

Betingelser for abonnementsaftale på fjernvarmeinstallation

Fra TREFOR Varme A/S

2022

INDHOLD

1	Aftalens genstand	3
2	Levering og installation	3
3	Service og vedligeholdelse af fjernvarmeinstallationen	5
4	Adgang til lokaler	7
5	Betaling	7
6	Rettigheder over fjernvarmeinstallationen	8
7	Ansvar	8
8	Ejerskifte (herunder konkurs) eller udlejning af kundens ejendom	9
9	Opsigelse og udtræden	9
10	Ændringer i abonnementsvilkår	10
11	Overdragelse af oplysninger.....	10
12	Fortrydelsesret	11
13	Tvistløsning.....	11
14	Kontakt.....	11
15	Ikrafttræden og anmeldelse.....	12

AFTALENS VILKÅR

1 Aftalens genstand

- 1.1 Ved indgåelse af nærværende aftale tegner ejeren af husstanden (i det følgende benævnt "Kunden") abonnement (i det efterfølgende benævnt "Abonnementsaftalen") på en fjernvarmeinstallation hos TREFOR Varme (en fjernvarmeinstallation består af en fjernvarmeunit, og hvis kunden ønsker det, en stikledning). Abonnementsaftalen forudsætter at Kunden har indgået aftale om tilslutning til TREFOR Varme og Abonnementsaftalen udgør sammen med TREFOR Varmes "Leveringsbestemmelser for fjernvarme" og "Tekniske bestemmelser for Fjernvarme" det samlede aftalegrundlag mellem Kunden og TREFOR Varme.
- 1.2 Såfremt der er uoverensstemmelse mellem Abonnementsaftalen og "Leveringsbestemmelser for fjernvarme" eller "Tekniske bestemmelser for fjernvarme" har "Leveringsbestemmelser for fjernvarme" forrang, hvorefter følger "Tekniske bestemmelser for fjernvarme".
- 1.3 Abonnementsaftalen indebærer, at TREFOR Varme stiller en fjernvarmeunit med udetemperaturregulering, to vekslere (en til brugsvand og en til rumopvarmning) og lavenergipumpe til rådighed for Kunden på dennes adresse. Såfremt Kunden har valgt det, omfatter Abonnementsaftalen også en betalingsordning for stikledningsbidraget for stikledningen mellem fjernvarmeuniten og TREFOR Varmes distributionsnet.
- 1.4 TREFOR Varmes leveringsgrænse for kunder der har indgået Abonnementsaftalen, er afgangssiden af fjernvarmeunitens til- og afgangsventiler.
- 1.5 TREFOR Varme eller dennes samarbejdspartnere forestår service og vedligehold af fjernvarmeuniten og stikledningen. Læs nærmere under Punkt 3.
- 1.6 Kunden er forpligtet til, uden vederlag, at levere elektricitet (230V) til fjernvarmeunitens drift - med udtag i umiddelbar nærhed af fjernvarmeuniten. Driftsforstyrrelser eller andet forårsaget af fejl m.v. relateret til elsystemet er TREFOR Varme uvedkommende.

2 Levering og installation

- 2.1 TREFOR Varme leverer og installerer fjernvarmeinstallationen, såfremt TREFOR Varme finder ejendommen teknisk egnet. TREFOR Varme og Kunden beslutter i fællesskab og under hensyntagen til de tekniske forhold på stedet, hvor stikledningen og fjernvarmeuniten skal placeres.
- 2.2 I forbindelse med besigtigelsen af fjernvarmeinstallationen udfærdiger TREFOR Varme eller dennes samarbejdspartner et tilbud på det installationsarbejde, der ikke er indeholdt i Abonnementsaftalen, og som dermed skal betales af Kunden. Det er en betingelse for Abonnementsaftalens ikrafttræden, at dette arbejde er udført.

