

# Varmepumpeservice

Ørstedes almindelige betingelser  
for levering af varmepumpeservice

1. oktober 2019



## Ørstedes leveringsbetingelser for Varmepumpeservice

Disse leveringsbetingelser udgør en integreret del af Kundens aftale om varmpumpeservice med Ørsted Varmeservice A/S.

Er der uoverensstemmelse mellem leveringsbetingelserne og Serviceaftalen, er Serviceaftalen gældende.

Udover serviceaftalen er Kunden omfattet af Ørstedes til enhver tid gældende Privatlivspolitik.

### Definitioner

Ord og begreber i leveringsbetingelserne har nedenstående betydning, medmindre andet fremgår af sammenhængen.

**Serviceaftale** er Kundens aftale om varmpumpeservice med Ørsted.

### Ørsted er:

Ørsted Varmeservice A/S  
Kraftværksvej 53  
7000 Fredericia  
Cvr-nr. 36 03 60 44.

**Ørsted-koncernen** er de til enhver tid værende selskaber i den koncern, hvori Ørsted A/S er moderselskab.

**EP-nummer** er den fysiske enheds placeringsnummer hos Ørsted.

**Kunden** er den person/virksomhed, der har indgået en Serviceaftale med Ørsted.

**Servicepartnere** er de af Ørsted godkendte underleverandører, der er berettiget til at udføre arbejde efter Serviceaftalen.

## 1. Anvendelsesområde

Leveringsbetingelserne gælder for en varmpumpe med maksimal udgangseffekt på 16 kW. Varmepumpens EP-nummer fremgår af Serviceaftalen.

## 2. Serviceaftalens dækning

Serviceaftalen dækker varmpumpens inde- og udedel og den tilhørende styringsautomatik.

## 3. Serviceaftaler

Serviceaftalen findes i to varianter:

- Basis serviceaftale – indeholder ét lovpligtigt serviceeftersyn i aftaleperioden.  
Læs mere i punkt 4.
- Standard serviceaftale – indeholder både ét lovpligtigt serviceeftersyn og udkaldsdækning i aftaleperioden.  
Læs mere i punkt 5.

## 4. Basis serviceaftale

Serviceeftersynet gennemføres inden for normal arbejdstid (mandag til torsdag mellem kl. 08.00 og 16.00 samt fredag mellem kl. 08.00 og 13.00).

### Specielt for vvs installation

Serviceeftersynet udføres som et forebyggende vedligeholdelseseftersyn på de komponenter, der er dækket af Serviceaftalen, og omfatter:

- kontrol af rør og samlinger
- kontrol af driftstryk
- kontrol af trykovervågningssystem
- kontrol af frostsikringsvæske/kølemiddel type og mængde
- kontrol af brine og frysepunkt
- efterfyldning af væske/kølemiddel samt registrering af mængde og kontrol af frysepunkt

- kontrol af varmepumpens styring og automatik
- kontrol af varmepumpens sikkerhedsfunktioner
- kontrol af buffere, 3-vejsventiler, følere og pumper
- kontrol af ekspansionsbeholdere
- kontrolmålinger efter kontrolskema
- rensning af snavssamlere
- visuel kontrol af yderdel samt kontrol af overstrømsventil
- udarbejdelse af besøgsrapport.

### Specielt for kølekreds

- tæthedsafprøvning af kølekreds
- kontrol af højtryk og lavtryks pressostat
- kontrol af strømforbrug i ampere
- rengøring af luftkølet kondensator
- kontrol af tørrefilter
- kontrol af sugetryk
- kontrol af afgangstryk
- registrering af kompressortimer
- rengøring af filter
- kontrol rør og isolering
- kontrol af 4-vejsventil.

I punkt 6 fremgår de ydelser, der ikke er omfattet af Basis serviceaftalen.

## 5. Standard serviceaftale

Standard serviceaftalen dækker udover det der ligger i Basis serviceaftalen også udkalds-dækning (ved driftsstop, funktionsfejl, herunder udbedring af fejl og evt. midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele).

