



Abonnements- vilkår

EWII Varmepumper A/S

Disse abonnementsvilkår er gældende pr. 3. maj 2022

Indhold

Disse vilkår er gældende for aftale om varmepumpe på abonnement indgået mellem privatpersoner og EWII Varmepumper A/S.

Nærværende abonnementsvilkår for privatkunder opdateres løbende, og de til enhver tid gældende vilkår kan findes på ewii.dk.

1. Generelle betingelser	3
2. Installation	3
3. Fakturering	4
4. Drift og vedligeholdelse i aftalens løbetid	4
5. Fortrydelsesret	5
6. Ret til tilskud, energibesparelser og nedsat elafgift	5
7. Overdragelse af rettigheder og forpligtigelser	5
8. Parternes misligholdelse	5
9. EWII Varmepumpers ansvar	6
10. Aftalens førtidige ophør	6
11. Ændringer i aftalen	6
12. Tvister og klager	6
13. Oplysninger om vores behandling af dine personoplysninger mv.	7
14. Særlige vilkår ved digital post	8
Bilag 1 Standardinstallation	10
Bilag 2 Gebyrer og tillæg	11
Bilag 3 Produktspecifikation	12
Bilag 4 Fortrydelsesformular	15
Bilag 5 Tilladelse til reduceret leveringstid	16
Bilag 6 Overdragelse af varmepumpe på abonnement	17

1. Generelle betingelser

1.1 Aftalens grundlag

EWII Varmepumper (herefter "EWII Varmepumper") og kunden (herefter "Kunden") har indgået aftale om levering af varme på abonnement (herefter "Aftalen"). Nærværende almindelige betingelser er vedlagt som bilag til Aftalen.

Kunden accepterer, at Aftalen samt øvrige oplysninger kan fremsendes i elektronisk form.

Kunden bekræfter ved sin underskrift på Aftalen at have læst og accepteret indholdet af Aftalen inklusiv samtlige bilag.

1.2 Konceptet varme på abonnement

Ved levering af konceptet varme på abonnement installerer og driver EWII Varmepumper en luft-vand varmepumpe hos Kunden til brug for opvarmning af Kundens bolig og varmt vand. EWII Varmepumper får desuden opsat en fjernaflest bimåler, som udelukkende måler elforbruget på varmepumpen. EWII Varmepumper afholder samtlige omkostninger til varmepumpens elforbrug.

Kunden giver hermed samtykke for tilslutning af separat afregningsmåler. Kunden er dog fortsat eneansvarlig for stikledningerne. Herudover leverer EWII Varmepumper det nødvendige udstyr i form af styreboks, inde- og ude-modul, varme- og bimålere og øvrigt tilbehør (*varmepumpen* og *førnævnte* udstyr benævnes tilsammen "Anlægget").

Afregningsmåleren til Installationen kobles op serielt med Kundens afregningsmåler, hvor det er muligt.

Får en Kunde på et senere tidspunkt installeret VE-anlæg, f.eks. solceller, skal afregningsmåleren til Installationen ændres til parallel opkobling. Kunden afholder selv omkostninger til dette. Anlægget leveres på abonnementsbasis og forbliver EWII Varmepumpers ejendom i hele Aftalens løbetid. Kunden betaler et fast abonnement samt en variabel varmebetaling afhængig af forbrug, som nærmere er beskrevet i Aftalen.

Medmindre parterne træffer anden aftale, foretages installationen af Anlægget som en standardinstallation beskrevet i bilag 4.

1.3 Aftalens indgåelse, varighed og opsigelse

Aftalen træder i kraft på tidspunktet, hvor Kunden har underskrevet Aftalen. Aftalen ophører 10 år efter tidspunktet for Anlæggets installation.

I forbindelse med indgåelse af Aftalen træffer parterne nærmere aftale om tidspunktet for og gennemgang af bygningen og den hidtidige varmeinstallation forud for installation af Anlægget.

Uforudsete forhold kan berettige EWII Varmepumper til at annullere Aftalen. Sådanne forhold kan være følgende, men er ikke begrænset til disse:

- At der ikke er tale om en standardinstallation, som den er beskrevet nedenfor i bilag 4.
- Særlige bygnings-/konstruktionsmæssige forhold eller lignende, der medfører en ikke ubetydelig

ekstraomkostning ved installationen af varmepumpen eller som øger risikoen for skader på ejendom eller materiel.

Hvis EWII Varmepumper annullerer aftalen med Kunden, kan Kunden ikke kræve kompensation herfor.

Aftalen kan opsiges af Kunden med 1 måneds varsel til udgangen af en måned mod betaling af et opsigelsesgebyr som nævnt i bilag 2. Aftalen kan dog tidligst opsiges til ophør 12 måneder efter Aftalens indgåelse.

Uanset ovenstående kan EWII Varmepumper opsige Aftalen med 3 måneders varsel, hvis der sker ændringer i lovgivningen, som væsentligt ændrer EWII Varmepumpers forudsætninger i forbindelse med indgåelsen af Aftalen. I dette tilfælde skal Kunden ikke betale opsigelsesgebyr.

2. Installation

Når EWII Varmepumpers montør kommer, skal der være en myndig person hjemme på adressen, og der skal være gjort plads til, at montøren kan udføre sit arbejde.

Kunden er ansvarlig for, at Anlægget lovligt kan installeres i ejendommen i henhold til gældende lokalplan, offentligretlige forskrifter m.v. Kunden er endvidere ansvarlig for, at eksisterende installationer er lovlige og i brugbar stand. Placering af Anlægget sker så vidt muligt efter aftale med Kunden. Det er Kundens ansvar, at Kunden eller ejeren af ejendommen kan anvise en egnet placering af varmepumpen, og at ejeren af ejendommen accepterer, at EWII Varmepumper borer hul i muren eller andet materiale for at trække kabler og varmeslanger til Anlægget.

Kunden er ansvarlig for, at ejendommen og eksisterende installationer er klargjort til installation af Anlægget herunder eventuel nedtagning af eksisterende installationer, ligesom Kunden er ansvarlig for efterfølgende mindre reparationer og maling.

EWII Varmepumper er berettiget til på et senere tidspunkt at flytte Anlægget, hvis EWII Varmepumper anser dette for nødvendigt. Omkostningerne herved påhviler EWII Varmepumper.

Kunden accepterer, at EWII Varmepumper indsamler produktions- og forbrugsdata i forbindelse med Anlægget og videregiver disse til tredjemand til brug for analyser, driftsovervågning og afregning.

2.1 Tilladelse til reduceret leveringstid

Der kan hos nogle netselskaber være lange leveringstider på afregningsmåleren og dermed Anlægget. For at reducere leveringstiden kan kunden vælge at give EWII Varmepumper tilladelse til at installere og opstarte varmepumpen, inden afregningsmåler er leveret og sat i drift. Kunden vil i dette tilfælde selv skulle afholde omkostninger til varmepumpens elforbrug, indtil afregningsmåleren er i drift. Dette elforbrug vil blive refunderet med en fast elpris af EWII Varmepumper.

For at give EWII Varmepumper mulighed for reduceret leveringstid, skal tilladelsen i Bilag 7 underskrives og sendes til EWII Varmepumper, gerne sammen med kontrakten.

