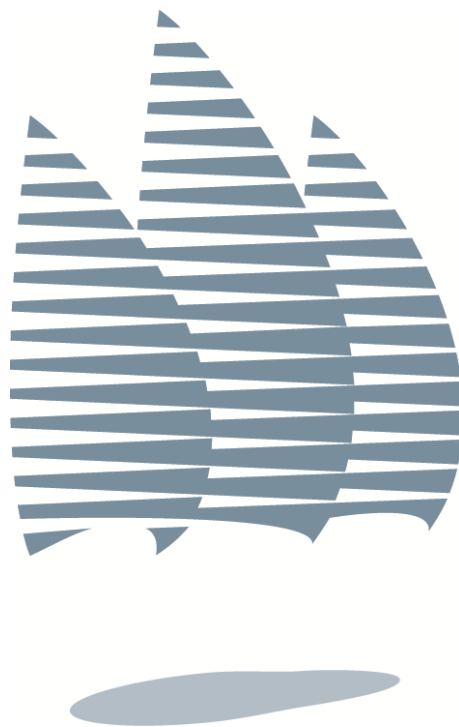


SÆRLIGE BESTEMMELSER FOR NEM VARME-ORDNINGEN



Forsyning Helsingør Varme A/S

Med virkning fra den 01.11.2022

Indhold

1. Bestemmelser for Nem Varme-ordningen	3
1.1 Bestemmelsens anvendelsesområde	3
1.2 Anlægget	3
1.3 Ejerforhold	3
2. Service og vedligehold af anlægget.....	3
2.1 Ansvar for service, reparation og vedligeholdelse af anlægget	3
2.2 Tidsplan for vedligeholdelsestjek og service	3
2.3 KUNDENS forpligtigelse ved servicebesøg	3
2.4 Service omfattet af Nem Varme-ordningen	3
2.5 Forhold ikke omfattet af Nem Varme-ordningen	4
2.6 Forbehold i relation til servicen	4
2.7 Forebyggende foranstaltninger	4
2.8 Strømforsyning til Anlægget	4
3. Manglende varme og/eller varmt vand	4
3.1 Manglende varme	4
3.2 Manglende vand eller kun koldt vand i hanerne.....	5
3.3 Åbningstider for servicetelefon og servicebesøg	5
4. Øvrige forhold	5
4.1 Betaling	5
4.2 Opsigelse	6
4.3 Ejerskifte.....	6
4.4 Misligholdelse	6
4.5 Ansvar.....	7
5. Ikrafttræden	7

1. Bestemmelser for Nem Varme-ordningen

1.1 Bestemmelsens anvendelsesområde

Disse særlige bestemmelser gælder for kunder, der er omfattet af Nem Varme-ordningen (herefter Anlægget), hvor Forsyning Helsingør har stillet en fjernvarmeunit til rådighed.

Bestemmelserne regulerer forholdet mellem Forsyning Helsingør Varme A/S (herefter Forsyning Helsingør) og kunder, som har tilmeldt sig Nem Varme-ordningen (Herefter KUNDEN).

Hvor ingen særlige forhold i forbindelse med Nem Varme-Ordningen gør sig gældende, er det Forsyning Helsingørs almindelige leveringsbestemmelser, som finder anvendelse.

Det er ikke muligt at indgå nye aftaler om Nem Varme-ordningen. De særlige vilkår gælder således udelukkende for allerede eksisterende aftaler.

1.2 Anlægget

Anlægget består af en fjernvarmeunit med tilhørende rørføring med tilslutning direkte til varmtvands-systemet og sekundær varmekreds.

Ved tilmelding til Nem Varme-ordningen har Forsyning Helsingør etableret, leveret og installeret Anlægget. Anlæggets produkt, størrelse og type er bestemt af Forsyning Helsingør.

1.3 Ejerforhold

Ved Nem Varme-ordningen ejer Forsyning Helsingør Anlægget.

2. Service og vedligehold af anlægget

2.1 Ansvar for service, reparation og vedligeholdelse af anlægget

Som ejer af Anlægget har Forsyning Helsingør ansvaret for servicering og vedligeholdelse af Anlægget.

Service og vedligehold af Anlægget må udelukkende udføres af Forsyning Helsingør eller et af Forsyning Helsingør engageret autoriseret servicefirma.

2.2 Tidsplan for vedligeholdelsestjek og service

Første service udføres to år efter idriftsættelse. Næste servicebesøg udføres fem år efter idriftsættelse.

Derefter udføres kun servicebesøg ved f.eks. nedbrud eller andet akut opstået problem med unitten.

2.3 KUNDENS forpligtigelse ved servicebesøg

Ved servicebesøg skal Anlægget være frit tilgængeligt. Der skal være en adgangsvej på minimum 50 cm til anlægget, herunder således at arbejdet kan udføres arbejdsmiljømæssigt forsvarligt.

