

# Betingelser for serviceabonnement

## 1. Indledning

- 1.1. Tilbuddet om et serviceabonnement er gyldigt i tre måneder fra den dag, varmepumpen installeres. Efter udløbet af denne periode bortfalder tilbuddet om serviceabonnement automatisk.
- 1.2. Et serviceabonnement er først bindende efter godkendelse fra HeatSave A/S. Den første fakturering bekræfter abonnementet.
- 1.3. For at tegne et serviceabonnement på en luft-til-vand-varmepumpe skal der være installeret et godkendt vandfilter (min. 100 my.).

## 2. Priser

- 2.1. Gældende priser findes til enhver tid på HeatSave A/S' hjemmeside eller i det tilsendte, underskrevne serviceabonnement.
- 2.2. Aftaleprisen reguleres årligt i henhold til Danmarks Statistiks nettoprisindeks.

## 3. Betaling

- 3.1. Betalingsbetingelserne er 8 dage fra fakturadato, medmindre andet er skriftligt aftalt.
- 3.2. Manglende betaling inden sidste rettidige betalingsdag berettiger HeatSave A/S til at opkræve et rykkergebyr på 100 kr. pr. rykker, momsfrit i henhold til Renteloven, såfremt forsinkelsen ikke skyldes forhold hos HeatSave A/S.
- 3.3. Ved tegning af serviceabonnement skal abonnementet betales fra installationsdato til og med den pågældende måned. Betalingen skal ske i overensstemmelse med vores betalingsbetingelser.
- 3.4. Ved udsendelse af 1. rykker spærres kundens servicekonto og fordele. Efter udsendelse af 3. rykker annulleres kundens serviceabonnement øjeblikkeligt, og sagen overdrages til ekstern inkasso. Manglende betaling vil resultere i registrering som dårlig betaler.
- 3.5. Ved betalingservice pålægges et gebyr på 9,75 kr. pr. måned. Ved regning med girokort pålægges et gebyr på 35 kr. pr. måned.

## 4. Tilkald ved stop eller fejl på varmepumpe

(gælder for følgende abonnenter: Luft til Luft, Sølv og Guld)

- 4.1. Abonnementet inkluderer gratis akuttilkald, som kun kan benyttes i tilfælde af stop eller fejl på varmepumpen. Akuttilkald indebærer, at der ikke opkræves betaling for tilkald af Servicetekniker, såfremt der er fejl på varmepumpen, og dermed evt. driftsstop.

- 4.2. Reservedele er dækket af serviceabonnementet. Udskiftning af reservedele, der ikke kan henføres til almindeligt slid, men skyldes eksterne forhold som fejl ved el-installation, uhensigtsmæssig dimensionering af el-installation, vvs-installationer, anlægskorrosion, kalk, lynnedslag, tilstoppet brugsvandsveksler eller lignende, er ikke omfattet af ordningen.

- 4.3. Følgende arbejde er ikke omfattet af serviceabonnementet:

- Vedligeholdelse af filtre, herunder adskillelse/rensning og udskiftning.
- Fejl på ekstern cirkulationspumpe.
- Fejl forårsaget af manglende vedligeholdelse, hærværk, brand, frost, korrosion, vandskade eller lynnedslag.
- Tilkald ved uvilje til selv at genstarte varmepumpen efter serviceteknikerens anvisninger.
- Tilkald ved manglende strøm eller vand på anlæg.
- On-site indstilling og instruktion af klimastyringsanlæg.
- Fejlbetjening/ombygning af klimastyringsanlæg og omplacering af følere.
- Fejl forårsaget af defekte sikringer og el-installation.
- Fejl forårsaget af manglende udluftning af radiatorer.
- Fejl forårsaget af manglende overholdelse af service i henhold til fabrikantens anvisninger.

- 4.4. Arbejds løn og kørsel faktureres ved tilkald til arbejde eller situationer, der ikke er omfattet af abonnementet.

## 5. Tilkaldeperiode og overvågning

(gælder for følgende abonnenter: Luft til Luft, Sølv og Guld)

- 5.1. Akuttelefonen for tilkald er tilgængelig 24 timer i døgnet, alle ugens dage, året rundt. Ved opkald til akuttelefonen skal der efterlades en besked til HeatSave. Beskeder gennemlyttes mandag-torsdag i tidsrummet kl. 16-20, fredag fra kl. 14-20 og weekend og helligdage kl. 8-20. Kunden skal oplyse kundenr. og adresse. Kundenr. findes på seneste faktura fra HeatSave A/S. Kunden vil blive kontaklet af enten HeatSave A/S eller serviceteknikeren. På akuttelefon vil der primært blive ydet telefonsupport og kun i yderste nødstilfælde besluttet udkald.
- 5.2. Luft-til-vand-varmepumper overvåges af HeatSave A/S med logning, historik af database og fjernsupport på pumpeme. Ved fejl på anlægget kontaktes abonnenten af HeatSave A/S, enten telefonisk eller via e-mail. Gennemgang af anlægget udføres dagligt mandag til fredag.