2.2 Støj og vibration

EWII Varmepumper benytter Energistyrelsens støjberegner til overholdelse støjgrænser i skel, som er baseret på vejledningen fra Miljøstyrelsen. Kunden accepterer dog, at Anlægget vil støje, ligesom der kan være vibrationer forbundet med drift af Anlægget.

3. Fakturering

Kunden faktureres af EWII A/S på vegne af EWII Varmepumper.

I Aftalens løbetid betaler Kunden de faste og variable ydelser, der fremgår af Aftalen samt bilag 1.

Der gøres opmærksom på, at der minimum faktureres et årligt forbrug på 12.000 kWh varme.

Priser i nærværende aftale gælder Danmark inklusiv brofaste øer.

Kunden a conto faktureres månedsvis bagud for abonnement og forbrug. EWII Varmepumper er berettiget til at forhøje a conto faktureringen med henblik på tilpasning til skønnet forbrug.

En gang årligt ved udgangen af december foretages opgørelse af det foregående års forbrug, hvorefter der sker eventuel efter- eller tilbagebetaling samt eventuel fremtidig regulering af a conto opkrævninger. I tilfælde af fraflytning af ejendommen foretages slutafregning, dog forudsat at Kunden har givet meddelelse om ejerskifte.

I tilfælde af forsinket betaling er EWII Varmepumper berettiget til at kræve rykkergebyr, renter, inkassoomkostninger m.v. i henhold til Bilag 1 samt den til enhver tid gældende lovgivning.

Såfremt der ikke foretages fjernaflæsning af målere, og Kunden samtidig ikke giver EWII Varmepumper adgang til ejendommen, er EWII Varmepumper berettiget til at fakturere Kunden på baggrund af skønnet forbrug.

EWII Varmepumper er berettiget til at opkræve de i Bilag 1 nævnte gebyrer hos Kunden.

3.1 Depositum

EWII Varmepumper er berettiget til at kræve depositum til sikkerhed for Kundens forpligtelser ifølge Aftalen. EWII Varmepumper forbeholder sig ret til løbende at indhente kreditinformation på Kunden. Skulle Kunden i aftaleperioden blive registreret i et skyldnerregister, eller ser EWII Varmepumper grund til at forvente manglende betaling eller manglende betalingsvillighed hos Kunden, forbeholder EWII Varmepumper sig ret til at kræve sikkerhed.

Depositum kan opkræves ved Aftalens indgåelse. Herudover er EWII Varmepumper alene berettiget til at opkræve depositum ved Kundens betalingsmisligholdelse, eller hvis EWII Varmepumpers

risiko i øvrigt forøges som følge af Kundens økonomiske forhold.

3.2 Ejendomsretten til Anlægget

EWII Varmepumper har bekostet Anlægget, som installeres hos Kunden for EWII Varmepumpes regning. Ejendomsretten til Anlægget forbliver således hos EWII Varmepumper i hele Aftalens løbetid. Hvis Aftalen ophører inden udløbet af aftaleperioden på 10 år, vil EWII Varmepumper demontere og hente Anlægget hos Kunden.

Kunden kan ved Aftalens udløb efter 10 år vælge mellem følgende muligheder:

- at indgå en ny aftale om varmeleverance med ny varmepumpe
- at købe den eksisterende varmepumpe til en pris på 100 kr., hvilket svarer til varmepumpens forventede markedsværdi ved udløb af Aftalen
- at anvise en køber til varmepumpen.

Kunden er uberettiget til at fjerne kendetegn fra Anlægget, som identificerer EWII Varmepumper som ejer heraf.

4. Drift og vedligeholdelse i aftalens løbetid

Service, drift og vedligehold af Anlægget er indeholdt i prisen, og udgifterne hertil afholdes således af EWII Varmepumper. Undtaget herfra er udgifter, der skyldes udefrakommende forhold (eksempelvis men ikke begrænset til lynnedslag, hærværk og dyrebid) samt fejlbetjening eller andre skadegørende handlinger foretaget af Kunden eller tredjemand.

Kunden er forpligtet til at tegne og opretholde sædvanlig tingsskadeforsikring (husforsikring), der dækker skade på Anlægget herunder eksempelvis som følge af lynnedslag, dyrebid, el-skade, hærværk, brand og tyveri. Kunden giver samtidig EWII Varmepumper transport i den del af forsikringssummen, der vedrører Anlægget. Kunden er selv ansvarlig for en eventuel selvrisiko, og selvriskoen fratrækkes ikke i den forsikringssum, der transporteres til EWII Varmepumper.

Service, drift og vedligehold på Anlægget må alene foretages af en af EWII Varmepumper udpeget montør. Udførelse af arbejder på Kundens varmeanlæg i øvrigt skal til enhver tid foretages af en autoriseret VVS-installatør.

Kunden er forpligtet til at betjene Anlægget korrekt i Aftalens løbetid. Herunder er Kunden til enhver tid forpligtet til at følge EWII Varmepumpers retningslinjer for betjening af Anlægget, idet de gældende retningslinjer udleveres ved installation af Anlægget. Kunden er erstatningsansvarlig for skader der opstår som følge af fejlbetjening af Anlægget.

Kunden er uberettiget til at foretage ændringer i Anlægget i Aftalens løbetid, herunder foretage indgreb i målere og plomber. Kunden er endvidere uberettiget til at flytte Anlægget. Indgreb i målere og plomber, der har til formål at påvirke målingen, udgør væsentlig misligholdelse af Aftalen og medfører politianmeldelse fra EWII Varmepumpers side.

Hvis Kunden i Aftalens løbetid ved eller burde vide, at en eller flere målere er defekte, eller der er anden årsag ikke sker korrekt måling af forbrug, er Kunden forpligtet til straks at meddele dette til EWII Varmepumper. EWII Varmepumper er i dette tilfælde berettiget til at foretage et skøn over Kundens forbrug.

EWII Varmepumper er til enhver tid berettiget til med et passende forudgående varsel at inspicere, teste, servicere og reparere Anlægget, herunder foretage udskiftning af Anlægget, hvis dette skønnes nødvendigt. Kunden er forpligtet til at acceptere kortvarige afbrydelser samt gener i forbindelse hermed. Såfremt situationen nødvendiggør dette, kan inspektion, service, test og reparation/udskiftning ske uden varsel.

Kunden er ansvarlig for, at der ikke sker aftapning eller spild af vand fra varmeanlægget, og at den del af ejendommens varmeinstallation, der tilhører Kunden, holdes i forsvarlig stand med hensyn til sikkerhed, drift og regulering.

5. Fortrydelsesret

Kunden har ret til at fortryde denne Aftale uden begrundelse inden for 14 dage. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor Aftalen er indgået med Kunden.

For at udøve fortrydelsesretten skal Kunden meddele EWII Varmepumper sin beslutning om at fortryde denne Aftale ved en utvetydig erklæring. Meddelelse om udnyttelse af fortrydelsesret skal sendes til den i punkt 19 angivne e-mailadresse. Standardformular til fortrydelse EWII Varmepumper vedlægges som bilag 6, men anvendelsen heraf er ikke obligatorisk.

