

# SERVICE ABONNEMENT FOR HEIAP INSTALLATION

## AFTALENS OMFANG

- 1.1. Denne aftale gælder for HeatSave A/S' energistyringsløsning, HEIAP, hvor kunden overdrager sin elregning til HeatSave mod installation af en energistyringspakke bestående af solceller, batterilagring, hybrid-inverter, og luft-/vand varmepumpe.
- 1.2. HeatSave forbeholder sig retten til at styre og optimere energiforbruget gennem HeatSave HEIAP-plattformen for at sikre optimal energieffektivitet og økonomisk fordel.
- 1.3. HeatSave garanterer at overtage kundens elregning i en periode på 15 år, forudsat at kunden overholder alle betingelser i denne aftale.
- 1.4. Et serviceabonnement er først bindende efter godkendelse fra HeatSave A/S. Den første fakturering bekræfter abonnementet.
- 1.5. For at tegne et serviceabonnement 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. FORBRUGSLOFT OG REGULERING

- 4.1. Kundens forbrugsloft fastsættes på baggrund af de seneste to års historiske forbrugsdata fra eloverblik.dk og tilpasses den valgte varmepumpemodel.
- 4.2. Kundens forbrug skal som udgangspunkt følge sidste års forbrugsmønster, men med mulighed for månedlige afvigelser på op til  $\pm 10\%$  i forhold til samme måned året før. Det betyder, at forbrug i enkelte måneder kan være højere eller lavere, så længe den samlede afvigelse udlignes over året, og det årlige forbrugsloft ikke overskrides. Ved årets afslutning foretages en samlet vurdering af det faktiske årsforbrug i forhold til det fastsatte beregningsgrundlag. Hvis det samlede årsforbrug overstiger loftet, faktureres merforbruget i henhold til afsnit 4.1.
- 4.3. Ved væsentlige afvigelser forbeholder HeatSave sig retten til at regulere den dækkede elregning eller opkræve betaling for overforbrug.

#### 5. TILKALD VED STOP ELLER FEJL PÅ VARMEPUMPE

- 5.1. 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. Følgende arbejde er ikke omfattet af serviceabonnementet:
  - 5.3.1. Vedligeholdelse af filtre, herunder adskillelse/rensning og udskiftning.
  - 5.3.2. Fejl på ekstern cirkulationspumpe.
  - 5.3.3. Fejl forårsaget af manglende vedligeholdelse, hærværk, brand, frost, korrosion, vandskade eller lynnedslag.
  - 5.3.4. Tilkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte varmepumpen efter serviceteknikerens anvisninger.
  - 5.3.5. Tilkald ved manglende strøm eller vand på anlæg.
  - 5.3.6. On-site indstilling og instruktion af klimastyringsanlæg.
  - 5.3.7. Fejlbetjening/ombygning af klimastyringsanlæg og omplacering af følere.
  - 5.3.8. Fejl forårsaget af defekte sikringer og el-installation.
  - 5.3.9. Fejl forårsaget af manglende udluftning af radiatorer.
  - 5.3.10. Fejl forårsaget af manglende overholdelse af service i henhold til fabrikantens anvisninger.
  - 5.3.11. Rens og vedligehold af solceller
- 5.4. Arbejdsløn og kørsel faktureres ved tilkald til arbejde eller situationer, der ikke er omfattet af abonnementet.

## 6. TILKALDEPERIODE OG OVERVÅGNING

- 6.1.** 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 kontaktet af enten HeatSave A/S eller serviceteknikeren. På akuttelefon vil der primært blive ydet telefonsupport og kun i yderste nødstilfælde decideret udkald.
- 6.2.** Luft-til-vand-varmepumper overvåges af HeatSave A/S med logging, historik af database og fjernsupport på pumperne. Ved fejl på anlægget kontaktes abonnenten af HeatSave A/S, enten telefonisk eller via e-mail. Gennemgang af anlægget udføres dagligt mandag til fredag.

