

# Leveringsbetingelser for Nærvarme Danmark – Privatkunde - abonnement

Gældende pr. juli 2023

## 1. Generelt | Aftalens indhold

Nærvarme Danmark A/S (CVR-nr. 83 83 71 28) står på et økonomisk stærkt fundament som datterselskab af energiselskabet SEF A/S anno 1906. Disse leveringsbetingelser gælder for levering af nærvarme, hovedsageligt bestemt til ikke-erhvervsmæssig brug.

Nærvarme Danmark og Kunden har indgået aftale om Nærvarme Danmarks levering af nærvarme til Kunden.

Aftalen om levering af nærvarme består af:

- Den specifikke aftale om levering af nærvarme, og som parterne har underskrevet ("Aftalen") og
- Disse betingelser for levering af varme ("Leveringsbetingelserne")

Leveringsbetingelserne udgør således 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.

Kundens nærvarme leveres fra en varmepumpe, der installeres hos Kunden. Nærvarme Danmark ejer og driver varmepumpen på de nærmere betingelser og vilkår der fremgår i disse leveringsbetingelser.

Kunden kan vælge, at Nærvarme Danmark leverer el til varmepumpen, eller om Kunden selv ønsker at indkøbe el. Dette vil fremgå af Aftalen.

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

Det kan være en forudsætning for Aftalen, at Kunden accepterer at få leveret el fra en el-leverandør som Nærvarme Danmark samarbejder med, indenfor det geografiske område hvor Kunden er bosat. Dette vil i så fald fremgå af Aftalen. Kundens oplysninger videregives til el-leverandøren som vil kontakte Kunden. Kunden kan i henhold til lovgivningen maksimalt være bundet af en elaftale i 6 mdr. Derefter er Kunden i sin ret til at skifte el-leverandør.

## 2. Ejerskab til varmepumpeanlægget

Nærvarme Danmark er ansvarlig for indkøb af og finansiering af varmepumpeanlægget og har ejerskabet til varmepumpeanlægget. Nærvarme Danmarks ejerskab overgår ikke på noget tidspunkt til Kunden. Nærvarme Danmarks ejerskab vedrører alle dele af varmepumpeanlægget, dvs. både "inde-dele" og "ude- delen" samt målerskab, medmindre andet specifikt fremgår af Aftalen. Kunden har brugsretten til anlægget. Kunden må ikke udleje, overdrage eller sælge anlægget. Kunden må ikke ændre eller fjerne typebetegnelser, fabrikationsnumre og lignende fra anlægget.

## 3. Opsætning og installation af varmepumpeanlægget

Nærvarme Danmark har ansvar for dimensionering, installation og idriftsættelse af varmepumpeanlægget. Nærvarme Danmark eller en af Nærvarme 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. Løsningsforslag er drøftet med Kunden, og Kunden og Nærvarme Danmark er blevet enige om den i Aftalen anførte løsning.

Placeringen af varmepumpens ude-del aftales med Kunden. Nærvarme Danmark rådgiver omkring placering af varmepumpens ude-del og inde-del. Varmepumpen placeres, hvor det er teknisk muligt og mest optimalt under hensyntagen til drift, støj og adgangsforhold. Såfremt Kunden ønsker ude-delen eller inde-delen flyttet efter installationen er gennemført påhviler omkostningerne for dette Kunden.

Installation, isolering, indstilling og test mv. af varmepumpeanlægget sker i henhold til gældende regler og forskrifter.

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. Hvis installation af varmepumpeanlægget ikke kan gennemføres af sikkerhedsmæssige årsager eller uden at bryde gældende lovgivning, er Nærvarme Danmark berettiget til at nægte installationen, indtil Kunden har afhjulpet eventuelt konstaterede mangler.

Aftalen inkluderer standard-isolering mellem varmepumpens ude-del og inde-del. Ønsker Kunden yderligere teknisk isolering er dette en ekstra udgift, der påhviler kunden, og aftale herom skal være indgået i Aftalen eller i tillægsaftale i forbindelse med installationen.

Ved mistanke om asbest i den eksisterende installation, kan Nærvarme Danmark kræve en asbestprøve for Kundens regning. Ved påvist asbest skal der forud for installationen foretages en asbestsanering og udgiften til denne påhviler Kunden.

Der skal i Kundens bolig installeres en MID-godkendt afregningsmåler, der alene måler elforbruget i varmepumpen, medmindre det er aftalt, at Kunden selv indkøber el til varmepumpen.

