

**Særlige bestemmelser for kunder omfattet af Nem Varme-ordningen  
V 1**

## Indholdsfortegnelse:

1.	ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR NEM VARME-ORDNINGEN .....	4
1.1	Anlægget.....	4
1.2	Ejerforhold.....	4
2.	FORUDGÅENDE FORANSTALTNINGER OG IKRAFTTRÆDEN AF NEM VARME-ORDNINGEN .....	4
2.1	Eksisterende KUNDER.....	4
2.2	Nye KUNDER .....	5
2.3	Ikrafttræden .....	5
3.	SERVICE OG VEDLIGEHOLD AF ANLÆGGET .....	5
3.1	Ansvar for service, reparation og vedligeholdelse af Anlægget.....	5
3.2	Tidsplan for vedligeholdelsestjek og service .....	6
3.3	KUNDENS forpligtelser ved servicebesøg.....	6
3.4	Service omfattet af Nem Varme-ordningen.....	6
3.5	Forhold ikke omfattet af Nem Varme-ordningen.....	6
3.6	Forbehold i relation til servicen.....	7
3.7	Forebyggende foranstaltninger .....	7
3.8	Strømforsyning til Anlægget.....	7
4.	MANGLENDE VARME OG/ELLER VARMT VAND .....	7
4.1	MANGLENDE VARME OG/ELLER VARMT VAND .....	7
4.2	Manglende varme .....	7
4.3	Manglende vand eller kun koldt vand i hannerne.....	8
4.4	Åbningstider for servicetelefon og servicebesøg .....	8
5.	ØVRIGE FORHOLD.....	8
5.1	Betaling.....	8
5.2	Opsigelse .....	9
5.3	Ejerskifte.....	9
5.4	Misligholdelse.....	10
5.5	Ansvar .....	10
5.6	Ikrafttræden .....	10



## **1. ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR NEM VARME-ORDNINGEN**

Bestemmelsernes anvendelsesområde

Disse bestemmelser gælder for fjernvarmeanlæg med maksimal effekt på 70 kW, der er omfattet af Nem Varme-ordningen (herefter Anlægget).

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.

For fjernvarmeanlæg med en effekt, som er højere end 70 kW, indgås individuelle aftaler om leveringsvilkår under Nem Varme-ordningen.

### **1.1 Anlægget**

Anlægget består af en fjernvarmeunit med tilhørende rørføring med tilslutning direkte til varmtvandssystemet og sekundær varmekreds.

Ved Nem Varme-ordningen etablerer, leverer, installerer, vedligeholder og ejer Forsyning Helsingør Anlægget.

Anlæggets produkt, størrelse og type bestemmes af Forsyning Helsingør.

### **1.2 Ejerforhold**

Ved Nem Varme-ordningen ejer Forsyning Helsingør Anlægget.

## **2. FORUDGÅENDE FORANSTALTNINGER OG IKRAFTTRÆDEN AF NEM VARME-ORDNINGEN**

### **2.1 Eksisterende KUNDER**

Eksisterende KUNDER er KUNDER, som allerede er tilsluttet fjernvarme hos Forsyning Helsingør, og som selv ejer Anlægget.

KUNDENS eksisterende Anlæg overtages af Forsyning Helsingør og indgår herefter som udgangspunkt i Nem Varme-ordningen, se dog punkt c nedenfor.

Forsyning Helsingør gennemgår varmeinstallationerne i KUNDENS ejendom og beslutter, hvad der skal ske med det eksisterende Anlæg ud fra følgende muligheder:

- a) Anlægget fungerer tilfredsstillende, og der foretages ikke nyinstallationer.
- b) Forsyning Helsingør foretager nødvendige opgraderinger af det eksisterende Anlæg.
- c) Anlægget udskiftes.

Forsyning Helsingør afholder alle omkostninger til ovenstående foranstaltninger. Dette gælder dog ikke eventuelle bygningsmæssige ændringer som følge af montering af nyt Anlæg samt ekstraordinære arbejder og udgifter. Der indgås særskilt aftale om alle installationsarbejder.

## **2.2 Nye KUNDER**

Nye KUNDER er KUNDER, som ikke er tilsluttet fjernvarme hos Forsyning Helsingør.

Forsyning Helsingør etablerer Anlægget, som derefter indgår i Nem Varme-ordningen.