## 7. OVERFORBRUG OG FAKTURERING

- 7.1.** Forbrug, der overstiger det fastsatte forbrugsloft, faktureres bagud på HeatSave-abonnementet til den aktuelle handelspris inkl. moms, offentlige afgifter, transportomkostninger, net-tariffer samt øvrige gældende gebyrer og afgifter. Prisen beregnes ud fra den faktiske spotpris på forbrugsdatoen eller en gennemsnitspris for afregningsperioden, afhængigt af gældende markedsvilkår. For forbrug over 4.000 kWh årligt gælder en reduceret afgift på 1 øre pr. kWh inklusiv moms, som afspejles i den samlede prisberegning.
- 7.2.** Eventuelt overforbrug afregnes kvartalsvis på særskilt faktura.

## 8. BEGRÆNSNINGER I DÆKNING

- 8.1.** Elbilopladning er ikke inkluderet i HeatSave's elregningsdækning. Ved installation af en elbiloplader skal der opsættes en bimåler, og forbruget vil blive registreret særskilt og afregnet gennem kundens HeatSave HEIAP-abonnement.
- 8.2.** Ved privatpersoners eller virksomheders misbrug af systemet, f.eks. manipulation af målerdata, har HeatSave ret til at opsige aftalen med øjeblikkelig virkning. I tilfælde af groft misbrug forbeholder HeatSave sig desuden retten til at tage de nødvendige juridiske skridt i overensstemmelse med gældende lovgivning.

## 9. STYRING AF ENERGISYSTEMET OG KOMFORT

- 9.1. Ved valg af en HEIAP-løsning overdrager kunden retten til, at HeatSave styrer alle tilkoblede energienheder, herunder batterier, varmepumper og solcelleanlæg, med henblik på optimal økonomisk og miljømæssig drift.

## 10. EJERSKAB AF BATTERIKAPACITET

- 10.1. Eventuel ekstra installeret batterikapacitet ejes af HeatSave og kan tilbagekaldes efter behov.
- 10.2. HeatSave forbeholder sig retten til at installere yderligere batterikapacitet, hvis det anses nødvendigt for at optimere energisystemets ydeevne.

## 11. ANSVARSBEGRÆNSNING

- 11.1. HeatSave A/S' erstatningsansvar for mangler kan ikke overstige køberens samlede betaling for varen.
- 11.2. 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.
- 11.3. HeatSave A/S kan ikke holdes ansvarlig for "for stort" elforbrug som følge af fejlindstilling af varmepumpen.
- 11.4. Netværksbegrænsninger:  
HeatSave A/S kan ikke holdes ansvarlig for opkobling af router på netværk, samt vedligeholdelse af netværksadgang.

## 12. ANSVARSSIKKERHED

- 12.1. 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.

**12.2.** 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 betingelserne, så længe og i det omfang opfyldeshindringen består.

### **13. MISLIGHOLDELSE**

**13.1.** 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.

**13.2.** Ved ophævelse af serviceabonnement frafalder den udvidet garanti på produkterne.

### **14. OPSIGELSESVILKÅR**

**14.1.** Ved oprettelse af serviceabonnement er der en uopsigelig bindingsperiode på 6 måneder regnet fra abonnementsstart. I denne periode kan abonnementet ikke opsiges, hverken af kunden eller HeatSave A/S, medmindre der foreligger væsentlig misligholdelse jf. punkt 13.

**14.2.** 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).

**14.3.** Efter bindingsperioden, kan aftalen til enhver tid opsiges af hver af parterne med løbende måned + 30 dages varsel.

**14.4.** Ved opsigelse af aftalen er kunden ikke garanteret mulighed for at tilmelde sig HeatSave's abonnementsløsning igen.