I forbindelse med installation af varmepumpeanlægget, må Kunden påregne cirka 1-2 dage uden varme.

Nærvarme Danmark afinstallerer Kundens nuværende varmeløsning. Hvis det fremgår af Aftalen, bortskaffer Nærvarme Danmark Kundens tidligere varmeløsning.

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

I tilfælde af Kundens om- eller tilbygning, som nødvendiggør ændringer i varmepumpeanlægget eller i indstillingerne af anlægget skal Kunden kontakte Nærvarme Danmark herom. Nærvarme Danmark er ikke ansvarlig for mangelfuld opvarmning i tilfælde af Kundens om- eller tilbygning. Kunden har ret til ændringer i varmepumpeanlægget eller indstillingerne af anlægget som følge af Kundens om- eller tilbygning, mod betaling af de ekstra udgifter og eventuel ændring i det månedlige abonnement. Nærvarme Danmark og Kunden indgår et skriftligt tillæg til Aftalen som indeholder de nye oplysninger og priser.

Kunden ejer og er ansvarlig for boligens øvrige dele af varmesystemet, herunder radiatorer, varmepaneler og varmerør. Kunden er ansvarlig for at holde disse dele af varmesystemet i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering. Nærvarme Danmark forestår opsætning af Wi-Fi til varmepumpen. Efter denne første opkobling er Kunden selv forpligtet til at opretholde internetforbindelse til varmepumpen. Såfremt at varmepumpen har forbindelse til internet, vil eventuel fejlmelding på varmepumpen blive registreret hos Nærvarme Danmark og Kunden har dermed forbedret mulighed for hurtig support alle ugens dage i tidsrummet 08.00 – 22.00.

### 3.1 Rettidig ændring eller annullering af installationsdato

Såfremt Kunden ønsker at ændre installationsdato eller annullere installationen, skal dette ske senest 3 hverdage før aftalte installationsdato, så kapaciteten kan allokeres til anden part. Nærværme Danmark forbeholder sig retten til at viderefakturere tab som følge af for sen ændring eller annullering.

### 3.2 Til gasfyrsejere – søgning af afblændingspuljen

Kunden forestår selv at søge om tilskuddet via afblændingspuljen, hvis denne er åben samt meddele [EVIDA](#) omkring afblænding af gas.

### 3.3 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 vil 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.

## 4. Drift, vedligeholdelse og service

Nærværme Danmark står for service, drift, vedligeholdelse og reparation af varmepumpen, herunder lovpligtige eftersyn. Dette er indeholdt i den aftalte abonnementspris.

Nærværme Danmark er berettiget til at foretage tidsmæssige reguleringer af varmepumpens forbrug med det formål at optimere elforbruget i forhold til elnettet og regulerkraftmarkedet, og sikre den laveste mulige betaling for elforbruget. Dette skal dog ikke være til gene for Kunden. Kunden sikres en fremløbstemperatur på minimum 40 grader i disse perioder.

I tilfælde af driftsproblemer, nedbrud eller andet, kan Kunden kontakte Nærværme Danmark (telefon 70 22 23 12 fra kl. 8.00-22.00). Varmepumpen er indstillet efter Nærværme Danmarks forskrifter, hvilket registreres efter indstilling af varmepumpen. Eventuelle omkostninger Kunden har påført sig som følge af Kundens egne initierede ændringer, justeringer og reguleringer af varmepumpeindstillingerne påhviler Kunden og Nærværme Danmark kan ikke holdes til ansvar.

Kunden er ikke berettiget til selv at foretage nogle former for udbedringer eller andre ændringer på varmepumpeanlægget eller rekvirere en tredjemand hertil. Ligeledes skal Kunden 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 Nærværme Danmark berettiget til at viderefakturere Kunden for de faktiske udgifter, som er medgået til løsning af problemet og/eller reparation.

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 ikke krav på kompensation for afbrydelser.

Nærværme Danmarks personale, eller personer udpeget af Nærværme Danmark skal, så længe ejendommen er tilsluttet varmepumpen, mod behørig legitimation, til enhver tid have adgang til alle dele af ejendommens varmeanlæg for eftersyn, trykprøvning, aflæsning samt afbrydelse. Nærværme Danmark har ligeledes ret til på ethvert tidspunkt at reparere eller udskifte varmepumpen. Nærværme Danmark eller Nærværme Danmarks samarbejdspartner kontakter Kunden forinden og aftaler tidspunkt for Nærværme Danmarks besøg hos Kunden.

