

Vilkår for luft til luft- varmepumpeservice til privatkunder

Gældende fra 25. juni 2026

1. Generelle bestemmelser

- 1.1 Disse vilkår (Vilkårene) gælder for alle Kunder der har indgået en serviceaftale (Aftale) med Andel Energi A/S (Andel Energi) vedrørende service på Kundens luft til luft varmepumpe som hovedsageligt bruges til opvarmning eller køling af kundens primære eller sekundære bolig.
- 1.2 Vilkårene udgør en integreret del af Aftalen mellem Andel Energi og Kunden. Ved uoverensstemmelser mellem Vilkårene og Aftalen, har Aftalens bestemmelser forrang.
- 1.3 Rettigheder og forpligtelser fremgår ligeledes af den til enhver tid gældende lovgivning, samt producentens anvisninger og garantibetingelser for varmepumpen.
- 1.4 Udover Aftalen er Kunden omfattet af Andel Energi A/S' til enhver tid gældende Privatlivspolitik, som kan læses på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

2. Anvendelsesområde

- 2.1 Aftalen gælder for en luft til luft varmepumpe og kan kun tegnes i Danmark med undtagelse af ikke-brofaste øer.
- 2.2 Andel Energi kan anvende en ekstern underleverandør til udførelse og opfyldelse af Aftalen. Andel Energi er uanset dette ansvarlig for opfyldelsen af Aftalen i forhold til Kunden. Andel Energi kan kræve, at Kunden ved fejlmeddelelser eller tilsvarende ringer til den eksterne underleverandør i gældende vagtperiode.

3. Aftalens dækning

- 3.1 Aftalen omfatter varmepumpens inde- og udedel.

4. Aftaleperiode og serviceeftersyn

- 4.1 Aftalen der indgås mellem Andel Energi og Kunden omfatter, at Kunden får udført ét eftersyn af Kundens luft til luft-varmepumpe 1 år efter installationsdato af varmepumpen, og efterfølgende hvert andet år. Dette interval af serviceeftersyn er en forudsætning for at opretholde garantien for varmepumpen. Ved køb af varmepumpe hos Andel Energi får Kunden automatisk to års reklamationsret og ved tilkøb af serviceaftale til varmepumpen, opnår Kunden fem års garanti.
- 4.2 I tilfælde af driftstop på varmepumpen, kan Kunden mod særskilt betaling få tilkaldt en servicetekniker.
- 4.3 Aftalen er eksklusiv reservedele og andre tillæg.
- 4.4 Aftalen træder i kraft på tidspunktet for Kundens tilmelding til luft til luft-varmepumpeserviceaftalen og fortsætter herefter som et løbende abonnement, indtil aftalen opsiges. Abonnementet faktureres i overensstemmelse med de til enhver tid gældende priser og vilkår.

5. Forbehold gældende for alle Aftaler

- 5.1 Andel Energi tager forbehold for, at den enkelte kunde, apparattypen eller lignende skal kunne godkendes til at være omfattet af Aftalen.
- 5.2 Andel Energi forbeholder sig ret til at afvise opstart af abonnement på visse luft til luft-varmepumper eller stille krav om tillægspris, hvis det konstateres, at varmepumpens tilstand er dårlig, eller installationen af varmepumpen er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet, eller servicen ikke kan opretholdes.

- 5.3 Andel Energi er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele, automatikudstyr og lignende.
- 5.4 Andel Energi dækker kun ydelser, der er beskrevet i disse vilkår, når de udføres af eller på vegne af Andel Energi.
- 5.5 Der monteres kun reservedele/komponenter, der leveres af Andel Energi.
- 5.6 Andel Energi 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 installationen, afløb for kondensvand, elinstallation og bygningen i øvrigt. Herunder gælder også følgerne af snavs, tilstoppede filtre eller utilstrækkelig luftcirkulation samt tidligere utilstrækkelig service på varmepumpen.

6. Ydelser, der er dækket af Aftalen

- 6.1 Serviceeftersynet udføres for at opretholde fem års produktgaranti, samt som et forebyggende vedligeholdelseeftersyn og omfatter følgende opgaver:

Udedel af varmepumpen

- Fejlfinding og reparation
- Målinger og funktionskontrol
- Digital servicereport
- Kontrol af korrosion
- Kontrol af isolering
- Kontrol af afløb
- Kontrol af sikkerhedsafbryder
- Kontrol af ophæng/vibrationsdæmpere
- Støjturdering (ventilator + kompressor)
- Måling af tilgangstemperatur
- Måling af afgangstemperatur
- Måling af effektforbrug
- Rensning af varmeplader

