

Fjernvarme

Horsens

Almindelige bestemmelser for levering af fjernvarme

januar 2019

Helt cool bliver vi aldrig



Indhold

1. Gyldighedsområde og definitioner m.v.	4
1.1. SELSKABET og KUNDEN	4
1.2. Direkte kundeforhold	4
1.3. Det retlige forhold mellem SELSKABET og KUNDEN	4
1.4. Fortrydelsesret	4
1.5. Velkomstbrev	5
1.6. Varsling om afbrydelse af leveringer	5
2. Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning	5
2.1. Etablering af fjernvarmeforsyning	5
2.2. Anmodning om tilslutning	5
2.3. Plads, adgang og dokumentation til de tekniske installationer	5
2.4. Ændring af de tekniske installationer	6
2.5. Forsyning af ejendomme	6
2.6. Tilslutningsbidrag	6
2.7. Investeringsbidrag	6
2.8. Ændringer af betydning for investeringsbidraget	6
2.9. Stikledning/stikledningsbidrag	6
2.10. Afslutning af stikledningen	7
2.11. Etablering af fælles stikledning	7
2.12. Byggemodningsbidrag	7
2.13. Ændringer af bygninger og terræn	7
2.14. Forøget varmebehov	7
2.15. Reparation af ledningsnettet	7
2.16. Ejerskifte	7
2.17. Lejerskifte	8
2.18. Leveringsbestemmelser	8
2.19. Udtrædelsesfrister	8
2.20. Udtrædelsesvilkår	8
2.21. Selskabets formue	9
2.22. Ledningsnettet kan blive liggende	9
2.23. Midlertidigt ophør af varmeaftag	9
3. Drift og vedligeholdelse af anlæg	9
3.1. Varmelevering	9
3.2. Brug af fjernvarmevand	10
3.3. Varmeinstallationen	10
3.4. Varmeinstallationens stand	10
3.5. Autoriseret VVS-installatør	10
3.6. Opretholdelse af forsyningen	10
3.7. Force majeure	10

3.8.	Adgang til varmeanlæg.....	10
3.9.	Beskadigelse af SELSKABETS ejendom	11
3.10.	Ændring af leveringskonditioner	11
4.	Tariffer	11
4.1.	Tariffer	11
4.2.	BBR-registret.....	11
4.3.	Meddelelse af ændringer	11
4.4.	Takstbladet.....	11
5.	Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflæsning	12
5.1.	Levering og placering af måleudstyr	12
5.2.	Ejerforhold.....	12
5.3.	Flytning af hovedmålere	12
5.4.	Bimåler.....	12
5.5.	Aflæsning af målere	12
5.6.	Aflæsning	12
5.7.	Manglende selvaflæsning	12
5.8.	Betaling for aflæsning	12
5.9.	Beskadigelse af måler	13
5.10.	Afprøvning af måler.....	13
5.11.	Hovedmålerens maksimale afvigelse.....	13
5.12.	Fejl ved hovedmåler skal meldes	13
5.13.	Tyveri.....	13
6.	Betaling m.v.....	13
6.1.	Betalingspligt.....	13
6.2.	Årsafregning/årsopgørelse.....	13
6.3.	Afregning af fjernvarmeforbrug	13
6.4.	Betalingsfrist.....	14
6.5.	Rykker for betaling	14
6.6.	Inkasso	14
6.7.	Afbrydelse af varmforsyningen.....	14
6.8.	Genoptagelse af varmforsyning.....	14
6.9.	Ejer-/lejerskifte	15
6.10.	Sikkerhedsstillelse	15
6.11.	Renter	15
6.12.	Standardgebyrer	15
7.	Tilsyns- og klagemyndighed, m.v.	16
7.1.	Ankenævnet på Energiområdet - Det alternative tvistløsningsprogram	16
7.2.	Forsyningstilsynet.....	16
7.3.	Energiklagenævnet.....	16
7.4.	EU's klageportal.....	16

7.5. Datatilsynet	16
8. Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne	17
8.1. Ikrafttræden	17
8.2. Ændringer	17
8.3. Meddelelse om ændringer	17
9. Bilag: Fortrydelsesret	18

1. Gyldighedsområde og definitioner m.v.

1.1. SELSKABET og KUNDEN

Almindelige bestemmelser for levering af fjernvarme er gældende for leveringsforholdet mellem Fjernvarme Horsens A.m.b.a. og EJEREN af ejendommen, der efter eget ønske eller ved tilslutningspligt er tilsluttet fjernvarmeforsyningen, samt for LEJERE, hvor der i henhold til 1.2 er aftalt et direkte kundeforhold.

Efterfølgende benævnes Fjernvarme Horsens A.m.b.a. som SELSKABET og EJEREN samt LEJERE med et direkte kundeforhold som KUNDEN. Ejeren af ejendommen er benævnt EJEREN, hvor aftaleforholdet til SELSKABET juridisk adskiller sig fra det forhold en LEJER har til SELSKABET eller hvor LEJERENS forhold til EJEREN omhandles i teksten.

Leveringskonditioner for erhvervsejendomme med procesvarme er fastsat i særskilte leveringsaftaler med disse kunder.

1.2. Direkte kundeforhold

Hvor det er teknisk gennemførligt, dvs. hvor der til den enkelte KUNDE findes et selvstændigt stik med mulighed for aflukning samt en selvstændig varmemåler, der ejes af SELSKABET og hvor alle LEJERE er omfattet skal betaling for varme - på EJERENS anmodning - ske i et direkte kundeforhold mellem SELSKABET og KUNDEN, uanset om KUNDEN er EJER, andelsbolighaver eller LEJER.

