

## Almindelige betingelser for Varmepumpeservice

Disse almindelige betingelser, version april 2023, for Sørby Varme & Køleservice, udgør en integreret del af serviceaftalen mellem Sørby Varme & Køleservice varmpumpeservicekunder.

Er der uoverensstemmelse mellem Betingelserne og serviceaftalen, har serviceaftalens indhold forrang.

1. **Anvendelsesområde.** Aftalen gælder for Sørby Varme & Køleservice servicering af varmepumper og refererer til en gældende serviceaftale.
2. **Serviceaftalens dækning** Varmepumpe med tilhørende styringsautomatik.
3. **Aftaleperiode og interval for serviceeftersyn** Serviceaftalen gælder 1-år ad gangen med ét serviceeftersyn årligt. Første serviceeftersyn tilstræbes gennemført indenfor 30 dage fra serviceaftalens indgåelse.
4. **Generelt om Varmepumpe Service.** Det fremgår af serviceaftalen, om der er tale om en serviceaftale med eller uden frie tilkald. Bemærk at der som udgangspunkt ikke kan tegnes serviceaftaler med frie tilkald.

Serviceeftersynet udføres som et forebyggende vedligeholdelseftersyn på de komponenter, der er dækket af serviceaftalen en gang om året, og omfatter: Jordvarmepumpe • Kontrol af brinetryk • Kontrol og evt. regulering af varmepumpens klimastyring • Kontrol/rensning af snavssamler brinekreds • Afprøvning af lavtryksalarm brinekreds • Kontrol af brinens frysepunkt • Kontrol af trykexpansionsbeholder hvis afspærringsventiler er monteret • Visuel kontrol af kompressor/tilslutninger • Kontrol af vandtryk varmeanlæg • Kontrol/rensning af snavssamler på varmeanlæg hvis der er monteret afspærringsventiler • Rensning af fordamper Luft/vand varmepumpe • Visuel kontrol af kompressor/tilslutninger • Utætheder af kompressor/kølemiddelrør • Rensning af fordamper, justering af korrekt flow hen over fordamper/kondensator • Kontrol af vandtryk varmeanlæg • Visuel kontrol af synlige samlinger på kølemiddelrør for utætheder. • Tjek af varmepumpens indblæsningstemperatur. • Rensning af diverse filtre, kappe, drypbakke, fan-ventilator samt kondensatorflader både indendørs og udendørs. • Visuel kontrol af varmtvandsbeholder. Leverede reservedele er ikke inkluderet i serviceprisen, men afregnes til Sørby Varme & køleservice priser. Der henvises generelt til de i pkt. 7 undtagne ydelser og forhold.

4a. **Check følgende inden du ringer efter en tekniker:** • Er kontakten slukket? • Er HFI- relæet slået ud? • El-sikringer OK? • Er der vand på anlægget? • Hvis der er automatik, check indstilling og evt. batterier • Hvad hedder evt. alarmkode? • Se i øvrigt instruktionsbogen • Er ude-del tilgroet eller tildækket?

5. **Særligt for serviceaftaler uden frie tilkald.** For Kunder der har indgået en serviceaftale uden frie tilkald, gælder følgende særlige forhold, i tillæg til det øvrige i Betingelserne anførte: Mod betaling i perioden 1. oktober til 30. april. Tekniker kan rekvireres alle dage mellem kl. 7:00- 20:00. Fra kl. 20:00 er det alene muligt at få telefonisk vejledning, hvis der er problemer med driften, og afhjælpning/repairation vil herefter blive udført senere efter nærmere aftale.

Mod betaling i perioden 1. maj til 30. september. Tekniker kan rekvireres mandag-torsdag mellem kl. 7:00-15:30, samt fredag fra 7:00-12.00. Følgende dage lukket: 1. maj, Kr. Himmelfartsdag, 2. Pinsedag og Grundlovsdag. Det skal bemærkes, at det må ikke forventes, at der uden for normal arbejdstid kan stilles en tekniker til rådighed.

6. **Særligt for serviceaftaler med frie tilkald** er pt. ikke en mulighed.

7. **Forbehold og undtagelser gældende for alle serviceaftaletyper.**

Sørby Varme & køleservice tager forbehold for, at den enkelte kunde, apparattype og anlægsopbygning kan godkendes til at være omfattet af denne aftale. Sørby Varme & køleservice forbeholder sig herunder ret til at afvise varmepumper som ikke er installeret af Sørby Varme & køleservice. Der tegnes alene serviceaftaler i Danmark. Der tegnes ikke serviceaftaler for varmepumper beliggende på ikke bro faste øer.

