

- 🔹 Ekspert i varme
- 🔹 Energirådgivning
- 🔹 Små & større VVS opgaver
- 🔹 Serviceaftaler & vedligeholdelse
- 🔹 Gas, fjernvarme & varmepumper

Rødovre, den / - 2024

## VARMEPUMPE SERVICEAFTALE

Ovenstående har indgået en serviceaftale på følgende adresse:

Anlægsadresse	Anlæg
Postnr. + by:	
Telefon	
E-mail adresse	

Sæt kryds, hvis du fremover ønsker at modtage faktura pr. mail

Type	
Model	
Årgang	

Priserne er angivet for hele serviceperioden og inklusiv moms  
Priserne reguleres 1 gang årligt og er gældende pr. 1.5.2024

Betaling for serviceaftalen faktureres og opkræves forud i forbindelse med serviceperiodens start jf. pkt. 7. Aftalen bliver automatisk forlænget, såfremt aftalen ikke opsiges skriftligt senest 1 måned før udløb, jf. pkt. 8 og 9

Eventuel forbrug af reservedele vil blive opkrævet på en særskilt faktura, jf. pkt. 5

Sæt kryds <input type="checkbox"/>	Eftersyn årligt uden tilkald for luft-vand varmepumper op til 2,5 kg. kølemiddel	Kr. 2.100,00
Sæt kryds <input type="checkbox"/>	Serviceaftale om årligt eftersyn inkl. frie tilkald for luft-vand varmepumper op til 2,5 kg. kølemiddel	Kr. 2.750,00

Med venlig hilsen  
**Dehlsen & Sønner VVS A/S**

Firmaets underskrift

Kundens underskrift:

Dato..... / Underskrift



# Betingelser for Dehlsen & Sønner VVS A/S serviceaftale luft/vand varmepumpe

Læs opdaterede betingelser på: [www.dehlsen.dk/serviceaftale/varmepumpe](http://www.dehlsen.dk/serviceaftale/varmepumpe)  
Gældende fra 1. maj 2022  
Servicebetingelser bliver ført ajour på vores hjemmeside:

## 1. OM SERVICEBETINGELSERNE

Disse servicebetingelser gælder for luft/vand varmepumper med en effekt på 6 – 17 kW, dog max 2,5 kg kølemiddel påfyldning.

Serviceaftalen er gældende for en 12 måneders periode og der udføres hovedeftersyn 1 gang årligt.

Det er lovpligtigt at få efterset sin varmepumpe.  
Det er kundens ansvar at sikre at der udføres eftersyn.

## 2. OM HOVEDEFTERSYNET

Et hovedeftersyn omfatter årligt lovpligtigt kontrol af varmepumpen. Eftersynet kan også omfatte udskiftning af slidte/defekte komponenter for at forebygge driftsstop eller driftsforstyrrelser. Selve komponenterne og reservedelene er ikke dækket af aftalen, jf. pkt. 5.

Hovedeftersynet udføres inden for normal arbejdstid og normalt inden for de første 2 måneder efter, at aftalen er trådt i kraft / forlænget.

### Normal arbejdstid er:

Mandag – torsdag fra kl. 7.30 – 16.00  
Fredag 7.30 – 14.00.

Hovedeftersynet omfatter følgende:

- Generel vurdering af varmepumpens tilstand
- Kontrol af brinekreds til udedel, herunder blandingsforhold, tryk (evt. efterfyldning), rensning af snavssamler, indløbs & udløbstemperatur.
- Kontrol af udedel, herunder veksler kontrolleres for urenheder udvendig og evt. rensning af dette.
- Kontrol af centralvarmeanlæg (på varmepumpen), herunder tryk (evt. efterfyldning) og rensning af snavssamler.
- Udarbejdelse af service rapport/besøgskort

Dehlsen & Sønner forbeholder sig ret til at fakturere kørsel og arbejds løn, såfremt kunden ikke selv har kontrolleret dette forud for eftersyn.

- El til anlæg skal forefindes
- Der er vand på anlægget
- Hvis ikke der er ryddeligt foran varmepumpen (inde og ude), så montøren ikke kan komme til varmepumpen og dens tilbehør.

