

Leveringsbetingelser for Nærværme Danmark – Privatkunde - Købsaftale

Varmepumpe, installation og service

Gældende 12. januar 2023

1. Generelt | Aftalens indhold

Nærværme Danmark A/S (CVR-nr. 83 83 71 28) er et datterselskab i SEF A/S. Disse leveringsbetingelser gælder, når der indgås aftale mellem en kunde og Nærværme Danmark om kundens køb af en varmepumpe inkl. installation og eventuelt serviceaftale. Hovedsageligt bestemt til ikke-erhvervmæssig brug for kundens husstand.

Aftalen mellem Nærværme Danmark og Kunden består af:

- Den specifikke aftale om køb og installation af varmepumpe ("Aftalen") samt serviceaftale, hvis Kunden har tilvalgt en serviceaftale ("Serviceaftalen") og
- Disse betingelser for køb af varmepumpe, installation og service ("Leveringsbetingelserne")

Leveringsbetingelserne udgør en integreret del af Aftalen. I tilfælde af uoverensstemmelser mellem bestemmelser i Aftalen og Leveringsbetingelserne, skal Aftalen have forrang for Leveringsbetingelserne.

Definitioner anvendt i Aftalen finder tilsvarende anvendelse i Leveringsbetingelserne.

Nærværme Danmark kan anvende eksterne samarbejdspartnere til opfyldelse af Aftalen, herunder elektrikere, VVS-firmaer og producenter af varmepumper og/eller grossister.

2. Indkøb og installation af varmepumpeanlægget

Nærværme Danmark er ansvarlig for indkøb af og installation af varmepumpeanlægget. Varmepumpeanlægget og installationen omfatter det i Aftalen anførte.

Levering anses for sket, når installationen er udført og anlægget er sat i drift.

Foringelse, ødelæggelse eller bortkomst af varmepumpeanlæg, materialer mv., inden installationen er udført, er Kundens ansvar, såfremt dette skyldes Kundens uagtsomme handling eller undladelse.

Nærværme Danmark har ansvar for installation og idriftsættelse af varmepumpeanlægget. Nærværme Danmark eller en af Nærværme Danmarks samarbejdspartnere har forinden Aftalens indgåelse, gennemgået Kundens bolig og ejendom for at vurdere, hvilken type af varmepumpe, der skal installeres, og hvorvidt Kundens bolig er egnet til opvarmning via en varmepumpe.

Dimensionering og installation er foretaget ud fra en vurdering af bygningens isoleringsstand, areal og generel brug på installationstidspunktet. Ved væsentlige ændringer inkl. ændringer af antal personer i husstanden, hæfter Nærværme Danmark ikke for følger som skyldes eksempelvis underdimensionering af varmepumpen. Løsningsforslag er drøftet med Kunden, og Kunden og Nærværme Danmark er blevet enige om den i Aftalen anførte løsning.

Placeringen af varmepumpens ude-del aftales med Kunden. Varmepumpen placeres, hvor det er teknisk muligt og mest optimalt under hensyntagen til drift, støj, adgangsforhold mv. Kunden er til hver en tid ansvarlig for overholdelse af eventuelle skelkrav.

Installation, isolering, indstilling og test mv. af varmepumpeanlægget sker i henhold til gældende regler og producentens forskrifter. Brugsvandtemperaturen indstilles til 50 grader. Reguleres denne op kan det medføre et større elforbrug end beregnet.

Det påhviler Kunden at sikre, at ejendommen lovligt kan tilsluttes varmepumpeanlægget i henhold til de for ejendommen gældende lokalplaner og anden offentligretlig regulering, og at Kundens eksisterende installationer er lovlige samt at der er tilstrækkeligt med ampere i installationen/stikledningen. Hvis installation af varmepumpeanlægget ikke kan gennemføres af sikkerhedsmæssige årsager eller uden at bryde gældende lovgivning, er Nærværme Danmark berettiget til at nægte installationen, indtil Kunden har afhjulpet eventuelt konstaterede mangler.

