sig ret til at regulere prisen for Serviceaftalen én gang årligt.

15. ANSVAR

Energi Fyn Handel er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til Serviceaftalens bestemmelser.

Konstateres der mangler i forbindelse med reparationer udført eller materiale leveret i henhold til Serviceaftalen, afhjælper Energi Fyn Handel manglerne inden for rimelig tid. Indsigelser vedrørende mangler skal meddeles Energi Fyn Handel inden for 30 dage efter servicearbejdets udførelse jf. pkt.5.

Energi Fyn Handel er ikke ansvarlig for driftstab, avancetab, krav rejst af tredjemand og andre indirekte tab, herunder forgæves afholdte udgifter, f.eks. til indkøb af materiale og installationsarbejde udført af tredjemand, der måtte opstå eller blive konstateret som følge af mangelfuld eller forsinket udførelse af servicearbejdet, mangler ved leveret materiel, eller skader forårsaget af det leverede materiel. Dette gælder også i tilfælde af, at Energi Fyn Handel har mangelanvar.

16. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

I forbindelse med indgåelse af aftale om Serviceaftale indhenter Energi Fyn Handel en række oplysninger om Kunden, herunder bl.a. navn, adresse, telefonnummer, el-forbrug, aftagenummer og betalingsforhold. Oplysningerne anvendes alene til brug for

administration af, rådgivning i forbindelse med og opfyldelse af aftalen. Oplysningerne deles ikke med tredjemand, medmindre det er nødvendigt for opfyldelse af aftalen med Kunden, eller hvis det påkræves ved lov. Kunden har til enhver tid, men dog altid kun på skriftlig anmodning, ret til at få indsigt i de oplysninger, Energi Fyn Handel opbevarer og behandler om Kunden, jf. gældende regler i persondataloven.

Energi Fyn Handel har ret til at opkræve et gebyr for et skriftligt svar. Opdager Kunden fejl i de opbevarede oplysninger, eller er oplysningerne vildledende, vil Energi Fyn Handel på anmodning fra Kunden rette disse oplysninger.

Energi Fyn Handel forbeholder sig ret til at indhente oplysninger, der kan bekræfte, at Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau eller er i restance med andre betalinger til Energi Fyn Handel. Dette sker umiddelbart efter Kundens accept af aftalen om Serviceaftale. Kan forudsætning om, at Kunden ikke må være registreret i et kreditoplysningsbureau eller være i restance med andre betalinger til Energi Fyn Handel ikke opfyldes, bortfalder aftalen med øjeblikkelig virkning.

17. LEVERINGSHINDRINGER OG FORCE MAJEURE

Såfremt Energi Fyn Handel eller Kunden bliver ude af stand til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser på grund af force majeure, suspenderes opfyldelsen af de forpligtelser, som påhviler den pågældende part i henhold til Serviceaftalen, så længe og i det omfang opfyldeshindringen består.

Den pågældende part skal straks give den anden part meddelelse herom, herunder oplyse om de nærmere enkeltheder og den forventede varighed af force majeure. Den pågældende part skal søge at overvinde force majeure-situationen så hurtigt som muligt.

Force majeure omfatter omstændigheder indtrådt efter kontraktindgåelse, som er uden for den pågældende parts kontrol. Force majeure er betinget af, at den pågældende part har udvist den påkrævede omhu, og at situationen ikke med rimelighed kunne overvindes.

Med forudsætning i ovenstående definition af force majeure skal følgende omstændigheder altid betragtes som force majeure: ekstraordinære naturbegivenheder, samfundsfjendtlige handlinger, krig, ildsvåde samt arbejdsstridigheder (strejke, lockout eller anden lignende urolighed på arbejdsmarkedet).

Force majeure hos Energi Fyn Handel eller vores partnere kan påberåbes af Energi Fyn Handel som force majeure mellem Energi Fyn Handel og Kunden.

Pengemangel er ikke force majeure.

18. TVISTER

18.1 Klager og tvister vedrørende aftalen

Kunden har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis kunden ikke er tilfreds med Energi Fyn Handels opfyldelse af aftalen, en afgørelse truffet af Energi Fyn Handel eller kundebehandlingen i øvrigt, kan kunden henvende sig til Energi Fyn Handels på telefon 63 17 19 00.

Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Energi Fyn Handel. Energi Fyn Handel 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 Energi Fyn Handel til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, Telefon 41 71 50 00, post@energianke.dk, www.energianke.dk

Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber. EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her: <http://ec.europa.eu/odr> Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse energifyn@energifyn.dk.

18.2 Lovvalg og værneting | Domstolsprøvelse

Tvister mellem kunden og Energi Fyn Handel afgøres efter danske retsregler, herunder mangels reglerne i Købelovens forbrugerafsnit. Sager mod Energi Fyn Handel med relation til disse Leveringsbetingelser eller **aftalen** mellem Parterne anlægges som udgangspunkt ved Retten i Odense. Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod Energi Fyn Handel ved sit eget hjemting, jf. nærmere Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.

19. ÆNDRING OG FORTOLKNING

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

Energi Fyn Handel kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Energi Fyn Handels levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, banker, postdistributionsselskaber eller lignende
- For at imødekomme inflation regnet fra 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 kundeadfærd i forbindelse med administrationen af Aftalen

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

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

20. FORTRYDELSESRET

Kunden kan fortryde den indgåede aftale efter forbrugerftalelovens § 18. Fortrydelsesfristen er 14 dage. Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, søndag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan fortrydelse ske den følgende hverdag. Såfremt Kunden fortryder indgåelsen af aftalen, skal Kunden underrette Energi Fyn Handel herom inden udløbet af fortrydelsesfristen. Ønsker Kunden at give underretningen skriftligt, skal Kunden sende underretningen inden fristens udløb. Hvis Kunden vil sikre sig bevis for, at Kunden har fortrudt rettidigt, bør brevet sendes anbefalet og postkitteringen opbevares, eller Kunden kan sende en e-mail til info@energifyn.dk og sikre sig at gemme den afsendte e-mail.

Hvis Kunden har givet samtykke til, at eftersyn/udkald i henhold til Serviceaftalen kan påbegyndes, inden fortrydelsesfristens udløb, så bortfalder fortrydelsesretten, når eftersynet/udkaldet er påbegyndt.

21. KONTAKT

Henvendelser til Energi Fyn Handel kan ske til: Energi Fyn Handel A/S, Sanderumvej 16, 5250 Odense SV, Telefon: 70 13 19 00. E-mail: info@energifyn.dk, www.energifyn.dk