Indedel af varmepumpen

- Kontrol for lækager
- Rensning af filtre
- Kontrol af varmeplader
- Kontrol af kondens afløb
- Støjturdering ventilator
- Funktionskontrol af afisning
- Måling af temperatur
- Måling af strømforbrug
- Rensning af varmeplader
- Kontrol og rens af kondens afløb

7. Ydelser, der ikke er dækket af Aftalen

Følgende ydelser er ikke dækket af Aftalen og skal betales særskilt:

- Forbrug af reservedele af enhver art.
- Udskiftning af varmepumpen udenfor garantiperioden.
- Reparation eller udskiftning af komponenter i varmepumpen, der kræver reservedele
- Reparation eller udskiftning af rør eller afløb til kondensvand
- Reparation af elinstallationer, der ikke er en del af varmepumpen.
- Arbejde, der skal udføres på bygningsdele.
- Demontering af varmepumpens inde- eller udedel, skabe eller hylde, hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt, f.eks. hvor varmepumpen er indbygget eller svært tilgængelig.
- Særlige foranstaltninger, der er nødvendige for at udføre servicearbejdet, f.eks. brug af lift, kran, stillads eller lignende.
- Servicearbejdet skal kunne udføres i henhold til gældende sikkerhedsregler, herunder stigeregulativet.
- Rensning eller reparation som følge af kraftigt tilsmudsning eller manglende vedligeholdelse af varmepumpen.
- Genudkald til defekte komponenter, der ikke ønskes udskiftet ved et tidligere servicebesøg.
- Behov for ekstra mandskab.

8. Situationer, der ikke er dækket af Aftalen

- Skader på varmepumpen, der er omfattet af en bygnings- eller fritidshusforsikring eller selvrisko 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 varmepumpen efter Andel Energis anvisninger.
- Skader eller fejl på ukurante komponenter.
- Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer.
- Skader eller fejl forårsaget af eksterne personer udenom Andel Energi.
- Skader eller fejl på eller forårsaget af husets elinstallation.
- Skader eller fejl forårsaget af udefrakommende omstændigheder.
- Tilkald til strømsvigt eller fejlbetjening af varmepumpen, herunder fejlbetjening eller fejlindstilling af styring eller fjernbetjening.
- Skader eller driftsforstyrrelser som følge af tilstoppet eller blokeret udedel, herunder sne, is, blade eller lignende.
- Forgæves kørsel til bekræftet besøg. Et bekræftet besøg foreligger, når Kunden er orienteret om et planlagt besøg via e-mail, brev eller telefon.

9. Misligholdelse

- 9.1 Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, har den anden part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning.
- 9.2 Som væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet Kundens manglende opfyldelse af betalingsforpligtelser, eller Kundens undladelse af at foretage påpegede og nødvendige forebyggende foranstaltninger.

10. Fornyelse og opsigelse af Aftalen

- 10.1 Aftalen kan af begge parter opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.
- 10.2 Aftaleperiode er defineret i punkt 4.
- 10.3 Aftalen løber som et løbende abonnement, indtil den opsiges af kunden eller Andel Energi i overensstemmelse med aftalens opsigelsesvilkår.
- 10.4 Kunden kan ikke få refunderet igangværende Aftaler eller for sent opsagte Aftaler.
- 10.5 Andel Energi forbeholder sig ret til at opsiges Aftalen, hvis:
- Kunden ikke følger Andel Energis anbefalinger vedrørende varmepumpen.
 - Kunden, eller en af Kunden anvist person/firma, udenom Andel Energi gør indgreb i varmepumpen.
 - Varmepumpen grundet alder, slitage, udgåede komponenter eller komponenter, der ikke kan købes i Danmark ikke kan bringes til at fungere uden væsentlige driftsstop eller funktionsfejl.
- 10.6 Kunden skal selv sørge for at opsiges Aftalen i forbindelse med:
- Ejerskifte/fracflytning
 - Udskiftning af varmepumpen
- Opsiger Kunden ikke Aftalen, vil den fortsætte jf. punkt 12, indtil den opsiges.

11. Afregning, regninger og betaling

- 11.1 **Afregning**
Ydelser og reservedele, der ikke er dækket af Aftalen, faktureres til Kunden af Andel Energi.
- 11.2 **Regning**
Kunden modtager sine regninger på Min side på andelenergi.dk/minside. Regningerne vil være

tilgængelige på Min side i op til 5 år. Er Kunden fritaget for digital kommunikation, modtager Kunden sine regninger pr. brev.

Andel Energi giver Kunden besked, når en ny regning ligger klar til betaling på Min side. Kunden er selv ansvarlig for, at betalingen gennemføres.