I forbindelse med installation af varmepumpeanlægget, må Kunden påregne cirka 2 dage uden varme.

Nævarme Danmark afinstallerer Kundens nuværende varmeløsning. Hvis det fremgår af Aftalen, bortskaffer Nævarme Danmark Kundens tidligere varmeløsning. Såfremt det aftales, at Kundens olietank skal tømmes og sløjfes sker dette via et eksternt firma, der også udleverer sløjfningsattesten.

Omkostninger til nødvendig istandsættelse, reparation og maling af boligen eller reetablering af ejendommen, som følge af nedtagning af eksisterende varmeanlæg samt installation af varmepumpeanlægget påhviler Kunden.

Når varmepumpeanlægget er installeret og sat i drift, er driften og de mere præcise indstillinger/daglige indreguleringer Kundens ansvar.

Har Kunden tilvalgt foliering af varmepumpen, vil folieringen ikke blive genskabt såfremt varmepumpen skal udskiftes uanset årsag. Der er 2 års reklamationsret på farven af folieringen. Reklamationsretten gælder ikke slid og stød. Det tilstræbes at folieringen er gennemført indenfor en måned fra installationstidspunktet medmindre andet er aftalt. Kunden skal sørge for, at varmepumpen er slukket på dagen for foliering. Varmepumpen skal slukkes og tændes på displayet indenfor.

2.1 Installation med kompaktunit (gennemstrømsvandvarmer)

I de tilfælde, hvor Kunden har valgt en pladsbesparende løsning med en kompaktunit (gennemstrømsvandvarmer) i stedet for en varmtvandsbeholder, er Kunden bekendt med, at der kan være udfordringer med at bruge varmt vand flere steder samtidigt på grund af et lavere vandtryk, samt at der vil forekomme lidt ventetid på varmt vand. Kunden er også informeret om, at Kunden selv skal hæve temperaturen til 55 grader en gang ugentligt for at sikre bakterieneutralisering.

3. Reklamationsret / garanti

Det er vigtigt, at der udføres et lovpligtigt serviceeftersyn, da reklamationsretten i henhold til Købeloven ellers vil bortfalde. Dette skal udføres efter producentens anvisninger. Hvis der tilkøbes serviceaftale, så håndterer Nævarme Danmark serviceeftersynet hos Kunden og garantiperioden kan forlænges til i alt 5 eller 10 år.

4. Serviceaftaler

Det vil fremgå af Aftalen om Kunden har valgt at have en serviceaftale.

For at Nævarme Danmark kan tilgå Kundens varmepumpeanlæg via pumpens Wi-Fi modul, kræves der adgang til Kundens internetforbindelse. Forbindelsen til Wi-Fi modulet er en forudsætning for køb af Serviceaftalen og er Kundens eget ansvar.

I tilfælde af driftsproblemer, nedbrud eller andet med varmepumpen, skal Kunden kontakte Nævarme Danmark. Hvis Kunden selv foretager justeringer, reguleringer, udbedringer eller andre ændringer på varmepumpen, eller rekvirerer en tredjemand hertil, er Nævarme Danmark ikke ansvarlig.

Kunden skal sikre, at fysiske forhold og areal omkring varmepumpens ude-del vedligeholdes, og at der ikke foretages ændringer der kan have betydning for varmepumpens funktionsevne. Såfremt driftsproblemer, nedbrud eller andet kan henføres til Kundens handling eller undladelse i strid med Aftalen og/eller Leveringsbetingelserne, er Nævarme Danmark berettiget til at viderefakturere Kunden for de faktiske udgifter, som er medgået til løsning af problemet og/eller reparation.

Serviceaftalen omfatter ikke:

Demontering af skabe, hylder, låger og lignende, hvis pladsforholdene besværliggør serviceeftersyn eller service
Omkostninger og levering forbundet med lift, kran, stillads eller lignende i forbindelse med udførelse af service og reparationer.

