

# Handelsbetingelser for serviceaftale til private kunder

For årlige serviceeftersyn af varmepumpe ved METRO THERM

Gældende per 1. maj 2024

Tilrettet 19-11-2024

## 1. Generelle bestemmelser

Disse servicebetingelser gælder i forholdet mellem dig (privat kunde) og METRO THERM A/S, CVR-nr. 20567112.

### 1.1. Aftalegrundlag

Dine og METRO THERMs rettigheder og forpligtelser fremgår af en serviceaftale og disse servicebetingelser, som udgør en integreret del af serviceaftalen (Aftalen), samt den til enhver tid gældende lovgivning, herunder **Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 100 af 31. januar 2007 om anvendelse af trykbærende udstyr og Køleanlæg og varmepumper At-vejledning B.4.4 -1**. Serviceaftalen træder i kraft ved udført årligt serviceeftersyn eller opstarts-/indreguleringseftersyn på betingelse af, at servicemontøren har godkendt anlægget, som er omfattet af ordningen.

METRO THERM A/S kan afvise at indgå serviceaftale på anlæg, som efter servicemontørens skøn ikke lever op til vores samarbejdspartners sikkerheds- og miljøpolitik. Ligeledes kan eventuelle defekter, der konstateres ved første eftersyn, udbedres efter aftale med dig, og faktureres i henhold til vores standardpriser.

Første serviceeftersyn tilstræbes gennemført indenfor 30 dage fra bestilling af serviceaftale.

### 1.2 Fortrydelsesret

Du har 14 dages fortrydelsesret fra datoen for din bestilling af Aftale.

Du skal inden udløbet af fortrydelsesfristen utvetydigt afgive en erklæring til METRO THERM A/S om, at du ønsker at fortryde Aftalen. Du kan benytte dig af fortrydelsesretten ved at sende en mail til [sos@metrotherm.dk](mailto:sos@metrotherm.dk).

Er der givet besked om fortrydelse inden fristens udløb, anses fristen for overholdt. Hvis du har givet samtykke til, at serviceydelsen i henhold til serviceaftalen kan påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, så bortfalder fortrydelsesretten, når serviceydelsen er påbegyndt.

## 2. Serviceaftalen

En serviceaftale er en aftale om, at varmepumpen bliver efterset en gang på et år.

### Hvad indeholder en serviceaftale hos METRO THERM:

En serviceaftale gælder for jord- og luft-vand varmepumper op til 20 KW og kan omfatte følgende ydelser afhængig af varmepumpesystem:

### For Luft-vand varmepumpe:

Et serviceeftersyn af luft-vand varmepumpe indeholder:

- Kontrol og evt regulering af klimastyring
- Kontrol af ekspansionsbeholder, såfremt afspærringsventil er monteret
- Kontrol af anlægstryk på varmeanlæg
- Kontrol og rensning af snavssamler på varmeanlæg, såfremt afspærringsventil er monteret
- Visuel kontrol af kompressor/tilslutninger
- Rensning af fordamper, justering af korrekt flow hen over fordamper/kondensator
- Kontrol af kølemiddel. såfremt der er konstateret en lækage

En opstart og indregulering af luft-vand varmepumpe indeholder:

- Kontrol af installation
- Idriftsættelse af anlæg
- Indregulering
- Instruktion i dagligt brug og vedligehold

#### **For jordvarmepumpe:**

Et serviceeftersyn af jordvarmepumpe indeholder:

- Kontrol af brinetryk
- Kontrol af brinens frysepunkt
- Afprøvning af lavtryksalarm brinekreds
- Efterfyldning af IPA-sprit/Mostanol/Glykol – hvis nødvendigt jf. frysepunkt. Væske afregnes til gældende listepriiser
- Kontrol/rensning af snavssamler brinekreds, hvis afspærringsventil er monteret
- Kontrol og evt. regulering af klimastyring
- Kontrol af trykexpansionsbeholder, såfremt afspærringsventil er monteret
- Kontrol af anlægstryk varmeanlæg
- Kontrol og rensning af snavesamler på varmeanlæg, såfremt afspærringsventil er monteret
- Visuel kontrol af kompressor/tilslutninger
- Kontrol af kølemiddelfyldning, såfremt der er konstateret lækage

En opstart og indregulering af jordvarmepumpe indeholder:

- Kontrol af installation
- Idriftsættelse af anlæg
- Indregulering
- Instruktion i dagligt brug og vedligehold

#### **Fri telefonsupport:**

Serviceaftalen inkluderer muligheden for råd og vejledning ved akut opståede problemer i 12 måneder fra aftalen er indgået.

Servicevagttelen har følgende åbningstider:

I fyringssæsonen, som er 1. oktober – 30. marts:

Mandag – søndag: 07.30-22.00

Åben alle helligdage.

Kontakter du vagttelefonen inden kl. 19.30 og har du et akut problem med din varmepumpe, kan du forvente hjælp samme dag.

Udenfor fyringssæsonen, som er 1. april – 30. september:

Ingen vagttelefon udenfor almindelig arbejdstid, som er mandag til torsdag kl. 07.30-16.00 og fredag kl. 07.30-15.30.

#### **Frie udkald:**

Serviceaftalen inkluderer muligheden for frie udkald ved akut opståede problemer i 12 måneder fra aftalen er indgået.