Forsyning Helsingør gør følgende:

- a) Nedtager og bortskaffer ejendommens eksisterende varmeinstallation.
- b) Installerer og tilslutter Anlægget.

Forsyning Helsingør afholder alle omkostninger til ovenstående foranstaltninger. Dette gælder dog ikke bygningsmæssige ændringer som følge af montering af Anlægget samt ekstraordinære arbejder og udgifter. Der indgås særskilt aftale om alle installationsarbejder.

## **2.3 Ikrafttræden**

For både eksisterende og nye KUNDER gælder, at Nem Varme-ordningen først træder i kraft, når aftalen om Nem varme-ordningen er indgået, samt når Anlægget idriftsættes.

## **3. SERVICE OG VEDLIGEHOLD AF ANLÆGGET**

### **3.1 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.

### **3.2 Tidsplan for vedligeholdelsestjek og service**

Første service udføres to år efter idriftsættelse.

Efterfølgende vil der efter yderligere tre år blive udført et vedligeholdelsestjek, hvor Anlægget og de enkelte komponenter kontrolleres og justeres.

### **3.3 KUNDENS forpligtelser 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.

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

### **3.5 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

- Skader på Anlægget, der er omfattet af en bygnings- eller fritidshusforsikring eller selvrisko under sådanne forsikringskader
- Skader eller fejl i den varmfordelende del af Anlægget (rør, radiatorer mv.).

### **3.6 Forbehold i relation til servicen**

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

### **3.7 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.

### **3.8 Strømforsyning til Anlægget**

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

## **4. MANGLENDE VARME OG/ELLER VARMT VAND**

### **4.1 MANGLENDE VARME OG/ELLER VARMT VAND**

Ved manglende varme skal nedenstående tjeklister gennemgås forinden brug af telefonisk tilkald, jf. punkt 4.2 og punkt 4.3.

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

### **4.2 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.

### **4.3 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.

### **4.4 Åbningstider for servicetelefon og servicebesøg**

1. oktober til 30. april:

Servicetelefonen er åben alle ugens dage fra kl. 07.00 til kl. 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 normal arbejdstid – hverdage kl. 7-15.

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

1. maj til 30. september:

Servicetelefonen er åben mandag-torsdag fra kl. 07.00 til kl. 15.00, fredag fra kl. 07.00 til kl. 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.

## **5. ØVRIGE FORHOLD**

### **5.1 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](http://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](http://www.fh.dk).

## 5.2 Opsigelse

KUNDEN kan opsigse Nem Varme-ordningen med en måneds varsel, dog tidligst 5 måneder efter Nem Varme-ordningens ikrafttræden.

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

- a) Anlægget nedtages og bortskaffes:

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

Eller

- b) 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 jf. punkt 2.1, overdrager Forsyning Helsingør Anlægget vederlagsfrit tilbage til KUNDEN ved opsigelse. KUNDEN kan dog pålægges gebyrer for eventuelle nyinstallationer, som Forsyning Helsingør har foretaget på Anlægget.

## 5.3 Ejerskifte

Aftalen om Nem Varme-ordningen er indgået mellem Forsyning Helsingør og KUNDEN. Den nye EJER er således ikke forpligtet til at indtræde i Nem Varme-ordningen ved ejerskifte.

Den nye EJER vil ved ejerskifte blive tilbudt at indgå aftale om Nem Varme-ordning med Forsyning Helsingør. KUNDEN er ved ejerskiftet forpligtet til at gøre den nye ejer opmærksom på Nem Varme-ordningen, og den nye ejers mulighed for at indtræde i denne.

KUNDEN er endvidere forpligtet til at informere Forsyning Helsingør om, at der sker ejerskifte.

Ønsker den nye EJER ikke at indgå aftale 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 5.2 ovenfor.

#### **5.4 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 strømafbrydelse.
  - at kontakte Forsyning Helsingør ved uhensigtsmæssigheder i Anlæggets drift.
- Hvis KUNDEN eller en af KUNDEN anvist person uden om Forsyning Helsingør gør indgreb i varmeanlægget i strid med punkt 3.1.

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 5.2 ovenfor.

#### **5.5 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.

#### **5.6 Ikrafttræden**

Nærværende " Særlige bestemmelser for kunder omfattet af Nem Varme-ordningen" er vedtaget af:

Bestyrelsen for Forsyning Helsingør Varme A/S

Den 19. juni 2019.