

# Fjernvarmeservice

Ørstedes almindelige betingelser  
for levering af fjernvarmeservice

6. november 2017



## Produktbeskrivelse for Fjernvarmeservice

### Serviceaftalens omfang

Serviceaftalen gælder for installationer i en-families boliger med egen fjernvarmeinstallation. Aftalen dækker et indledende hovedeftersyn og derefter – med to-årige intervaller – et vedligeholdelseeftersyn. Serviceeftersynene vil blive udført af Ørsted Servicepartnere.

### Hovedeftersynet, der gennemføres indenfor normal arbejdstid, indeholder:

- test og gennemgang af alle installationer, der har med varme og varmt brugsvand at gøre
- justering af anlægget, så driften optimeres
- information til kunden om han/hun betaler ekstra til fjernvarmeselskabet for manglende afkøling
- undersøgelse af om der er andre forhold i huset, som skal justeres op, for fornuftig varmeøkonomi
- anbefalinger til, hvordan kundens energiforbrug kan nedsættes (bl.a. isolering, vinduer, radiatorstørrelse m.v.)
- vejledning til kunden om, hvad der kan gøres for at spare på energien.

### Vedligeholdelseeftersyn, der gennemføres indenfor normal arbejdstid, indeholder:

- kontrol af varmeanlægget og de enkelte komponenters funktion
- justering af anlægget, så det kører optimalt og holdes i god form
- opfølgning på kundens muligheder for at spare på energien.

Serviceaftalen og betalingen herfor til Ørsted dækker ikke eventuelle reservedele samt

installationen/udskiftningen heraf. Kunden skal således betale særskilt herfor. Leverede reservedele afregnes til Ørsted efter de gældende dagspriser hos Servicepartnere.

### Ikke dækket af Serviceaftalen

- forbrug/udskiftning af komponenter af enhver art samt arbejdsløn til udskiftningen
- demontering af unit, skabe eller hylde m.m., hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt (f.eks. hvor unit er indbygget i et skab eller lignende)
- eftersyn af anode i varmtvandsbeholder
- beregning af veksler/radiatorstørrelse
- udbedring af fejl, der er forårsaget af manglende pasning, hærværk, brand, frost- og vandskade, lynnedslag eller tilkald ved uvilje til selv at forsøge at påsætte varme efter døgnvagtens anvisning
- udbedring af fejl og mangler på ukurante komponenter
- udbedring af fejl og mangler forårsaget af anden vvs-installatør
- servicering og udbedring af fejl og mangler i den varmførende del af anlægget (rør, radiator m.v.)
- udbedring af fejl og mangler, der er forårsaget af kombinationsdrift (fast brændsel, solvarme og lignende)
- udbedring af fejl og mangler forårsaget af uautoriserede personer.

### Ørsteds Almindelige leveringsbetingelser for Fjernvarmeservice (gældende pr. 6. november 2017)

#### 1. Anvendelsesområde og generelle forhold

Disse salgs- og leveringsbetingelser ("Leveringsbetingelser") er en del af den serviceaftale ("Serviceaftalen"), som kunden indgår med Ørsted Salg & Service A/S, Kraftværksvej 53, Skærbæk, 7000 Fredericia, cvr-nr. 27 21 05 38 ("Ørsted").

Telefon 70 33 10 22, kundeservice@orsted.dk  
Ørsteds hovedaktivitet er salg af el og gas samt hermed beslægtede ydelser.

Serviceaftalen anses for indgået, når kunden modtager Ørsteds bekræftelse bilagt eller indeholdende Serviceaftalen inklusive Leveringsbetingelserne. Serviceaftalen har forrang for Leveringsbetingelserne.

#### 2. Serviceydelser

Det fremgår af Serviceaftalen hvilke(t) anlæg, der er omfattet af Serviceaftalen, samt hvilken type service kunden har valgt. Det nærmere indhold af de forskellige typer service fremgår endvidere af Ørsteds hjemmeside, orsted.dk under afsnittet omhandlende den relevante serviceaftale. Der udføres ikke service på andre anlæg eller leveres andre ydelser end de, der fremgår af Serviceaftalen.

#### 3. Aftaleperiode og opsigelse

Serviceaftalen er en løbende aftale, og serviceintervallerne og betalingsperioden fremgår af Serviceaftalen.

Er kunden forbruger, kan Serviceaftalen opsiges med en måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået fem måneder efter Serviceaftalens indgåelse. Ved en forbrugers opsigelse tilbagebetales et eventuelt forudbetalt beløb.

Ved beregningen af det beløb, som skal tilbagebetales, tages der hensyn til de udførte servicebesøg.

#### 4. Forbehold

Følgende forhold er ikke Ørsteds ansvar og er ikke omfattet af Serviceaftalen:

- udskiftning af hele eller dele af anlægget
- reservedele og installeringen heraf

- forsinkelse eller leveringsvanskeligheder hos leverandører af reservedele m.v.
- forebyggende foranstaltninger i forbindelse med skader, mangler m.v.

#### 5. Underleverandører

Ørsted er berettiget til at anvende underleverandører til at levere serviceydelserne.

#### 6. Reklamation

Reklamation over de af Ørsted eller dennes underleverandører udførte serviceydelser skal ske senest 30 dage efter serviceydernes udførelse, hvis kunden er erhvervsdrivende. Såfremt serviceydelserne har været mangelfulde, afhjælper Ørsted manglerne inden for rimelig tid. Der er ikke knyttet nogen garantier eller garantiperiode til Ørsteds serviceydelser.

