



## Betingelser for Hovmand Energi Abonnements- og serviceaftale

### 1. OVERORDNET

De generelle abonnements- og servicebetingelser udgør det samlede aftalegrundlag vedrørende serviceydelser, som Hovmand Energi ApS, CVR-nr. 38 47 25 34, Kanalholmen 16G, 2650 Hvidovre, skal levere til kunden. Eventuelle afvigelser fra nedenstående betingelser er kun gyldige, hvis der er indgået en særskilt skriftlig aftale.

### 2. SERVICEAFTALENS DÆKNING

- a) På <https://hovmandenergi.dk/varmepumpeservice/> vil kunden til en hver tid kunne orientere sig om, hvad et serviceeftersyn indeholder. Ligeledes vil kunden kunne se, hvad en serviceaftale ikke dækker.
- b) Hovmand Energi ApS tilbyder følgende serviceaftaler:
  - i) **Tryghed Luft-til-vand Varmepumpe:** aftalen omfatter ét årligt eftersyn og frie tilkald i aftaleperioden. Reservedele afregnes til gældende dagspris, jf. pkt. 3.
  - ii) **Tryghed Jordvarme:** aftalen omfatter ét årligt eftersyn og frie tilkald i aftaleperioden. Reservedele afregnes til gældende dagspris, jf. pkt. 3.
  - iii) **Tryghed Total Luft-til-vand- og Jordvarmepumpe:** aftalen omfatter ét årligt eftersyn, frie tilkald og frie reservedele i aftalens løbetid. Denne aftale kan kun oprettes på anlæg, der er installeret af Hovmand Energi ApS med magnetit-filter og behandlet vand. Aftalen skal senest accepteres to måneder efter installation. Efter endt løbetid vil aftalen automatisk overgå til en almindelig Trygheds aftale.
  - iv) **Tryghed Luft-til-Luft Varmepumpe:** aftalen omfatter ét årligt eftersyn og fri telefon support. Reservedele afregnes til gældende dagspris, jf. pkt. 3.
- c) Serviceaftalen omfatter varmekilden dvs. alt indenfor kabinettet med tilhørende styringsautomatik. Serviceaftalens indhold er udtømmende angivet. Det præciseres ordensmæssigt, at serviceaftalen ikke omfatter f.eks. service på varmtvandsbeholderen (hvis denne ikke er "indenfor kabinettet"), aftræk, elinstallationer, gulvvarmesystem, gulvvarmestyring, radiatorer, udskiftning af udeføler der placeringsmæssigt ikke overholder stigeregulativet, sikkerhedsventil på brugsvandet mv.



- d) For installation der ikke er foretaget af Hovmand Energi ApS udføres et indledende serviceeftersyn til kontrol af, hvilke reservedele, hvis nogen, der skal skiftes inden en varmekilde kan omfattes af en serviceaftale hos Hovmand Energi ApS. Alle udskiftede reservedele faktureres efter forbrug og til gældende dagspris.
- e) **Tryghed Total** aftalen omfatter den løbende vedligeholdelse af varmepumpens inde- og udedel samt nødvendig udskiftning af reservedele. Udskiftning af reservedele, der ikke skyldes løbende slitage, men derimod udefrakommende forhold så som mangler eller fejl ved elinstallation, kalk, lynnedslag, brugsvandsveksler, eller lignende er ikke omfattet af aftalen.

### 3. RESERVEDELE OG FORBRUGSMATERIALER

- a) Hvis udskiftning af reservedele *ikke* er omfattet af serviceaftalen, afregnes disse reservedele efter forbrug og til gældende dagspriser. Priserne tillægges moms i henhold til gældende regler.
- b) Der ydes reklamationsret på leverede reservedele fra leverandøren eller producenten. Udskiftede reservedele skal gemmes indtil de nye er opkrævet og betalt.
- c) Forbrug af forbrugsmaterialer af enhver art afregnes til gældende dagspris.
- d) **Tryghed Total** aftalen har udskiftning af reservedele inkluderet, der forekommer dog en selvrisiko ved udskiftning af inverter, blæser, fordamper eller kompressor på 5000,- eks. moms.

### 4. AFTALEPERIODE

- a) Aftaleperioden fremgår af den udstedte servicekontrakt fra Hovmand Energi ApS

### 5. OPFYLDELSESTID MV.

- a) Hovmand Energi ApS er først forpligtet til at udføre service, når alle skyldige beløb til Hovmand Energi ApS er betalt og modtaget.
- b) Ordinære servicebesøg udføres altid i normal arbejdstid, hvilket er hverdage mellem 07.00-16.00.
- c) Kunden er ansvarlig for, at Hovmand Energi ApS servicemontører uhindret har adgang til varmekilden, og at montøren kan tilgå varmekilden på lovlig vis. Kunden er forpligtet til at følge Hovmand Energi ApS rimelige anvisninger, forinden servicen kan gennemføres,



herunder forhold, som er nødvendiggjort af gældende arbejdsmiljøregler. Imødekommes sådanne anvisninger ikke, kan Hovmand Energi ApS bringe aftalen til ophør uden varsel.

