

ALMINDELIGE BESTEMMELSER FOR FJERNVARMELEVERING

Verdo Varme A/S



VERDO

Rev. 01.01.2020

INDHOLD

1 GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER MV.....	4
1.1 VERDO og KUNDEN	4
1.2 Direkte kundeforhold	4
1.3 Det retlige forhold mellem VERDO og KUNDEN	4
1.4 Velkomstbrev	4
2 ETABLERING/ÆNDRING AF FJERNVARMEOFORSYNING.....	5
2.1 Etablering af fjernvarmeforsyning	5
2.2 Anmodning om tilslutning	5
2.3 Plads og adgang til de tekniske installationer	5
2.4 Ændring af de tekniske installationer	5
2.5 Forsyning af ejendomme	5
2.6 Tilslutningsbidrag	5
2.7 Investeringsbidrag	6
2.8 Ændringer af betydning for investeringsbidraget.....	6
2.9 Stikledning/stikledningsbidrag	6
2.10 Afslutning af stikledningen.....	6
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	8
2.17 Lejerskifte.....	8
2.18 Leveringsbestemmelser	8
2.19 Udtrædelsesfrister	8
2.20 Udtrædelsesvilkår.....	9
2.21 Verdos formue	9
2.22 Ledningsnettet kan blive liggende.....	9
2.23 Midlertidigt ophør af varmeaftag	9
3 DRIFT OG VEDLIGEHOLDELSE AF ANLÆG.....	10
3.1 Varmelevering	10
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	11
3.9 Beskadigelse af Verdos ejendom	11
3.10 Ændring af leveringskonditioner	11
4 TARIFFER	12

4.1	Tariffer	12
4.2	BBR-registret.....	12
4.3	Meddelelse af ændringer	12
4.4	Takstbladet.....	12
5	MÅLING AF FJERNVARMEFORBRUG, ANVENDELSE AF FJERNAFLÆSNING	13
5.1	Levering og placering af måleudstyr	13
5.2	Ejerforhold	13
5.3	Flytning af hovedmålere	13
5.4	Bimåler	13
5.5	Aflæsning af målere	13
5.6	Aflæsning	13
5.7	Manglende selvaflæsning.....	14
5.8	Betaling for aflæsning	14
5.9	Beskadigelse af måler	14
5.10	Afprøvning af måler	14
5.11	Hovedmålerens maksimale afvigelse	14
5.12	Fejl ved hovedmåler skal meldes.....	14
5.13	Tyveri.....	14
6	BETALING MV.	15
6.1	Betalingspligt	15
6.2	Årsafregning.....	15
6.3	Afregning af fjernvarmeforbrug	15
6.4	Betalingsfrist	15
6.5	Rykker for betaling	15
6.6	Inkasso	16
6.7	Afbrydelse af varmforsyningen	16
6.8	Genoptagelse af varmforsyning	16
6.9	Ejerskifte/lejerskifte	16
6.10	Sikkerhedsstillelse	16
6.11	Renter.....	17
6.12	Standardgebyrer	17
7	TILSYNS- OG KLAGEMYNDIGHED MV.....	18
7.1	Ankenævnet på Energiområdet - Det alternative tvistløsningsorgan	18
7.2.	Forsyningstilsynet.....	18
7.3.	Energiklagenævnet.....	18
7.4	EU's klageportal	18
7.5	Datatilsynet	19
8	IKRAFTTRÆDEN OG ÆNDRING AF BESTEMMELSERNE.....	20
8.1	Ikrafttræden	20
8.2	Ændringer	20
8.3	Meddelelse om ændringer	20

1 GYLDIGHEDSOMRÅDE OG DEFINITIONER MV.

1.1 VERDO og KUNDEN

Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsforholdet mellem Verdo Varme A/S, Agerskelle 7, 8920 Randers NV, CVR- DK25482026 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 forsyningsselskabet som VERDO. EJEREN af en ejendom og LEJERE med et direkte kundeforhold benævnes KUNDEN. Ejeren af ejendommen er benævnt EJEREN, hvor aftaleforholdet til VERDO juridisk adskiller sig fra det forhold en LEJER har til VERDO eller hvor LEJERENS forhold til EJEREN omhandles i teksten.