Abonnementet dækker **ikke** Kundens eksisterende varmeanlæg af vandbårne rør og radiatorer/gulvvarme. Kunden skal fx selv sørge for, at anlægget påfyldes vand, hvis det mangler tryk, lufte radiatorer ud, løsne radiatorventiler der hænger, ordne tilstoppede rør/vandinstallationer m.m. Vejledning medfølger og findes på nærvarme.dk og Nærvarme Danmark guider, hvis det er nødvendigt. Abonnementet dækker heller ikke omkostningerne til en udvidelse af, hvor mange ampere Kunden kan trække, hvis behov for flere ampere stiger eller hvis det fra start ikke har været bragt i orden (tjek evt. elnetselskab, hvis der er tvivl herom).

Har Kunden tilvalgt foliering af varmepumpen, vil folieringen ikke blive genskabt såfremt varmepumpen i løbet af abonnementet skal udskiftes uanset årsag. Ved opsigelse af abonnementet skal Kunden betale 1.000 kr. for affoliering af varmepumpen. Reklamationsretten gælder ikke slid og stød. Foliering foretages inden installation af varmepumpen.

## 5. Pris og betalingsbetingelser

Den specifikke pris, som Kunden skal betale, er anført i Aftalen.

Kunden betaler et engangsbeløb til Nærvarme Danmark. Engangsbeløbet dækker en del af de udgifter, der medgår til installationen af varmepumpeanlægget.

Engangsbeløbet (opstartsprisen) forfalder til betaling senest 7 dage inden installationsdatoen. Nærvarme Danmark skal have modtaget engangsbeløbet inden installationen af anlægget påbegyndes. Såfremt beløbet ikke er betalt rettidigt, er Nærvarme Danmark berettiget til at udskyde påbegyndelse af installationen, indtil betaling sker.

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

Kunden betaler et månedligt abonnementsbeløb. Abonnementsbeløbet dækker udgifter varmepumpen herunder service og vedligeholdelse af varmepumpen.

Abonnementsbeløbet kan i Aftalens løbetid ændres ved individuelt varsel til Kunden i henhold til pkt. 13.

Såfremt det er aftalt, at Nærvarme Danmark indkøber el til varmepumpen, betaler Kunden, ud over ovennævnte abonnement, et variabelt beløb dækkende udgifter til el, afgifter, tariffer eller andre offentlige afgifter. Dette beløb fastsættes ud fra et beregnet forbrug og kan ændres én gang om året ved en ny beregning af forbrug, dog tidligst på det tidspunkt som er angivet i Aftalen. Herudover kan beløbet ændres i overensstemmelse med punkt 13.

Hvis Kundens elforbrug til varmepumpen i en 12 måneders periode – et helt kalenderår fra januar til januar - har været 5% mere eller mindre end det beregnede forbrug, reguleres det variable månedlige beløb for det kommende år.

Hvis Kunden energiforbedrer sin bolig, eller af andre årsager har et vedvarende lavere forbrug end det beregnede, har Kunden ret til at få beregnet et nyt variabelt beløb, baseret på det dokumenterede lavere forbrug.

Prisen på el/varme i Aftalen, omfatter alene det, der forbruges af varmepumpen. Kunden skal herudover betale for den el som husstanden bruger og som måles på husstandens hovedmåler.

Når Nævarme Danmark indkøber el til varmepumpen, vil varmepumpens elforbrug primært baseres på Vindstrøm. Med oprindelsesgarantier sikrer Nævarme Danmark, at den mængde el varmepumpen bruger, ud fra beregnet forbrug, reserveres og produceres af danske vindmøller.

Alle priser, inklusive skatter, moms og afgifter, angives og afregnes i Danske Kroner. Regningerne fra Nævarme 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 Nævarme Danmarks gebyrliste på hjemmesiden <https://naervarme.dk/gebyroversigt/>.

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

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

## 6. Ansvar | Forsikring

Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige ansvars- og erstatningsregler. Nævarme Danmark er dog i intet tilfælde ansvarlig for driftstab, ej heller for avancetab eller andet indirekte tab, herunder f.eks. skade på Kundens ejendom som følge af manglende opvarmning, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra Nævarme Danmarks side.