6. Ret til tilskud, energibesparelser og nedsat elafgift

Retten til at indberette energibesparelser samt opnå tilskud til opsætning af Anlægget tilfalder EWII Varmepumper. Kunden accepterer således, at Kunden ikke kan søge sådanne tilskud.

Kunden bekræfter ved sin underskrift på Aftalen, at der ikke allerede er ansøgt om eller modtaget tilskud til energibesparelser eller opsætning af varmepumpe.

Kunden er desuden indforstået med, at Kunden ikke kan opnå nedsat elafgift, selvom boligen er opvarmet med varmepumpe, idet denne afgiftsnedsættelse alene tilfalder den strøm, der anvendes af EWII Varmepumper til drift af Anlægget.

7. Overdragelse af rettigheder og forpligtigelser

EWII Varmepumper er berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtigelser ifølge denne Aftale. Kunden er desuden bekendt med, at en del af EWII Varmepumpers ydelser leveres af underleverandører.

Kunden er berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtigelser ifølge denne Aftale til en ny ejer af ejendommen på nedenstående betingelser.

Kunden skal fremsende meddelelse om ejerskifte til EWII Varmepumper senest 14 dage før, at den nye ejer overtager ejendommen. Kunden er samtidig forpligtet til at orientere den nye ejer om, at Anlægget tilhører EWII Varmepumper og er erstatningsansvarlig for EWII Varmepumpers tab i tilfælde af manglende orientering.

Når EWII Varmepumper har modtaget meddelelse om et kommende ejerskifte, fremsender EWII Varmepumper tilbud til den nye ejer om at overtage abonnementet på de hidtil gældende vilkår. EWII Varmepumper kan dog betinge tilbuddet af, at den nye ejer giver oplysninger om sine økonomiske forhold, og at disse ikke giver anledning til bemærkninger fra EWII Varmepumpers side.

Når EWII Varmepumper og den nye ejer har accepteret overdragelsen af Aftalen, foretages der aflæsning af målere, og Kunden modtager endelig flytteopgørelse. Kunden er forpligtet til at betale samtlige ydelser i henhold til Aftalen, indtil EWII Varmepumper har accepteret ejerskiftet.

I tilfælde af ejerskifte, hvor EWII Varmepumper ikke kan godkende den nye ejers økonomiske forhold, hvor EWII Varmepumper ikke orienteres om ejerskiftet, eller den nye ejer ikke ønsker at fortsætte abonnementet, fortsætter Aftalen uændret. Kunden kan i dette tilfælde vælge at opsiges Aftalen, men Kunden er i så fald forpligtet til at betale det i Bilag 1 anførte opsigelsesgebyr.

8. Parternes misligholdelse

Kunden er berettiget til at ophæve Aftalen, hvis EWII Varmepumper væsentligt misligholder Aftalen, og forholdet ikke berigtiges efter skriftligt påkrav fra Kunden.

EWII Varmepumper er berettiget til at ophæve Aftalen, hvis Kunden væsentligt misligholder Aftalen. Som væsentlig misligholdelse skal bl.a. anses følgende forhold:

- Betalingsmisligholdelse
- Grov uagtsomhed i forbindelse med betjening af Anlægget eller gentagne tilfælde af fejlbetjening.
- Ændringer, installationer eller reparationer på Anlægget, som ikke foretages af en af EWII Varmepumper udpeget montør.
- Ændringer, installationer eller reparationer af ejendommens øvrige varmeanlæg, som ikke foretages af en autoriseret VVS-installatør.
- Kundens nægtelse af at give EWII Varmepumper adgang til ejendommen.
- Bortfjernelse af EWII Varmepumpers kendetegn på Anlægget.

I tilfælde af Kundens væsentlige misligholdelse, herunder manglende betaling, er EWII Varmepumper berettiget til at afbryde forsyningen af varme, ophæve Aftalen, tilbagetage Anlægget og kræve erstatning for de påførte tab.

9. EWII Varmepumpers ansvar

EWII Varmepumper er ansvarlig for levering af ydelser i henhold til Aftalen samt skader på Kundens ejendom efter dansk rets almindelige regler, jf. dog de nedenfor anførte undtagelser:

EWII Varmepumper er i intet tilfælde ansvarlig for driftstab, avancetab eller andet indirekte tab. EWII's samlede ansvar kan aldrig overstige det beløb, Kunden har betalt i henhold til Aftalen ind til tidspunktet for den erstatningspådragende begivenhed.

EWII Varmepumper er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af, at Anlægget ikke kan benyttes, medmindre EWII Varmepumper har udvist grov uagtsomhed.

EWII Varmepumper er ikke ansvarlig for manglende opfyldelse af Aftalen, herunder manglende levering af varme, som følge af force majeure. Følgende begivenheder er at betragte som ikke-udtømmende eksempler på force majeure:

Arbejdskonflikter, strejker, lockout og enhver anden omstændighed, som parterne ikke har været herre over såsom brand, krig, mobilisering, sabotagehandlinger, epidemier, pandemier, offentlige påbud, beslaglæggelse, valutarestriktioner, indførselsforbud, udførselsforbud, oprør, manglende energiforsyning, IT-nedbrud, almindelig vareknaphed og mangler ved leverancer fra underleverandører eller forsinkelse med sådanne leverancer, som skyldes nogen af de i dette punkt nævnte omstændigheder, herunder ovenstående eksempler.

Såfremt levering hindres midlertidigt ved en eller flere af ovennævnte omstændigheder, udskydes leveringstiden tilsvarende.

10. Aftalens førtidige ophør

Ved Aftalens ophør før udgangen af de 10 år træffer Parterne nærmere aftale om tidspunktet, hvor EWII Varmepumper nedtager Anlægget. EWII Varmepumper afblænder i den forbindelse tilførsel til ejendommen, hvor varmepumpen har været monteret, og EWII Varmepumper foretager ikke yderligere retablering.

EWII Varmepumper fremsender herefter slutafregning til Kunden, idet Kunden er forpligtet til at betale alle ydelser frem til Aftalens ophør samt gebyrer i forbindelse med nedtagning af Anlægget herunder opsigelsesgebyret.

11. Ændringer i aftalen

EWII Varmepumper kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i denne aftale i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger og afgifter forbundet med EWII Varmepumpers levering af sine ydelser i henhold til Aftalen
- For at imødekomme inflation i aftaleperioden

- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis, herunder til dækning af omkostninger ved ændringer i skatter og afgifter, som direkte eller indirekte påvirker EWII Varmepumpers driftsomkostninger i forbindelse med Aftalen
- Ved produktændringer
- For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundefærd i forbindelse med administration af Aftalen.

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. EWII Varmepumper informerer desuden om ændringer til ugunst for Kunden ved individuel kommunikation, hvilket kan ske på regningsvedlæg.

Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på de ændrede vilkår, kan Kunden opsige Aftalen, inden ændringerne træder i kraft.

12. Tvister og klager

I tilfælde af tvist mellem Kunden og EWII Varmepumper om forhold, der udspringer af Aftalen, kan Kunden klage til EWII Varmepumper, der herefter hurtigst muligt vil træffe en afgørelse. Kunden kan oprette en klage på ewii.dk/kontakt, sende en e-mail til varmepumper@ewii.dk eller sende et brev til: EWII Varmepumper, Kokbjerg 30, 6000 Kolding.

