

# Almindelige betingelser for OK a.m.b.a. Varmepumpe Service

Disse almindelige betingelser for OK a.m.b.a. Varmepumpe service ("Betingelserne") udgør en integreret del af serviceaftalen mellem OK a.m.b.a., Åhave Parkvej 11, 8260 Viby J, CVR-nr. 39170418 ("OK") og OK's varmepumpeservicekunder ("Kunden"). Er der uoverensstemmelse mellem Betingelserne og serviceaftalen, har serviceaftalens indhold forrang.

## 1. Anvendelsesområde

Aftalen gælder for OK's servicering af varmepumper og refererer til en gældende serviceaftale.

## 2. Serviceaftalens dækning

Varmepumpe med tilhørende styringsautomatik/Klimastyring.

## 3. Aftaleperiode og interval for serviceeftersyn

Serviceaftalen gælder 1-år ad gangen med ét serviceeftersyn årligt.

Første serviceeftersyn tilstræbes gennemført indenfor 30 dage fra serviceaftalens indgåelse.

## 4. Generelt om OK Varmepumpe Service

Det fremgår af serviceaftalen, om der er tale om en serviceaftale med eller uden frie tilkald. Bemærk at der ikke kan tegnes serviceaftaler med frie tilkald, hvis du har en luft/luft varmepumpe.

Serviceeftersynet udføres som et forebyggende vedligeholdelseeftersyn på de komponenter, der er dækket af serviceaftalen en gang om året, og omfatter:

### Jordvarmepumpe

- Kontrol af brinetryk
- Kontrol og evt. regulering af varmepumpens klimastyring

- Kontrol/rensning af snavsfilter brinekreds
- Afprøvning af lavtryksalarm brinekreds
- Kontrol af brinens frysepunkt
- Kontrol af trykexpansionsbeholder hvis afspærringsventiler er monteret
- Visuel kontrol af kompressor/tilslutninger
- Kontrol af vandtryk varmeanlæg
- Kontrol/rensning snavsfilter, hvis der er monteret afspændingsventiler på begge sider af snavsfilter.

### Luft/vand varmepumpe

- Visuel kontrol af kompressor/tilslutninger
- Utætheder kompressor/kølemiddelrør
- Rensning af fordamper, justering af korrekt flow hen over fordamper/kondensator
- Kontrol af vandtryk varmeanlæg
- Kontrol/rensning af snavsfilter varmeanlæg hvis der er monteret afspærringsventiler
- Kontrol af trykexpansionsbeholder hvis afspærringsventiler er monteret

### Luft/luft varmepumpe

- Visuel kontrol af synlige samlinger på kølemiddelrør for utætheder.
- Tjek af varmepumpens indblæsningstemperatur.
- Rensning af diverse filtre, kappe, drypbakke, fan-ventilator samt kondensatorflader både indendørs og udendørs.

### Varmtvandsbeholder

- Visuel kontrol af varmtvandsbeholder udføres hvor den er integreret i anlægget, placeret i samme rum eller fremkommelig i henhold til sikkerhedsregler (pkt. 8. adgangsforhold, sikkerhed m.v.)

Efter hvert endt servicebesøg udarbejdes service-rapport til historik.

Leverede reservedele er ikke inkluderet i serviceprisen, men afregnes til OK's priser. Der henvises generelt til de i pkt. 7 undtagne ydelser og forhold.

Reservedele som er fjernet fra anlægget og efterladt på ejendommen, må ikke afskaffes før arbejdet er afsluttet og faktura er betalt. Dette i tilfælde af at delene skal bruges igen eller arbejdet sker på baggrund af en reklamation eller garantisag.

Det kan fra et fagligt synspunkt være påkrævet, at sliddele bliver udskiftet ved serviceeftersynet, som forebyggende vedligehold. Delene er ikke omfattet af serviceaftalen, og de bliver opkrævet separat.

## 5. Tilkald

Tilkald i forbindelse med driftsstop eller funktionsfejl skal bestilles hos OK på telefon 50 13 14 15.

Tekniker kan rekvireres indenfor OK's almindelige teknikertid. Se OK's til enhver tid gældende teknikertider på [www.ok.dk/service-aabningstider](http://www.ok.dk/service-aabningstider)

I perioden 1. oktober til 30. april vil der efter almindelig teknikertid være en kortere telefontid hvor det er muligt at få telefonisk vejledning, hvis der er problemer med driften, og afhjælpning/reparation vil herefter blive udført senere efter nærmere aftale.