Servicepersonalet skal kunne udskifte komponenter uden at ændre den eksisterende rørintallation og uden at anvende ekstra montør til opgaven.

2.4 Service omfattet af Nem Varme-ordningen

Service udføres som et forebyggende vedligeholdelseseftersyn på de komponenter, der er dækket af serviceaftalen, herunder:

- Kontrol af styring og automatik
- Kontrol af trykekspressionsbeholder, hvis afspærringsventiler er monteret
- Kontrol af brugsvandsproduktion
- Eventuel reparation/udskiftning af komponenter og udstyr omfattet af Anlægget/unit
- Gennemgang af varmeplader, idet bemærkes, at varmeplader er KUNDENS ejendom, hvorfor der alene er tale om en gennemgang/tjek og dermed ikke en service på varmeplader.
- Rensning af snavsfilter

2.5 Forhold ikke omfattet af Nem Varme-ordningen

Følgende ydelser er ikke omfattet af Nem Varme-ordningen og vil blive særskilt afregnet ud over den opkrævede månedlige abonnementspris:

- Servicebesøg til fejl, der er skyldes hærværk, brand, frost, vandskade, lynnedslag, elinstallationen eller uautoriserede personer
- Servicebesøg til vandpåfyldning, strømsvigt og fejlbetjening af Anlægget
- Demontering og montering af skabe, hylder og lignende for at få adgang til Anlægget
- Forgæves kørsel til besøg bekræftet af KUNDEN

2.6 Forbehold i relation til servicen

Forsyning Helsingør er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele, automatikudstyr og lign.

2.7 Forebyggende foranstaltninger

Forsyning Helsingør kan forlange at få udført forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på Anlægget som følge af konstaterede skader, fejl og mangler i centralvarmeanlæg, elinstallation og bygningen i øvrigt.

2.8 Strømforsyning til Anlægget

Anlægget modtager strøm fra KUNDENS elinstallation for KUNDENS regning. Kunden er ansvarlig for at opretholde en konstant strømforsyningen til Anlægget.

3. Manglende varme og/eller varmt vand

Ved manglende varme eller manglende varmt vand skal nedenstående tjeklister gennemgås forinden brug af telefonisk tilkald.

Er det ikke akut, da ring venligst til os inden for normal arbejdstid, jf. punkt 3.3.

3.1 Manglende varme

Hvis alle radiatorer er helt kolde:

- 1) Skru helt op for alle radiatorer
- 2) Tjek om der er lys i cirkulationspumpen
- 3) Tjek på boksen, om dit centralvarmeanlæg evt. mangler vand
- 4) Skru lidt op for varmen i på styringsenheden
- 5) Udluft dine radiatorer – der kan være luft i systemet. Husk at tjekke, om centralvarmeanlægget mangler vand, efter du har udluftet radiatorerne.

3.2 Manglende vand eller kun koldt vand i hanerne

Hvis du slet ikke har vand i vandhanerne, så kontakt dit vandselskab (hvis Forsyning Helsingør Vand A/S - på tlf. 48405050)

Hvis der kun er koldt vand i hanerne:

- 1) Prøv at åbne for flere vandhaner og lade dem løbe et par minutter
- 2) Prøv at skrue lidt op for det varme vand på styringsenheden

Hvis radiatorerne fortsat er helt kolde, og/eller der fortsat ikke er varmt vand i hanerne – og du ikke kan holde varmen, så kontakt os på tlf. 48405050, hvor du på de nedenfor angivne tider vil komme igennem til en vagt, der kan hjælpe dig og vurdere, om der er behov for udkørsel.

Er det ikke akut, da ring venligst til os inden for normal arbejdstid, jf. nedenfor.

3.3 Åbningstider for servicetelefon og servicebesøg

Vi har følgende åbningstider for servicetelefon og servicebesøg.

Fra 1. oktober til 30. april (fyringssæsonen):

Servicetelefonen er åben alle ugens dage fra kl. 7.00-21.00.

Der tages forbehold for, at driftsproblemet kan være af en sådan karakter, at det ikke er muligt at løse det på et tilkald uden for driftens normal arbejdstid som er oplyst nedenfor.

På førstkommande hverdag vil endelig aftale mellem KUNDEN og serviceteknikeren blive planlagt.

Fra 1. maj til 30. september (uden for fyringssæsonen):

Servicetelefonen er åben indenfor driftens normal arbejdstid er:

- Mandag-torsdag fra kl. 7.00-15.00
- Fredag fra kl. 7.00-13.00

Et servicebesøg skal holdes inden for den anførte almindelig åbningstid.

Aftalen dækker ikke tilkald på helligdage samt 1. maj og Grundlovsdag i denne periode.

4. Øvrige forhold

4.1 Betaling

Betaling for Nem Varme-ordningen finder sted i henhold til det gældende takstblad for Forsyning Helsingør.