Alternativt kan der klages til:

Center for Klageløsning
Nævnenes hus
Toldbod 2
8800 Viborg

klageportalen@naevneneshus.dk

<https://naevneneshus.dk/>

Europa-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. Klagen indgives på: <https://ec.europa.eu>

12.1 Kontakt

Enhver meddelelse fra Kunden til EWII Varmepumper kan gives pr. brev eller e-mail til følgende adresse:

EWII Varmepumper
Kokbjerg 30
6000 Kolding
varmepumper@ewii.dk

Har Kunden oplyst en e-mailadresse, er EWII Varmepumper berettiget til at kommunikere med Kunden via den oplyste e-mailadresse. Meddelelser fremsendt til den af Kunden oplyste e-mailadresse har samme juridiske retsvirkning, som var de sendt med almindelig post. Kunden skal straks orientere EWII Varmepumper, hvis den angivne e-mailadresse ikke længere kan anvendes til at sende meddelelser til Kunden.

13. Oplysninger om vores behandling af dine personoplysninger mv.

13.1 Vi beskytter dine persondata og har interne regler om informationssikkerhed

EWII Varmepumper tager IT- og datasikkerheden alvorligt og har derfor vedtaget interne regler om informationssikkerhed. Reglerne indeholder instrukser og foranstaltninger, der beskytter dine persondata mod at blive tilintetgjort, gå tabt eller blive ændret, mod uautoriseret offentliggørelse, og mod at uvedkommende får adgang eller kendskab til dem.

13.2 Vi er den dataansvarlige – hvordan kontakter du os?

EWII Varmepumper er dataansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, som vi har modtaget om dig. Du finder vores kontaktoplysninger nedenfor:

EWII Varmepumper
Kokbjerg 30
6000 Kolding
CVR-nummer: 38560166
varmepumper@ewii.dk
Tlf: 73 63 31 10

13.3 Kontaktoplysninger på databeskyttelsesrådgiveren

Hvis du har spørgsmål til vores behandling af dine oplysninger, er du altid velkommen til at kontakte vores databeskyttelsesrådgiver. Du kan kontakte vores databeskyttelsesrådgiver på følgende måder:

E-mail: persondata@ewii.dk
Telefon: 70 50 50 50
Brev: EWII, Kokbjerg 30,
6000 Kolding,
att. "Databeskyttelsesrådgiver"

Formålene med og retsgrundlaget for behandlingen af dine personoplysninger

13.4 Behandling er nødvendig for at opfylde aftalen med dig og fastsat ved lov.

Vi behandler som hovedregel dine personoplysninger for at kunne opfylde vores aftale om levering af varme med dig, for at gøre vores services bedre og for at sikre kvalitet i vores produkter og tjenester. Retsgrundlaget for vores behandling af dine personoplysninger følger således som udgangspunkt af databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1 litra b, samt den til enhver tid gældende lovgivning om elforsyningsvirksomhed.

I henhold til gældende markedsforskrift H1, som er fastsat ved lov, indhenter, registrerer og videregiver EWII stamdata, herunder CPR-nr., til Energinet.dk med henblik på anmeldelse i Datahubben. Anmeldelsen sker for at undgå fejlagtige leverandørskift.

I sager om afbrydelse af elforsyningen registrerer og behandler EWII Varmepumper oplysninger om den kunde, hvis elforsyning afbrydes/forsøges afbrudt, herunder oplysninger om 1) forhold, der indebærer, at afbrydelse af elforsyningen umiddelbart ikke kan ske, fx pga. forhold vedrørende dyrehold, børn eller hjælpeløse personer, eller 2) forhold, der giver anledning til overvejelser om sikkerheden for EWII Varmepumpers ansatte eller for personer, der varetager EWII Varmepumpers interesser, fx kundens adfærd, eller 3) øvrige forhold på Kundens ejendom af relevans for afbrydelsen. Oplysningerne registreres og behandles til brug for gennemførelse af den aktuelle afbrydelse og eventuelle fremtidige afbrydelsessager. Oplysningerne anvendes i kontakten med Kunden. EWII Varmepumper videregiver oplysninger til Netselskabet i det omfang, det er et nødvendigt led i kommunikationen mellem EWII og Netselskabet, fx om grunden til, at afbrydelse af elforsyningen umiddelbart ikke kan ske.

Får EWII Varmepumper kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, sørger EWII for, at kommunen underrettes herom i overensstemmelse med lov om social service. Får EWII Varmepumper kendskab til, at dyrehold behandles uforsvarligt, sørger EWII for, at politiet underrettes herom.

13.5 Legitime interesser, der forfølges med behandlingen

På baggrund af interesseafvejningsreglen i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, jf. databeskyttelseslovens § 20, stk. 2, videregives dine generelle kundeoplysninger (navn, adresse og kontaktinformation) til EWII's koncernforbundne selskaber med henblik på markedsføring af produkter fra EWII's koncernforbundne selskaber. Eventuelle henvendelser til dig vil ske i overensstemmelse med markedsføringslovens regler. Har du i CPR-registret frabedt dig reklamehenvendelser, vil dine oplysninger ikke blive videregivet. Vi skal i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 21, stk. 2, oplyse dig om, at du til enhver tid har mulighed for at gøre indsigelse mod videregivelsen. I så fald bedes du give EWII Varmepumper besked herom.

13.6 Samtykke

Hvis du abonnerer på nyhedsbreve og anden elektronisk reklame fra EWII Varmepumper, foretages behandlingen på baggrund af et samtykke indhentet i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1 litra a samt de til enhver tid gældende regler i markedsføringsloven.

Du kan også have afgivet udtrykkeligt samtykke til, at EWII Varmepumper registrerer og behandler dit CPR-nummer i forbindelse med administration af dit kundeforhold, herunder med henblik på udbetalinger via NemKonto.

Samtykke vil til enhver tid kunne trækkes tilbage ved at give besked derom til EWII Varmepumper. Hvis du vælger at trække dit samtykke tilbage, påvirker det ikke lovligheden af vores behandling af dine personoplysninger på baggrund af dit tidligere meddelte samtykke og op til tidspunktet for tilbagetrækningen. Hvis du tilbagetrækker dit samtykke, har det således alene virkning fremadrettet.

13.7 Kategorier af personoplysninger

Vi behandler blandt andet følgende kategorier af personoplysninger om dig:

- Almindelige persondata, herunder navn, adresse og kontaktinformation
- CPR-nummer
- Installations-, forbrugs- og produktdata
- Offentligt tilgængelige ejendomsdata

13.8 Modtagere eller kategorier af modtagere

Vi videregiver eller overlader dine personoplysninger i nødvendigt og relevant omfang til følgende modtagere:

- Andre selskaber inden for EWII-koncernen samt til andre eksterne leverandører og samarbejdspartnere. Ved brug af databehandlere vil behandlingen af dine persondata altid ske efter en konkret instruks fra EWII Varmepumper til den pågældende tredjepart, ligesom der vil blive indgået en databehandleraftale.
- Koncernforbundne og eksterne selskaber med henblik på fx kundeoprettelse, fakturering, sagsadministration og andre administrative forhold samt i forbindelse med markedsundersøgelser, markedsføring og lignende.