I en aftale uden frie tilkald, sker tilkald altid mod betaling.

I en serviceaftale med frie tilkald er følgende indeholdt i abonnementsprisen:

- Frie tilkald ved driftsstop og funktionsfejl
- Assistance til igangsætning (pr. telefon hvor muligt)
- Reparationer og udbedring af fejl
- Eventuel reparation/udskiftning af komponenter og udstyr

*Se dog undtagelserne i pkt. 7.*

Kunden får besøg af eller henvendelse af en OK tekniker snarest efter fejlmeldingen, normalt indenfor fire timer, i tilkalds perioderne. OK garanterer dog ikke at en tekniker kan besøge Kunden indenfor et bestemt tidsrum.

**Check følgende inden du ringer efter en tekniker:**

- Er kontakten slukket?

- Er HFI- relæet slået ud?
- EI-sikringer OK?
- Er der vand på anlægget?
- Hvis der er automatik, check indstilling og evt. batterier
- Hvad hedder evt. alarmkode?
- Har du forsøgt at genstarte?
- Se i øvrigt instruktionsbogen
- Udedel er tilgroet eller tildækket?

## 6. Forbehold og undtagelser gældende for alle serviceaftaletyper

OK tager forbehold for, at den enkelte kunde, apparattype og anlægsopbygning kan godkendes til at være omfattet af denne aftale. OK forbeholder sig herunder ret til at afvise varmepumper som ikke er importeret gennem OK.

Der tegnes alene serviceaftaler i Danmark. Der tegnes ikke serviceaftaler for varmepumper beliggende på ikke-brofaste øer.

Tegning af serviceaftalen forudsætter, at OK har godkendt installationen, og der er udført serviceeftersyn inden for de sidste 24 måneder.

OK forbeholder sig ret til at afvise tilmeldinger på visse varmepumper, eller stille krav om tillægspris, hvis det ved første servicebesøg konstateres, at varmepumpens tilstand er dårlig, eller opbygningen af varmepumpeanlægget er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet. Tilsvarende gælder, hvis det på noget tidspunkt viser sig, at Kundens eksisterende installationer ikke er udført i henhold til gældende lovgivning, eller Kunden ikke lever op til sine forpligtelser efter Betingelsernes pkt. 8.

OK kan kræve, at en serviceaftale ændres til en anden aftaleperiode og/eller serviceaftaletype (fra frie tilkald til uden frie tilkald) grundet varmepumpeanlæggets alder og/eller stand.

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

Medmindre andet er aftalt med OK, dækkes ydelserne, der er beskrevet i Betingelserne kun, når de udføres af OK.

Der monteres kun reservedele/komponenter, der leveres af OK.

OK kan forlange at få udført forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på varmepumpen som følge af konstaterede skader, fejl og mangler i centralvarmeanlæg, el-installation og bygningen i øvrigt. Herunder gælder tillige følgerne af snavs og gennemstrømningsproblemer i centralvarmeanlægget, fejlagtig dimensionering af varmeanlæg og ekspansionsssystem eller lignende.

### **Følgende ydelser er i ikke dækket af serviceaftalen, og skal betales særskilt:**

- Tilkald af tekniker, hvis Kunden har en serviceaftale uden frie tilkald
- Forbrug/køb af komponenter, materialer og reservedele af enhver art
- Det kan være påkrævet, at sliddele bliver udskiftet ved serviceeftersynet. Delene er ikke omfattet af serviceaftalen, og de bliver opkrævet separat.
- Udskiftning af varmepumpe
- Medgået arbejdstid til serviceeftersyn der overstiger to timer
- Udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholderen
- Udskiftning af shunt/shuntpumpe samt brugsvandspumpe
- Arbejde, der skal udføres på bygningsdele
- Tømning og fyldning af kølemiddel HFC-gas på kølekreds
- Demontering af skabe eller hylder, hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt, eksempelvis, hvor varmepumpen er indbygget i et skab o.l.
- Kontrol eller udskiftning af anode i varmtvandsbeholder
- Gentagne tilkald til defekte komponenter, der ikke ønskes udskiftet.
- Service på ekstern føler, som er tilknyttet anlægget, er ikke en del af eftersynet. Teknikeren vil dog altid tjekke om den kan være til grund for et stop eller en fejlmelding.
- Brugsvand er ikke en del af serviceeftersynet, du er derfor som kunde selv ansvarlig for at servicere din varmtvandsbeholder.
- Ved arbejde som kræver 2 mand, vil der opkræves timeløn for den ekstra mand.