## 6. FRIE TILKALD

- a) Tilkald skal bestilles hos Hovmand Energi ApS på [service@hovmandenergi.dk](mailto:service@hovmandenergi.dk) eller på telefon 71 74 74 80.
- b) Kunden får besøg af, eller henvendelse fra, en af Hovmand Energi ApS serviceteknikere snarest muligt efter fejlmeldingen i følgende tilkalde-perioder:

### 1. september til 31. maj:

Servicetelefonen kan kontaktes alle ugens dage, inklusive weekend og helligdage, fra kl. 08.00 til kl. 22.00. Tilkald rekvireret efter kl. 19.00 udføres dog ikke samme dag. Teknisk telefonsupport muligt frem til kl. 22.00

### 1. juni til 31. august:

Servicetelefonen er åben mandag til fredag fra kl. 08.00 til kl. 17.00. Serviceaftalen dækker ikke tilkald på weekend og helligdage i denne periode.

- c) Ved alle varmekilder forbeholder Hovmand Energi ApS sig ret til at vejlede kunden til f.eks. at sætte varmekilden over på el-patron. På førstkommande hverdag vil endelig aftale mellem kunden og Hovmand Energi blive planlagt.
- d) Det falder kunden til ansvar at anlægget er koblet til WIFI og har adgang til internettet. Dette er nødvendigt for at Hovmand Energi ApS kan foretage fejlfinding. Hvis anlægget ikke er koblet til WIFI, så forekommer der et opstartsgebyr på 1500,- inkl. moms ved udkørsel. (Dette gør sig ikke gældende for modeller fra Stiebel Eltron og Atlantic)
- e) Udkørsler der sker på baggrund af for lavt tryk (vandpåfyldning) vil ligeledes have et Opstartsgebyr på 1500,- inkl. moms.
- f) Driftsproblemer kan være af en sådan karakter, at det ikke er muligt at løse det på et tilkald uden for normal åbningstid. Serviceteknikeren vil altid sikre den bedst mulige løsning og afhjælpning for kunden. Driftsproblemer er defineret som stop, hvor varme og/eller varmt vand ikke fungerer. Hovmand Energi ApS forbeholder sig ret til at vurdere om problemerne kan afhjælpes førstkommande hverdag uden unødigt stor gene for kunden



- g) Frie tilkald gør sig ikke gældende, hvis tilkaldet kan henføres til udefrakommende forhold, herunder mangler ved elinstallationen, uhensigtsmæssig dimensionering af elinstallation, anlægskorrosion, kalk, lynnedslag, tilstoppet brugsvandsveksler eller lignende.

## 7. FORBEHOLD

- a) Hovmand Energi tager forbehold for, at den enkelte varmekilde/kunde kan godkendes til at være omfattet af en serviceaftale. Hovmand Energi ApS forbeholder sig ret til at stille krav om tillægspris, hvis der ved første servicebesøg konstateres, at varmekildens tilstand er dårlig, eller opbygningen af varmekilden er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet.
- b) Første serviceeftersyn efter serviceaftalens indgåelse er inklusiv 2 timers arbejds løn. Overskydende tid afregnes i henhold til gældende priser, der tillægges moms.
- c) Medmindre andet er skriftlig aftalt med Hovmand Energi ApS, dækkes ydelserne, der er beskrevet i disse betingelser kun, når de udføres af Hovmand Energi ApS.
- d) Hovmand Energi ApS er ikke ansvarlig for vanskeligheder ved levering af komponenter, reservedele, automatikudstyr og lignende.
- e) Der monteres kun reservedele/komponenter, der leveres af Hovmand Energi ApS, og som er omfattet af Hovmand Energi ApS, til enhver tid gældende, produktsortiment.
- f) **Tryghed Total** aftalens frie reservedele omfatter ikke kølemiddel, der vil blive afregnet til dagspris.

## 8. MISLIGHOLDELSE

- a) 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 kundens undladelse af at foretage de påpegede og nødvendige forebyggende foranstaltninger. I forbindelse med en parts ophævelse af aftalen, skal den anden part erstatte dennes tab, idet Hovmand Energi ApS ansvar er begrænset som anført i pkt. 12.



## 9. OVERDRAGELSE

- a) Overdrages ejendommen, hvor varmekilden er tilhørende, kan den nye ejer normalt og efter aftale indtræde i serviceaftalens rettigheder og forpligtelser, hvis ny ejer opfylder de almindelige betingelser for at blive omfattet af aftalen.