Tegning af serviceaftalen forudsætter, at Sørby Varme & køleservice har accepteret at kunne servicere installationen, og at der er udført serviceeftersyn indenfor de seneste 12 måneder. Er det ikke tilfældet, skal der udføres serviceeftersyn før serviceaftalen kan tegnes. Sørby Varme & køleservice forbeholder sig ret til at afvise tilmeldinger på visse varmepumper, eller stille krav om tillægspris, hvis det ved første servicebesøg konstateres, at varmepumpens tilstand er dårlig, eller opbygningen af varmepumpeanlægget er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet. Tilsvarende gælder, hvis det på noget tidspunkt viser sig, at Kundens eksisterende installationer ikke er udført i henhold til gældende lovgivning, eller Kunden ikke lever op til sine forpligtelser efter Betingelsernes pkt. 8. Sørby Varme & køleservice kan kræve, at en serviceaftale ændres til en anden aftaleperiode og/eller serviceaftalstype (fra frie tilkald til uden frie tilkald) grundet varmepumpeanlæggets alder og/eller stand.

Sørby Varme & køleservice er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele, automatikudstyr og lign. Medmindre andet er aftalt med Sørby Varme & køleservice, dækkes ydelserne, der er beskrevet i Betingelserne kun, når de udføres af Sørby Varme & køleservice. Der monteres kun reservedele/komponenter, der leveres af Sørby Varme & køleservice.

Sørby Varme & køleservice kan forlange at få udført forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader der kan opstå på varmepumpen, 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 eller lignende.

**Følgende ydelser er i det hele ikke dækket af serviceaftalen**, og skal betales særskilt: • Tilkald af tekniker, hvis Kunden har en serviceaftale uden frie tilkald • Forbrug/køb af komponenter, materialer og reservedele af enhver art • Udskiftning af varmepumpe • Medgået arbejdstid til serviceeftersyn der overstiger to timer • Kontrol (udover visuel kontrol) samt udskiftning af varmtvandsbeholdere eller udsyring/rensning af rør eller varmespiraler i varmtvandsbeholdere • Udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholderen • Udskiftning af shunt/shuntpumpe samt brugsvandspumpe • Arbejde, der skal udføres på bygningsdele • Tømning og fyldning af kølemiddel HFC-gas på kølekreds • Demontering af skabe eller hylder, hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt, eksempelvis, hvor varmepumpen er indbygget i et skab o.l. • Kontrol eller udskiftning af anode i varmtvandsbeholder • Tilkald til defekte komponenter, der ikke ønskes udskiftet. • Udgifter til færgeoverfart til øer, som ikke kan nås uden færge.

**Følgende situationer er ikke dækket af serviceaftalen, og skal i det hele betales særskilt:** • Skader på varmepumpen, der er omfattet af en forsikring eller selvrisiko under sådan forsikringsskader • Fejl, der er forårsaget af manglende pasning, hævværk, frost- og vandskade samt lynnedslag (overspænding) • Tilkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter Sørby Varme & køleservice anvisninger • Skader eller fejl på ukurante komponenter • Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer • Skader eller fejl på eller forårsaget af husets elinstallation • Skader eller fejl i den varmfordelende del af varmepumpen (rør, radiatorer mv.) • Fejl ved brugsvandsinstallationer • Skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (f.eks. fast brændsels-, solvarmeanlæg og lign.) • Tilkald til strømsvigt, vandpåfyldning, antifrostvæske påfyldning, kølemiddelpåfyldning, fejlbetjening af varmepumpen, eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen • Fejlmonteret eller fejlplaceret GSM-modul eller manglende dækning fra teleudbyder på GSM-modul • Mangelfuld internetdækning eller WIFI-forbindelse til varmepumpen • Genudkald til defekte komponenter der ikke ønskes udskiftet. • Forgæves kørsel til bekræftet besøg • Skader og fejl forårsaget af udefrakommende omstændigheder.