Kunden er forpligtet til selv, eller via Kundens husforsikring at dække skader på varmepumpeanlægget, som Nævarme Danmark ikke kan gøres ansvarlig for, herunder men ikke begrænset til:

- Fejl, som er forårsaget af manglende pasning, hæværk, frost- og vandskade samt overspænding (lynnedslag), medmindre fejlen kan henføres til forhold, som udspringer fejl, mangler eller slitage i varmepumpen,
- 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 Nævarme 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 er forpligtet til at tegne og opretholde sædvanlig tingsskedeforsikring (husforsikring), der dækker skade på varmepumpeanlægget (herunder som følge af lynnedslag og el-skade, hæværk, brand og tyveri).

Forinden Aftalens indgåelse, har Kunden givet Nævarme Danmark fuldmagt til at kontakte Kundens forsikringsselskab med mulighed for at sikre, at varmepumpen er eller bliver omfattet af Kundens forsikring. Hvis dette medfører en forhøjelse af Kundens forsikringspræmie, er dette for Kundens egen regning.

## 7. Sikkerhedsstillelse

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Nævarme Danmark stille krav til Kunden om kontant depositum, anfordringsgaranti fra Kundens bank eller anden

tilfredsstillende sikkerhed som vilkår for at indgå leveringsaftale eller som vilkår for fortsat levering. Dette gælder også selvom Kunden ikke aktuelt er i restance over for Nævarme Danmark. Sikkerhedens størrelse må ikke overskride Nævarme Danmarks risiko i det konkrete tilfælde og kan højst udgøre 5 måneders betaling. Nævarme Danmark kan kræve, at sikkerheden er stillet, inden leveringen påbegyndes eller fortsættes.

#### **8. 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 betragtes bl.a. Kundens manglende opfyldelse af Nævarme Danmarks krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 7. Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er Nævarme Danmark berettiget til at indberette dette til godkendte kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.

Ved Kundens manglende opfyldelse af Nævarme Danmarks krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 7, er Nævarme Danmark berettiget til at afbryde varmepumpeanlægget indtil Kunden har stillet den fornødne sikkerhed. Kunden vil blive opkrævet et gebyr i forbindelse med Nævarme Danmarks besøg hos Kunden i forbindelse med afbrydelse. Det gældende gebyr fremgår af Nævarme Danmarks gebyroversigt på hjemmesiden <https://naervarme.dk/gebyroversigt/>.

Ved dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Nævarme Danmark straks underrettes herom. Nævarme Danmark kan i disse tilfælde forlange sikkerhedsstillelse som betingelse for fortsat levering under Aftalen, jf. punkt 7, dog ikke i forbindelse med rekonstruktionsbehandling, medmindre andet er bestemt ved lov.

#### **9. Kontraktperiode | Opsigelse | Ophævelse**

Aftalen er gældende når denne er underskrevet. Aftalen er løbende, uden slutdato.

Kunden kan opsiges Aftalen med én måneds varsel til en måneds udgang, når der er gået 5 måneder efter Aftalens indgåelse.

Nævarme Danmark kan ikke opsiges Aftalen i de første 10 år. Efter de 10 år kan Nævarme Danmark opsiges Aftalen med 3 måneders varsel til udgangen af en måned. Aftalen opsiges kun såfremt det kan påvises, at den pågældende varmepumpeinstallation har uforholdsmæssige store driftsomkostninger for Nævarme Danmark. Heri medregnes ikke omkostninger til udskiftning af pumpe dele, der forventeligt skal udskiftes efter 10-20 år. Nævarme Danmark har ikke interesse i at opsiges aftalen medmindre, der er tale om større økonomisk tab som følge af varmepumpeinstallationen.

Aftalen kan ophæves i tilfælde af væsentlig misligholdelse, jf. pkt. 8.

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 Nævarme Danmark indtræde i Aftalen.

#### **10. Aftalens ophør**

Ved ophør af Aftalen er Nævarme Danmark berettiget til, men ikke forpligtet til, at nedtage varmepumpen. Kunden skal give Nævarme Danmark eller Nævarme Danmarks samarbejdspart adgang til både varmepumpens "inde-del" og "ude-del" med henblik på nedtagning. Kunden forestår selv enhver nødvendig

reetablering efter nedtagning, samt etablering af alternativ varmeløsning/genetablering af den tidligere varmeløsning.

På ophørstidspunktet er Kunden forpligtet til at betale skyldige beløb.