Hæftelse for betaling af LEJERENS/andelsbolighaverens løbende betalinger kan ikke pålægges ejendommens EJER. LEJEREN hæfter for al betaling af varme og faste udgifter, indtil LEJEREN eller EJEREN har meddelt SELSKABET, jf. afsnit 2.17, at vedkommendes aftale med SELSKABET ophører. Herefter indtræder en ny LEJER og ellers EJEREN i aftalen med SELSKABET.

Øvrige leveringsforhold mellem en EJER og dennes LEJERE er SELSKABET uvedkommende.

1.3. Det retlige forhold mellem SELSKABET og KUNDEN

Det retlige forhold mellem SELSKABET og KUNDEN er foruden gennem "Almindelige bestemmelser for levering af fjernvarme" fastlagt gennem "Vedtægter", "Tekniske bestemmelser for levering af fjernvarme", "Takstblad", "Aftale om levering af fjernvarme", "Velkomstbrev" og "Privatlivspolitik".

Særlige kunder kan derudover have individuelle kontrakter om levering af fjernvarme, som vil blive respekteret.

1.4. Fortrydelsesret

KUNDEN kan fortryde den indgåede kontrakt i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens regler om fortrydelsesret. Fortrydelsesfristen er 14 dage, der regnes fra den dag KUNDEN har skrevet under på kontrakten eller på anden måde indgået aftalen.

Hvis KUNDEN ønsker at benytte fortrydelsesfristen, skal KUNDEN inden udløbet af fristen kontakte SELSKABET herom. Hvis fortrydelsesfristen udløber på en helligdag, lørdag, Grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag, kan KUNDEN vente til førstkomende hverdag.

Hvis KUNDEN ved aftaleindgåelsen accepterer, at SELSKABET påbegynder arbejdet/levering af ydelser inden fortrydelsesfristens udløb, ophører KUNDENS fortrydelsesret når arbejdet/levering af ydelserne påbegyndes.

Fortrydelsesretten ændrer ikke på de forpligtelser, der gælder i medfør af en eventuel tilslutningspligt.

Fortrydelsesretten gælder ikke, hvor der er tale om levering til erhverv.

Den af SELSKABET benyttede vejledning og de af SELSKABET benyttede standardfortrydelsesformularer om fortrydelsesret er vedhæftet de Almindelige bestemmelser som bilag.

1.5. Velkomstbrev

I forbindelse med EJER-/LEJERSkifte fremsender SELSKABET et "Velkomstbrev" til KUNDEN, med oplysning om KUNDENS indtræden i aftaleforholdet. Den af SELSKABET benyttede vejledning og de af SELSKABET benyttede standardfortrydelsesformularer om fortrydelsesret er vedhæftet de Almindelige bestemmelser som bilag.

1.6. Varsling om afbrydelse af leveringer

Hvis KUNDEN ønsker at modtage varsel om afbrydelse af leveringerne så vidt, det er muligt, skal der ske tilmelding til SELSKABETS e-mail/SMS-tjeneste på SELSKABETS hjemmeside.

2. **Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning**

2.1. Etablering af fjernvarmeforsyning

Såfremt andet ikke er fastsat i den kommunale varmeplanlægning, og såfremt tekniske og økonomiske hensyn ikke er til hinder herfor, kan der etableres fjernvarmeforsyning.

SELSKABET afgør i de enkelte tilfælde, om tilslutning kan finde sted.

2.2. Anmodning om tilslutning

Anmodning om en ejendoms tilslutning til fjernvarmeforsyningen fremsendes skriftligt til SELSKABET af EJEREN af ejendommen. I områder med tilslutningspligt giver kommunen pålæg om, hvornår tilslutning senest skal finde sted.

2.3. Plads, adgang og dokumentation til de tekniske installationer

EJEREN stiller den fornødne plads til rådighed til brug for etablering af hovedhaner og målerarrangement m.v. Der må sikres SELSKABET let adgang til måleraflæsning og vedligeholdelse af anlægsdele, så en eventuel senere udskiftning kan foretages uden bygningsmæssige problemer.

Selskabet har i forbindelse med, at der udføres arbejde på KUNDENS ejendom ret til at optage og opbevare billeder som dokumentation for ejendommens tilstand før og efter evt. arbejdets påbegyndelse og afslutning samt som dokumentation for opsætning/nedtagning af tekniske installationer og foretagne arbejder/reparationer m.m.

2.4. Ændring af de tekniske installationer

Hvis det er nødvendigt at ændre interne ledninger m.v. på ejendommens område for at fjernvarmestikledningen kan etableres, skal dette ske på EJERENS foranledning og omkostningerne hertil påhviler EJEREN.

2.5. Forsyning af ejendomme

SELSKABET er efter nærmere aftale berettiget til at føre fjernvarmeledninger gennem ejendommens grund, kælder m.v. til forsyning af ejendommen samt til eventuel forsyning af andre ejendomme, for så vidt der derved ikke skabes væsentlige hindringer for rummenes eller grundens udnyttelse.

Hvis der træffes aftaler af teknisk eller økonomisk karakter, kan der tinglyses en deklaration, såfremt en af parterne ønsker dette. SELSKABET foranlediger og bekoster dette.

SELSKABET etablerer og vedligeholder dette ledningsnet. SELSKABET er ansvarlig for skader, der sker som følge af dette ledningsnets etablering, drift og vedligeholdelse, hvorfor SELSKABET til enhver tid skal have adgang til at foretage de nødvendige eftersyn og reparationer.

Er der tale om væsentlige og omfattende hindringer for rummenes eller grundens udnyttelse, og der derfor ikke kan opnås aftale, kan SELSKABET anmode kommunen om at anvende ekspropriationsreglerne i varmforsyningsloven.

Ledningsnettet må ikke fjernes eller flyttes af andre end SELSKABET.

Hvis der opstår en skade på ledningsnettet, skal KUNDEN kontakte SELSKABET og dernæst anmelde skaden til sit eget forsikringsselskab.