### **15. GARANTIPERIODE OG SERVICEFORHOLD**

**15.1.** HeatSave garanterer en elregningsdækning i op til 15 år, forudsat at kunden overholder aftalens betingelser.

**15.2.** Ved fejl på anlægget, der skyldes kundens egne handlinger – bevidst eller ubevidst – faktureres kunden for den faktiske forbrugte strøm i den periode, hvor fejlen har været til stede, samt en administrationsomkostning på 199 DKK pr. hændelse. Dette omfatter eksempelvis situationer, hvor systemets gateway er blevet slukket eller frakoblet, hvor der er foretaget ændringer i systemets opsætning uden forudgående aftale med os, eller hvor andre handlinger har forårsaget fejl eller u hensigtsmæssig drift.

## 16. KUNDENS VEDLIGEHOLDELSESPLIGT

- 16.1.** Kunden forpligter sig til at vedligeholde alle installerede komponenter i overensstemmelse med producentens officielle retningslinjer og anvisninger fra HeatSave A/S. Alt udført vedligehold skal på forlangende kunne dokumenteres skriftligt.
- 16.2.** Kunden skal sikre uhindret adgang til anlægget for service, inspektion og fejlsøgning og må ikke ændre, deaktivere eller ombygge systemet uden skriftlig accept fra HeatSave A/S.
- 16.3.** Kunden er ansvarlig for at opretholde korrekte driftsforhold, herunder vandkvalitet, ventilation og frostfri installation, samt øvrige forhold som angivet af producenten. Manglende udførelse eller dokumentation af vedligeholdelse betragtes som misligholdelse og kan medføre bortfald af garanti, serviceadgang og eventuel ophævelse af abonnementet.

## 17. FORCE MAJEURE

- 17.1.** HeatSave forbeholder sig retten til at ændre eller opsige aftalen i tilfælde af force majeure, herunder naturkatastrofer, cybersikkerhedsangreb eller andre uforudsete hændelser, der gør aftalen økonomisk eller teknisk uigennemførlig. Dette omfatter også politiske indgreb, hvorved elpriser fastlåses eller systemydelse fjernes, hvilket væsentligt ændrer de markedsvilkår, som aftalen er baseret på.

## 18. ÆNDRINGER I VILKÅR

- 18.1.** HeatSave forbeholder sig retten til at ændre disse vilkår med 30 dages skriftligt varsel. Ændringer må dog ikke medføre forringelser af kundens rettigheder eller væsentlige ændringer af aftalens grundlæggende vilkår. Eventuelle justeringer vil primært have til formål at sikre overensstemmelse med gældende lovgivning, forbedre vilkårene eller præcisere eksisterende betingelser.
- 18.2.** Ved ændringer, der væsentligt forringer kundens vilkår, har kunden ret til at opsige aftalen uden yderligere omkostninger.

## 19. ANSVAR FOR ELREGNING VED AFVIGELSER

- 19.1.** Hvis kunden manuelt lukker anlægget eller skifter til direkte handel på elnettet, overgår ansvaret for elregningen øjeblikkeligt til kunden.

## 20. AFGØRELSE AF TVISTER

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

## 21. EJERSKIFTE

- 21.1. Aftalen er fortsat gældende selvom der i serviceperioden er ejer- eller beboerskifte.
- 21.2. 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.
- 21.3. Ved ejerskifte, skal serviceabonnementet underskrives på ny af nye ejer.

## 22. IKRAFTTRÆDEN

- 22.1. Disse aftalebetingelser gælder fra d. 01.10.2025.
- 22.2. HeatSave A/S forbeholder sig ret til at ændre disse betingelser. Væsentlige ændringer, herunder ændringer i priser, bindingsperiode eller abonnementsvilkår, vil blive meddelt kunden skriftligt med mindst 30 dages varsel og træder i kraft ved starten af næste abonnementsperiode, medmindre andet er lovligt og tydeligt oplyst. Fortsat brug af abonnementet efter ændringernes ikrafttræden betragtes som accept.