Fejl udbedres hurtigst muligt og ud fra en vurdering af den konkrete fejl og fejlens konsekvenser. Kunden accepterer afbrydelser i varmeforsyningen i forbindelse med f.eks. havari, eftersyn eller service. Afbrydelser varsles så vidt muligt. Kunden har ej krav på kompensation for afbrydelser. Nævarme Danmarks personale, eller personer udpeget af Nævarme Danmark skal, mod behørig legitimation, til enhver tid have adgang til alle dele af ejendommens varmepumpe for eftersyn, trykprøvning, aflæsning samt afbrydelse. Nævarme Danmark eller Nævarme Danmarks samarbejdspart kontakter Kunden forinden og aftaler tidspunkt for Nævarme Danmarks besøg hos Kunden. For øvrige betingelser se pågældende Serviceaftale.

5. Pris og betalingsbetingelser

Den specifikke pris, som Kunden skal betale, er anført i Aftalen. Alle beløb er anført inklusiv moms. Betalingen forfalder til betaling senest 7 dage inden installationsdatoen. Såfremt beløbet ikke er betalt rettidigt, er Nævarme Danmark berettiget til at udskyde påbegyndelse af installationen, indtil betaling sker.

Kunden har mulighed for at ansøge om og opnå offentlige fradrag f.eks. for den del af betalingen, der på fakturaen udgør arbejds løn. Nærvarme Danmark har dog intet ansvar i relation til, hvorvidt eventuelle fradrag opnås.

Har Kunden valgt at tilkøbe en serviceaftale betales et månedligt eller årligt abonnementsbeløb. Abonnementsbeløbet dækker udgifter til service af varmepumpen jf. punkt 4. Ønsker Kunden at ændre betalingsbetingelser for Serviceaftalen, skal Nærvarme Danmark varsles indeværende måned + 30 dage. Abonnementsbeløbet kan i serviceaftalens løbetid ændres ved individuelt varsel til Kunden i henhold til pkt. 10.

Alle priser, inklusive skatter, moms og afgifter, angives og afregnes i Danske Kroner. Regninger fra Nærvarme Danmark er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil betaling skal ske. PBS-betaling, udskrift og forsendelse af papirfaktura og eventuelt andre fakturerings- og betalingsløsninger er pålagt et fast gebyr som fremgår af Nærvarme Danmarks gebyrliste på hjemmesiden <https://naervarme.dk/gebyroversigt/>.

Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Nærvarme Danmark berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. Nærvarme Danmark opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer. Se de gældende gebyrer på <https://naervarme.dk/gebyroversigt/>.

Nærvarme Danmark kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Nærvarme Danmark eller til selskaber, som Nærvarme Danmark er koncernforbundet med.

6. Ansvar | Forsikring

Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige ansvars- og erstatningsregler.

Nærvarme Danmark påtager sig dog intet ansvar for

- Skader eller tab af indirekte art, såsom driftstab, avancetab eller skade på Kundens ejendom, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra Nærvarme Danmarks side,
- Skader eller tab som følge af forhold, som Nærvarme Danmark ikke har kontrol over, herunder bl.a. men ikke begrænset til de punkter der er omfattet af force majeure. Skader eller tab som kan henføres til Kunden, herunder men ikke begrænset til:
 - Kundens manglende pasning, hæværk, frost- og vandskade samt overspænding (lynedslag),
 - Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personers indgreb i varmepumpen,
 - Skader eller fejl forårsaget af ejendommens elinstallation,
 - Skader eller fejl forårsaget af ulovlige installationer i ejendommen som Nærvarme Danmark ikke har været bekendt med,
 - Skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (f.eks. fastbrændsels-, solvarmeanlæg eller lignende), eller
 - Skader eller fejl som følge af strømsvigt, Kundens fejlbetjening af varmepumpeanlægget, eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen.