2.6. Tilslutningsbidrag

EJEREN betaler tilslutningsbidrag, jf. SELSKABETS takstblad, for at ejendommen kan blive tilsluttet varmforsyningen. Tilslutningsbidragets størrelse fastsættes efter den takst, der er gældende på det tidspunkt, hvor en aftale om tilslutning underskrives, eller tilslutning sker pligtmæssigt.

Der skal i alle tilfælde - uanset om der suppleres med anden opvarmning - betales tilslutningsbidrag og fast årligt bidrag i fuldt omfang af alle bygningsdele, der kan opvarmes direkte eller indirekte med fjernvarme.

2.7. Investeringsbidrag

Beregning af investeringsbidragets størrelse foretages af SELSKABET. På SELSKABETS foranledning skal EJEREN meddele de nødvendige oplysninger til brug for beregning af bidrag.

Investeringsbidraget dækker EJERENS forholdsmæssige andel af de omkostninger SELSKABET har anvendt til etablering af hovedledninger og produktionsanlæg.

2.8. Ændringer af betydning for investeringsbidraget

Såfremt der i ejendommen ønskes foretaget ændringer, som har indflydelse på beregning af installationsbidraget, har EJEREN pligt til, inden ændringen, skriftligt at meddele dette til SELSKABET. I sådanne tilfælde kan SELSKABET opkræve supplerende installationsbidrag. SELSKABET forbeholder sig ret til at foretage kontrolopmåling.

2.9. Stikledning/stikledningsbidrag

Det ledningsnet, der etableres fra hovedledningen/fordelingsledningen til ejendommens hovedhaner, benævnes i det følgende som "stikledningen".

EJERENS betaling for etablering af stikledningen fremgår af SELSKABETS takstblad. Der betales ud fra den fysiske længde af stikledningen, målt i tracéet, fra ejendommens skel og ind til hovedhaner.

SELSKABET fastsætter stikledningens placering efter aftale med EJEREN, under hensyntagen til tekniske forhold.

I forbindelse med fastsættelse af stikledningens placering har EJEREN pligt til at oplyse om eventuelle interne ledningers placering på grunden samt at oplyse om eventuelle skjulte installationer, inden gennem boring af sokkel/gulv/væg foretages.

SELSKABET påtager sig ikke erstatningspligt i forbindelse med eventuelle beskadigelser på installationer, der ikke er oplyst om.

Bidraget skal betales, inden stikledningen etableres.

2.10. Afslutning af stikledningen

Stikledningen afsluttes primært med hovedhaner i målerskab på udvendig side af ydervæg.

I særlige tilfælde kan stikledningen afsluttes inden for ejendommens ydermur.

Stikledningen inkl. hovedhaner etableres, ejes og vedligeholdes af SELSKABET.

2.11. Etablering af fælles stikledning

SELSKABET kan etablere fælles stikledning til flere ejendomme med selvstændige varmemålere, hvis SELSKABET finder det hensigtsmæssigt.

2.12. Byggemodningsbidrag

SELSKABET kan beslutte, at der skal opkræves byggemodningsbidrag i forbindelse med nye udstykningsområder. Byggemodningsbidragets størrelse afhænger af de konkrete forhold i forbindelse med den enkelte byggemodning, men kan maksimalt udgøre SELSKABETS faktiske omkostninger til etablering af hovedledninger i udstykningsområdet. Opkrævning af byggemodningsbidrag vil fremgå af SELSKABETS takstblad og skal betales inden etablering af hovedledningen.

Byggemodningsbidrag betales af udstykker, mens investerings- og stikledningsbidrag betales af de, der lader de kommende bebyggelser tilslutte.

2.13. Ændringer af bygninger og terræn

Det er ikke tilladt KUNDEN at bygge oven på stikledningen eller at ændre terræn over/omkring stikledningen i væsentligt omfang. Må KUNDEN nødvendigvis foretage tilbygning over stikledningen, overgår stikledningen til husets interne installation, og der etableres hovedhaner og måler i skab ved den nye tilbygning for KUNDENS regning.

Det er KUNDENS ansvar, at stikledning og installation til hver en tid efter etableringen opfylder de almindelige og tekniske bestemmelser for levering af fjernvarme for SELSKABET.

Giver forhold hos KUNDEN anledning til flytning af stikledningen, udføres arbejdet af SELSKABET efter aftale med EJEREN og for dennes regning, jf. 2.10.

2.14. Forøget varmebehov

Hvis en stikledning ved forøget varmebehov bliver for lille, omlægges den af SELSKABET efter nærmere aftale med KUNDEN. De faktiske udgifter hertil betales af KUNDEN.

2.15. Reparation af ledningsnettet

SELSKABET har til enhver tid ret til at reparere eller udskifte ledningsnet på en KUNDES ejendom.

Efter udførte anlægs- og reparationsarbejder foretager SELSKABET retablering i henhold til "Tekniske bestemmelser for levering af fjernvarme" og ellers til samme standard som før arbejdets påbegyndelse.

2.16. Ejerskifte

Ejerskifte skal meddeles SELSKABET. I forbindelse med ejerskiftet skal hovedmåleren aflæses med henblik på udarbejdelse af en slutopgørelse. Anmodning herom skal meddeles SELSKABET senest 8 dage før ejerskifte. Såfremt SELSKABET i stedet anvender selvaflæsning, skal selvaflæsningskortet, underskrevet af såvel hidtidig som ny EJER, fremsendes til SELSKABET, og aflæsningen skal være accepteret af SELSKABET.

Den hidtidige EJER er forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil ejerforholdet ophører eller overgår til den nye EJER, jf. 6.9. Den hidtidige EJER skal drage omsorg for, at den nye EJER indtræder i den hidtidige EJERS forpligtelser over for SELSKABET, med de rettigheder og pligter der følger af SELSKABETS vedtægter, almindelige leveringsbestemmelser mv. SELSKABET fremsender et "Velkomstbrev" til den nye EJER.