For oplysninger om takster for Nem Varme-ordningen samt eventuelle supplerende bidrag henvises til Forsyning Helsingørs takstblad. Dette kan ses og downloades på Forsyning Helsingørs hjemmeside www.fh.dk

For oplysninger om betalingsbetingelser, restance og inddrivelse henvises til fælles leveringsbetingelser. Disse kan ses og downloades på Forsyning Helsingørs hjemmeside www.fh.dk

4.2 Opsigelse

Opsigelse af Nem Varme-ordningen kan ske fra enten Kunden eller fra Forsyning Helsingør.

KUNDEN kan opsiges Nem Varme-ordningen med en måneds varsel og Forsyning Helsingør kan opsiges aftalen med seks måneders varsel.

Ved opsigelse af Nem Varme-ordningen kan KUNDEN vælge følgende muligheder:

1) Forsyning Helsingør nedtager og hjemtager anlægget

Hvis KUNDEN vælger dette, er det **kun** Forsyning Helsingør som må demontere Anlægget. KUNDEN er forpligtet til at afholde omkostningerne til dette.

Herefter kan ejendommen forsætte med fjernvarmeforsyning og installere egen unit eller opsiges fjernvarmeforsyningen efter de almindelige leveringsbestemmelser pkt. 2.17.

Eller

2) Kunden overtager Anlægget for fortsat at modtage fjernvarme efter Forsyning Helsingørs almindelige leveringsbestemmelser:

- Hvor Forsyning Helsingør har installeret nyt Anlæg, overtager KUNDEN Anlægget til den nedskrevne værdi.
- Hvor Forsyning Helsingør har overtaget et eksisterende Anlæg fra en Eksisterende Kunde, overdrager Forsyning Helsingør Anlægget vederlagsfrit tilbage til KUNDEN ved opsigelse. KUNDEN kan dog pålægges gebyrer for eventuelle ny installationer, som Forsyning Helsingør har foretaget på Anlægget.

4.3 Ejerskifte

Ved ejerskifte vil en ny EJER automatisk indtræde i aftalen om Nem Varme-ordning med Forsyning Helsingør.

KUNDEN, som sælger ejendommen, er ved ejerskiftet forpligtet til at gøre den nye ejer opmærksom på Nem Varme-ordningen, og at ny ejer indtræder i denne. KUNDEN er endvidere forpligtet til at informere Forsyning Helsingør om, at der sker ejerskifte.

Den nye EJER er dog ikke forpligtet til at indtræde i Nem Varme-ordningen ved ejerskifte. Ønsker den nye EJER ikke at indgå i aftalen om Nem Varme-ordningen, kan denne overtage Anlægget til den nedskrevne værdi og modtage fjernvarme efter Forsyning Helsingørs almindelige leveringsbestemmelser.

Hvor den nye EJER hverken ønsker at indgå aftale om Nem Varme-ordningen eller at overtage Anlægget, er KUNDEN forpligtet til at betale for demontering eller overtagelse af Anlægget efter reglerne om opsigelse, jf. punkt 4.2.

4.4 Misligholdelse

Ved væsentlig misligholdelse kan aftalen om Nem Varme-ordningen ophæves med øjeblikkelig virkning.

Som væsentlig misligholdelse betragtes ud over manglende betaling bl.a.

- KUNDENS undlader at foretage nødvendige forebyggende foranstaltninger som eksempelvis:
 - at påfylde vand på Anlægget
 - at sikre strømforsyning til Anlægget samt manglende genetablering af strømforsyning ved strøm-afbrydelse
 - at kontakte Forsyning Helsingør ved u hensigtsmæssigheder i Anlæggets drift
- Hvis KUNDEN eller en af KUNDEN anvist person uden om Forsyning Helsingør gør indgreb i varmeanlægget i strid med punkt 2.1.

Hvis Forsyning Helsingør ophæver aftalen som følge af KUNDENS misligholdelse, er KUNDEN forpligtet til at betale for demontering eller overtagelse af Anlægget efter reglerne om opsigelse jf. punkt 4.2.

4.5 **Ansvar**

Forsyning Helsingør og KUNDEN er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler om erstatning, medmindre andet er fastsat i nærværende leveringsbetingelser eller følger af aftaleforholdet i øvrigt.

KUNDEN bærer ansvaret for skade på Forsyning Helsingørs ejendom, såfremt det kan påvises, at skaden skyldes fejl eller forsømmelser fra KUNDENS side.

5. **Ikrafttræden**

Nærværende "Særlige bestemmelser for Nem Varme-ordningen" er vedtaget af bestyrelsen for Forsyning Helsingør Varme A/S den 27. april 2022 og anmeldt til Forsyningstilsynet.

Bestemmelserne træder i kraft den 1. november 2022.