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 VERDO, kan betaling for varme – efter EJERENS anmodning – ske i et direkte kundeforhold mellem VERDO og KUNDEN, uanset om KUNDEN er EJER eller LEJER eller ANDELSHAVER.

Ved direkte kundeforhold/individuel sker afregning i henhold til gældende leveringsbestemmelser, herunder Verdo Varmes standardtegning/vejledning nr. 2011-021, *Anlæg med individuel afregning*.

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

Øvrige leveringsforhold – herunder lejeaftalen – mellem en EJER og dennes LEJER er VERDO uvedkommende.

1.3 Det retlige forhold mellem VERDO og KUNDEN

Aftalegrundlaget mellem VERDO og KUNDEN er fastlagt i:

- Almindelige bestemmelser
- Tekniske bestemmelser
- Vedtægter
- Takstblad
- Aftale om Fjernvarme
- Velkomstbrev
- Privatlivspolitik

1.4 Velkomstbrev

I forbindelse med ejer-/lejerskifte fremsender VERDO et "Velkomstbrev" til KUNDEN med oplysning om KUNDENS indtræden i aftaleforholdet.

2 ETABLERING/ÆNDRING AF FJERNVARMEOFORSYNING

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.

VERDO 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 VERDO af EJEREN af ejendommen. I områder med tilslutningspligt giver kommunen pålæg om, hvornår tilslutning senest skal finde sted.

2.3 Plads og adgang til de tekniske installationer

KUNDEN stiller den fornødne plads til rådighed til brug for etablering af hovedhaner og hovedmålerarrangement mv. Der må sikres VERDO let adgang til måleraflæsning og vedligeholdelse af anlægsdele, så en eventuel senere udskiftning kan foretages uden bygningsmæssige problemer.

2.4 Ændring af de tekniske installationer

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

2.5 Forsyning af ejendomme

VERDO er efter nærmere aftale berettiget til at føre fjernvarmeledninger gennem ejendommens grund, kælder mv. 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 særlige aftaler af teknisk eller økonomisk karakter, kan der tinglyses en deklaration, såfremt en af parterne ønsker dette. VERDO foranlediger og bekoster dette.

VERDO etablerer og vedligeholder dette ledningsnet. VERDO er ansvarligt for skader, der sker som følge af dette ledningsnets etablering, drift og vedligeholdelse, hvorfor VERDO 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 en aftale, kan VERDO anmode kommunen om at anvende ekspropriationsreglerne i varmeforsyningsloven.

Ledningsnettet må ikke fjernes eller flyttes af andre end VERDO.

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

2.6 Tilslutningsbidrag

Ejeren betaler et bidrag for at blive tilsluttet fjernvarmeforsyningen.

Tilslutningsbidragets størrelse fastsættes efter den takst, der er gældende på det tidspunkt, hvor "Tilbud/Aftale om fjernvarmelevering" fremsendes.

Tilslutningsbidraget skal betales, inden stikledningen etableres.

Betaling af tilslutningsbidrag betragtes samtidig som accept af kundeforholdet.

Dog kan erhvervsejendomme betale 75 % af den beregnede overslagspris før arbejdet igangsættes. Det resterende beløb betales efter arbejdets udførelse.

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.

Beregning af tilslutningsbidraget fremgår af Verdos takstblad.

2.7 Investeringsbidrag

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

Investeringsbidraget dækker EJERENS forholdsmæssige andel af de omkostninger VERDO 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 investeringsbidraget, har EJEREN pligt til, inden ændringen, skriftligt at meddele dette til VERDO. I sådanne tilfælde kan VERDO opkræve supplerende investeringsbidrag. VERDO forbeholder sig ret til at foretage kontrolmåling.

2.9 Stikledning/stikledningsbidrag

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

EJERENS betaling for etablering af stikledningen fremgår af VERDOS takstblad. Den faste del af betalingen for stikledningen indgår i investeringsbidraget, mens den variable del betales ud fra den fysiske længde af stikledningen, målt i tracéet, fra vejmidte og ind til soklen på ejendommen.