2.17. Lejerskifte

Hvor der er etableret et direkte kundeforhold, jf. 1.1 og 1.2, skal lejerskifte meddeles SELSKABET. I forbindelse med lejerskifte skal måleren aflæses med henblik på udarbejdelse af en slutopgørelse. Anmodning herom skal meddeles SELSKABET senest 5 dage før aflæsning ønskes foretaget. Hvis SELSKABET i stedet anvender selvaflæsning, skal selvaflæsningskortet fremsendes til SELSKABET, og aflæsningen skal være accepteret af SELSKABET.

Den hidtidige LEJER er altid forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler i henhold til SELSKABETS opgørelse, indtil slutaflæsning er foretaget i forbindelse med fraflytningen. SELSKABET fremsender et "Velkomstbrev" til den nye LEJER.

I tilfælde af at LEJEREN ikke har meddelt sin fraflytning til SELSKABET, har SELSKABET ret til at opkræve for varmebetaling fra datoen for modtagelse af LEJERENS meddelelse om flytning + 5 dage.

Såfremt SELSKABET ikke modtager meddelelse om ny LEJER, er EJEREN forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil SELSKABET har modtaget meddelelse om ny LEJER. EJEREN modtager skriftlig underretning herom af SELSKABET.

Eventuelt gebyr for flytteopgørelse fremgår af SELSKABETS til enhver tid gældende takstblad. Se endvidere pkt. 6.12.

2.18. Leveringsbestemmelser

Gældende leveringsbestemmelser og takstblad kan downloades fra SELSKABETS hjemmeside eller rekvireres ved henvendelse til SELSKABET.

2.19. Udtrædelsesfrister

Hvis der er tilslutningspligt/forblivelsespligt på en ejendom, skal denne respekteres. Dette betyder, at en EJER, der er omfattet af tilslutningspligten, ikke kan udtræde, dvs. opsig leveringsforholdet. EJEREN er i disse tilfælde fortsat forpligtet til at betale fast afgift.

En EJER kan opsig leveringsforholdet med et skriftligt varsel på mindst 3 måneder til udløbet af en måned, hvis ophøret ikke er i strid med gældende lovgivning eller offentlige myndigheders beslutninger. En EJER, der er indtrådt som KUNDE fra og med den 1. januar 2010, kan opsig leveringsforholdet med et skriftligt varsel på mindst 1 måned, når der gælder fem måneder fra aftalens indgåelse, hvis ophøret ikke er i strid med gældende lovgivning eller offentlige myndigheders beslutninger.

Opsigelse af leveringsforholdet er til enhver tid begrænset af lovgivningen og offentlige myndigheders beslutninger.

2.20. Udtrædelsesvilkår

På udtrædelsestidspunktet er der pligt til at betale:

- a) Skyldige beløb i henhold til årsopgørelsen

- b) Eventuelt skyldige bidrag
- c) Et beløb til dækning af udgifter ved afbrydelse af stikledningen ved fordelingsledningen, nedtagning af måler og andet tilhørende SELSKABET
- d) SELSKABETS omkostninger ved eventuel fjernelse af SELSKABETS ledninger på den udtrædendes ejendom i det omfang sådanne ledninger alene vedrører den udtrædendes varmeforsyning.

Hvis det ikke er muligt at overdrage den kapacitet, der er blevet ledig, til nye KUNDER, kan endvidere opkræves:

- e) En godtgørelse for udtrædelse. Godtgørelsen opgøres på opsigelsestidspunktet på grundlag af den senest anmeldte priseftervisning til Forsyningstilsynet. Godtgørelsen beregnes som den udtrædendes EJERS andel af SELSKABETS samlede anlægsudgifter med fradrag af de afskrivninger, der har været indregnet i priserne.

Den udtrædendes EJERS andel af SELSKABETS anlægsudgifter, med fradrag af foretagne afskrivninger, beregnes på grundlag af den udtrædende EJERS andel af SELSKABETS samlede registrerede afgiftspligtige areal i regnskabsåret inden opsigelsen.

2.21. Selskabets formue

En udtrædende EJER har ikke krav på nogen andel af SELSKABETS formue.

2.22. Ledningsnettet kan blive liggende

Hvis leveringsforholdet ophører, har SELSKABET efter nærmere aftale ret til at lade ledningsnettet blive liggende, og har fortsat adgang til drift, eftersyn og reparation af dette. Hvis ledningsnettets forbliven medfører væsentlige og omfattende hindringer for rummenes eller grundens udnyttelse, og der derfor ikke kan opnås en aftale, kan ekspropriationsreglerne i varmeforsyningsloven anvendes.

2.23. Midlertidigt ophør af varmeaftag

I tilfælde af at en ejendom ikke rent fysisk kan forsynes med fjernvarme grundet nedrivning, større ombygning, brand eller anden større skade, kan der indgås aftale om, at betaling af den faste bidrag stilles i bero i en angiven periode.

Såfremt KUNDEN ikke inden for den aftalte periode igen påbegynder at aftage varme, kan SELSKABET betragte KUNDEN/EJEREN som værende udtrådt.

Betaling af fast bidrag kan, medmindre helt særlige forhold foreligger, som udgangspunkt maksimalt stilles i bero for en periode af et år.

3. **Drift og vedligeholdelse af anlæg**

3.1. Varmelevering

Varmen leveres som cirkulerende varmt vand (fjernvarmevand), med en temperatur, der af SELSKABET kan reguleres såvel efter årstiderne som indenfor døgnet, jf. "Tekniske bestemmelser for levering af fjernvarme".

3.2. Brug af fjernvarmevand

Fjernvarmevandet må kun benyttes til cirkulering i ejendommens varmeinstallation. KUNDEN er ansvarlig for, at der ikke sker aftapning eller spild af fjernvarmevand fra anlægget.