11.3 Betaling og modregning

Betaling for Aftalen forfalder månedsvis. Betalingen dækker regelmæssigt serviceeftersyn i Aftaleperioden, jf. punkt 4 samt ydelser beskrevet i punkt 6.

Alle betalinger vedrørende varmepumpeservice afregnes og angives i danske kroner inklusive moms i det omfang, beløbet er momspligtigt. Der pålægges betalingsgebyr efter gældende gebyroversigt, som kan findes på andelenergi.dk/gebyr.

Betaling sker efter Kundens valg på en af følgende måder:

- (a) Indbetalingskort (FI)
- (b) Betalingservice
- (c) Automatisk betaling med app, betalingskort eller lignende.

Regninger fra Andel Energi oplyser om sidste rettidige indbetalingsdato, og hvortil betalingen skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Andel Energi berettiget til at beregne renter i henhold til renteloven og gebyrer for udsendelse af rykkerskrivelser og andre inddrivelsesomkostninger i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning.

Andel Energi kan derudover foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Andel Energi og selskaber, som Andel Energi er koncernforbundet med. Er Kunden tilmeldt Betalingservice eller anden automatisk betaling, vil tilgodehavender så vidt muligt blive tilbageført via den betalingsform, Kunden bruger. I forbindelse med tilbagebetaling af tilgodehavender kan Andel Energi bede om nødvendige oplysninger fra Kunden.

11.3.1 Særligt om Betalingservice

Ved tilmelding til Betalingservice skal Kunden betale sin regning via indbetalingskort, indtil betalingen fremgår af Kundens betalingserviceoversigt.

11.3.2 Særligt om automatisk betaling

Kunden har ved tilmelding til automatisk betaling givet samtykke til, at Andel Energi løbende trækker betalingen for Aftalen via den tilmeldte app, betalingskort eller lignende. Beløbet trækkes i starten af hver måned. Senest 8 dage før beløbet trækkes, modtager Kunden besked på mail, sms eller lignende

med angivelse af beløbets størrelse.

Kunden kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke til, at Andel Energi trækker fremtidige betalinger via den tilmeldte app, betalingskort eller lignende. Opsigelse af Aftalen skal som udgangspunkt ske samme sted som tilmeldingen. Det er Kundens ansvar at vælge en anden betalingsform. Undlader Kunden at vælge en anden betalingsform, vil Kunden i stedet overgå til betaling via indbetalingskort (FI).

Det er Kundens ansvar, at oplysningerne om den tilmeldte app, betalingskort eller lignende er opdateret hos Andel Energi, hvis f.eks. betalingskortet bliver udskiftet, spærret eller lukket. Hvis en betaling ikke kan gennemføres på grund af Kundens forhold, vil Kunden modtage en påmindelse om betaling fra Andel Energi, som kan pålægges renter, gebyrer og øvrige inddrivelses-omkostninger, jf. punkt 11.3.

Yderligere betalinger kan Andel Energi trække via Kundens valgte betalingsform efter forudgående besked på mail, sms eller lignende med mindst 8 dages varsel. Yderligere betalinger kan være renter og inddrivelses-omkostninger (jf. punkt 11.3), samt eventuel efteropkrævning.

Kunden kan afvise en betaling eller gøre indsigelse mod en allerede gennemført betaling ved at kontakte Andel Energi. Efter reglerne i betalingstjenesteloven har Kunden også mulighed for at gøre indsigelse imod en gennemført betaling ved at rette henvendelse til sin bank.

- 11.4. Ved opsigelse af Aftalen opkræves Kunden for eventuelle skyldige beløb for reservedele, der ikke er omfattet af Aftalen.

12. Opsigelse

- 12.1 Opsigelsesvarsel og eventuel binding fremgår af Aftalen. Ved enhver form for ophør af aftalen modtager Kunden en slutopgørelse senest 6 uger efter ophørsdatoen.

13. Ændringer i Aftaleperioden

- 13.1 Andel Energi kan ændre priser, produkt, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:
- Ændringer i ydelser omfattet af aftalen.
 - Aftalen med eksterne underleverandører ændres.
 - For at imødekomme inflation regnet fra september 2022 (indeks 100)

- Markedsmæssig udvikling.
- For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget.
- Som følge af ændringer i lovgivning, anden regulering eller fortolkning heraf mv.

Ændringerne kan iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Varsling af ændringer kan ske ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af mail eller anden elektronisk post (herunder Betalingservice og sms), regning eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på Andel Energis hjemmeside andelenergi.dk eller lignende steder.