VERDO 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 gennemboring af sokkel/gulv/væg foretages.

VERDO 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 umiddelbart inden for ejendommens ydermur med hovedhaner i ejendommens varmerum eller et andet lettilgængeligt rum.

Stikledningen kan, i særlige tilfælde og efter anmodning fra kunden, forlænges med op til max. 4 meter i indstøbt foringsrør. Udførelse sker jf. standardtegning nr. 2011-001 og i øvrigt i henhold til afsnit 2.3 i

Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering fra Verdo Varme A/S.

I specielle tilfælde kan stikledningen afsluttes med hovedhaner i en brønd- eller skabsløsning.

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

2.11 Etablering af fælles stikledning

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

2.12 Byggemodningsbidrag

VERDO kan beslutte, at der skal opkræves byggemodningsbidrag i forbindelse med etablering af fjernvarmeforsyning i udstykningsområder. Byggemodningsbidragets størrelse afhænger af de konkrete forhold i forbindelse med den enkelte byggemodning, men kan maksimalt udgøre VERDOS faktiske omkostninger til etablering af ledningsanlæg i udstykningsområdet. Eventuel opkrævning af byggemodningsbidrag vil fremgå af VERDOS takstblad og skal betales af udstykkeren inden etablering af hovedledningen. Tegning nr. 2011-022 *Byggemodning – entreprisegrænser* illustrerer betalingsforholdene i et byggemodningsområde.

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 enhver tid efter etableringen opfylder de almindelige og tekniske leveringsbestemmelser for VERDO.

Giver forhold hos KUNDEN anledning til afbrydelse, ændring eller flytning af stikledningen, udføres arbejdet af VERDO efter aftale med KUNDEN og for KUNDENS regning, jf. 2.10.

2.14 Forøget varmebehov

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

2.15 Reparation af ledningsnettet

VERDO har, til enhver tid, ret til at reparere eller udskifte ledningsnet på en KUNDENS ejendom.

Ved udskiftning af Verdos anlægsdele, som kan medføre ophugning af gulv eller vægbeklædning, vil retablering kun omfatte det berørte område og udføres med materialer, der ikke medfører urimelige udgifter for Verdo.

I det hele taget tilstræber Verdo at retablere på KUNDENS ejendom til en tilsvarende standard som før arbejdets påbegyndelse.

Ved udskiftning af stikledning tilstræbes, at hovedhaner placeres umiddelbart inden for ydermur. Måler og hovedhaner skal normalt placeres i samme rum.

Hvis Verdo flytter hovedhaner og måler til ydervæg, udføres forbindelsen fra hovedhaner til den eksisterende installation med synlige rør. Ejerskab og ansvaret for installationen efter hovedhaner påhviler herefter KUNDEN.

2.16 Ejerskifte

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

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 VERDO med de rettigheder og pligter, der følger af VERDOS vedtægter, almindelige leveringsbestemmelser mv. VERDO 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 VERDO. I forbindelse med lejerskifte skal måleren aflæses med henblik på udarbejdelse af en slutopgørelse. Anmodning herom skal meddeles VERDO senest 8 dage, før aflæsning ønskes foretaget.

Hvis VERDO i stedet anvender selvaflæsning, skal selvaflæsningskortet fremsendes til VERDO, og aflæsningen skal være accepteret af VERDO.

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

I tilfælde af at LEJEREN ikke har meddelt sin fraflytning til VERDO, har VERDO ret til at opkræve for varmebetaling fra datoen for modtagelse af LEJERENS meddelelse om flytning + 8 dage.

Hvis VERDO ikke modtager meddelelse om ny LEJER, er EJEREN forpligtet til at betale såvel faste bidrag som forbrugsbidrag efter måler, indtil VERDO har modtaget meddelelse om ny LEJER. EJEREN modtager et velkomstbrev med underretning herom.

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

2.18 Leveringsbestemmelser

Gældende leveringsbestemmelser, takstblad samt eventuel aflæsningsbog kan downloades fra VERDOS hjemmeside www.verdo.com eller rekvireres ved henvendelse til VERDO.