3.3. Varmeinstallationen

Ejendommens varmeinstallation (varmeanlæg og vandvarmer, respektive varmeveksler) skal dimensioneres, styres, reguleres og overvåges, således at fjernvarmevandet afkøles i henhold til "Tekniske bestemmelser for levering af fjernvarme".

3.4. Varmeinstallationens stand

KUNDEN er ansvarlig for, at ejendommens varmeinstallation holdes i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering. Såfremt KUNDEN udviser uagtsomhed ved vedligeholdelse eller pasning af anlægget, så der derved påføres SELSKABET tab eller ulemper, og KUNDEN ikke efter henstilling retter de påtalte forhold, er SELSKABET berettiget til at bringe forholdene i orden for KUNDENS regning, og tillige, hvis sikkerhedsmæssige grunde taler herfor, at afbryde fjernvarmeforsyningen, indtil forholdene er bragt i orden.

3.5. Autoriseret VVS-installatør

Til enhver udførelse af arbejder på ejendommens varmeinstallation skal anvendes firmaer med autorisation som VVS-installatør.

3.6. Opretholdelse af forsyningen

SELSKABET har pligt til at søge opretholdt en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand. SELSKABET forbeholder sig ret til at standse forsyningen ved udførelse af nye tilslutninger, ledningsændringer og reparationer, m.v. SELSKABET vil så vidt muligt give forudgående varsel herom til de kunder, som på SELSKABETS hjemmeside har tilmeldt sig SELSKABETS e-mail/SMS-tjeneste med en e-mailadresse eller et mobilnummer, der kan benyttes hertil. For at få et sådant varsel, skal KUNDEN således tilmelde sig denne service. Større ledningsarbejder vil så vidt muligt blive udført uden for den egentlige fyringssæson.

Kortvarige, nødvendige afbrydelser i forbindelse med havari kan foretages uden varsel.

I tilfælde af varmeafbrydelse og andre tilfælde af ikke kontraktmæssig levering i forbrugerkøb gælder købelovens og aftalelovens regler, og SELSKABET er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Over for erhvervsdrivende er SELSKABET ikke ansvarlig for driftstab, ej heller for avancetab eller andet indirekte tab, med mindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra SELSKABETS side. Erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.

3.7. Force majeure

SELSKABET påtager sig intet ansvar for følgerne af svigtende levering, opstået ved naturkatastrofer, krig, oprør, hærværk, brand, eksplosioner, arbejdskonflikter eller andre forhold, som er uden for SELSKABETS kontrol.

SELSKABET fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen.

3.8. Adgang til varmeanlæg

SELSKABETS personale skal, så længe ejendommen er tilsluttet fjernvarmeforsyningen, mod behørig legitimation, til enhver tid have adgang til alle dele af ejendommens varmeanlæg for eftersyn, trykprøvning, aflæsning samt afbrydelse.

3.9. Beskadigelse af SELSKABETS ejendom

KUNDEN er - såfremt det skyldes fejl eller forsømmelser fra KUNDENS side - ansvarlig for beskadigelse af SELSKABETS ejendom, jf. dansk rets almindelige bestemmelser om erstatning.

3.10. Ændring af leveringskonditioner

SELSKABET er til enhver tid berettiget til at ændre leveringskonditioner, f.eks. ændring af tryk og temperatur, som myndighederne foreskriver eller anbefaler.

Leveringsændringer skal meddeles både til LEJERE med direkte kundeforhold og til EJER med et varsel, jf. 8.3.

Såfremt de ovenfor nævnte ændringer vil kræve forandring af installationer tilhørende EJEREN, påhviler udgifterne hertil denne.

Påføres ejendommen herved urimelige forsyningsforhold eller udgifter, skal EJEREN være berettiget til at udtræde af SELSKABET, jfr. punkt 2.18, uden at der derved skal betales udtrædelsesgodtgørelse eller afbrydelsesomkostninger.

4. **Tariffer**

4.1. Tariffer

SELSKABET udarbejder tarifferne under hensyntagen til Forsyningstilsynets retningslinjer om kostægte tariffastsættelse, og tarifferne vil til enhver tid fremgå af SELSKABETS takstblad.

Afregning af bidrag af enhver art, der indgår som led i fjernvarmeforsyningen, finder sted efter de til enhver tid gældende og til Forsyningstilsynet anmeldte tariffer.

4.2. BBR-registret

De oplysninger, der er registreret i BBR, anvendes som grundlag for beregning af tilslutningsbidrag og effektbidrag, som indgår i fjernvarmetaksten.

EJEREN er ansvarlig for, at de til enhver tid i BBR registrerede oplysninger er korrekte.

4.3. Meddelelse af ændringer

Hvis der i ejendommen foretages ændringer, som har indflydelse på beregning af dele af tilslutningsbidraget og de årlige driftsbidrag, herunder effektbidraget, har KUNDEN pligt til at meddele dette til SELSKABET.

KUNDEN har i øvrig pligt til straks at give SELSKABET meddelelse om enhver ændring, der har betydning for aftaleforholdet.

4.4. Takstbladet

SELSKABETS takstblad er offentligt tilgængeligt på SELSKABETS hjemmeside, www.fjernvarmehorsens.dk, eller kan rekvireres ved henvendelse til SELSKABET.

SELSKABET er forpligtet til at oplyse såvel EJER som LEJER med direkte kundeforhold om tariffer og om ændringer af disse samt om ændring af opkrævningsperiode.

5. Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflæsning

5.1. Levering og placering af måleudstyr

SELSKABET leverer det for afregning mellem KUNDE og SELSKAB nødvendige måleudstyr og bestemmer målerens antal, størrelse, type og placering. KUNDEN betaler elforbruget til måleren.