- 2.3 I det omfang TREFOR Varme ikke finder ejendommen egnet til fjernvarmeinstallation på abonnement, kan Abonnementsaftalen ikke indgås. TREFOR Varme giver skriftlig meddelelse herom til Kunden.
- 2.4 Hvis der konstateres asbest eller mistanke om asbest ved den eksisterende installation, er det Kundens ansvar, og for Kundens egen regning, at dette fjernes på en sikkerhedsmæssig forsvarlig måde, inden installationsarbejdet opstartes.
- 2.5 TREFOR Varmes afholdelse af udgifter til fjernvarmeinstallationen omfatter følgende:
Rørlængde på op til 5 meter mellem hovedhaner og fjernvarmeunit, og en rørlængde på op til 2 meter fra fjernvarmeunitens afgangsside og til tilslutning til ejendommens interne varmeinstallation. Rørene føres som synlige, lige rør med nødvendige bæringer, med maksimalt 2 stk. 90 graders retningsskift. Yderligere udgifter forbundet med installationen afholdes af Kunden. Sådanne yderligere udgifter oplyses Kunden forud for TREFOR Varmes installation af fjernvarmeinstallationen.
Hvis Abonnementsaftalen omfatter en betalingsordning for Kundens stikledningsbidrag, afholder TREFOR Varme i første omgang alle udgifter til etablering af stikledningen, idet disse udgifter efterfølgende betales af Kunden i henhold til vilkårene herom i denne Abonnementsaftale.
- 2.6 Det forudsættes at alle installationer, hvor eksisterende varmeanlæg (kedel mv.) skal bortskaffes er placeret i stueplan. Er det ikke tilfældet, er merudgifter hertil for Kundens egen regning.
- 2.7 TREFOR Varmes forpligtelser i relation til demontering og bortskaffelse af eksisterende varmeinstallation afhænger af typen af det eksisterende anlæg, hvor følgende er gældende:
- Ejendom med fjernvarme*
Eksisterende fjernvarmeinstallationer, veksler/beholder mv. nedtages og bortskaffes af TREFOR Varme.
- Ejendom med oliefyr*
Oliekedel med tilhørende installationer demonteres og bortskaffes af TREFOR Varme.
Rør fra olietank fjernes og afproppes på sikkerhedsmæssigt forsvarlig måde, hvor rør føres gennem bygningsdel. Det er Kundens ansvar at få tømt og sløjfet olietank.
- Ejendom med naturgas*
Gaskedel med tilhørende installationer demonteres og bortskaffes af TREFOR Varme.
Afblanding af gasledning skal Kunden selv melde til gasselskaberne. Er der mulighed for tilskud skal kunden selv søge dette.
- Ejendom med fastbrændselsfyr/pillefyr*
Kedel med tilhørende installationer demonteres og bortskaffes af TREFOR Varme. Nedtagning af evt. pillesilo og transportsystem sker for Kundens egen regning.

- 2.8 Demonterede komponenter bortskaffes på lovlig vis af TREFOR Varme som en del af Abonnementsaftalen. Dog er Kunden berettiget til at beholde/selv bortskaffe det nedtagne udstyr, eller dele heraf.
- 2.9 Retablering efter installationsarbejdet, herunder tilmuring og efterpudsning af skorstenshul, samt spartling af huller i vægge efter demontering af eksisterende installation er Kundens eget ansvar, og sker for Kundens egen regning.
- 2.10 Hos alle nye fjernvarmekunder skal der foretages en trykprøvning ved 10 bar af ejendommens anlægsdele frem til veksleren, som skal kunne fremvises på forlangende. Kan trykprøvningen ikke godkendes af TREFOR Varme eller dennes samarbejdspartnere, skal der foretages de nødvendige forbedringer af ejendommens anlæg.
- 2.11 Øvrige udgifter forbundet med supplerende arbejde relateret til ovenstående afholdes af Kunden.