## 3. DET DÆKKER SERVICEAFTALEN

En serviceaftale er en aftale om, at Dehlsen & Sønner udføre eftersyn af varmepumpen 1 gang årligt. Dehlsen & Sønner planlægger og foreslår dato/ tid for eftersynsbesøg.

## 4. FORBEHOLD

- Dehlsen & Sønner forbeholder sig retten til at afvise tilmeldinger på visse varmepumper eller stille krav om tillægspris, hvis firmaet ved første besøg konstaterer, at anlæggets tilstand er dårlig, eller opbygningen af anlægget er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet.
- Dehlsen & Sønner skal kunne udskifte komponenter uden at ændre eller ombygge den eksisterende installation og uden at anvende ekstra montør til opgaven.
- Dehlsen & Sønner er ikke ansvarlige for at fremskaffe og levere reservedele, komponenter, automatik og andet udstyr, der ikke er umiddelbart tilgængeligt, men vil i videst muligt omfang forsøge at anvise løsningsmuligheder.
- Der kan ikke monteres reservedele og komponenter, som ikke er leveret eller bestilt af Dehlsen & Sønner.
- Dehlsen & Sønner kan forlange, at mangler ved varmepumpe-installationen, varmeanlægget eller varmtvandsbeholderen afhjælpes, når disse er årsag til ustabil drift.
- Dehlsen & Sønner kan forlange, at der monteres afspærringsventiler, hvor særligt tidskrævende aftapnings-/udluftningsforbehold gør sig gældende.
- Dehlsen & Sønner er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele, automatikudstyr eller lignende.

## 5. SERVICEAFTALEN DÆKKER IKKE

Følgende ydelser og situationer er ikke dækket af serviceaftalen og skal betales særskilt:

- Forbrug af reservedele og komponenter af enhver art er ikke dækket af serviceaftalen, og vil blive opkrævet særskilt.
- Tilkald til vandpåfyldning, strømsvigt samt fejlbetjening af varmepumpen og automatik/klimastyring
- Kørsel og montørtimer til ekstra montør, hvis arbejdet ikke kan udføres af én enkelt montør.
- Udskiftning brugsvandspumpe
- Udsyring/rensning/udskiftning af varmtvandsbeholder uanset placering inden for eller uden for kabinet
- Udskiftning og kontrol af anode i varmtvandsbeholder
- Udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholder
- Udskiftning/rensning af rør, haner og flexslanger uden for varmepumpens kabinet.
- Kontrol, udskiftning og fejlfinding på komponenter eller reguleringssystemer, der er monteret særskilt til drift af solvarmeanlæg eller andre kombinationsanlæg (fx gulvvarmestyring)
- Demontering af skabe, hylde, rør o. lign. for adgang til varmepumpen
- Udeføler placeret over 3 meters højde.
- Ombygning af automatik/klimastyring, omplacering af følere samt indgreb i fast elinstallation
- Tilkald til defekte reservedele og komponenter, der tidligere er anbefalet udskiftet, eller evt. udskiftet af 3. part.
- Fejl og mangler i varmeanlægget og på ukurante komponenter/reservedele
- Eventuelle omkostninger til asbestsanering eller prøver/analyser i denne sammenhæng, påhviler altid kunden.
- Tilkald til driftsstop eller driftsforstyrrelser, hvor kunden har været årsag til, at hovedeftersynet ikke er blevet udført
- Ekstra besøg for udførsel af eftersyn, hvis ikke vi kan komme til varmepumpen ved første besøg, pga. skabe, kasser, eller lignende.
- Fejl, der er forårsaget af hærværk, brand, frost- og vandskade, lynnedslag, elinstallationen eller uautoriserede personer
- Gentagne tilkald, der skyldes snavs, ilt og gennemstrømningsproblemer i varmeanlægget, fejlagtig dimensionering af varmeanlæg og ekspansionsssystem.

## 6. SERVICETILKALD

Tilkaldet skal ske direkte til Dehlsen & Sønner på **telefon.nr. 38 100 500**.

Driftsstop af enhver karakter vil først blive forsøgt afhjulpel ved vejledning pr. telefon. Kan driftsstopet ikke afhjælpes pr. telefon (f.eks. ved start af el-patron), kan kunden forvente at få besøg af en servicetekniker, inden for normalt to timer, med mindre andet er aftalt. Kunden skal sikre, at serviceteknikeren kan få adgang til varmepumpen umiddelbart efter at tilkaldet er rekvireret.