Endvidere er EWII Varmepumper berettiget til at videregive oplysningerne til andre, herunder det offentlige, hvis det er nødvendigt for at varetage leverancen og forpligtelserne efter Aftalen samt, hvor det er i overensstemmelse med rettigheder og forpligtelser efter lovgivningen i øvrigt.

13.9 Opbevaring af dine personoplysninger

Vi opbevarer som udgangspunkt dine personoplysninger, så længe du er kunde hos EWII Varmepumper og i en rimelig periode derefter. Vi kan ikke på nuværende tidspunkt sige, hvor længe vi vil opbevare dine personoplysninger. Dog kan vi oplyse, at vi efter endt kundeforhold vil lægge vægt på bogføringslovens krav om dokumentation og opbevaring af relevant materiale i mindst fem kalenderår, når vi skal fastlægge, hvor længe dine oplysninger vil blive opbevaret.

13.10 Automatiske afgørelser, herunder profilering

Der kan forekomme automatiske afgørelser (profilering) med henblik på målrettede tilbud og rabatfordele baseret på købshistorik og abonnementsforhold. Endvidere kan der i forbindelse med aftaleindgåelsen være udarbejdet en automatisk kreditvurdering med henblik på at vurdere behovet for en eventuel sikkerhedsstillelse. I så fald vil du have afgivet dit udtrykkelige samtykke dertil, og oplysninger til brug for kreditvurderingen vil blive indhentet fra eksterne debitorregistre.

13.11 Dine rettigheder

Du har efter databeskyttelsesforordningen en række rettigheder i forhold til vores behandling af oplysninger om dig. Hvis du vil gøre brug af dine rettigheder, skal du kontakte os.

- Ret til at se oplysninger (indsigtsret)
Du har ret til at få indsigt i de oplysninger, som vi behandler om dig, samt en række yderligere oplysninger. Du kan få indsigt i dine personoplysninger ved login på EWII's selvbetjeningsløsning.
- Ret til berigtigelse (rettelse)
Hvis du mener, at de persondata, vi behandler om dig, er unøjagtige, vil vi meget gerne høre fra dig. Du har ret til at få unøjagtige eller forkerte data rettet. Det er dit ansvar at kontakte EWII Varmepumper, hvis du bliver opmærksom på, at vi har registreret forkerte oplysninger om dig, herunder ved ændring af navn, kontaktoplysninger osv.
- Ret til sletning
I særlige tilfælde har du ret til at få slettet oplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.
- Ret til begrænsning af behandling
Du har i visse tilfælde ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle oplysningerne – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.
- Ret til indsigelse
Du har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod vores ellers lovlige behandling af dine personoplysninger. Du kan også gøre indsigelse mod behandling af dine oplysninger til direkte markedsføring. Hvis din indsigelse er berettiget, sørger vi for at ophøre med behandlingen af dine persondata.
- Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet)
Du har i visse tilfælde ret til at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

Du kan læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du finder på www.datatilsynet.dk.

13.12 Klage til Datatilsynet

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.

14. Særlige vilkår ved digital post

Ved bestilling accepterer du samtidig tilmelding til digital post. Dvs. at du vil modtage regninger, information om produkter og

priser samt evt. vilkårsændringer som digital post i Selvbetjening.

Som bruger af Selvbetjening hos EWII og TREFOR er det en forudsætning, at du afgiver en gyldig e-mailadresse til brug for digital post.

EWII er berettiget til at sende alle meddelelser til dig som digital post via Selvbetjeningen med undtagelse af driftsinfo og forbrugsovervågning, som kræver særlig tilmelding i Selvbetjening. Meddelelserne omfatter, men er ikke begrænset til betalingspåmindelser, rykkerbreve, inkassovarslinger, meddelelser om ændringer af aftalens vilkår og priser. Disse meddelelser finder du under "Digital post" på Selvbetjening.

Fakturaer vil være tilgængelige under "Fakturaoversigt" på Selvbetjening. Hvis du er tilmeldt automatisk kortbetaling eller

MobilePay betalingsaftale, modtager du en notifikation fra os om automatisk træk med angivelse af beløb og betalingsdato.

Ordrebekræftelser, aftaler og kontrakter finder du under det relevante produkt på Selvbetjening.

Ønsker du at benytte Selvbetjening er det en forudsætning, at du er tilmeldt digital post. Når du er tilmeldt digital post, modtager du notifikation på e-mail fra os, når der er ny digital post til dig i Selvbetjeningen. Du kan i Selvbetjeningen også tilvælge at få besked pr. SMS. Når man som kunde er tilmeldt digital post, modtager du ikke længere meddelelser fra EWII som almindelig post. Meddelelser sendt som digital post via Selvbetjeningen har samme juridisk bindende virkning mht. betalings-, accept-, varslings- og klagefrister, som var de sendt med almindelig post. Det er kundens ansvar løbende at læse de meddelelser, som EWII sender til kunden i Selvbetjening.

Bilag 1

Standardinstallation

En standard varmepumpeinstallation indeholder følgende elementer:

- a. Kørsel til og fra Kunden forudsat, at leveringsadressen ikke er på en ø uden fast broforbindelse.
- b. Afkobling af eksisterende gas-/oliekedel/træpillefyr samt varmtvandsbeholder inkl. aftræk til underkant loft/indvendig side af væg, dog maks. 2 meter.
- c. Opsætning og installation af Anlægget, varmepumpe (inde- og udedele), målere, eltavler, bufferbeholder og evt. varmtvandsbeholder. Udedel placeres på montageblokke.
- d. Varmepumpens udedel monteres maks. 1 meter over jordniveau. Tillæg for montage mere end 1 meter over jordniveau samt evt. kældermonterings af indedele.
- e. Rørføring samt kabeltræk mellem inde- og udedel op til 5 meter.
- f. Tilslutning til eksisterende centralvarme- og brugsvandssystem, op til 2 meters rørføring fra vandtilslutning indedel hhv. varmetilslutning bufferbeholder. Tillæg for længere rørtræk.
- g. Tilslutning af varmemåler(e).
- h. Afløbsslange fra sikkerhedsventil i indedel til eksisterende afløb eller igennem væg, op til 2 meter.
- i. Isolering af nye VVS-rør (folieret Rockwool rørskaal).
- j. Levering og montering af undertavle med 2 grupper for varmepumpe inkl. afbrydere, bimåler og HPFI-relæ, maks. 10 meter til eksisterende eltavle.
- k. Levering og montering afregningsmåler (standard udvendig på mur, tillæg ved forsænkning i mur)
- l. Levering og montering af CEE stik samt elforsyning for tilslutning af Neogrid (9 V DC – 2A)
- m. Hulboring i ydervæg (træ/mursten/gasbeton/letbeton - tillæg ved andet materiale).
- n. Tæthedsprøvning med Nitrogen.
- o. Vacuumering af installationen.
- p. Fjernelse af emballage samt affald fra installation.
- q. Idriftsætning af varmepumpe.
- r. Opkobling til EWII Varmepumper server.
- s. Instruktion i betjening og brug af anlægget *).

***) Hvis Kunden ikke er hjemme ved færdig installation, gives vejledning over telefon.**

Der skal ved ankomst være ryddet ved inde-/udedelens placering inden opstart af installation.