Kunden bør som ejer af varmepumpeanlægget tegne sædvanlig tingsskadeforsikring (husforsikring), der dækker skade på varmepumpeanlægget (herunder som følge af lynnedslag og el-skade), hæværk, brand og tyveri.

7. Misligholdelse

Hvis en af parterne misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen væsentligt, har den anden part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning, såfremt den misligholdende part ikke har bragt misligholdelsen til ophør inden 30 kalenderdage, efter at have modtaget påkrav fra den ikke misligholdende part.

Som væsentlig misligholdelse fra Kundens side betragtes bl.a. men ikke begrænset til - Kundens manglende opfyldelse sine betalingsforpligtelser, Kundens manglende efterlevelse af Nærvarme Danmarks anbefalinger vedrørende varmepumpen, lovmæssige krav til varmepumper, eller forpligtelser som følger af Leveringsbetingelserne.

8. Kontraktperiode | Opsigelse | Ophævelse

Aftalen er gældende, når denne er underskrevet. Aftalen ophører, når Nærvarme Danmark og Kunden har opfyldt deres forpligtelser i henhold til Aftalen. Hvis Aftalen ikke indeholder serviceaftale, ophører Aftalen, når varmepumpeanlægget er idriftsat, og Kunden har betalt samtlige skyldige beløb til Nærvarme Danmark. Bestemmelser som indeholder forpligtelser og rettidigheder, der kan gøres gældende efter dette tidspunkt, vil dog fortsat være gældende.

Hvis Aftalen indeholder serviceaftale, ophører Aftalen først, hvis den opsiges af en af Parterne.

Kunden kan opsiges sin serviceaftale med én måneds varsel, når der er gået 5 måneder efter Serviceaftalens indgåelse.

Aftalen kan ophæves i tilfælde af væsentlig misligholdelse, jf. pkt. 7.

I tilfælde af Kundens død, ophører Aftalen. Hvis Kunden var gift, indtræder den længstlevende ægtefælle i Aftalen. Hvis Kunden havde en samlever, kan samleveren efter aftale med Nærvarme Danmark indtræde i Aftalen.

Nærvarme Danmark er berettiget til at overdrage Aftalen til tredjemand.

9. Fortrydelsesret

Ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for Nærvarme Danmarks forretningssted kan Kunden træde tilbage fra Aftalen inden 14 dage fra Aftalens indgåelse (fortrydelsesret). Kunden skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til Nærvarme Danmark om, at Kunden ønsker at fortryde Aftalen. Kunden kan vælge at benytte standardformularen i Forbrugeraftalelovens bilag 3. Formularen er indsat nederst i Leveringsbetingelserne. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

Hvis Kunden fortryder indgåelsen af Aftalen, efter installation af varmepumpeanlægget er påbegyndt, skal Kunden betale de omkostninger, der påløber frem til Nærvarme Danmarks modtagelse af besked om, at Aftalen fortrydes.

10. Ændringer

Nærvarme Danmark forbeholder sig retten til at ændre Aftalens og Serviceaftalens priser eller andre vilkår i Aftalen og Serviceaftalens Leveringsbetingelserne i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Nærvarme Danmarks levering af ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til banker, postdistributionsselskaber eller lignende
- Årlig indeksering i henhold til forbrugerprisindekset
- Ved væsentligt og dokumenterbare forøgede omkostninger til servicering og drift, som følge af prisstigninger fra Nærvarme Danmarks underleverandører eller samarbejdspartnere
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis

Væsentlige ændringer til ugunst for Kunden iværksættes med et individuelt forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. Nærvarme Danmark informerer desuden om øvrige ændringer til ugunst for Kunden ved individuel kommunikation.

Ændringer kan varsles ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af elektronisk post (herunder e-mail, og sms), faktura, Betalingsserviceoversigt eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på Nærvarme Danmarks hjemmeside eller lignende sted.

Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen og Serviceaftalen på de væsentligt ændrede vilkår, kan Kunden opsiges/annullere Aftalen og Serviceaftalen i overensstemmelse med pkt. 8.

11. Leveringshindringer, Force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Nærvarme Danmarks og Kundens forpligtelser over for hinanden, 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 Nærvarme Danmark eller Kunden forhindres i at opfylde forpligtelser på grund af forhold, der indtræder efter aftaleforholdets start, og som er uden for den pågældende parts kontrol. Force majeure kan især 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, eksplosioner og hærværk
- It-manipulation eller andre utilsigtede hændelser, som forårsager it-og kommunikationsnedbrud
- Sammenbrud eller skade på elanlæg
- 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)
- Mangler ved leverancer fra underleverandører, grossister eller producenter, eller forsinkelse af sådanne leverancer, som skyldes en eller flere af de oven for nævnte eller lignende omstændigheder.

Force majeure foreligger endvidere, hvis en Part kun ved afholdelse af uforholdsmæssige økonomiske omkostninger kan opfylde sine forpligtelser i henhold til Leveringsbetingelserne eller Aftalen. Pengemangel er ikke force majeure.

12. Mangler og reklamation

Købelovens mangelsregler finder anvendelse på købet af varmepumpen.

Hvis køber vil påberåbe sig en mangel, skal køber straks give Nævarme Danmark skriftlig meddelelse herom samt anføre, hvori manglen består. Såfremt der kan påvises, mangler ved leverede varer, forbeholder Nævarme Danmark sig ret til, efter eget skøn, enten at udbedre manglen, yde køber et forholdsmæssigt afslag i prisen, eller foretage omlevering. Nævarme Danmark er alene ansvarlig, såfremt det kan påvises, at Nævarme Danmark eller dets ansatte har begået fejl eller forsømmelser. Et eventuelt erstatningsansvar er alene maksimeret til leverancens værdi inkl. moms. Såfremt producenten af et produkt yder en særlig garanti, som Kunden kan støtte ret på, er det alene producenten, der kan holdes ansvarlig for denne garantiforpligtelse. Køber kan således ikke rejse krav mod Nævarme Danmark som følge af producentens garanti.

13. Personoplysninger

I forbindelse med Aftalen og Serviceaftalen, behandler Nævarme Danmark de oplysninger om Kunden, som er nødvendige for at opfylde Aftalen samt for, at Nævarme Danmark kan overholde gældende lovgivning.

Behandlingen af Kundens oplysninger sker i overensstemmelse med Nævarme Danmarks til enhver tid gældende Privatlivspolitik.

Ved indgåelsen af Aftalen modtager Kunden Nævarme Danmarks gældende Privatlivspolitik. Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på Nævarme Danmarks hjemmeside, ligesom Kunden ved henvendelse til Nævarme Danmark kan få fremsendt politikken.

14. Uoverensstemmelser, kundeklager

Hvis du ikke er tilfreds med Nævarme Danmarks opfyldelse af Aftalen og/eller Serviceaftalen, bedes du henvende dig til Nævarme Danmark på telefon 70 22 12 14 eller naervarme@naervarme.dk. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Nævarme Danmark. Nævarme Danmark besvarer din henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis du fortsat er utilfreds, eller hvis du ikke har modtaget svar på din henvendelse inden én måned, kan du klage over Nævarme Danmark til:

Ankenævnet på Energiområdet Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, telefon 4171 5301, post@energianke.dk - www.energianke.dk.

Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

15. Lovvalg og værneting

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

Standardfortrydelsesformular

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til Nævarme Danmark A/S, Fåborgvej 44, 5700 Svendborg, e-mail adresse: naervarme@naervarme.dk

Jeg/vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (*) købsaftale om følgende varer (*)/levering af følgende tjenesteydelser (*)

Bestilt den (*)/modtaget den (*)

Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)

Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)

Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

Dato

(*) Det ikke relevante udstreges