Ved driftsstop af omfattende karakter vil Dehlsen & Sønner tilbyde udlån af varmeblæsere, hvis ikke varmen kan opretholdes.

Ved manglende varmt brugsvand kan der **kun** forventes hjælp på adressen inden for almindelig arbejdstid, jf. pkt. 2.

### Tilkaldeperioder:

**Fyringssæson:** 1. oktober til 30. april. Mandag til fredag fra kl. 8.00 til kl. 19.30. Lørdag, søndag og helligdage kl. 8.00 til kl. 19.30. Opkald skal være indgået inden kl. 19.30, for at få tekniker sendt ud på adressen. Opkald indtil kl. 22.00 vil blive forsøgt afhjulpel pr. telefon.

**Sommerperiode:** 1. maj til 30. september på hverdage. Mandag til torsdag fra kl. 8.00 til kl. 16.00. Fredag fra kl. 8.00 til kl. 14.00. Aftalen dækker ikke tilkald på helligdage, 1. maj og Grundlovsdag.

## 7. BETALING

Betaling for serviceaftalen faktureres for hele perioden samlet og opkræves forud i forbindelse med serviceperiodens start. Dehlsen & Sønner er først forpligtet til at udføre servicearbejde, når betaling af alle skyldige beløb til Dehlsen & Sønner er betalt.

Betalingen for eventuelle reservedele og komponenter opkræves efter, at reparationen eller udskiftningen har fundet sted.

Eventuelt servicearbejde der ikke er dækket af serviceaftalen, vil blive opkrævet med kørsel og arbejds løn, efter reparationen eller udskiftningen har fundet sted.

Faktura vil så vidt muligt blive fremsendt pr. mail.

Dehlsen & Sønner udsender rykkerskrivelser i tilfælde af for sen betaling. Dehlsen & Sønner opkræver rykkergebyrer og morarenter efter rentelovens bestemmelser. Kunden skal betale omkostninger til eventuel inddrivelse af restancer, herunder rykkergebyrer, morarenter, inkassogebyr og omkostninger til retslig inkasso mv.

#### 8. IKRAFTTRÆDELSE OG FORTRYDELSESRET

En ny aftale træder i kraft når der er udført hovedeftersyn på varmepumpen. Aftalen fornyes automatisk hvert år, medmindre den opsiges i overensstemmelse med pkt. 9 eller ophører i henhold til pkt. 10.

Ved oprettelse af en ny serviceaftale i forbindelse med et eftersyn, skal serviceaftalen underskrives og returneres inden for 8 dage. I modsat fald bliver eftersynet faktureret efter regning.

Der er en fortrydelsesret på 14 dage fra modtagelsen af serviceaftalen. Ønskes fortrydelsesretten benyttet, skal dette meddeles til Dehlsen & Sønner inden for de 14 dage. Der vil blive fremsendt faktura med kørsel, arbejds løn og evt. reservedele, for eventuelt udført arbejde, efter regning.

#### 9. OPSIGELSE

Aftalen kan opsiges af begge parter med 1 måneds varsel til udløb af en aftaleperiode.

Ved opsigelse skal eventuelle skyldige beløb indbetales til Dehlsen & Sønner, jf. pkt. 8.

Ved opsigelse i forbindelse med pkt. 10 eller 11, refunderer Dehlsen & Sønner kun et evt. restbeløb, såfremt ikke er udført eftersyn i indeværende aftaleperiode.

Opsigelse skal meddeles skriftligt til Dehlsen & Sønner, Valhøjs Allé 187, 2610 Rødovre, eller på mail [dehlsen@dehlsen.dk](mailto:dehlsen@dehlsen.dk)

#### 10. FRAFLYTNING/EJERSKIFTE

Kunden er forpligtet at opsiges serviceaftalen i forbindelse med ejerskifte/fracflytning. Opsiges aftalen ikke, vil den fortsætte, indtil den opsiges, jf. punkt 9.

Ved opsigelsen skal kunden (fracflytter) indbetale eventuelle skyldige beløb til Dehlsen & Sønner jf. punkt 9.