## 10. SÆRLIGE VILKÅR, HERUNDER FORNYELSE OG OPSIGELSE AF SERVICEAFTALEN

- a) Ved indgåelsen af en serviceaftale er det forudsat, at varmekilden er installeret således, at servicearbejdet kan udføres af én servicemontør. Indebærer konstruktionen, herunder installation, montering eller lignende, at servicearbejdet skal udføres af mere end én servicemontør, afregnes de overskydende montørtimer til gældende dagspriser. Beløbet tillægges moms i henhold til gældende regler
- b) Serviceaftalen kan af hver af parterne opsiges skriftlig med én måneds varsel til udgangen af en måned, plus løbende måned (løbende måned + 1 måned). Opsigelsen skal sendes til [Service@hovmandenergi.dk](mailto:Service@hovmandenergi.dk)
- c) Hovmand Energi ApS er berettiget til uden varsel at bringe en aftale til ophør, hvis de nødvendige reservedele ikke kan leveres til Hovmand Energi ApS.
- d) For serviceaftalerne er der i serviceaftaleprisen indeholdt to ydelser – et årligt eftersyn i aftaleperioden samt frie tilkald efter bestemmelser udspecificeret i pkt. 6. Ved opsigelse vil aftalen blive opgjort. Refusion returneres til kunden eller eventuel manglende opkrævning vil blive faktureret kunden ved aftalens ophør.
- e) Hvis serviceaftalen ikke opsiges, fornyes den automatisk for en ny tilsvarende aftaleperiode
- f) Hovmand Energi ApS forbeholder sig ret til at opsiges en serviceaftale uden varsel, hvis kunden eller en af kunden anvist person/firma udenom Hovmand Energi ApS gør indgreb i varmekilden i aftaleperioden.
- g) Hovmand Energi ApS kan forlange at få udført forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på varmekilden som følge af konstaterede skader, fejl og mangler i centralvarmeanlæg, aftræk, elinstallation og bygningen i øvrigt. Imødekommes sådanne krav ikke, er Hovmand Energi ApS berettiget til at opsiges aftalen uden varsel.
- h) Hovmand Energi ApS forbeholder sig ret til at opsiges en serviceaftale uden varsel, hvis varmekilden grundet alder eller slitage, ikke kan bringes til at fungere uden væsentlige driftsstop eller funktionsfejl.



## 11. REGULERING AF PRISER

- a) Hovmand Energi ApS forbeholder sig ret til at regulere serviceaftalepriserne i takt med prisudviklingen eller ved andre forhold, der påvirker omkostningsniveauet på kundens serviceaftaletype eller varmekilde.

## 12. ANSVAR

- a) Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til betingelserne, afhjælper Hovmand Energi ApS manglen inden for rimelig tid.
- b) Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele, skal meddeles Hovmand Energi ApS i rimelig tid efter servicearbejdets udførelse.
- c) Hovmand Energi ApS er ikke ansvarlig for driftstab, avancetab, krav rejst af tredjemand, merforbrug af el, gas og/eller andre indirekte tab. Det er inklusive merforbrug af el ved brug af elpatron.
- d) Hovmand Energi ApS er ej heller ansvarlig for kundens forgæves afholdte udgifter, f.eks. til indkøb af 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, samt udgåede reservedele.
- e) Hovmand Energi ApS er alene ansvarlig for skader, der er forårsaget af tjenesteydelser leveret af Hovmand Energi ApS. Hvis skaden er tilføjet ved forsætlig eller grov uagtsom adfærd.
- f) Hovmand Energi ApS ansvar kan ikke overstige et beløb på DKK 5.000.000.

## 13. LEVERINGSHINDRINGER OG FORCE MAJEURE

- a) Hovmand Energi ApS hæfter ikke for manglende eller forsinket opfyldelse af sine forpligtelser som følge af omstændigheder, som ligger uden for Hovmand Energi ApS 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 Hovmand Energi ApS end forventet.

- b) Hvis Hovmand Energi ApS bliver ude af stand til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser på grund af force majeure, suspenderes opfyldelsen af de forpligtelser, som påhviler Hovmand Energi ApS i henhold til betingelserne, så længe og i det omfang opfyldelseshindringen består.

#### **14. TVISTER**

- a) Tvister mellem underskriver af disse betingelser og Hovmand Energi ApS afgøres efter dansk ret.

#### **15. IKRAFTTRÆDEN OG ÆNDRING, SAMT ØVRIGE**

- a) Disse betingelser er gældende fra den 1. september 2021
- b) Hovmand Energi ApS forbeholder sig retten til hver en tid at ændre disse betingelser. Den seneste version kan altid findes på [www.Hovmandenergi.dk](http://www.Hovmandenergi.dk)