I punkt 6 fremgår de ydelser, der ikke er omfattet af Standard serviceaftalen.

Udkald i forbindelse med driftsstop eller funktionssvigt skal bestilles hos Ørsted på telefon 70 33 10 22.

Der kan ringes døgnet rundt.

Kunden får besøg af eller henvendelse fra en Ørsted Servicepartner inden for normalt to timer i følgende udkaldsperioder:

### I fyringssæsonen

#### (1. oktober til 30. april)

Fra kl. 07.30 til kl. 20.00 alle ugens dage.

Dog kan udkald rekvireret efter kl. 19.30 ikke i alle situationer udføres samme dag, ligesom reaktionstiden kan være forlænget på helligdage m.v.

### Uden for fyringssæsonen

#### (1. maj til 30. september)

Inden for almindelig arbejdstid på ugens fem første dage (mandag-torsdag fra kl. 07.30 til kl. 16.00 og fredag fra kl. 07.30 til kl. 13.00).

Uden for dette tidsrum, herunder på helligdage mv., kan reaktionstiden være forlænget.

## 6. Forbehold gældende for alle Serviceaftaler

Det er ubetinget Ørsted, der beslutter, om en Serviceaftale ønskes indgået med Kunden, herunder f.eks. pga. men ikke begrænset til tekniske forhold omkring Kundens anlæg og Kundens kreditværdighed.

Hvis Serviceaftalen er indgået i forbindelse med bestilling af et udkald fra en Servicepartner, skal Kunden betale for den tid, der bruges til serviceeftersynet, ud over tre timer.

Med forbehold for ufravigelige bestemmelser i lovgivningen har Kunden samme reklamationsrettigheder og garantibestemmelser på leverede reservedele, som Ørsted har hos leverandøren eller producenten. Indsigelser vedrørende mangelfuld service eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles Ørsted almindeligvis senest 14 dage eller i øvrigt i rimelig tid efter

servicearbejdets udførelse.

Ørsted er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder vedrørende komponenter, reservedele, automatikudstyr og lignende. Medmindre andet udtrykkeligt er aftalt med Ørsted, dækkes ydelserne, der er beskrevet i leveringsbetingelserne kun, når de udføres af en Ørsted Servicepartner.

Ørsted kan forlange at Kunden udfører forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på varmpumpen som følge af konstaterede skader, fejl og mangler i centralvarmeanlæg, elinstallation og bygningen i øvrigt. Herunder gælder tillige følgerne af snavs og gennemstrømningsproblemer i centralvarmeanlægget, fejlagtig dimensionering af varmeanlæg og ekspansionssystem samt utilstrækkelig service på varmpumpen. Udfører Kunden ikke de påkrævede forebyggende foranstaltninger, er Ørsted berettiget til at opsige Serviceaftalen uden varsel.

#### **Følgende ydelser og situationer er ikke omfattet af Serviceaftalen og skal betales særskilt:**

- forbrug af reservedele af enhver art (alle reservedele leveres og afregnes efter Servicepartnerens gældende dagspriser)
- udskiftning af varmtvandsbeholdere eller udsyring/ rensning af rør eller varmespiraler i varmtvandsbeholdere/bufferbeholdere
- udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholderen
- udskiftning af shunt/shuntpumpe samt brugsvandpumpe
- arbejde, der skal udføres på bygningsdele
- demontering af varmpumpen, skabe eller hylde, hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt, eksempelvis, hvor varmpumpen er indbygget i et skab eller lignende, samt særlige foranstaltninger,

der er nødvendige for at udføre servicearbejdet, herunder f.eks. brug af lift, kran, stillads m.v.

- skader på anlægget, der er eller ville være omfattet af en sædvanlig bygnings- eller fritidshusforsikring eller selvrisko under sådanne forsikringskader, idet Kunden er forpligtet til at holde anlægget forsikret
- fejl, der er forårsaget af manglende vedligeholdelse og/eller eftersyn af Kunden, hævværk, frost- og vandskade
- udkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter Servicepartnerens anvisninger
- 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 varmfordelende del af anlægget (f.eks. rør, radiatorer mv.)
- skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (f.eks. solvarmeanlæg og lignende)
- udkald til strømsvigt, vandpåfyldning, væskepåfyldning, fejlbetjening af varmpumpen eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen
- antifrostvæske til jordkredsen
- kølemiddel til kølekredsen
- fejlmonteret GSM modul
- fejlplaceret GSM modul
- manglende dækning fra teleudbyder på anlæg med GSM modul.