5.2. Ejerforhold

Hovedmålere ejes og vedligeholdes af SELSKABET. SELSKABET er i øvrigt berettiget til at udskifte og flytte hovedmålere, når det findes påkrævet. Flytning af hovedmåler skal aftales med KUNDEN.

KUNDEN er erstatningsansvarlig over for SELSKABET i tilfælde, hvor måleren beskadiges eller ødelægges af KUNDEN.

5.3. Flytning af hovedmålere

Uden SELSKABETS godkendelse må hovedmålere ikke flyttes. De ved hovedmålere og hovedhaner anbragte plomber må kun brydes af SELSKABETS personale eller af personer bemyndiget dertil af SELSKABET.

Hvis en måler ved en ombygning eller ændret anvendelse af en bygning får en uhensigtsmæssig placering, så kontrol og aflæsning ikke kan foretages på normal måde, er SELSKABET berettiget til at kræve måleren flyttet for KUNDENS regning.

5.4. Bimåler

Såfremt en EJER opsætter bimålere for intern fordeling af varmeforbruget, er dette SELSKABET uvedkommende.

5.5. Aflæsning af målere

Med henblik på afregningen af fjernvarmeforbruget foretages periodiske aflæsninger af hovedmålere på en af følgende måder:

- Selvaflæsning (foretages af KUNDEN)
- Fjernaflæsning (foretages automatisk af SELSKABET)
- Kontrolaflæsning (foretages manuelt af SELSKABET).

KUNDEN accepterer, at der ved installationer med fjernaflæsning kan foretages hyppige/løbende aflæsninger uden efterfølgende afregning. Sådanne aflæsninger sker udelukkende for afklaring af forhold vedrørende SELSKABETS drift og/eller ledningsnet (varmetab, temperatursvingninger, svingende belastning, løbsk måler) samt forhold, der alene er nødvendige for den daglige drift og kundeservice.

5.6. Aflæsning

SELSKABET foretager aflæsning af målere fra medio maj til ultimo juni.

5.7. Manglende selvaflæsning

Modtager SELSKABET ikke en KUNDES aflæsningskort, eller kan aflæsning ikke opnås ved SELSKABETS henvendelse, kan der udstedes regning baseret på et af SELSKABET beregnet forbrug i overensstemmelse med gældende regler herom. Derudover kræver SELSKABET gebyr for kontrolaflæsning, jf. takstbladet.

5.8. Betaling for aflæsning

SELSKABET er berettiget til at opkræve betaling for måleraflæsninger, som rekvireres af KUNDEN, med mindre disse udgifter i henhold til 5.10 skal afholdes af SELSKABET.

5.9. Beskadigelse af måler

Såfremt der konstateres fejl ved målingen eller klar uoverensstemmelse mellem det af hovedmåleren registrerede og det sandsynlige forbrug, kontrolleres måleren for eventuelle fejl, og forbruget fastsættes efter de til enhver tid gældende regler for beregnet forbrug, og betalingen reguleres i overensstemmelse hermed. Såfremt KUNDEN kan dokumentere, at forbruget har været atypisk i afregningsperioden, tages der hensyn til dette i fastsættelsen af forbruget.

5.10. Afprøvning af måler

SELSKABET er til enhver tid berettiget til for egen regning at udføre målerafprøvning, ligesom KUNDEN ved skriftlig henvendelse og mod betaling til SELSKABET kan forlange at få hovedmåleren afprøvet, jf. 5.11.

5.11. Hovedmålerens maksimale afvigelse

Hovedmålere anses for at vise rigtigt, når disse ved afprøvning inden for deres måleområde har en maksimal afvigelse, som ikke overskrider de i "Tekniske bestemmelser for levering af fjernvarme" fastsatte maksimalt tilladelige afvigelser for målere og/eller i henhold til de af SELSKABET fastsatte afvigelser.

Hvis afvigelsen overskrider disse grænser, afholdes udgiften til såvel måleraflysning som målerafprøvning af SELSKABET, og afregning med KUNDEN reguleres.

5.12. Fejl ved hovedmåler skal meldes

Såfremt KUNDEN har eller burde have en formodning om, at måleren er beskadiget, registrerer forkert eller står stille, er KUNDEN forpligtet til omgående at underrette SELSKABET herom.

5.13. Tyveri

En brudt plombe vil blive anmeldt til politiet som forsøg på tyveri af varme og kan medføre en skønnet efterregulering.

6. **Betaling m.v.**

6.1. Betalingspligt

Der er betalingspligt for enhver form for levering af fjernvarme.

SELSKABET kan udskrive et antal aconto-regninger. Antallet af aconto-regninger fastsættes af SELSKABET.

Hvis forbruget ændrer sig i forhold til aconto-fastsættelsen, kan SELSKABET ændre de efterfølgende aconto-regninger. Hvis forbruget ændrer sig i forhold til aconto-fastsættelsen, kan SELSKABET ændre de efterfølgende aconto-regninger.

SELSKABET kan endvidere regulere aconto-regningerne ved en general ændring af tariffer. Ændrer SELSKABET antallet af aconto-regninger, skal dette meddeles KUNDEN med 3 måneders varsel.

6.2. Årsafregning/årsopgørelse

Endelig afregning af forbruget finder sted senest 3 måneder efter årsaflysningen, og senest 3 måneder efter fraflytning fra ejendommen/lejemålet.

6.3. Afregning af fjernvarmeforbrug

Der er betalingspligt for al levering af fjernvarme. Hvis der konstateres et unormalt forbrug forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af varmeinstallation

nen, defekt måler, målerstop m.v., og dette ikke kan henføres til misbrug eller manglende vedligeholdelse, foretages beregning af forbruget, jf. Dansk Fjernvarmes til enhver tid gældende vejledning om beregning af fjernvarmeforbrug. SELSKABET er berettiget til at kræve betaling for sine meromkostninger til drift og administration som følge af et eventuelt merforbrug.