8. **Adgangsforhold, sikkerhed mv.** Kunden er forpligtet til at sikre, at servicearbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt forsvarligt, og til at sørge for sikre adgangsforhold til varmepumpen. Kunden skal for egen regning sikre, at alle særlige foranstaltninger, der er nødvendige for at Sørby Varme & køleservice kan udføre servicearbejdet, eksempelvis brug af stige, lift, kran, stillads, faldsikring eller lignende er til stede. Kunden skal sikre, at servicearbejde kan udføres i henhold til gældende sikkerhedsregler, herunder stigeregulativet. Konstateres det ved et besøg hos Kunden, at Kunden ikke lever op til sine forpligtelser efter nærværende afsnit, kan Sørby Varme & køleservice betragte det som forgæves kørsel til kræftet besøg, som faktureres særskilt.
9. **Misligholdelse.** Hvis en part 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 rettidige 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 Sørby Varme & køleservice ansvar er begrænset som anført under afsnit 14: ”ansvar”.
10. **Overdragelse.** I tilfælde af at Kunden sælger sin bopæl, skal Sørby Varme & køleservice acceptere et ejerskifte og dermed debitorskifte i forhold til aftalen, forudsat at Sørby Varme & køleservice ikke har væsentlige indvendinger imod den nye ejer. Væsentlige indsigelser kan f.eks. være tilfælde, hvor en ny ejer ikke kan kreditgodkendes i henhold til enhver tid gældende kreditprocedure. Ejerskifte skal meddeles Sørby Varme & køleservice hurtigst muligt, og hvor det er muligt, med mindst 60 dages skriftligt varsel. Kunden bør i tilfælde af ejerskifte sikre sig, at køberen af Kundens bopæl er bekendt med serviceaftalen, herunder særligt vilkårene ovenfor om debitorgodkendelse ved Sørby Varme & køleservice. Ejerskifte kan først anses for accepteret med frigørende virkning for Kunden, når og hvis Sørby Varme & Køleservice har indgået skriftlig aftale med den nye ejer om indtræden i aftalen. Sørby Varme & køleservice er berettiget til at overdrage sine rettigheder og pligter i henhold til serviceaftalen helt eller delvist til tredjemand uden Kundens accept.
11. **Fornyelse og opsigelse af serviceaftalen.** Er Kunden erhvervsdrivende, løber serviceaftalen indtil den opsiges med 1 måneds varsel til udløbet af en aftaleperiode. Hvis en serviceaftale uretmæssigt opsiges af Kunden inden for aftaleperioden, vil der blive lavet ekstrafakturering iht. prisen på en etårig aftaleperiode. Der refunderes ikke på aktive eller for sent opsagte serviceaftaler. Er Kunden forbruger, er serviceaftalen uopsigelig i 5 måneder, og kan derefter frit opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned. Hvis serviceaftalen ikke opsiges, forlænges den automatisk for en ny aftaleperiode. Sørby Varme & køleservice kan opsiges serviceaftalen med 1 måneds varsel, og forbeholder sig derudover ret til at opsiges/ændre en serviceaftale uden varsel: • hvis Kunden ikke følger Sørby Varme & køleservice anbefalinger vedr. varmepumpen og varmeanlægget • hvis Kunden eller en af Kunden anvist person/firma uden om Sørby Varme & køleservice gør indgreb i varmepumpeanlægget og/eller • hvis varmepumpeanlægget, grundet alder eller slitage ikke kan bringes til at fungere uden væsentlige driftsstop eller funktionsfejl.
12. **Betaling.** Betaling for serviceaftalen faktureres samlet, når service er udført, medmindre der er aftalt månedlig **betaling på abonnement**. Sørby Varme & køleservice har dog ret til at kræve forudbetaling, hvis Sørby Varme & køleservice vurderer det hensigtsmæssigt. I det omfang Kunden ydes kredit, sker dette uden omkostninger for Kunden, til 0 % i rente og til en ÅOP på 0 %, hvorfor forholdet således ikke er omfattet af Kreditaftalelovens regler. Sørby Varme & køleservice er berettiget til at foretage kreditcheck af Kunden med henblik på at vurdere Kundens kreditværdighed. Kunden er forpligtet til at tilmelde betalingen til Betalingservice/Leverandørservice. Ved serviceaftale med frie tilkald, er frie tilkald dækket efter udført service, når serviceaftalen er betalt. Ydelser og reservedele, der ikke er dækket af serviceaftalen, faktureres løbende i forbindelse med serviceeftersyn eller tilkald. Betalingsfristen fremgår af fakturaen.
13. **Regulering af priser.** Sørby Varme & køleservice forbeholder sig retten til at regulere serviceaftalepriserne i takt med prisudviklingen og ved andre forhold der påvirker omkostningsniveauet på kundens serviceaftaletype eller varmepumpe. Ret til ændring af priser og vilkår forbeholdes.