3 Service og vedligeholdelse af fjernvarmeinstallationen

- 3.1 TREFOR Varme står for vedligeholdelse af fjernvarmeunit og stikledning. Det betyder, at TREFOR Varme eller dennes samarbejdspartnere er forpligtet til at forestå almindelig service og vedligeholdelse af fjernvarmeinstallationen, og sikre at denne er fuldt funktionsdygtig og lovlig, og ikke udviser anden forringelse, end hvad der følger af almindeligt slid og ælde.
- 3.2 TREFOR Varme er desuden forpligtet til at sørge for udskiftning af hele eller dele af fjernvarmeunitten i det omfang dette, efter TREFOR Varmes vurdering, er påkrævet.
- 3.3 Service og vedligehold sker på Kundens foranledning. Anmodningen om service og/eller vedligeholdelse og eventuelle driftsforstyrrelser skal rettes til TREFOR Varme inden for normal åbningstid og døgnvagten udenfor normal åbningstid. Kontaktinformationer hertil fremgår af TREFOR Varmes hjemmeside; www.trefor.dk.
- 3.4 Inden Kunden anmoder om service og/eller vedligeholdelse opfordres Kunden til selv at kontrollere, hvorvidt strømforsyningen til fjernvarmeinstallationen er i orden, samt om anlægsdele uden for fjernvarmeinstallationen, f.eks. radiatortermostaterne virker korrekt (ikke sidder fast). Kunden skal desuden orientere sig om eventuelle driftsforstyrrelser hos TREFOR Varme, i det område hvor fjernvarmeinstallationen er installeret. Dette fremgår af TREFOR Varmes hjemmeside; www.trefor.dk.
- 3.5 I forbindelse med Kundens indberetning af driftsforstyrrelser eller skader på fjernvarmeunitten vil TREFOR Varme eller dennes samarbejdspartnere hurtigst muligt tilse fjernvarmeunitten og udbedre opståede fejl.
- 3.6 Installationsarbejdet skal udføres af en VVS-installatør, som TREFOR Varme har indgået aftale

med på installationsarbejdet knyttet til denne ordning. En liste over denne/disse VVS-installatør(er) fremgår af TREFOR Varmes hjemmeside; www.trefor.dk.

- 3.7 Ethvert arbejde skal udføres efter de, på udførelsestidspunkterne, gældende byggetekniske regler, vejledninger og TREFOR Varmes "Tekniske bestemmelser for fjernvarme".
- 3.8 Ansvar for den aftalte fjernvarmeinstallations lovlighed påhviler TREFOR Varme, medmindre TREFOR Varme godtgør, at ulovligheden alene kan henføres til Kundens forhold. TREFOR Varme vil således, om nødvendigt, være forpligtet til at forestå ombygning af fjernvarmeinstallationen med henblik på at sikre overholdelse af gældende dansk lovgivning.
- 3.9 Kunden er forpligtet til at følge TREFOR Varmes eller dennes samarbejdspartneres instrukser om fjernvarmeinstallationens anvendelse, herunder at tilse fjernvarmeinstallationen.
- 3.10 Såfremt Kunden over for TREFOR Varme eller dennes samarbejdspartnere, anmoder om service og/eller vedligeholdelse, der ikke er omfattet af Abonnementsaftalen, skal Kunden betale til TREFOR Varme for arbejdet.
- 3.11 TREFOR Varme er ikke forpligtet til at vedligeholde og/eller servicere følgende forhold:
- Fjernvarmeinstallationen er mangelfuld, beskadiget eller defekt pga. forhold, som kan tilregnes Kunden.
 - Det konstateres ved besigtigelsen, at der ikke er defekte forhold på fjernvarmeinstallationen.
 - Anmodningen omfatter forhold, som i øvrigt ikke er dækket af TREFOR Varmes pligt til at vedligeholde og yde service.
 - Defekte dele uden for fjernvarmeinstallationen, herunder utætte rør efter afgangssiden af fjernvarmeinstallationens til- og afgangsventiler.
 - Udskiftning/rensning/udsyring af varmtvandsbeholder, rør og flexslanger uden for fjernvarmeenhedens kabinet.
 - Kontrol, udskiftning og fejlfinding på komponenter eller reguleringssystemer, der er monteret særskilt til drift af solvarmeanlæg eller andre kombinationsanlæg, herunder også gulvvarmeanlæg.
 - Demontering af skabe, hylde o.lign. for adgang til fjernvarmeenheden.
 - Fejlbetjening af klimastyringsanlæg.
 - Forhold, som skyldes Kundens fejlbetjening af fjernvarmeinstallationen, og herunder fejlbetjening, som kan henføres til personer, som Kunden har givet adgang til fjernvarmeinstallationen.
 - Strømsvigt.
 - Fejl, der er forårsaget af hæværk, brand, frost- og vandskade samt lynnedslag i elinstallationen.