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. EJEREN er i disse tilfælde fortsat forpligtet til at betale fast afgift.

Hvis der ikke er tilslutningspligt/forblivelsespligt på en ejendom, har EJEREN ret til at opsiges leveringsforholdet med følgende varsel:

EJERE indtrådt før 1. januar 2010:

EJERE, der er indtrådt før 1. januar 2010, kan udtræde af VERDO med 18 måneders skriftligt varsel til et regnskabsårs udløb.

EJERE indtrådt fra og med 1. januar 2010:

EJERE, der er indtrådt fra og med 1. januar 2010, kan udtræde af VERDO med en måneds skriftligt varsel til udgangen af en måned, når der er gået fem måneder fra aftalens indgåelse.

Udtræden er dog til enhver tid begrænset af lovgivningen og offentlige myndigheders beslutninger.

2.20 Udtrædelsesvilkår

På udtrædelsestidspunktet har EJEREN 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 afgrænsningen fra forsyningsledningen samt nedtagning af måler og andet tilhørende VERDO.
- d) VERDOS omkostninger ved eventuel fjernelse af VERDOS ledninger på den udtrædendes ejendom, i det omfang sådanne ledninger alene vedrører det udtrædende SELSKAB.
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 prisenrevision til Forsyningstilsynet. Godtgørelsen beregnes som den udtrædendes EJERS andel af VERDOS samlede anlægsudgifter med fradrag af de afskrivninger, der har været indregnet i priserne.

Den udtrædende EJERS andel af VERDOS anlægsudgifter, med fradrag af foretagne afskrivninger, beregnes på grundlag af en af følgende fordelingsmetoder: 1. Den udtrædende EJERS andel af VERDOS samlede registrerede tilslutningsværdi eller 2. det afgiftspligtige areal mv. i regnskabsåret inden opsigelsen.

2.21 Verdos formue

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

2.22 Ledningsnettet kan blive liggende

Hvis leveringsforholdet ophører, har VERDO 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 varmforsyningsloven anvendes af kommunen.

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, efter anmodning fra KUNDEN, indgås aftale om en leveringspause. Forudsat at der er indgået en skriftlig aftale med VERDO og at måleren er afmonteret i mindst seks måneder, kan der betales halv fast afgift i perioden. Dog maksimalt i to år.

3 DRIFT OG VEDLIGEHOLDELSE AF ANLÆG

3.1 Varmelevering

Varmen leveres som cirkulerende varmt vand (fjernvarmevand) med en temperatur, der af VERDO kan reguleres såvel efter årstiderne som inden for døgnet, jf. "Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering". Fremløbstemperaturen tilpasses årstiden og kan variere mellem 60 °C og ca. 95 °C i forsyningsledningerne. Der må regnes med forskellige fremløbstemperaturer hos KUNDERNE, idet varmetab i ledningsnettet, herunder stikledningen, ikke kan undgås.

Maksimal fremløbstemperatur fra Kraftvarmeværket kan, under særlige forhold, være 110 °C.

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 fjernvarmelevering".

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 VERDO tab eller ulemper, og KUNDEN ikke efter henstilling retter de påtalte forhold, er VERDO 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 bør anvendes firmaer med autorisation som VVS-installatør, der tillige er registreret i Fjernvarmebranchens registreringsordning for servicemontører (også kaldet FjR-ordningen).

3.6 Opretholdelse af forsyningen

VERDO har pligt til at opretholde en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand. VERDO forbeholder sig ret til, så vidt muligt med forudgående varsel, at afbryde forsyningen ved udførelse af nyttilslutninger, ledningsændringer og reparationer. 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 VERDO er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Over for erhvervsdrivende er VERDO ikke ansvarlig for driftstab, ej heller for avancetab eller andet indirekte tab, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra VERDOS side. Erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.

3.7 Force majeure

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

VERDO fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen.

3.8 Adgang til varmeanlæg

VERDOS 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 Verdos ejendom

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

3.10 Ændring af leveringskonditioner

VERDO 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 EJEREN 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 VERDO, uden at der derved skal betales udtrædelsesgodtgørelse eller afbrydelsesomkostninger.

