

Fjernvarmens Serviceordning

Leveringsbestemmelser

Serviceaftalens omfang

Aftalen gælder for mindre fjernvarmeinstallationer, som anvendes til opvarmning og produktion af varmt vand, fx enfamilieboliger eller mindre erhverv med direkte kundeforhold, og med et areal op til cirka 300 m².

Servicearbejdets udførelse og kvalitetssikring

Servicearbejdet udføres af Aalborg Forsynings VVS-samarbejdspartnere inden for VVS-branchen, eller af Aalborg Forsyning selv. Servicearbejdet bliver udført under Fjernvarmebranchens Registrerings Ordning, herefter kaldt FJR-ordningen.

FJR-ordningen er et samarbejde mellem en række brancheorganisationer og Teknologisk Institut, der har til formål at tilbyde kvalificeret service på fjernvarmeanlæg kombineret med råd og vejledning.

Alle tilknyttede VVS-samarbejdspartnere er autoriserede og medlem af FJR-ordningen, ligesom alle montører er certificerede FJR-montører med et gyldigt FJR-bevis.

Alt servicearbejde, samt kvalitetssikring heraf, udføres af og efter FJR-ordningens gældende regler herom. I forbindelse med kvalitetssikringen skal Kunden regne med at kunne blive udtrukket til kontrol for kvaliteten af det udførte arbejde. Kvalitetssikringen af udført servicearbejde foretages af FJR-ordningen og sker ved stikprøvevis kontrol af indberettede rapporter samt eventuel fysisk kontrol hos Kunden. En eventuel tvist i forhold til kvalitetssikring er Aalborg Forsyning uvedkommende.

Serviceaftalens indgåelse

Aftalen indgås mellem Kunden og Aalborg Forsyning v/ Aalborg Varme A/S. Betaling for serviceaftalen opkræves af Aalborg Forsyning over varmeregningen.

Tildeling af VVS-samarbejdspartner

Efter Kundens tilmelding er registreret, vælger Aalborg Forsyning frit blandt de til enhver tid aktive samarbejdspartnere, hvilket VVS-firma, der skal udføre servicearbejdet. Aalborg Forsyning kan også vælge at udføre servicearbejdet selv.

Hovedeftersyn og vedligeholdelseeftersyn

Ved tilmelding kontaktes Kunden af den tildelte VVS-samarbejdspartner. VVS-samarbejdspartneren udfører et hovedeftersyn, hvor husets installationer, der har med varme og varmt brugsvand at gøre, testes og indreguleres. Det undersøges desuden, om der er andre forhold i huset, der gør det svært at opnå en fornuftig varmeøkonomi. Herudover gives der en grundig vejledning i, hvad Kunden selv kan gøre for at spare på energien uden, at komforten forringes.

Efterfølgende vil der hvert andet år blive udført et vedligeholdelseeftersyn, hvor husets varmeanlæg og de enkelte komponenter kontrolleres og justeres, således at varmeanlægget fungerer optimalt. Hvert sjette år udføres der hovedeftersyn. VVS-samarbejdspartneren kontakter Kunden forud for alle servicebesøg.

I forbindelse med udførte eftersyn modtager Kunden en mail med login til FJR-ordningens Indberetningssystem, hvorefter Kunden vil have adgang til alle rapporter, som VVS-samarbejdspartneren har udarbejdet. Aalborg Forsyning leverer relevante og nødvendige forbrugsoplysninger direkte til VVS-samarbejdspartneren.

Det vil normalt medføre en besparelse på varmeforbruget at være tilsluttet serviceordningen, men den resulterende varmeøkonomi kan afhænge af i hvilken grad, Kunden vælger at følge givne råd og anvisninger.

Betaling

Ved tilmelding betales et tilmeldingsgebyr, og herefter et årligt servicegebyr. Begge fastsættes af Aalborg Forsyning, Aalborg Varme A/S' bestyrelse, og de til enhver tid gældende gebyrer fremgår af Aalborg Varme A/S' takstblad.

Servicegebyret betales normalt forud og opkræves samtidigt med acotobetalingerne for fjernvarmeforbrug.