### **Følgende situationer er ikke dækket af serviceaftalen, og skal i det hele betales særskilt:**

- Skader på varmepumpen, der er omfattet af en forsikring eller selvrisiko under sådanne forsikringskader
- Fejl, der er forårsaget af manglende pasning, hærværk, frost- og vandskade samt lynnedslag (overspænding)
- Tilkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter OK's anvisninger
- Skader eller fejl på ukurante komponenter
- Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer
- Skader eller fejl på eller forårsaget af husets el-installation
- Skader eller fejl i den varmefordelende del af varmepumpen (rør, radiatorer mv.)
- Fejl ved brugsvandsinstallationer
- Skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (f.eks. fast brændsels-, solvarmeanlæg og lign.)
- Tilkald til strømsvigt og vandpåfyldning
- Tilkald i forbindelse med fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen på varmeanlægget.
- Fejlmonteret eller fejlplaceret GSM-modul eller manglende dækning fra teleudbyder på GSM-modul
- Mangelfuld internetdækning eller WIFI-forbindelse til varmepumpen
- Genudkald til defekte komponenter der ikke ønskes udskiftet.
- Forgæves kørsel til bekræftet besøg
- Skader og fejl forårsaget af udefrakommende omstændigheder

## **7. Adgangsforhold, sikkerhed mv.**

Kunden er forpligtet til at sikre, at servicearbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt forsvarligt, og til at sørge for sikre adgangsforhold til varmepumpen.

Kunden skal for egen regning sikre, at alle særlige foranstaltninger, der er nødvendige for at OK kan udføre servicearbejdet, eksempelvis brug af stige, lift, kran, stillads, faldsikring eller lignende er til stede.

Kunden skal sikre, at servicearbejde kan udføres i henhold til gældende sikkerhedsregler, herunder stigaregulativet.

Konstateres det ved et besøg hos Kunden, at Kunden ikke lever op til sine forpligtelser efter nærværende afsnit, kan OK betragte det som forgæves kørsel til bekræftet besøg, som faktureres særskilt.

## 8. Misligholdelse

Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til aftalen, har den anden part ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. OK har dog altid ret til at forsøge at afhjælpe eventuelle påberåbte mangler, og Kunden kan derfor kun ophæve aftalen, hvis OK forgæves har været givet et varsel på mindst 10 arbejdsdage til at afhjælpe eventuelle påberåbte mangler. Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. Kundens manglende rettidige opfyldelse af betalingsforpligtelser eller dennes 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 OK's ansvar er begrænset som anført under afsnittet "ansvar".

## 9. Overdragelse

I tilfælde af at Kunden sælger ejendommen, og ny ejer ønsker at indtræde i aftalen, skal OK acceptere et ejerskifte og dermed debtorskifte i forhold til OK, forudsat at OK ikke har væsentlige indvendinger imod den nye ejer. Væsentlige indsigelser kan eksempelvis være tilfælde, hvor en ny ejer ikke kan kreditgodkendes i henhold til OK's til enhver tid gældende kreditprocedure.

Ejerskifte skal meddeles OK hurtigst muligt, og hvor det er muligt, med mindst 60 dages skriftligt varsel.

Kunden bør i tilfælde af ejerskifte sikre sig, at køberen af Kundens ejendom er bekendt med serviceaftalen, herunder særligt vilkårene ovenfor om debitorgodkendelse ved OK. Ejerskifte kan først anses for accepteret med frigørende virkning for Kunden, når og hvis OK har indgået skriftlig aftale med den nye ejer om indtræden i aftalen.

OK er berettiget til at overdrage sine rettigheder og pligter i henhold til serviceaftalen helt eller delvist til tredjemand uden Kundens accept.

## 10. Fornyelse og opsigelse af serviceaftalen

Er Kunden erhvervsdrivende, løber serviceaftalen indtil den opsiges med 1 måneds varsel til udløbet af en aftaleperiode. Såfremt en serviceaftale uretmæssigt opsiges af Kunden inden for aftaleperioden, vil der blive lavet ekstrafakturering iht. prisen på en etårig aftaleperiode. Der refunderes ikke på aktive eller for sent opsagte serviceaftaler.