## 6. Ansvarsbegrænsning

- 6.1. HeatSave A/S' erstatningsansvar for mangler kan ikke overstige køberens samlede betaling for varen.
- 6.2. HeatSave A/S er ikke ansvarlig for indirekte tab, følgeskader, driftstab, tab af data og omkostninger til retablering af disse, samt tab af fortjeneste, uanset om dette skyldes simpel eller grov uagtsomhed. Såfremt sælger pålægges ansvar over for tredjemand, forpligter køberen sig til at holde sælgeren skadesløs ud over de fastsatte grænser.
- 6.3. HeatSave A/S kan ikke holdes ansvarlig for "for stort" elforbrug som følge af fejlindstilling af anlægget.
- 6.4. Gældende for Guld abonnement:  
HeatSave A/S kan ikke holdes ansvarlig for opkobling af router på netværk, samt vedligeholdelse af router.

## 7. Ansvarssikkerhed

- 7.1. HeatSave A/S hæfter ikke for manglende eller forsinket opfyldelse af sine forpligtelser som følge af omstændigheder, som ligger uden for HeatSave A/S' direkte kontrol (for eksempel, men ikke begrænset hertil, strejke, forsynings- og leveringvanskeligheder som følge af sygdoms- og virusudbrud (epidemier og pandemier), arbejdsnedlæggelse, blokade, lockout, forsinkelse, mangelfulde eller væsentligt fordyrede leverancer fra underleverandører, forhindret tilførsel/levering af råstoffer, hjælpestoffer eller nogen anden leverance af tilfredsstillende kvalitet, brand, naturforhold, mangel på transportmiddel eller transportuheld, krig, valutarestriktioner, restriktioner vedrørende import/eksport samt driftsforstyrrelser eller – standsning i øvrigt), og som er egnet til at forsinke eller hindre levering, eller som gør opfyldelsen væsentligt mere byrdefuld for HeatSave A/S end forventet.
- 7.2. Dersom HeatSave A/S bliver ude af stand til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser på grund af force majeure, suspenderes opfyldelsen af de forpligtelser, som påhviler HeatSave A/S i henhold til betingelseme, så længe og i det omfang opfyldeshindringen består.

## 8. Misligholdelse

- 8.1. 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 opfyldelse af betalingsforpligtelser eller dennes undladelse af at foretage de påpegede og nødvendige forebyggende foranstaltninger.
- 8.2. Ved ophævelse af serviceabonnement frafalder den udvidet garanti på produkterne.

## 9. Opsigelse

- 9.1. Opsigelse af dit serviceabonnement kan ske med en måneds varsel til udløbet af en abonnementsperiode og skal ske til HeatSave A/S på mail til [kontakt@heatsave.dk](mailto:kontakt@heatsave.dk).
- 9.2. Aftalen kan til enhver tid opsiges af hver af parterne med 1 måneds varsel til udløbet af en abonnementsperiode.
- 9.3. Gældende for Guld abonnement:  
Ved opsigelse af aftalen skal router returneres til HeatSave A/S på kundens regning.

## 10. Ejerskifte

- 10.1. Aftalen er fortsat gældende selvom der i serviceperioden er ejer- eller beboerskifte.
- 10.2. Overdrages ejendommen, kan den nye ejer normalt indtræde i aftalens rettigheder og forpligtelser, såfremt ny ejer opfylder de almindelige betingelser for at blive omfattet af aftalen.
- 10.3. Ved ejerskifte, skal serviceabonnementet underskrives på ny af nye ejer.

## 11. Afgørelse af tvister

- 11.1. Tvister mellem kunden og HeatSave A/S afgøres efter dansk ret.

## 12. Ikrafttrædelse og ændringer, samt Øvrige

- 12.1. Disse betingelser er gældende fra 1. juli 2024.
- 12.2. HeatSave A/S er berettiget til, når som helst, at ændre disse betingelser. Seneste version kan altid findes på [www.heatsave.dk](http://www.heatsave.dk).