14. Ansvar

- 14.1 Andel Energi er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til denne Aftale. Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til Aftalen, afhjælper Andel Energi manglen inden for rimelig tid.
- 14.2 Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles Andel Energi i rimelig tid efter servicearbejdets udførelse.
- 14.3. Andel Energi vil være erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler og øvrig gældende lovgivning.
- 14.4 Andel Energi har ansvaret for behandling og afhjælpning af reklamationer og henvendelser, som vedrører det udførte servicearbejde.

15. Kontaktoplysninger og meddelelser

- 15.1 **Kontaktoplysninger**
Det er Kundens ansvar at sikre, at Andel Energi altid har Kundens korrekte navn, adresse, mail og telefonnummer.
- 15.2 **Meddelelser**
Kunden kan modtage meddelelser fra Andel Energi via telefon, brev, mail og anden elektronisk post (herunder Betalingservice og sms).

Andel Energi kan sende alle former for meddelelser om Aftalen til den mail, Kunden har oplyst. Det kan blandt andet være ordrebekræftelser, varslinger om ændringer af Aftalen og priser jf. punkt 13, servicemeddelelser, regninger, betalingspåmindelser og rykkere. Kunden vil som udgangspunkt ikke modtage meddelelserne med

almindeligt brev. Andel Energi kan dog frit vælge at sende meddelelser til Kunden som almindeligt brev.

Meddelelser fra Andel Energi, herunder orientering om serviceeftersyn samt varslinger efter punkt 13, anses for at være modtaget af Kunden, når Andel Energi har kommunikeret via de kontaktoplysninger, som Kunden har oplyst til Andel Energi. Når Andel Energi sender meddelelser til Kunden på mail, har meddelelsen samme juridiske retsvirkning, som hvis den var sendt til Kunden med almindelig post. Kunden skal derfor åbne og kontrollere meddelelser modtaget på mail fra Andel Energi på samme måde som meddelelser modtaget med almindelig post.

16. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

For at Aftalen kan træde i kraft, er det fra Andel Energis side en forudsætning at:

- (a) Andel Energi kan kreditgodkende Kunden.
- (b) Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau.
- (c) Kunden ikke er i restance med betalingen for et tidligere eller andet eksisterende aftaleforhold med Andel Energi.

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Andel Energi stille krav til Kunden om kontant depositum eller anden sikkerhed som vilkår for indgåelse af Aftalen.

17. Fortrydelsesret

Kunden har ret til at fortryde Aftalen fra det tidspunkt, hvor Aftalen er indgået til varmepumpen er leveret og minimum 14 dage fra aftaleindgåelse. Ønsker Kunden at fortryde Aftalen, skal Kunden give Andel Energi besked inden udløbet af fristen. Kunden kan give Andel Energi besked via formularen på andelenergi.dk/fortryd eller ved at kontakte Andel Energis kundeservice.

Har Kunden i forbindelse med Aftaleindgåelsen givet samtykke til, at Aftalen påbegyndes inden fortrydelsesfristen er udløbet, anerkender Kunden at fortrydelsesretten bortfalder, og at der skal betales for Aftalen.

18. Leveringsforhindringer og force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Andel Energis og Kundens forpligtelser i henhold til Aftalen, så længe opfyldeshindringen består. Den berørte part skal straks skriftligt orientere den anden part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet. Force majeure-forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt.

Force majeure foreligger, hvis Andel Energi eller Kunden forhindres i at opfylde Aftalen på grund af forhold, der indtræder efter indgåelse heraf, og som er uden for den pågældende parts kontrol, og hvis den pågældende part har udvist tilstrækkelig omhu. Force majeure kan især foreligge ved ekstraordinære naturkræfter, samfundsfjendtlige handlinger, krige, terror, brande, hærværk, it-manipulation eller andre hændelser, som forårsager it-nedbrud, sammenbrud eller skade på elanlæg, umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører og arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter. Arbejdsstridigheder anses for at være uden for partens kontrol, uanset at denne part selv er part i eller årsag til stridighederne. Force majeure foreligger også, hvis force majeure-forholdet medfører, at den pågældende part kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser. Pengemangel er ikke force majeure.

19. Uoverensstemmelser

Hvis Kunden ikke er tilfreds med Andel Energis behandling, kan Kunden henvende sig skriftligt til:

Andel Energi Kundeklager
Hovedgaden 36
4520 Svinninge
kundeklager@andelenergi.dk.

Henvendelsen giver ikke udsættelse af betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt er aftalt med Andel Energi. Andel Energi svarer Kunden hurtigst muligt.

Uoverensstemmelser i relation til Vilklårene og Aftalen, som ikke kan løses i mindelighed mellem parterne, skal afgøres efter dansk ret og som udgangspunkt ved Retten i Holbæk som rette værneting. Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod Andel Energi ved sit eget hjemting, se nærmere i Retsplejelovens § 244, jævnfør § 245, stk. 2