4 TARIFFER

4.1 Tariffer

VERDO udarbejder tarifferne under hensyntagen til Forsyningstilsynets retningslinjer om kostægte tariffastsættelse, og tarifferne vil til enhver tid fremgå af VERDOS takstblad samt hjemmeside: www.verdo.com, inden opkrævning udsendes til KUNDEN.

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 bl.a. som grundlag for effektbidraget (fast afgift), 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 den faste afgift, har KUNDEN pligt til at meddele dette til VERDO.

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

4.4 Takstbladet

VERDOS takstblad er offentligt tilgængeligt på VERDOS hjemmeside www.verdo.com, eller kan rekvireres ved henvendelse til VERDO.

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

5 MÅLING AF FJERNVARMEOFORBRUG, ANVENDELSE AF FJERNAFLÆSNING

5.1 Levering og placering af måleudstyr

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

5.2 Ejerforhold

Hovedmålere ejes og vedligeholdes af VERDO. VERDO 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 VERDO i tilfælde, hvor måleren beskadiges eller ødelægges af KUNDEN.

5.3 Flytning af hovedmålere

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

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 VERDO berettiget til at kræve måleren flyttet for KUNDENS regning.

5.4 Bimåler

Såfremt en KUNDE opsætter bimålere for intern fordeling af varmekonsumet, er dette VERDO uvedkommende.

5.5 Aflæsning af målere

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

- Selvaflæsning (foretages af KUNDEN)
- Fjernaflysning (foretages automatisk af VERDO)
- Kontrolaflysning (foretages manuelt af VERDO).

KUNDEN accepterer, at der ved installationer med fjernaflysning kan foretages hyppige/løbende aflæsninger uden efterfølgende afregning. Sådanne aflæsninger sker udelukkende for afklaring af forhold vedrørende VERDOS 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

På VERDOS anmodning skal KUNDEN foretage aflæsning af hovedmålere og indsende aflæsningskort inden for et af VERDO fastsat tidsrum.

Ved installationer, hvor måleren er fjernaflyst, foretager VERDO selv aflæsning. KUNDEN vil på forhånd modtage meddelelse om tidspunkt gennem dagspressen, ligesom det vil fremgå af VERDOS hjemmeside.

5.7 Manglende selvaflæsning

Modtager VERDO ikke KUNDENS aflæsningskort, eller kan aflæsning ikke opnås ved VERDOS henvendelse, kan der udstedes regning baseret på et af VERDO beregnet forbrug i overensstemmelse med gældende regler herom. Derudover opkræver VERDO gebyr for kontrolaflæsning, jf. VERDOS standardgebyrer, som kan findes på www.verdo.com

5.8 Betaling for aflæsning

VERDO er berettiget til at opkræve betaling for måleraflæsninger, som rekvireres af KUNDEN, medmindre disse udgifter i henhold til 5.11 skal afholdes af VERDO.

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

VERDO er til enhver tid berettiget til for egen regning at udføre målerafprøvning, ligesom KUNDEN ved skriftlig henvendelse og mod betaling til VERDO 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 fjernvarmelevering" fastsatte maksimalt tilladelige afvigelser for målere og/eller i henhold til de af VERDO fastsatte afvigelser.

Hvis afvigelsen overskrider disse grænser, afholdes udgiften til såvel måleraflæsning som målerafprøvning af VERDO, 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 VERDO 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 MV.

6.1 Betalingspligt

Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering.

VERDO kan udskrive aconto-regninger. Antallet af aconto-regninger fastsættes af VERDO. Hvis forbruget ændrer sig i forhold til aconto-fastsættelsen, kan VERDO ændre de efterfølgende aconto-regninger.

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

6.2 Årsafregning

Endelig afregning af forbruget finder normalt sted senest 2 måneder efter års aflæsningen og senest 2 måneder efter fraflytning fra ejendommen/lejemålet.

6.3 Afregning af fjernvarmeforbrug

Der er betalingspligt for al fjernvarmelevering. Hvis der konstateres et unormalt forbrug forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af varmeinstallationen, defekt måler, målerstop mv., 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. VERDO er berettiget til at kræve betaling for sine meromkostninger til drift og administration som følge af et eventuelt merforbrug.