Når betaling for deltagelse i FJR-ordningen opkræves af Aalborg Forsyning, kaldes ordningen Fjernvarmens Serviceordning. Betaling for eventuelle reservedele og komponenter, som Kunden og VVS-samarbejdspartneren har indgået aftale om levering af, opkræves af VVS-samarbejdspartneren og er ikke inkluderet i serviceaftalen.

Gyldighedsperiode/ikrafttræden/fortrydelsesret

Aftalen træder i kraft på tilmeldingsdatoen og er gældende, indtil denne opsiges af en af Parterne. Se endvidere afsnittet "Opsigelse".

Der er en fortrydelsesret på 14 dage fra Aalborg Forsynings registrering af tilmelding. Ønskes fortrydelsesretten benyttet, skal dette skriftligt meddeles til Aalborg Forsyning, inden udløbet af perioden på de 14 dage og senest inden servicearbejdet er opstartet. Dette kan ske enten på mail til serviceordning@aalborgforsyning.dk eller med almindelig post til Aalborg Forsyning, Aalborg Varme A/S, Nefovej 50, 9310 Vodskov.

Fortrydelsesretten bortfalder, hvis Kunden har givet samtykke til, at hovedeftersyn kan påbegyndes, inden fortrydelsesfristens udløb. Har Kunden derfor anmodet Aalborg Forsyning om hovedeftersyn inden udløbet af fortrydelsesretten, og vælger Kunden samtidig at udnytte retten til at fortryde aftalen, er Aalborg Varme berettiget til at opkræve betaling for det gennemførte hovedeftersyn, inden aftalen blev bragt til ophør.

Hvis Kunden ønsker, at hovedeftersyn efter denne aftale skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal Kunden betale Aalborg Forsyning et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor Kunden informerede Aalborg Forsyning om sin udøvelse af aftalens fortrydelsesret, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.

Bindingsperiode/opsigelse

Ved Serviceaftalens indgåelse påbegyndes en bindingsperiode (uopsigelighedsperiode) på 6 måneder, således Kunden kan opsiges Serviceaftalen med en måneds skriftligt varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse.

Aftalen løber herefter, indtil den opsiges af en af Parterne.

Serviceaftalen kan opsiges af Kunden med en måneds skriftligt varsel til en måneds udgang.

Ved opsigelse af aftalen skal Kunden indbetale alle eventuelt skyldige beløb til Aalborg Forsyning.

Serviceaftalen kan opsiges af Aalborg Forsyning med tre måneders skriftligt varsel til en måneds udgang. Evt. tilgodehavende opgøres og udbetales til Kunden.

Fraflytning og lejer/ejerskifte

Ved fraflytning ophører Fjernvarmens Serviceordning uden yderligere varsel fra fraflytningsdatoen. Ny ejer eller lejer har mulighed for at overtage serviceaftalen, hvis dette meddeles Aalborg Forsyning senest 14 dage efter fraflytningsdatoen.

Forbehold

Aalborg Forsyning forbeholder sig retten til at afvise tilmeldinger på visse typer anlæg eller stille krav om tillægspris, hvis VVS-samarbejdspartneren ved første eftersyn konstaterer, at anlæggets tilstand er særlig dårlig eller opbygningen af anlægget er så kompliceret, at det giver et øget tidsforbrug ved servicearbejdet. Herunder, men ikke udelukkende:

- Aalborg Forsyning kan forlange, at fejl/mangler ved unitten, centralvarme-/tilslutningsanlægget eller varmtvandssystemet afhjælpes, når disse er årsag til en utilfredsstillende drift af anlægget.
- Aalborg Forsyning kan forlange, at der monteres afspærringsventiler, hvor disse mangler, og hvor særligt tidskrævende aftapnings-/udluftningsforhold gør sig gældende.

Ved betalingsrestance udføres der ikke serviceeftersyn.

Anmeldelse

Aalborg Forsyning anmelder den indgåede aftale og priser til Forsyningstilsynet i henhold til reglerne i den til enhver tid gældende Varmeforsyningslov.

Ændring af priser og betingelser

Servicegebyr og servicebetingelser kan efter forudgående varsel ændres. Varsling om ændringer findes på www.aalborgforsyning.dk.