#### **7. Misligholdelse**

Hvis en af Serviceaftalens parter væsentligt misligholder sine forpligtelser i Serviceaftalen, har den anden part ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Som betragtes Kundens væsentlig misligholdelse er bl.a. manglende betaling, eller at Kunden efter påbud fra Ørsted undlader at give Ørsted adgang til

installationsadressen, samt Kundens 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. Ørsteds ansvar er begrænset som anført i punkt 12.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Ørsted straks underrettes herom. Medmindre der forudbetales, eller der allerede er stillet betryggende sikkerhed for kommende leverancer, kan Ørsted kræve, at Kunden eller dennes bo stiller betryggende sikkerhed, medmindre andet er bestemt ved lov.

## 8. Overdragelse

Overdrager Kunden ejendommen, hvor varmpumpen, der er omfattet af Serviceaftalen, er placeret, kan den nye ejer efter anmodning herom indtræde i Serviceaftalen, medmindre denne efter Ørsteds vurdering ikke opfylder leveringsbetingelserne. Kunden kan orientere den nye ejer om muligheden for at indtræde i Serviceaftalen.

Kunden må i øvrigt hverken helt eller delvist overdrage rettigheder eller forpligtelser ifølge Serviceaftalen uden Ørsteds forudgående skriftlige samtykke. Ørsted må uden kundens samtykke gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab i Europa og/ eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter/aktiver og passiver til tredjemand.

## 9. Aftaleperiode og opsigelse

Serviceaftalen løber indtil den opsiges af en af Parterne med et varsel på 1 måned til udløb af en kalendermåned.

## 10. Priser, kreditgodkendelse og modregning

Serviceaftalen samt evt. yderligere servicearbejder, herunder reservedele mv., forfalder til betaling på forfaldsdatoen i fakturaen.

Det er en forudsætning for Ørsteds endelige accept af en Serviceaftale med Kunden, at Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau eller er i restance med andre betalinger til Ørsted-koncernen. Ørsted er alene forpligtet, hvis Ørsted kan kreditgodkende Kunden. Dette forbehold om kreditgodkendelse bortfalder dog senest ti arbejdsdage efter indgåelsen af Serviceaftalen. Ørsted kan til enhver tid kræve depositum eller anden tilstrækkelig sikkerhed for Kundens betalingsforpligtelse, såfremt Ørsted vurderer, at der foreligger eller det forventes, at der opstår en begrundet risiko for tab.

Alle priser afregnes i danske kroner (DKK). Regninger fra Ørsted indeholder altid sidste rettidige indbetalingsdato og information om hvortil, betalingen skal ske. Hvis betalingen sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Ørsted berettiget til at tilskrive renter i henhold til renteloven. Ørsted opkræver gebyr ved at sende rykkerskrivelser. Priser og gebyrstørrelser fremgår af Ørsteds hjemmeside, [ørsted.dk](http://ørsted.dk), og kan i øvrigt udleveres ved henvendelse til Ørsted. Ørsted forbeholder sig ret til at regulere abonnementspriserne i takt med prisudviklingen på markedet. Ørsted kan foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Ørsted og selskaber, som Ørsted er koncernforbundet med.

## 11. Samfakturerering

Hvis Kunden har indgået eller senere indgår andre aftaler med Ørsted, er Ørsted berettiget til at fakturere Kunden for disse leveringsaftaler på én og samme faktura.

Ørsted er berettiget til ved Kundens restance først at afskrive indbetalinger på restancer vedrørende Serviceaftalen.

## 12. Ansvar

Ørsted er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til Serviceaftalen og leveringsbetingelserne. Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til Serviceaftalen, afhjælper Ørsted manglerne inden for rimelig tid.