I forbindelse med tilslutningen er det nødvendigt at afbryde strømmen kortvarigt. EWII Varmepumper har intet ansvar for konsekvenser af afbrydelsen.

Følgende er IKKE inkluderet i en standard varmepumpeinstallation:

- a. Etablering af fast, stabilt og nivelleret underlag for udedel – fjernelse af beplantning osv.
- b. Fremføring af kabler i skunk/føringsrør væg/loft.
- c. Ekstraudstyr på varmepumpen som f.eks. kondenspumpe, drypbakke, el-tracer.
- d. Hulboring i armeret beton og granit.
- e. Evt. malerarbejde samt rengøring og efterreparationer.
- f. Tømning af eksisterende oliefyrr og fjernelse af denne.
- g. Demontering og tømning af eksisterende olietank samt fjernelse af denne.
- h. Afkobling af gasforsyningsledning samt gebyr for dette.
- i. Levering af faskine.
- j. Gravearbejde som f.eks. etablering af dræn eller nedgravning af faskine.
- k. Lukning af hul i væg/tag ifm. fjernelse af aftræk til tidligere varmeanlæg.
- l. Etablering af afløb fra udedelens kondensbakke.
- m. Tryk- og tæthedsprøvning af eksisterende varmeanlæg.
- n. Kontrol og justering af eksisterende varmeanlæg. Radiatorventiler, blandesløjfer osv.
- o. Etablering af udligningsforbindelse (jordspyd – eks. ved manglende jordforbindelser i bolig).
- p. Kontrol af forsikring til hus (forbehold for passende forsikring i kabelskab).

Ekstraarbejde:

Ekstraarbejde udover ovenstående beskrevne standard varmepumpeinstallation aftales nærmere med installatøren og afregnes med denne.

EWII Varmepumper leverer som udgangspunkt en fremløbstemperatur op til 55°C ved en udetemperatur på -7°C. Har Kunden behov for en højere fremløbstemperatur, vil det kunne aftales med EWII Varmepumper mod yderligere betaling.

Bilag 2

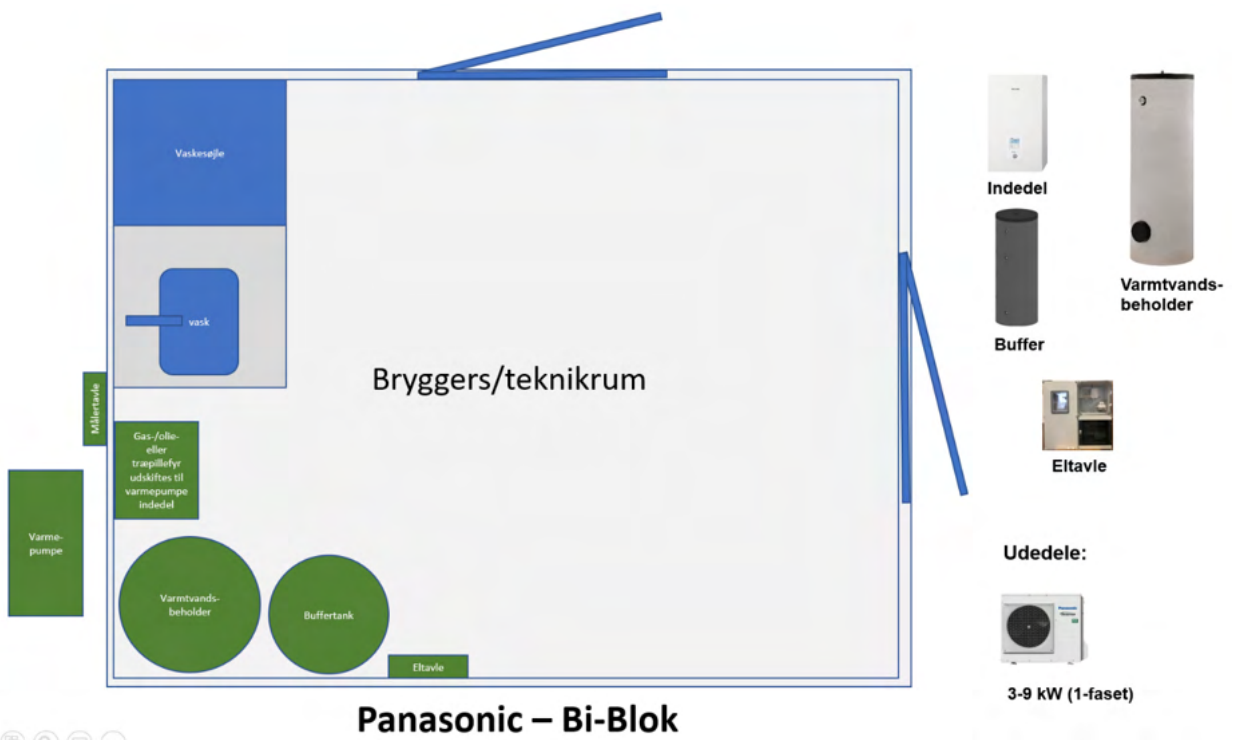
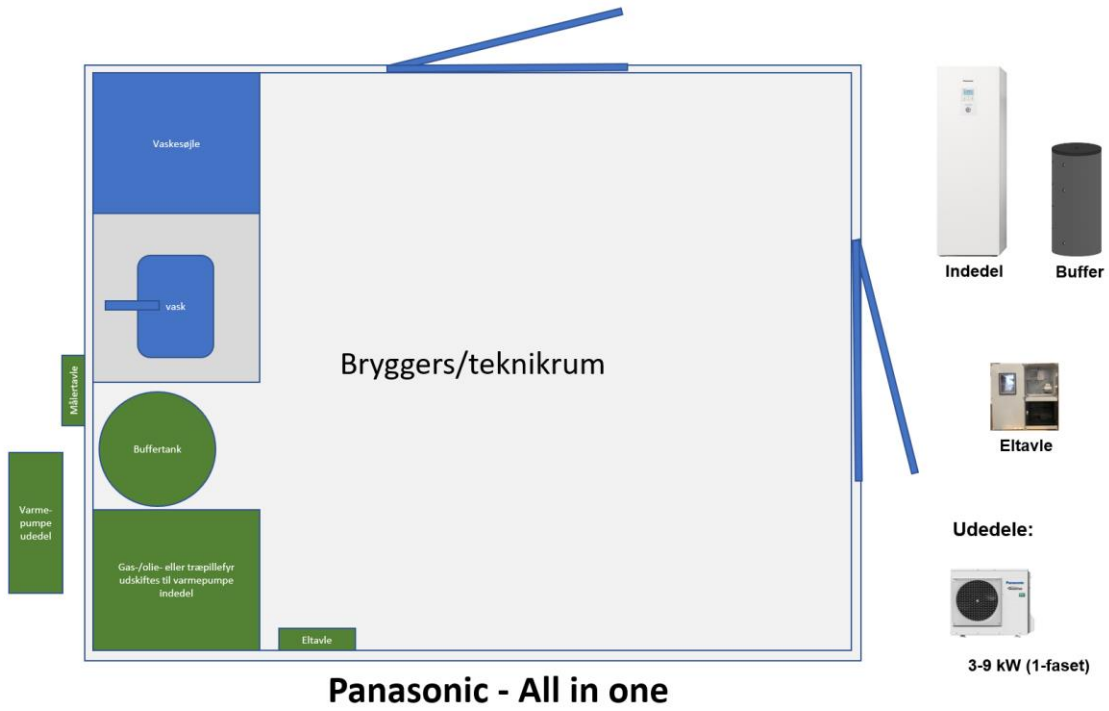
Gebyrer og tillæg