Udkald til sådanne forhold samt forgæves kørsel der skyldes Kunden sker for Kundens regning.

4 Adgang til lokaler

- 4.1 Kunden er forpligtet til at lade TREFOR Varme og dennes samarbejdspartnere (mod fremvisning af behørig legitimation) forestå installation, service og vedligeholdelse af den aftalte fjernvarmeinstallation, herunder til at give TREFOR Varme – eller den som TREFOR Varme måtte antage hertil – adgang til lokaler i fornødent omfang.
- 4.2 Når TREFOR Varme eller dennes samarbejdspartner kommer, skal der være en myndig person hjemme på adressen, og der skal være gjort plads til, at montøren kan udføre sit arbejde.
- 4.3 TREFOR Varme vil bestræbe sig på, i så god tid som muligt, at varsle Kunden forinden adgang til Kundens lokaler ønskes.

5 Betaling

- 5.1 Kunden betaler som vederlag for brugsretten til fjernvarmeinstallationen, og til dækning af vedligeholdelse og service på denne, et abonnement der fordeles ligeligt på det antal rater, TREFOR Varme til enhver tid anvender.
- 5.2 Den til enhver tid gældende størrelse af abonnementet, fremgår af det til enhver tid gældende takstblad for TREFOR Varme, og reguleres ud fra et princip om kostægte priser.
- 5.3 Abonnementsbidraget stiger ikke med en fast reguleringsfaktor.
- 5.4 Abonnementsbidraget, der er fastsat på baggrund af TREFOR Varmes faktiske samlede udgifter til Abonnementsaftalen, vil løbende blive reguleret i det omfang TREFOR Varmes realomkostninger til ordningen ændres.
- 5.5 Prisregulering af Abonnementsaftalen kan ske årligt pr. 1. januar.
- 5.6 Abonnementsaftalen træder i kraft på den dato, fjernvarmeinstallationen er installeret og færdigmeldt, og første ydelse beregnes herfra.
- 5.7 Det årlige abonnementsbidrag fordeles ligeligt på det antal rater, TREFOR Varme til enhver tid anvender, for opkrævning af de almindelige rater for varme knyttet til ejendommen.
- 5.8 Abonnementsbidraget opkræves sammen med den øvrige varmeregning fra TREFOR Varme.
- 5.9 Kunden er forpligtet til at betale abonnementsbidraget, selv om der konstateres beskadigelse, fejl eller mangler på fjernvarmeinstallationen, medmindre Kunden godtgør, at forholdet kan henføres til TREFOR Varme. Det samme gælder ved fjernvarmeinstallationens undergang eller bortkomst.

- 5.10 I tilfælde af manglende rettidig betaling gælder de samme retningslinjer som ved manglende betaling for fjernvarmelevering. Der henvises til "Leveringsbestemmelser for fjernvarme".

6 Rettigheder over fjernvarmeinstallationen

- 6.1 TREFOR Varme ejer fjernvarmeunit og stikledning og TREFOR Varme har tillige den fulde ejendomsret til genstande, der indføres i eller erstatter dele af fjernvarmeunitten.
- 6.2 TREFOR Varme ejer rørføringen mellem hovedhaner og fjernvarmeunit. Ved eventuelt ophør af Abonnementsaftalen overgår ejerskabet af rørføringen igen til Kunden.
- 6.3 Kunden kan ikke pantsætte, sælge, fremlæje, udlåne, overlade eller på anden måde faktisk eller retligt disponere særskilt over fjernvarmeinstallationen.
- 6.4 Serienumre, stelnumre, typebetegnelser, fabriksnumre eller lignende identifikation af det lejede må ikke fjernes eller utydeliggøres af Kunden eller andre, der anvender Kundens ejendom, og noteres i reguleringsrapporten, som VVS-installatøren sender retur til TREFOR Varme.
- 6.5 Kunden accepterer at fjernvarmeinstallationen mærkes på en sådan måde, at det udtrykkeligt fremgår, at fjernvarmeinstallationen er TREFOR Varmes ejendom.
- 6.6 Såfremt Kundens ejendom senere frakobles fjernvarmenettet, forbeholder TREFOR Varme sig retten til at nedtage fjernvarmeunit og opgrave stikledningen. Udgifter hertil sker for Kundens regning. Priserne fremgår af det til enhver tid gældende takstblad på TREFOR Varmes hjemmeside; www.trefor.dk.
- 6.7 TREFOR Varme har til enhver tid ret til at tinglyse fjernvarmeunitten på Kundens ejendom.