6.4. Betalingsfrist

Regninger vedrørende varmforsyning skal betales til den på regningerne anførte betalingsdato. Regningerne skal fremsendes så betids, at betalingsfristen overskrider et månedsskifte. Sker betaling ikke rettidigt, er KUNDEN forpligtet til at betale rykkergebyr, jf. SELSKABETS takstblad samt renter, jf. den til enhver tid gældende rentelov.

Gebyret, der dækker SELSKABETS omkostninger som følge af restancen, skal sammen med eventuelle renter fremgå af regningen. Se endvidere punkt 6.12 om Gebyrer.

6.5. Rykker for betaling

Er betaling af det skyldige beløb ikke sket inden for den anførte betalingsfrist, fremsender SELSKABET et rykkerbrev, hvoraf det fremgår:

- at betalingsfristen er overskredet, og at der derfor over næste regning vil blive opkrævet restancegebyr og renter.
- at såfremt regningsbeløbet ikke er indbetalt senest 10 dage efter rykkerbrevets betalingsdato, vil sagen overgå til inkasso ved advokat eller den forenklede inkassoprocEDURE, og KUNDEN vil være forpligtet til at betale et inkasogebyr (fjernvarmeSELSKABETS egne omkostninger ved behandling af restancen), samt at der vil kunne afbrydes for forsyningen.
- at KUNDEN ved skriftlig eller personlig henvendelse til SELSKABET i almindelighed vil kunne træffe aftale om en betalingsordning, der normalt vil forudsætte, at restancen afvikles over højst 3 måneder, og at KUNDEN sideløbende med afdragene betaler eventuelle nye forfaldne regninger rettidigt. Betalingsordning gives ikke gentagne gange.

6.6. Inkasso

Hvis KUNDEN ikke inden for den i rykkerbrevet anførte frist har betalt det skyldige beløb eller truffet aftale med SELSKABET om en betalingsordning, eller hvis en således truffet aftale er misligholdt, fremsender SELSKABET en inkassomeddelelse, hvoraf det fremgår:

- at den forlængede betalingsfrist er overskredet, og at der derfor vil blive opkrævet det varslede inkasogebyr, samt
- at restancen herefter overgår til inkasso ved advokat (eller den forenklede inkassoprocEDURE).
- Forsyningen kan afbrydes, hvis SELSKABET frygter for fremtidigt tab, og KUNDEN ikke stiller sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug ved bankgaranti, kautionforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende garanti, eller at der træffes aftale om en betalingsordning, hvilket dog ikke kan indrømmes, hvis inkassomeddelelsen er foranlediget af misligholdelse af en tidligere aftalt betalingsordning.
- Omkostningerne i forbindelse med betalingsordning, inkassobesøg, afbrydelse og retablering af forsyning vil blive pålagt KUNDEN.
- Såfremt der er etableret et direkte kundeforhold med en LEJER, informerer SELSKABET EJEREN samtidig om, at forsyningen kan blive afbrudt.

6.7. Afbrydelse af varmforsyningen

Opfylder KUNDEN ikke de i 6.6 anførte betingelser, er SELSKABET berettiget til ved lukkebesøg hos KUNDEN at afbryde forsyningen, såfremt der ved lukkebesøget ikke opnås betaling af restancen eller stilles sikkerhed for fremtidige leverancer.

6.8. Genoptagelse af varmforsyning

Forsyningen genoptages, når:

- restancen med påløbne gebyrer, omkostninger vedrørende afbrydelsen og genoplukningen, samt eventuelle renter og omkostninger ved restancens inddrivelse er betalt, eller
- der er stillet sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug (jf. 6.6), eller
- der indgås en betalingsordning, hvilket dog kun kan indrømmes, tidligere indgået betalingsordning ikke er misligholdt.

6.9. Ejer-/lejerskifte

Ved ejerskifte hæfter den hidtidige EJER, respektive dennes bo, for alle krav i forbindelse med varmeleveringen, indtil ejerforholdet ophører, jf. 2.16.

Ved lejerskifte, hvor der er etableret et direkte kundeforhold, hæfter den hidtidige LEJER, respektive dennes bo, for alle krav i forbindelse med varmeleveringen, indtil det tidspunkt, hvor LEJEREN har meddelt SELSKABET, at kundeforholdet ophører, jf. 2.17.

6.10. Sikkerhedsstillelse

SELSKABET kan stille krav om sikkerhed for fremtidig levering i tilfælde, hvor der er nærliggende risiko for, at SELSKABET uden denne sikkerhed vil lide tab ved fortsat levering til KUNDEN.

Der vil altid ske en individuel bedømmelse af KUNDENS forhold, inden der stilles krav om sikkerhedsstillelse. Der kan kun stilles krav om sikkerhedsstillelse, såfremt KUNDEN, umiddelbart inden kravet stilles, har haft et uregelmæssigt betalingsmønster med gentagne væsentlige overskridelser af betalingsfristerne.

6.11. Renter

Hvis SELSKABET ikke modtager sit tilgodehavende hos en KUNDE rettidigt, giver lovgivningen mulighed for at opkræve morarenter af restancebeløbet. I renteloven er fastsat nærmere regler for rentetilskrivning i forbindelse med restancer.

6.12. Standardgebyrer

SELSKABET anvender følgende standardgebyrer:

- Manglende afkøling
- Rykkerskrivelse*)
- Inkassomeddelelse *)
- Lukkebesøg *)
- Genoplukning inden for normal åbningstid
- Fogedforretning, udkørende
- Selvaflæsningskort, rykker
- Flytteopgørelse
- Udskrift af regningskopi

*) Momsfrie gebyrer

Gebyrernes størrelse fremgår af SELSKABETS til enhver tid gældende takstblad.