#### **Reserve dele**

Eventuelt forbrug af reservedele, forbrugsmaterialer og kølemiddel faktureres altid til vores gældende listepreiser. Ved større udskiftninger sker dette kun efter forudgående aftale med dig. Vi tager forbehold for udgåede reservedele.

### **Forbehold gældende for alle produktvarianter**

METRO THERM A/S tager forbehold for, at den enkelte varmepumpeinstallation opbygning og dimensionering kan godkendes til at være omfattet af denne aftale. Tegning af serviceaftalen forudsætter, at METRO THERM A/S har accepteret at kunne servicere installationen, og at der er udført serviceeftersyn inden for de sidste 12 måneder. Er dette ikke tilfældet, skal der udføres serviceeftersyn før serviceaftale kan tegnes. Der tegnes alene serviceaftaler i Danmark. Serviceaftaler for varmepumper beliggende på ikke-brofaste øer kan variere. Der monteres kun reservedele/komponenter der leveres af METRO THERM A/S .

Hvis servicemontøren finder fejl på anlægget, der ikke er dækket af serviceydelsen, så vil dette blive afregnet separat.

### **Du har også et ansvar**

Du har som ejer/bruger ansvar for at:

- Varmepumpeinstallation betjenes efter forskrifterne og ikke udsættes for overlast.
- Servicearbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt forsvarligt.
- Sørge for at sikre adgangsforhold til varmepumpen.
- Kun autoriseret servicemontør arbejder på varmepumpeinstallation.
- Rørføringen mellem indedel og udedel ikke er beskadiget.
- Sikre, der er foretaget rensning af filter til udedel.
- Sikre, der er korrekt vandtryk til installationen.

Såfremt ovenstående ikke er opfyldt, anses det som misligholdelse af egne forpligtelser i henhold til Aftalens betingelser, og METRO THERM har ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse betragtes kundens manglende opfyldelse af betalingsforpligtelsen.

### **Servicepartner med speciale i METRO THERMs varmepumpeinstallationer**

METRO THERM A/S benytter sig af udvalgte servicepartnere, som udfører de tilbudte serviceydelser i Aftalen. Det er din garanti for, at den servicemontør, der udfører service på din varmepumpeinstallation er specialist i netop METRO THERMs varmepumper.

### **3. Afregning | Betalingsbetingelser | Priser**

Du betaler for Aftalen umiddelbart efter bestilling på METRO THERMs hjemmeside.

Betaling foregår som en engangsbetaling.

Betaling for eventuelle ydelser, reservedele, forbrugsmaterialer eller kølemiddel, der ikke er dækket af serviceaftalen, opkræves umiddelbart efter endt servicearbejde.

Betalingsfristen fremgår af fakturaen.

### **Regulering af priser**

METRO THERM A/S forbeholder sig ret til at regulere priserne i serviceaftalen i takt med prisudviklingen eller andre forhold, der påvirker omkostningsniveauet på din type af serviceaftale.

### **4. Fornyelse og opsigelse af Serviceaftalen**

Aftalen træder i kraft ved bestilling på METRO THERMs hjemmeside.-Aftalen fornyes automatisk. Inden udløbet af din serviceaftaleperiode, vil vores servicepartner kontakte dig med information om tidspunkt for nyt serviceeftersyn. Kontakten sker pr. mail.

### **Opsigelse**

Serviceaftalen er gældende i 12 måneder fra ikrafttrædelsesdatoen.

Ønsker du at opsige din aftale, skal dette ske umiddelbart efter modtagelse af tidspunkt for nyt serviceeftersyn og senest 1 uge efter modtagelse af faktura for ny aftaleperiode.

METRO THERM A/S forbeholder sig ret til uden varsel at opsige serviceaftalen hvis fremsendte faktura ikke betales rettidigt.

### **Ansvar**

METRO THERM A/S er alene ansvarlig for skader, der er forårsaget af tjenesteydelser, der er leveret af METRO THERM A/S, såfremt skaden er tilføjet ved forsætlig eller grov uagtsom adfærd.

METRO THERM A/S er ikke ansvarlig for indirekte tab som eksempelvis driftstab, avancetab, krav rejst af tredjemand eller lignende.

### **5. Leveringshindringer og force majeure**

METRO THERM A/S hæfter ikke for manglende leveringer eller forsinkelser som følge af omstændigheder, som ligger uden for METRO THERM A/S direkte kontrol.

### **6. Tvister**

Tvister mellem kunden og METRO THERM A/S afgøres efter dansk ret.

### **7. Reklamationsret**

På udført arbejde skal eventuel reklamation finde sted inden 8 dage.

### **8. Behandling af personoplysninger**

METRO THERM A/S indsamler, opbevarer og behandler kontaktoplysninger om dig og oplysninger om udført service bl.a. til brug for opfyldelse af nærværende aftale. Du kan til enhver tid orientere dig om METRO THERM A/S gældende persondatapolitik på [Persondatapolitik - METRO THERM](#).

### **9. Kundeservice**

Henvendelser vedrørende serviceaftalen kan ske til METRO THERM A/S på mail: [sos@metrotherm.dk](mailto:sos@metrotherm.dk)