7 Ansvar

- 7.1 Såfremt Kunden, en person fra Kundens husstand, eller en anden person, som med Kundens tilladelse opholder sig på Kundens ejendom, ved uagtsomhed eller forsæt forvolder skade på fjernvarmeinstallationen, kan TREFOR Varme kræve, at Kunden afholder TREFOR Varmes udgifter til udbedring af skaden.
- 7.2 TREFOR Varme kan i intet tilfælde blive gjort ansvarlig for Kundens eller andres eventuelle driftstab, avancetab eller for andet indirekte tab.
- 7.3 TREFOR Varme og dennes samarbejdspartnere kan i intet tilfælde blive gjort ansvarlig for skader på radiatorer, rørsystem eller skader ved vandspild på inventar eller i lokaler, der måtte opstå ifm. drift af fjernvarmeinstallationen, og som finder sted på husets interne installation.

7.4 I øvrigt gælder dansk rets almindelige erstatningsregler.

8 Ejerskifte (herunder konkurs) eller udlejning af kundens ejendom

8.1 Kunden er forpligtet til at anmelde til TREFOR Varme, hvis der sker salg eller andet ejerskifte af Kundens ejendom.

8.2 Ved annoncering af ejendommen til salg forpligter Kunden sig til at oplyse om Abonnementsaftalen og om muligheden for at indtræde i Abonnementsaftalen ved overtagelse af ejendommen.

8.3 Ejerskifte af ejendommen betragtes som opsigelse af Abonnementsaftalen medmindre ejendommens nye ejer indtræder i Abonnementsaftalen. Skabelon til dokumentation herfor kan rekvireres ved henvendelse til TREFOR Varme.

8.4 Hvis Kunden misligholder Abonnementsaftalen ved ikke at informere en ny ejer om Abonnementsaftalen, forbeholder TREFOR Varme sig retten til at nedtage fjernvarmeunit og opgrave stikledningen. Udgifter hertil sker for Kundens regning. Priserne fremgår af det til enhver tid gældende takstblad på TREFOR Varmes hjemmeside; på www.trefor.dk.

8.5 Kunden hæfter for enhver betalingsforpligtelse frem til den i forbindelse med overdragelsen af Abonnementsaftalen aftalte overtagelsesdato.

9 Opsigelse og udtræden

9.1 Abonnementsaftalen er, for den del der vedrører fjernvarmeuniten, ikke tidsbegrænset, og løber indtil den opsiges af Kunden eller af TREFOR Varme.

9.2 Abonnementsaftalen er, for den del der vedrører stikledningen, tidsbegrænset og områdespecifik. Denne del af abonnementet følger ejendommen,

9.3 Ved opsigelse af Abonnementsaftalen i sin helhed, er Kunden forpligtet til fortsat at betale det områdespecifikke tillæg i hele den tidsbegrænsede periode. Desuden forbeholder TREFOR Varme sig retten til at nedtage fjernvarmeunit og opgrave stikledningen. Udgifter hertil sker for Kundens regning. Priserne fremgår af det til enhver tid gældende takstblad på TREFOR Varmes hjemmeside på www.trefor.dk. Opsigelse af Abonnementsaftalen medfører ikke opsigelse af aftale om levering af fjernvarme.

9.4 Kunden kan opsiges Abonnementsaftalen med 1 måneds skriftligt varsel til udgangen af en måned, når der er forløbet 5 måneder fra Abonnementsaftalens indgåelse jf. §28 i Forbrugeraftaleloven.