14. **Ansvar.** Sørby Varme & køleservice er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til serviceaftalen og Betingelserne. Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper Sørby Varme & køleservice manglerne inden for rimelig tid efter samme er blevet gjort skriftlig opmærksom med manglen. Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles Sørby Varme & køleservice straks efter servicearbejdets udførelse for erhvervsdrivende, og ellers inden for rimelig tid. Uanset om Sørby Varme & køleservice kan ifalde mangelansvar, er Sørby Varme & køleservice 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. Der kan i forbindelse med service og reparationer forekomme afbrydelser i varmforsyningen, hvilket ikke berettiger Kunden til erstatning/kompensation. Sørby Varme & køleservice er alene ansvarlig for skader, der er forårsaget af tjenesteydelser leveret af Sørby Varme & køleservice, såfremt skaden er tilføjet ved forsætlig eller grov uagtsom adfærd. Sørby Varme & køleservice ansvar i henhold til serviceaftalen kan ikke samlet overstige et beløb på DKK 250.000.
15. **Leveringshindringer og force majeure.** Dersom Sørby Varme & køleservice bliver ude af stand til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser på grund af force majeure, suspenderes opfyldelsen af de forpligtelser, som påhviler Sørby Varme & køleservice i henhold til serviceaftalen, så længe og i det omfang opfyldeshindringen består. Sørby Varme & køleservice skal søge at overvinde force majeure situationen så hurtigt som muligt. Force Majeure forstås som, men er ikke begrænset til, forhold som brand, eksplosion, ulovlig og lovlig strejke, fysiske blokader, lockout, krig, begrænsninger i produktion, oversvømmelser, skader eller havari på fast ejendom, maskiner, anlæg eller transportmidler, manglende mulighed for at fremskaffe arbejdskraft på overenskomstmæssige vilkår, leveringssvigt fra underleverandører eller andre forhold der ligger uden for Sørby Varme & køleservice kontrol. Hvis en force majeure begivenhed medfører, at Sørby Varme & køleservice kun ved
16. afholdelse af ganske uforholdsmæssige økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser, skal dette sidestilles med, at Sørby Varme & køleservice er ude af stand til helt eller delvis at opfylde sine forpligtelser. Sørby Varme & køleservice er fritaget for ethvert erstatningskrav fra Kunden som følge af Force Majeure, herunder også ethvert indirekte tab.
17. **Tvister.** I tilfælde af at Kunden ønsker at klage over de fra Sørby varme & køleservice leverede ydelser, skal Kunden kontakte Sørby Varme & køleservice pr. telefon, tlf. 88 44 08 09 eller mail [sorby@varmekoaleservice.dk](mailto:sorby@varmekoaleservice.dk). Klage kan også sendes til Sørby Varme & køleservice på adressen Sørby Hovedgade 24, 4200 Slagelse. Tvister mellem Kunden og Sørby Varme & Køleservice afgøres efter dansk ret.
- Erhvervskunder med Civilretten som aftalt værneting. Privatkunde ved hjemting.  
Privatkunden er tillige berettiget til at klage over det udførte arbejde til Ankenævnet for Tekniske Installationer, Paul Bergsøes Vej 6, 2600 Glostrup. Læs mere på <https://el-vvs-anke.dk>.
18. **Persondata.** Sørby Varme & køleservice indsamler, opbevarer og behandler kontaktoplysningerne på Kunden og oplysninger om udført service bl.a. til brug for opfyldelsen af nærværende aftale.
19. **Ikrafttræden og ændring.** Betingelserne er gældende fra den 01.04.2023. Sørby Varme & køleservice er berettiget til, når som helst, at ændre Betingelserne. Oplysninger om ændringer meddeles Kunden på anden måde, som samme finder hensigtsmæssig, f.eks. i forbindelse med fakturering eller en servicemeddelelse til Kunden. Hvis ændringerne skyldes regulatoriske forhold, herunder påbud fra offentlige myndigheder, hvis der er tale om uvæsentlige ændringer eller ændringer til Kundens fordel, er Kunden forpligtet til at acceptere de nye Betingelser, fra tidspunktet for meddelelse om ændringerne. Skyldes ændringerne andet end regulatoriske forhold, og er ændringerne til væsentlig ugunst for Kunden, er

kunden forpligtet til at overholde de nye almindelige betingelser fra det i meddelelsen angivne tidspunkt, medmindre Kunden forinden har opsagt aftalen inden for den i meddelelsen angivne frist. Opsigelsen vil i så fald have virkning fra tidspunktet for ændringernes ikrafttræden.

20. **Fortrydelsesret** (gælder kun hvis Kunden er forbruger). Ifølge forbrugeraftaleloven har Kunden 14 dages fortrydelsesret fra tidspunktet for serviceaftalens indgåelse. Fortrydelsesretten udnyttes ved, at Kunden senest 14 dage efter aftaletidspunktet udtrykkeligt informerer Sørby Varme & køleservice om, at Kunden fortryder aftalen. Kunden kan sende en mail til [sorby@varmekoleservice.dk](mailto:sorby@varmekoleservice.dk). Hvis Kunden har meddelt accept af, at Sørby Varme & køleservice må påbegynde levering af sine ydelser straks, bortfalder fortrydelsesret i det øjeblik, Sørby Varme & køleservice påbegynder levering/klargøring til levering ved Kundens bopæl uanset, dette sker før udløbet af de 14 dages fortrydelsesfrist.

21. **Generelle kontaktoplysninger:**

Sørby Varme & Køleservice  
Sørby Hovedgade 24  
4200 Slagelse  
Telefon: 88 44 08 09  
Mail. [Sorby@varmekoleservice.dk](mailto:Sorby@varmekoleservice.dk)