#### 7. Overdragelse

Overdrages ejendommen med anlægget, eller overdrages anlægget særskilt, kan den nye ejer efter anmodning herom til og skriftlig accept fra Ørsted indtræde i Serviceaftalen. Serviceaftalen og serviceydelserne kan herudover ikke overdrages til tredjemand.

Ørsted må uden kundens samtykke gennemføre overdragelse af Serviceaftalen til et nuværende eller fremtidigt concern- eller interesseforbundet selskab i Europa og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter/aktiver og passiver til tredjemand.

#### 8. Betaling

Prisen for serviceydelserne og betalingsperioderne fremgår af Serviceaftalen. Når Serviceaftalen er indgået, sender Ørsted kunden en faktura, enten via brev, mail eller e-Boks.

## 9. Regulering af priser

Priserne for Serviceydelserne reguleres automatisk årligt (den 1. april) med udviklingen i byggeomkostningsindekset for vvs-anlæg, Arbejdsomkostninger, som kan findes på [dst.dk](http://dst.dk). Såfremt dette indeks måtte falde bort, reguleres priserne med det indeks, som måtte træde i stedet for eller et andet lignende indeks.

Ørsted er ud over ovennævnte berettiget til at ændre priserne. Sådanne ændringer af priser oplyses på samme måde som vilkårsændringer, jf. punkt 16 nedenfor.

## 10. Samfakturering

Hvis kunden har andre leveringsaftaler med Ørsted-koncernen, er Ørsted berettiget til at fakturere kunden for Serviceaftalen sammen med andre leveringsaftaler på én og samme faktura. Eventuelle restancer vedrørende Serviceaftalen bliver udlignet først ved indbetalinger vedrørende Serviceaftalen.

## 11. Fortrydelsesret

Indgås Serviceaftalen via fjernsalg eller udenfor Ørsteds faste forretningssted, og er kunden forbruger, kan kunden efter forbruger-aftalelovens kapitel 4 fortryde Serviceaftalens indgåelse i 14 dage fra indgåelsen. Fortrydelsesfristen regnes fra den dag, kunden har indgået Serviceaftalen. Har kunden f.eks. indgået aftalen mandag den 1., har kunden frist til og med mandag den 15. Udløber fristen på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan kunden vente til den følgende hverdag.

Ønsker kunden at fortryde Serviceaftalen, skal kunden, inden udløbet af fortrydelsesfristen, underrette Ørsted om, at kunden har fortrudt Serviceaftalen. Kunden kan fortryde aftalen

ved at ringe på 70 33 10 22 eller på anden måde give klar besked, evt. ved at udfylde og returnere fortrydelsesformular. Ved at modtage en serviceydelse fra Ørsted inden udløbet af ovennævnte 14 dages frist accepterer kunden samtidig, at kundens fortrydelsesret bortfalder.

## 12. Misligholdelse og ansvar

Hvis en part misligholder Serviceaftalen væsentligt, er den anden part berettiget til at ophæve Serviceaftalen uden varsel i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler. Begge parter er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler. Ørsted er dog ikke ansvarlig for kundens eventuelle skuffede forventninger, 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 mangelfulde eller forsinkede serviceydelser. Ørsteds samlede ansvar er begrænset til et beløb svarende til den samlede pris, kunden har betalt til Ørsted for serviceydelserne udført de seneste 12 måneder.

## 13. Behandling af personoplysninger

Til brug for administration af Serviceaftalen og rådgivning i forbindelse med opfyldelse af Serviceaftalen indsamler og behandler Ørsted en række oplysninger om kunden, herunder blandt andet navn, adresse, telefonnummer, forbrug, aftagenummer og betalingsforhold. Sådanne oplysninger kan til brug for opfyldelse af aftalen med kunden deles med andre selskaber i Ørsted-koncernen samt Ørsteds underleverandører. Oplysningerne deles kun med offentlige myndigheder i det omfang, dette følger af lovgivningen. Kunden kan få indsigt i sine oplysninger ved henvendelse til Ørsted på: [kundeservice@orsted.dk](mailto:kundeservice@orsted.dk).

Ørsted kan opkræve et gebyr for at give et skriftligt svar.

Kunden skal straks oplyse Ørsted om ændringer af kundens e-mail og telefonnummer samt andre ændringer af registrerede oplysninger.

## 14. Kreditoplysninger

Det er en forudsætning for Ørsted, at kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau eller er i restance med andre betalinger til Ørsted-koncernen. Når Serviceaftalen er afsendt til kunden, tjekker Ørsted, om kunden er registreret i et kreditoplysningsbureau eller er i restance.

Hvis kunden misligholder betalingsforpligtelsen overfor Ørsted, er Ørsted berettiget til at indberette kunden til kreditoplysningsbureauer og/ eller advarselsregistre i overensstemmelse med de regler, der gælder herfor.

## 15. Klageadgang

Ønsker kunden at klage over Serviceaftalen eller de udførte serviceydelser, kan kunden sende klagen til [kundeservice@orsted.dk](mailto:kundeservice@orsted.dk). Er kunden forbruger, kan kunden også klage til Forbrugerklagenævnet under [forbrug.dk](http://forbrug.dk), hvor man kan læse mere om fremgangsmåden for en klage.

## 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 Ørsteds 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 [orsted.dk/servicevilkårsændringer](http://orsted.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 Ørsteds hjemmeside [orsted.dk](http://orsted.dk) eller lignende steder.



**Ørsted Salg & Service A/S**

Kraftværksvej 53  
7000 Fredericia  
Telefon 70 33 10 22

Cvr-nr. 27 21 05 38

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