- 9.5 Såfremt Kunden opsig Abonnementsaftalen, gælder de vilkår der følger af "Leveringsbestemmelser for fjernvarme".
- 9.6 Efter opsigelse af Abonnementsaftalen skal Kunden selv stå for etablering af en fjernvarmeinstallation, for fortsat at kunne modtage fjernvarme fra TREFOR Varme.
- 9.7 Gentagne tilfælde af betalingsmisligholdelse eller Kundens manglende iagttagelse af dennes forpligtelser i relation til Abonnementsaftalen vil blive betragtet som væsentlig misligholdelse og indebærer, at TREFOR Varme kan ophæve Abonnementsaftalen.
- 9.8 TREFOR Varme kan opsig Abonnementsaftalen med tre måneders varsel fra udgangen af en måned, dog tidligst 10 år fra Abonnementsaftalens indgåelse.

10 Ændringer i abonnementsvilkår

- 10.1 TREFOR Varme kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Abonnementsaftalen, som for eksempel følgende situationer:
- Ved ændring i priserne for indkøb, service og vedligehold af fjernvarmeunits.
 - For at imødekomme inflation i aftaleperioden.
 - Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis, herunder til dækning af omkostninger ved ændringer i skatter og afgifter.
 - Ved produktændringer.
 - For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundefærd i forbindelse med administration af Abonnementsaftalen.
- 10.2 Ændringer iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. TREFOR Varme informerer desuden om ændringer til ugunst for Kunden ved individuel kommunikation, hvilket kan ske på regningsvedlæg.
- 10.3 TREFOR Varme er ikke forpligtet til at opretholde Abonnementsaftalen i det omfang opretholdelsen af Abonnementsaftalen, grundet væsentligt ændrede forhold såsom ændringer i afgifter eller regulering, viser sig økonomisk urentabel for TREFOR Varme.

11 Overdragelse af oplysninger

- 11.1 TREFOR Varme benytter underleverandører i forbindelse med Abonnementsaftalen. Kundens oplysninger videregives til disse i det omfang, det er nødvendigt for arbejdets gennemførelse.
- 11.2 Kunden accepterer, at TREFOR Varme indsamler produktions- og forbrugsdata i forbindelse med Abonnementsaftalen og videregiver disse til tredjemand i anonymiseret form til brug for analyser, driftsovervågning og afregning.

12 Fortrydelsesret

- 12.1 Kunden har ret til at fortryde Abonnementsaftalen uden begrundelse inden for 14 dage. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor Abonnementsaftalen er indgået med Kunden. Er arbejdet igangsat inden udløb af de 14 dage, hæfter Kunden for eventuelle udgifter forbundet ved brug af fortrydelsesretten.
- 12.2 For at udøve fortrydelsesretten skal Kunden meddele TREFOR Varme sin beslutning om at fortryde Abonnementsaftalen ved en utvetydig erklæring. Fortrydelsesformular kan findes på www.trefor.dk/kundeservice/fortrydelsesformular.

13 Tvistløsning

- 13.1 I tilfælde af tvist mellem Kunden og TREFOR Varme om forhold, der udspringer af Abonnementsaftalen, kan Kunden klage til TREFOR Varme, der herefter hurtigst muligt vil træffe en afgørelse. Kunden kan sende en e-mail til trefor@trefor.dk eller sende et brev til: TREFOR Varme, Kokbjerg 30, 6000 Kolding.

I øvrigt kan tvister, der udspringer af Abonnementsaftalen, af Kunden indbringes for Ankenævnet på Energiområdet.

Ankenævnet på Energiområdet
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
E-mail: post@energianke.dk

14 Kontakt

- 14.1 Enhver meddelelse fra Kunden til TREFOR Varme kan gives pr. brev eller e-mail til følgende adresse:

TREFOR Varme A/S
Kokbjerg 30
6000 Kolding
E-mail: trefor@trefor.dk

- 14.2 Har Kunden oplyst en e-mailadresse, er TREFOR Varme berettiget til at kommunikere med Kunden via den oplyste e-mailadresse. Meddelelser fremsendt til den af Kunden oplyste e-mailadresse har samme juridiske retsvirkning, som var de sendt med almindelig post. Kunden skal straks orientere TREFOR Varme, hvis den angivne e-mailadresse ikke længere kan anvendes til at sende meddelelser til Kunden.

15 Ikrafttræden og anmeldelse

- 15.1 "Betingelser for abonnementsaftale på fjernvarmeinstallation" er anmeldt til Forsyningstilsynet, og træder i kraft den 24. januar 2022.