Bemærk at adgangen til frie tilkald, som udgangspunkt aktiveres når første serviceeftersyn er gennemført og anlægget vurderet i forsvarlig stand. Hvis OK ikke kan tilbyde et eftersyn indenfor 30 dage, på en nytegnede aftale med Frie tilkald, vil adgangen til frie tilkald automatisk træde i kraft 30 dage fra aftalen er tegnet.

OK kan dog til enhver tid opsiges abonnementsaftalen, hvis anlægget misvedligeholdes, ikke fremstår i forsvarlig stand eller udbedringer ikke udføres efter anbefalinger på baggrund af serviceeftersyn eller tilkald.

Er Kunden forbruger, er serviceaftalen uopsigelig i 5 måneder, og kan derefter frit opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

Hvis serviceaftalen ikke opsiges, forlænges den automatisk for en ny aftaleperiode.

OK kan opsiges serviceaftalen med 1 måneds varsel, og forbeholder sig derudover ret til at opsiges/ændre en serviceaftale uden varsel: såfremt Kunden ikke følger OK's anbefalinger vedr. varmepumpen og varme anlægget, såfremt Kunden eller en af Kunden anvist person/firma uden om OK gør indgreb i varmepumpe anlægget og/eller såfremt varmepumpe anlægget, grundet alder eller slitage ikke kan bringes til at fungere uden væsentlige driftsstop eller funktionsfejl eller sikkerheden ifølge OK's serviceteknikers vurdering ikke kan opretholdes.

## 11. Betaling

Betaling for serviceaftalen er enten kvartalsvist eller samlet forud for hver aftaleperiode. OK har dog altid ret til at kræve forudbetaling, såfremt OK vurderer det hensigtsmæssigt.

OK er berettiget til at foretage kreditcheck af Kunden med henblik på at vurdere Kundens kreditværdighed.

Kunden er forpligtet til at tilmelde betalingen til Betalingservice/Leverandørservice.

Ved serviceaftale med frie tilkald, er frie tilkald dækket efter udført service, hvis serviceaftalen er betalt.

Ydelser og reservedele, der ikke er dækket af serviceaftalen, faktureres løbende i forbindelse med serviceeftersyn eller tilkald.

Betalingsfristen fremgår af fakturaen.

Betalingerne er fastsat ud fra en forventning om fortsat samarbejde i hver hele aftaleperiode men værdien af OK's ydelse er ikke lineært fordelt i aftaleperioden idet servicebesøgets værdi er relativt stor. Hvis serviceaftalen ophører undervejs i en aftaleperiode, vil der ske forholdsmæssig restopkrævning eller refundering til Kunden ud fra tidspunktet for ophøret i aftaleperioden og hvornår der sidst har været udført service.

## 12. Reklamation og ansvar

OK er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til serviceaftalen og Betingelserne. Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper OK manglerne inden for rimelig tid efter OK er blevet gjort skriftlig opmærksom med manglen. Indsigelser skal meddeles OK straks efter servicearbejdets udførelse for erhvervsdrivende, og ellers indenfor rimelig tid.

Uanset om OK kan ifalde mangelansvar, er OK ikke ansvarlig for driftstab, avancetab, krav rejst af tredjemand og andre indirekte tab. Herunder forges 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.

Der kan i forbindelse med service og reparationer forekomme afbrydelser i varmforsyningen, hvilket ikke berettiger Kunden til erstatning/kompensation.

OK er alene ansvarlig for skader, der er forårsaget af tjenesteydelser leveret af

OK, såfremt skaden er tilføjet ved forsætlig eller grov uagtsom adfærd.

OK's ansvar i henhold til serviceaftalen kan ikke samlet overstige et beløb på DKK 5.000.000.

## 13. Leveringshindringer og force majeure

Dersom OK bliver ude af stand til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser på grund af force majeure, suspenderes opfyldelsen af de forpligtelser, som påhviler OK i henhold til serviceaftalen, så længe og i det omfang opfyldeshindringen består. OK skal søge at overvinde force majeure situationen så hurtigt som muligt.