7. Tilsyns- og klagemyndighed m.v.

7.1. Ankenævnet på Energiområdet - Det alternative tvistløsningsprogram

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: 4171 5000
www.energianke.dk
post@energianke.dk

Ankenævnet på Energiområdet varetager de konkrete civilretlige forbrugerklager, som eksempelvis klager over målt forbrug, restanceinddrivelse, forsyningsafbrydelse, flytteafregning, ejerskifte, udtrædelsesgodtgørelse m.v.

Klager skal typisk angå et økonomisk krav mod energiselskabet, fx et krav om at få tilbagebetalt et beløb, fordi det faktiske forbrug ikke svarer til det målte forbrug.

7.2. Forsyningstilsynet

Forsyningstilsynet behandler klager over generelle forhold efter varmforsyningsloven og regler udstedt i medfør af loven, fx klager over priser og generelle leveringsbestemmelser.

Forsyningstilsynet
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: 4171 5400
www.forsyningstilsynet.dk
post@forsyningstilsynet.dk

7.3. Energiklagenævnet

Når Forsyningstilsynet har truffet en afgørelse, kan KUNDEN inden fire uger anke afgørelsen ved at sende en klage til Energiklagenævnet.

Nævnenes Hus
Energiklagenævnet
Toldboden 2
8800 Viborg
Tlf.: 7240 5600
www.ekn.dk
ekn@ekn.dk

7.4. EU's klageportal

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives på <http://ec.europa.eu/odr>

Ved indgivelse af klage skal du angive fjernvarmeselskabets e-mailadresse: info@fjho.dk.

7.5. Datatilsynet

FjernvarmeSELSKABET behandler kunders, leverandørers og ansattes m.v. personoplysninger i henhold til reglerne i Databeskyttelsesloven og Persondataforordningen.

FjernvarmeSELSKABETS privatlivspolitisk kan hentes på SELSKABETS hjemmeside, og der kan stilles spørgsmål til SELSKABETS behandling af personoplysninger m.m.

Er man utilfreds med den måde, SELSKABET behandler ens personoplysninger på, har man ret til at indgive en klage til Datatilsynet.

Kontaktoplysninger: www.datatilsynet.dk eller tlf. 3319 3200 eller dt@datatilsynet.dk

8. Ikrafttræden og ændring af bestemmelserne

8.1. Ikrafttræden

Nærværende "Almindelige bestemmelser for levering af fjernvarme" er godkendt af:

Horsens, den 18. januar 2019,



Christian Niederbockstruck
Direktør, Fjernvarme Horsens A.m.b.a.

og anmeldt til Forsyningstilsynet den 18. januar 2019

Bestemmelserne træder i kraft den 18. januar 2019.

8.2. Ændringer

SELSKABET er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.

8.3. Meddelelse om ændringer

Meddelelse om ændringer af "Vedtægter", "Almindelige bestemmelser for levering af fjernvarme", "Tekniske bestemmelser for levering af fjernvarme" og "Takstblad" sker ved direkte henvendelse til EJER/LEJER. Meddelelse herom gives pr. brev eller via BETA-LINGSSERVICE-meddelelsen.

Aktuel information om SELSKABETS til enhver tid gældende vedtægter m.v. kan ses på SELSKABETS hjemmeside på adressen www.fjernvarmehorsens.dk eller fås ved henvendelse til SELSKABET.

9. Bilag: Fortrydelsesret

Standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved aftaler om fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser.

Fortrydelsesret

Du har ret til at træde tilbage fra denne aftale uden begrundelse inden for 14 dage.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor aftalen blev indgået.

For at udøve fortrydelsesretten skal du meddele Fjernvarme Horsens A.m.b.a., Endelavevej 7, 8700 Horsens, tlf.: 7562 7233, e-mail: info@fjho.dk din beslutning om at fortryde denne aftale i en utvetydig erklæring (f.eks. ved postbesørget brev, fax eller e-mail). Du kan benytte den vedhæftede standardfortrydelsesformular, men det er ikke obligatorisk.

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis du sender din meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Følger af fortrydelse

Hvis du udøver din fortrydelsesret i denne aftale, refunderer vi alle betalinger modtaget fra dig, herunder leveringsomkostninger, uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde denne aftale. Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges du ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

Hvis du ønsker, at eventuelt aftalt levering af tjenesteydelser i form af lån af midlertidig varmeproduktionsenhed, sikring af funktionsdygtigt gasfyr eller levering af fjernvarmen fra en midlertidig varmforsyning og forsyning med varme herfra skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal du ved udøvelse af din fortrydelsesret betale os et beløb for den leverede varme, svarende til omfanget af den varme, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor du informerede os om din udøvelse af fortrydelsesret efter aftalen.

Vi henter og afmonterer det, der måtte være udlånt til dig. Du kan få de anlæg eller dele, vi har fjernet, retur om ønsket, men du må selv lade dem monteres osv.

Standardfortrydelsesformular

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til Fjernvarme Horsens A.m.b.a., Endelavevej 7, 8700 Horsens, e-mail: info@fjho.dk

Jeg/vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (*) aftale om levering af én af følgende tjenesteydelser (sæt kryds):

- tilslutning til og levering af fjernvarme.
- sikring af funktionsdygtigt gasfyr og senere tilslutning til og levering af fjernvarme.
- lån af midlertidig varmeproduktionsenhed og senere tilslutning til og levering af fjernvarme.
- tilslutning af nybyggeri og aftale om levering af fjernvarmen fra en midlertidig varmforsyning og senere fra fjernvarmenettet.

Dato for bestilling: _____

Forbrugerens/nes navn(e): _____

Forbrugerens/nes adresse: _____

Forbrugerens/nes underskrift(er) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir):

Dato: _____

(*) Det ikke relevante overstreges