Ørsted bærer på intet tidspunkt ansvar for tab, der sker som følge af mangler i Cleantech-produkter og eller installationsydelser, som Ørsted har afhjulpet inden for en rimelig tid. Parterne er i øvrigt ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet fremgår af disse leveringsbetingelser.

Ørsted er dog uden ansvar for Kundens eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, som Kunden måtte lide i sin egenskab af erhvervsdrivende, medmindre Ørsted har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. For reservedele kan Købelovens mangelregler finde anvendelse.

## 13. Person- og kontaktoplysninger

Til brug for bl.a. opfyldelse og administration af serviceaftalen, statistiske formål og markedsføring behandler Ørsted personoplysninger om Kunden.

Behandlingen sker i overensstemmelse med Ørsteds til enhver tid gældende Privatlivspolitik, der løbende indenfor persondatalovgivningens rammer kan opdateres ved meddelelse til Kunden.

Ved indgåelsen af serviceaftalen modtager Kunden Ørsteds gældende Privatlivspolitik

i elektronisk form (som link eller vedhæftning) eller med almindelig post.

Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på [orsted.dk](http://orsted.dk), ligesom Kunden ved henvendelse til Ørsteds kundeservice kan få fremsendt politikken.

*Kunden skal oplyse Ørsted om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder korrekt adresse, e-mail, telefonnumre mv. Meddelelser fra Ørsted, herunder varslinger efter punkt 16, anses for at være kommet frem til Kunden, når Ørsted har kommunikeret via e-Boks, Betalings-service, e-mail, telefonnummer mv., som Kunden har oplyst til Ørsted.*

## 14. Leveringshindringer og force majeure

Hvis Ørsted 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 betyder omstændigheder, der indtræder efter kontraktindgåelsen, og som er uden for den pågældende parts kontrol, såfremt den pågældende part har udvist den omhu, som kræves, og som ikke med rimelighed kunne overvindes. Force majeure kan især foreligge ved ekstraordinære naturkræfter, samfundsfjendtlige handlinger, krige, terror, brande, hærværk, it-manipulation eller andre hændelser, som forårsager it-nedbrud,

sammenbrud eller skade på elanlæg, umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører og arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter.

Arbejdsstridigheder anses for at være uden for partens kontrol, uanset at denne part selv er part i eller årsag til stridighederne. Force majeure foreligger endvidere, hvis force majeure-forholdet medfører, at den pågældende part kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser. Pengemangel er ikke force majeure. Force majeure hos Ørstedes Servicepartnere kan påberåbes af Ørsted som force majeure mellem Ørsted og Kunden.

## 15. Tvister

Tvister mellem Kunden og Ørsted afgøres efter dansk ret. Sager mod Ørsted med relation til Serviceaftalen anlægges ved retten i Lyngby, medmindre andet følger af retsplejeloven.

## 16. Ændringer

*Ørsted kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i serviceaftalen inklusiv disse leveringsbetingelser i følgende situationer:*

- *til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Ørstedes levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til net-/gasdistributionselskaber, banker, postdistributionselskaber 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 serviceaftalen.*

*Læs mere på [ørsted.dk/servicevilkårsændringer](http://ørsted.dk/servicevilkårsændringer).*

*Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.*

*Ændringer kan varsles ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af elektronisk post (herunder e-mail, e-Boks og sms), faktura, Betalingsserviceoversigt eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på Ørstedes hjemmeside [ørsted.dk](http://ørsted.dk) eller lignende steder.*

## 17. Henvendelser

Al henvendelse skal ske til:

### **Ørsted Varmeservice A/S**

Kraftværksvej 53  
7000 Fredericia  
Telefon 70 33 10 22  
[kundeservice@orsted.dk](mailto:kundeservice@orsted.dk)  
[ørsted.dk](http://ørsted.dk)



**Ørsted Varmeservice A/S**

Kraftværksvej 53  
7000 Fredericia  
Telefon 70 33 10 22

Cvr-nr. 36 03 60 44

[ørsted.dk/kontakt](http://ørsted.dk/kontakt)