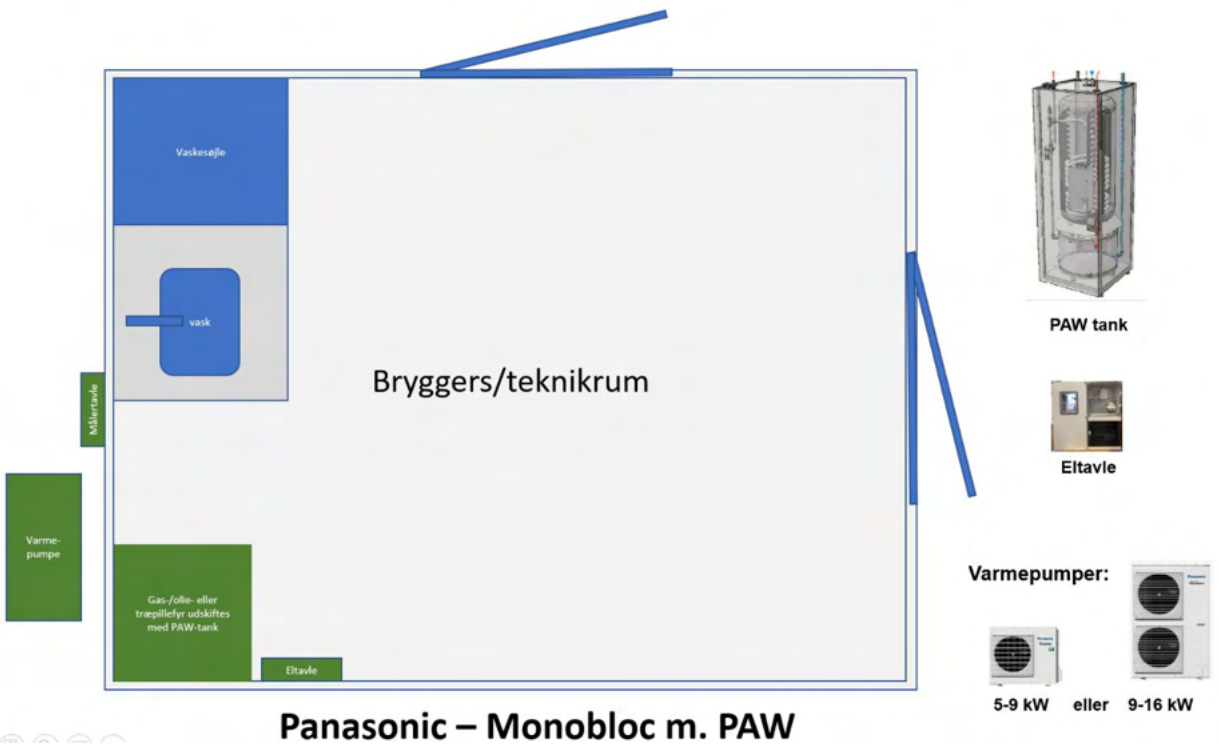
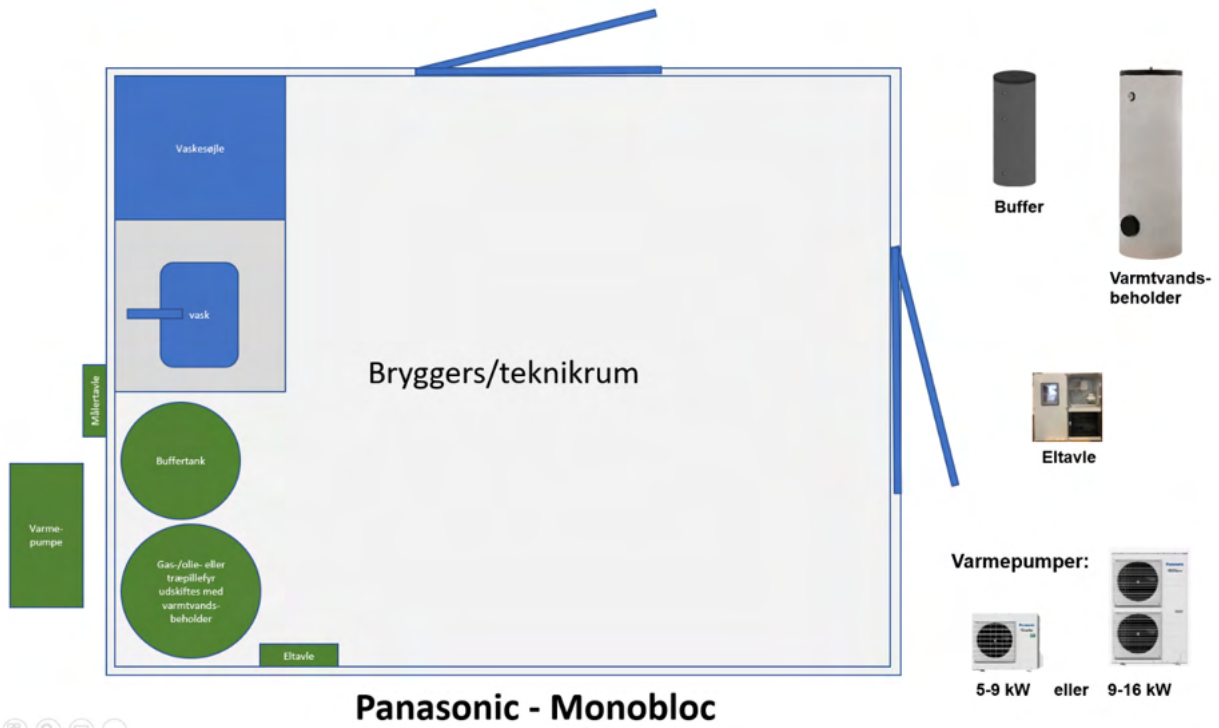
	Ekskl. moms	Inkl. moms
1. rykker* (rykkerskrivelse)	100,00 kr.	100,00 kr.
2. rykker* (Inkassomeddelelse)	100,00 kr.	100,00 kr.
3. rykker* (lukkebrev)	100,00 kr.	100,00 kr.
Udskrivning af årsopgørelse (Kan hentes gratis i Selvbetjeningen)	50,00 kr.	62,50 kr.
Udskrivning af regningskopi (Kan hentes gratis i Selvbetjeningen)	50,00 kr.	62,50 kr.
Betalingservice*	5,75 kr.	5,75 kr.
MobilePay Betalingsaftale	0,00 kr.	0,00 kr.
Automatisk korttræk	0,00 kr.	0,00 kr.
Indbetalingskort	39,20 kr.	49,00 kr.
Renter		8 %
Forgæves kørsel	448,00 kr.	560,00 kr.
Opsigelsesgebyr (i aftaleperioden)	6.400,00 kr.	8.000,00 kr.