#### 11. UDSKIFTNING AF VARMEPUMPEN

Ved udskiftning af varmepumpen hvor Dehlsen & Sønner udfører udskiftningen, ophører serviceaftalen automatisk, og eventuelt skyldigt beløb indbetales til Dehlsen & Sønner, jf. pkt. 7. Se punkt 9 omkring eventuel tilbagebetaling af restbeløb.

Kunden skal selv sørge for at opsiges serviceaftalen ved anden nedtagning/udskiftning af den varmepumpe aftalen omhandler. Opsiges aftalen ikke, vil den fortsætte, indtil den opsiges, jf. punkt 9.

#### 12. ÆNDRING AF PRISER OG BETINGELSER

Servicepriserne reguleres én gang årligt pr. maj måned.

#### 13. REKLAMATION OG KUNDEKLAGER

Der ydes 14 dages reklamationsret på ydelser, der kan henføres til servicebesøget.

Indsigelse mod opkrævede ydelser skal ske til Dehlsen & Sønner senest 5 dage efter modtagelse af fakturaen. En indsigelse kan fremsendes på mail til [bogholderi@dehlsen.dk](mailto:bogholderi@dehlsen.dk) eller på 38 100 500.

Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper Dehlsen & Sønner manglerne inden for rimelig tid.

Hvis kunden ikke er tilfreds med Dehlsen & Sønners afgørelser eller behandling i øvrigt, kan kunden henvende sig til Ankenævnet for tekniske installationer, Paul Bergsøes vej 6, 2600 Glostrup, tlf. 87 41 77 90.

#### 14. UDSKIFTEDE RESERVEDELE

Defekte reservedele efterlades på adressen og Dehlsen & Sønner anbefaler, at de opbevares, indtil afregningen har fundet sted.

#### 15. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

Til brug for administration og opfyldelse af aftalen med kunden, indsamler, behandler og opbevarer Dehlsen & Sønner oplysninger om kunden, herunder Navn, adresse, kontaktoplysninger, mail, telefonnummer, målnummer og produkttype mv.

Dehlsen & Sønner benytter primært mail til fremsendelse af adviseringskort om besøgsdato, samt fremsendelse af faktura. Kunden bedes oplyse Dehlsen & Sønner om opdaterede kontaktoplysninger.

Dehlsen & Sønner udveksler personoplysninger med offentlige myndigheder, hvor dette er nødvendigt for at varetage serviceaftalen eller påkrævet af lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf.

Kunden kan ved at skrive til Dehlsen & Sønner på [persondata@dehlsen.dk](mailto:persondata@dehlsen.dk) bede om at få indsigt i oplysningerne og anmode om, at få oplysningerne berigtiget. Dehlsen & Sønner kan kræve et gebyr for et skriftligt svar. Der henvises i øvrigt til [www.dehlsen.dk/kundeservice/GDPR](http://www.dehlsen.dk/kundeservice/GDPR).

#### 16 ANSVAR OG FORCE MAJEURE

I tilfælde af force majeure suspenderes Dehlsen & Sønner og kundens forpligtelser i henhold til serviceaftalen og disse servicebetingelser, så længe og i det omfang opfyldelsesforhindringen består.

Dehlsen & Sønner kan ikke gøres ansvarlig for tab eller skade, der skyldes force majeure eller lignende situationer, herunder indtruffet eller truende krig, oprør, borgerlige uroligheder, vejrlig, naturkatastrofer, hærværk, IT-manipulation, sammenbrud, el-svigt eller installationernes og/eller anlæggets tekniske havari eller lignende hændelser, tyveri, lockout og arbejdsstridigheder, uanset om Dehlsen & Sønner selv er part i konflikten.

Uanset om Dehlsen & Sønner kan ifalde mangelansvar, er Dehlsen & Sønner uden ansvar for driftstab, avancetab, krav rejst af tredjemand eller andet indirekte tab, herunder forgæves afholdte udgifter, f.eks. til indkøb til 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.

For leverede reservedele kan købelovens mangels regler finde anvendelse.

Pengemangel er ikke force majeure.

#### 17. KUNDESERVICE

Henvendelser til Dehlsen & Sønner kan ske til:

Dehlsen & Sønner A/S  
Valhøjs Allé 187  
2610 Rødovre

Telefon 38 100 500  
E-mail: [dehlsen@dehlsen.dk](mailto:dehlsen@dehlsen.dk)  
Hjemmeside: [www.dehlsen.dk](http://www.dehlsen.dk)