Force Majeure forstås som, men er ikke begrænset til, forhold som brand, eksplosion, ulovlig og lovlig strejke, fysiske blokader, lockout, krig, begrænsninger i produktion, oversvømmelser, skader eller havari på fast ejendom, maskiner, anlæg eller transportmidler, manglende mulighed for at fremskaffe arbejdskraft på overenskomstmæssige vilkår, leveringssvigt fra underleverandører eller andre forhold der ligger uden for OK's kontrol.

Hvis en force majeure begivenhed medfører, at OK kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser, skal dette sidestilles med, at OK er ude af stand til helt eller delvis at opfylde sine forpligtelser.

OK er fritaget for ethvert erstatningskrav fra Kunden som følge af Force Majeure, herunder også ethvert indirekte tab.

## 14. Tvister

I tilfælde af at Kunden ønsker at klage over de fra OK leverede ydelser, skal Kunden kontakte OK pr. telefon, tlf. 50 13 14 15 eller mail OK-Energiteknik@ok.dk. Klage kan også sendes til OK på adressen Dybendalsvænget 3, 2630 Taastrup.

Tvister mellem Kunden og OK afgøres efter dansk ret, og med Civilretten i Aarhus som aftalt værneting.

Er Kunden forbruger, er Kunden tillige berettiget til



at klage over det udførte arbejde til Ankenævnet for Tekniske Installationer, Paul Bergsøes Vej 6, 2600 Glostrup. Læs mere på <https://el-vvs-anke.dk>.

Har du handlet med OK online kan EU Kommissionens onlineklageplatform anvendes ved behandling af din klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Du finder klageplatformen her: <http://ec.europa.eu/odr>. Ved anvendelse af denne klageportal skal du angive OK's mailadresse [ok@ok.dk](mailto:ok@ok.dk).

## 15. Persondata

OK indsamler, opbevarer og behandler kontaktoplysningerne på Kunden og oplysninger om udført service bl.a. til brug for opfyldelsen af nærværende aftale. Du kan til enhver tid orientere dig om OK's gældende persondatapolitik på [www.ok.dk/person-datapolitik](http://www.ok.dk/person-datapolitik)

## 16. Ikrafttræden og ændring

Betingelserne er gældende fra den 1.1.2024.

OK kan ændre og indføre priser, gebyrer og andre vilkår i Betingelserne og serviceaftalen i følgende situationer:

- Prisændringer ved OK's underleverandører
- For at imødekomme stigninger iht. forbrugerprisindekset
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis
- Ved produktændringer
- For at skabe incitament til at en mere effektiv kundeadfærd i forbindelse med administration af serviceaftalen.
- Ændringer som følge af ændrede skatter, afgifter og lignende.

Hvis Kunden ikke er forbruger, forbeholder OK sig dog generelt retten til at ændre og indføre priser, gebyrer og andre vilkår i Betingelserne og serviceaftalen ved forudgående varsel.

Ændringerne iværksættes med mindst samme varsel som serviceaftalen kan opsiges. Kan Kunden ikke acceptere ændringerne, henvises Kunden til at opsiges serviceaftalen inden ændringerne træder i kraft.

Uanset ovenstående kan OK dog altid uden varsel gennemføre uvæsentlige ændringer samt ændringer der er til gunst for Kunden.

Ændringer kan varsles via elektronisk og eller fysisk post, faktura eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til ok.dk eller lignende steder.

## 17. Fortrydelsesret (gælder kun hvis Kunden er forbruger)

Ifølge forbrugeraftaleloven har Kunden 14 dages fortrydelsesret fra tidspunktet for serviceaftalens indgåelse. Fortrydelsesretten udnyttes ved, at Kunden senest 14 dage efter aftaletidspunktet udtrykkeligt informerer OK om, at Kunden fortryder Aftalen. Kunden kan benytte den vedlagte fortrydelsesblanket eller sende en mail til OK-Energiteknik@ok.dk.

Hvis Kunden har meddelt accept af, at OK må påbegynde levering af sine ydelser straks, bortfalder fortrydelsesret i det øjeblik, OK påbegynder levering/klargøring til levering ved Kundens bopæl uanset, dette sker før udløbet af de 14 dages fortrydelsesfrist.

## 18. Generelle kontaktoplysninger

OK a.m.b.a.  
Dybendalsvænget 3  
2630 Taastrup  
Telefon: 50 13 14 15  
OK-Energiteknik@ok.dk