Hvis Nærvarme Danmark ophæver Aftalen på baggrund af Kundens væsentlige misligholdelse, jf. pkt. 8, eller hvis Kunden opsiger Aftalen i henhold til pkt. 9, er Kunden forpligtet til at betale et gebyr til dækning af de omkostninger, som Nærvarme Danmark har til afbrydelse og nedtagning af varmepumpeanlægget. Gebyret fremgår af Nærvarme Danmarks gebyrliste på hjemmesiden <https://naervarme.dk/gebyroversigt/>. Derudover forpligter kunden sig til betaling af det beløb som installationen har medført af meromkostninger i forhold til en standardmæssig installation og som er udtrykkeligt anført i Aftalen.

### 11. Ejerskifte og overdragelse

Hvis Kunden overdrager sin ejendom til en ny ejer, skal Kunden meddele dette til Nærvarme Danmark. I de tilfælde, hvor der er etableret en ekstra el-måler skal der i forbindelse med ejerskiftet foretages en aflæsning af måleren med henblik på udarbejdelse af opgørelse.

Kunden er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil Nærvarme Danmark skriftligt har accepteret den nye ejers indtræden i aftaleforholdet med Nærvarme Danmark. Den hidtidige ejer skal drage omsorg for, at den nye ejer orienteres om, at Nærvarme Danmark har ejendomsretten til varmepumpen, og at den nye ejer har mulighed for at indtræde i Aftalen med Nærvarme Danmark. Den nye ejers indtræden i Aftalen, er betinget af positiv kreditvurdering. En gyldig overdragelse af Aftalen er betinget af, at der indgås skriftlig underskrevet aftale mellem Nærvarme Danmark og den nye ejer.

Hvis Nærvarme Danmark ikke godkender den nye ejers indtræden, er Nærvarme Danmark berettiget til at nedtage varmepumpeanlægget, og de samme vilkår for ophør af Aftalen under pkt. 10, er gældende. Hvis Nærvarme Danmark ikke modtager meddelelse om ny ejer, er Kunden forpligtet til at betale såvel fast abonnementsbidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil Nærvarme Danmark har modtaget meddelelse om ny ejer. Ligeledes er Kunden forpligtet til at betale såvel fast abonnementsbidrag som forbrugsbidrag efter måler, hvis Nærvarme Danmark ikke skriftligt har accepteret den nye ejers indtræden i aftaleforholdet.

Nærvarme Danmark er berettiget til at overdrage Aftalen og/eller ejendomsretten til varmepumpeanlægget til tredjemand.

### 12. 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.

### 13. Ændringer

Nærvarme Danmark og Kunden kan aftale ændringer til Aftalen, f.eks. som følge af Kundens om- eller tilbygning, jf. pkt. 3. Sådanne ændringer aftales ved skriftlig og underskrevet tillæg til Aftalen.

Nærvarme Danmark forbeholder sig retten til at ændre Aftalens priser eller andre vilkår i Aftalen og 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 elnetselskaber, 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
- Til dækning af dokumenterbare forøgede omkostninger ved en hel eller delvis udskiftning af varmepumpeanlægget, udstyr, eller tilbehør såfremt det kan påvises, at den pågældende udskiftning giver et uforholdsmæssigt stort tab for Nærvarme Danmark (gælder ikke udskiftning af forventeligt nedslidte pumpe dele som følge af almindeligt brug),
- Ved kundens om- eller tilbygning som anført under pkt. 3

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, Betalingserviceoversigt 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 på de væsentligt ændrede vilkår, kan Kunden opsiges Aftalen i overensstemmelse med pkt. 9.

#### **14. 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 Aftalen 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. Kan Nærvarme Danmark ikke opfylde sine forpligtelser efter Aftalen på grund af, at



elnetselskabet eller Energinet har erklæret force majeure i distributions- og/eller transmissionssystemet, udgør dette forhold tillige force majeure i forholdet mellem Nærvarme Danmark og Kunden.

### **15. Personoplysninger**

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

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

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

### **16. Uoverensstemmelser, kundeklager**

Hvis du ikke er tilfreds med Nærvarme Danmarks opfyldelse af Aftalen, bedes du henvende dig til Nærvarme Danmark på telefon 70 22 12 14. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Nærvarme Danmark. Nærvarme 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 Nærvarme Danmark til:

Ankenævnet på Energiområdet Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby  
Telefon 4171 5301, [post@energianke.dk](mailto:post@energianke.dk) - [www.energianke.dk](http://www.energianke.dk).

Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber.

### **17. Lovvalg og værneting**

Tvister mellem Kunden og Nærvarme Danmark afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsreglerne i Købelovens forbrugerafsnit. Sager mod Nærvarme 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 Nærvarme 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](mailto: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