6.4 Betalingsfrist

Regninger vedrørende varmeforsyning 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 iht. VERDOS standardgebyrer samt renter, jf. den til enhver tid gældende rentelov.

Gebyret, der dækker VERDOS 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

Når det konstateres at, en regning ikke er betalt rettidigt, udsendes et rykkerbrev indeholdende oplysning om følgende:

- At betalingsfristen er overskredet.
- At der ved udsendelse af rykkerbrevet er påløbet et rykkergebyr, som vil blive opkrævet ved næste aconto-regning eller ved årsopgørelsen.
- At såfremt regningsbeløbet ikke er indbetalt senest 10 dage efter rykkerbrevets betalingsdato, vil sagen overgå til inkasso ved advokat eller den forenkede inkassoprocedure.
- KUNDEN vil være forpligtet til at betale et inkassogebyr (Verdos egne omkostninger ved behandling af restancen).
- at KUNDEN ved skriftlig eller personlig henvendelse til VERDO 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.

6.6 Inkasso

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

- At den forlængede betalingsfrist er overskredet, og at der derfor vil blive opkrævet det varslede inkassogebyr, samt
- At restancen herefter overgår til inkasso ved advokat (eller den forenkede inkassoproces).
- Forsyningen kan afbrydes, hvis VERDO 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 VERDO samtidig EJEREN om, at forsyningen kan blive afbrudt.

6.7 Afbrydelse af varmforsyningen

Opfylder KUNDEN ikke de i 6.6 anførte betingelser, er VERDO 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, hvis tidligere indgået betalingsordning ikke er misligholdt.

6.9 Ejerskifte/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 VERDO, at kundeforholdet ophører, jf. 2.17.

6.10 Sikkerhedsstillelse

VERDO kan stille krav om sikkerhed for fremtidig levering i tilfælde, hvor der er nærliggende risiko for, at VERDO 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 overskridelser af betalingsfristerne.

6.11 Renter

Hvis VERDO 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

VERDO anvender standardgebyrer, der fremgår af restanceregulativet, som kan rekvireres ved henvendelse til VERDO eller findes på www.verdo.com

Ved afbrydelse af fjernvarmeforsyningen som følge af restance, opkræves der fast afgift.

7 TILSYNS- OG KLAGEMYNDIGHED MV.

7.1 Ankenævnet på Energiområdet - Det alternative tvistløsningsorgan

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: 41 71 50 00
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 mv.

Klagen skal typisk angå et økonomisk krav mod energiselskabet, f.eks. 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, f.eks. klager over priser og generelle leveringsbestemmelser.

Forsyningstilsynet
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: 41 71 54 00
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:

Energiklagenævnet
Frederiksborggade 15
1360 København K
Tlf.: 33 95 57 85
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 xx@yy.dk.

7.5 Datatilsynet

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

VERDOS privatlivspolitik kan hentes på vores hjemmeside, og der kan stilles spørgsmål til vores behandling af personoplysninger m.m.

Du har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på.

Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk.

Datatilsynet kan også kontaktes på tlf. 33 19 32 00 eller på dt@datatilsynet.dk.

8 IKRAFTTRÆDEN OG ÆNDRING AF BESTEMMELSERNE

8.1 Ikrafttræden

Nærværende "Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering " er vedtaget af:

Bestyrelsen for Verdo Varme A/S, Den _____ / _____
og anmeldt til Forsyningstilsynet.

Bestemmelserne træder i kraft den _____

8.2 Ændringer

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

8.3 Meddelelse om ændringer

Meddelelse om ændringer af "Vedtægter", "Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering", "Tekniske Bestemmelser for fjernvarmelevering" og "Takstblad", sker ved direkte henvendelse til EJER/LEJER. Meddelelse herom gives pr. brev eller via betalings servicemeddelelsen.

Aktuel information om VERDOS til enhver tid gældende vedtægter m.v. kan ses på www.verdo.com eller fås ved henvendelse til VERDO.