* Momsfrit (prisen er ikke tillagt moms)

Bilag 3

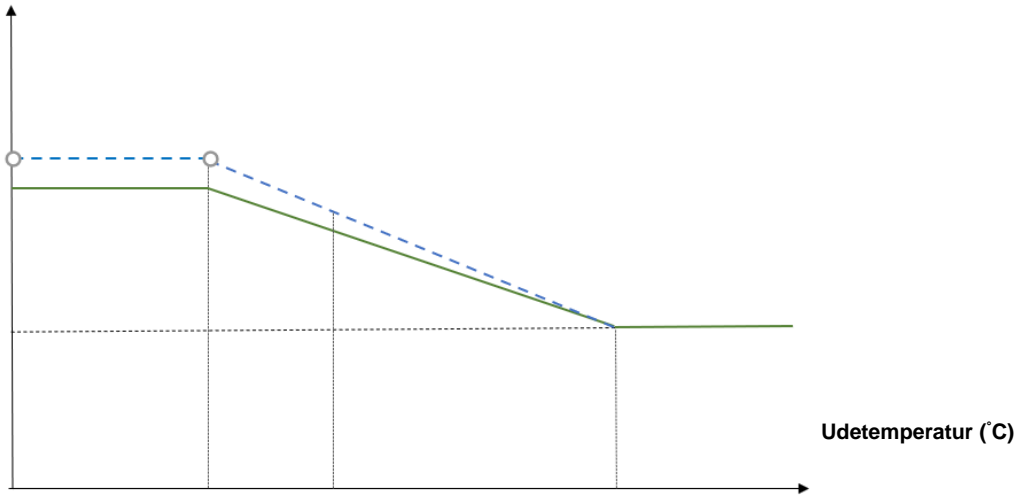
Produktspecifikation





Standard varmekurve:

Fremløbstemperatur, varme (°C)



— Standard varmekurve: Fremløbstemperatur maks. 55°C

- - - Ved behov for højere fremløbstemperatur end 55°C: Aftales nærmere og mod yderligere betaling

Bilag 4

Fortrydelsesformular

Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende til:

EWII Varmepumper
Kokbjerg 30
6000 Kolding
Att: Kundeservice
E-mail: varmepumper@ewii.dk

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende:

Vare(r) og/eller tjenesteydelse(r)

Bestillingsdato

Navn

Adresse

Postnr. og by

Telefonnr.

E-mail

Dags dato

Underskrift / kundenavn

Bilag 5

Tilladelse til reduceret leveringstid

Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis du vil give EWII Varmepumper A/S tilladelse til at installere og opstarte varmepumpen, inden dit netselskab kan levere en afregningsmåler.

Der kan hos nogle netselskaber være lange leveringstider på afregningsmåleren og dermed Anlægget. For at reducere leveringstiden kan Kunden vælge at give EWII Varmepumper tilladelse til at installere og opstarte varmepumpen, inden afregningsmåler er leveret og sat i drift. Kunden vil i dette tilfælde selv skulle afholde omkostninger til varmepumpens elforbrug, indtil afregningsmåleren er i drift. Dette elforbrug vil blive refunderet med en fast elpris af EWII Varmepumper.

For at give EWII Varmepumper mulighed for reduceret leveringstid skal tilladelsen i dette Bilag 5 underskrives og sendes til EWII Varmepumper, gerne sammen med kontrakten.

Afregningsmåleren til installationen kobles op serielt med Kundens afregningsmåler, hvor det er muligt.

Formularen sendes til:

EWII Varmepumper A/S
Kokbjerg 30
6000 Kolding
Att.: Kundeservice
varmepumper@ewii.dk

Betingelser

Indtil den nye afregningsmåler kommer i drift, vil du skulle betale for abonnementet på din varmepumpe til EWII Varmepumper A/S, og elforbruget til varmepumpen vil du skulle betale direkte til din el-leverandør.

Når afregningsmåleren fra netselskabet er installeret og sat i drift, vil EWII Varmepumper A/S lave en afregning af varmekonsumet, jvf. bilag i tilbuddet om pris pr. kWh varme.

Det elforbrug, som er gået til drift af varmepumpen i perioden fra idriftsættelse af denne og til idriftsættelse af afregningsmåleren, vil blive refunderet med kr. 1,31 inkl. moms pr. kWh el (gældende sats pt.).

Elforbruget for denne periode bliver aflæst via MID-godkendt bimåler, og el-refusionen vil fremgå af afregningen.

Jeg giver hermed EWII Varmepumper A/S tilladelse til at installere og opstarte varmepumpe, inden afregningsmåler er i drift. Jeg er indforstået med betingelserne listet op ovenfor.

Dato

Underskrift (kunde)

Bilag 6

Overdragelse af varmepumpe på abonnement

Eksisterende Kunde har indgået en aftale med EWII Varmepumper om en varmepumpe på abonnement ordning (herefter kaldet "Varmepumpeaftalen"). Betalingen består af et månedligt abonnement samt en pris pr. kWh varme, der leveres af varmepumpen.

EWII Varmepumper leverer strømmen til varmepumpen gennem en særskilt afregningsmåler.

Eksisterende Kunde ønsker at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til Varmepumpeaftalen til Ny Kunde, der samtidig har et ønske om at overtage eksisterende Kundes rettigheder og forpligtelser i henhold til Varmepumpeaftalen.

Varmepumpeaftalen overdrages på den angivne overtagelsesdato.

På denne dato skal måler(e) aflæses, og aflæsning dokumenteres med fotos. Aflæsning og fotos sendes pr. mail til EWII Varmepumper – mail: ewii_varmepumper@ewii.dk.

EWII laver efterfølgende en slutopgørelse til Eksisterende Kunde baseret på det faktiske forbrug for året holdt op imod a conto afregnet forbrug.

Der er enighed om, at Ny Kunde alene skal betale for de forpligtelser, der opstår efter Overtagelsesdagen, og Eksisterende Kunde skal således betale for alle forpligtelser ind til denne dato.

Der er tale om følgende forpligtelser, som afregnes a conto månedligt:

- Abonnement
- Varmeforbrug: A conto afregningen baseres på Eksisterende kundes forbrug

I januar måned laves en årsopgørelse baseret på det faktiske forbrug for året. A conto forbrug for det nye år fastsættes i forhold til det faktiske forbrug for året forinden.

Ny Kundes a conto varmekonsum for det første år sættes på baggrund af Eksisterende Kundes faktiske forbrug. Dette forbrug kan være forskellig fra forbruget anført i Eksisterende Kundes oprindelige aftale.

Eksisterende Kunde og Ny Kunde er indforstået med, at EWII Varmepumper indhenter en kreditvurdering af Ny Kunde. Der vil hertil blive indhentet oplysninger fra kreditoplysningsbureauer og/eller skyldnerregistre. EWII Varmepumper er således ikke forpligtet til at acceptere overdragelsen af Varmepumpeaftalen.

Vælger EWII Varmepumper at acceptere overdragelsen af Varmepumpeaftalen, sender EWII Varmepumper en besked til såvel den Eksisterende Kunde som den Nye Kunde.

Behandling af personoplysninger:

EWII Varmepumper behandler i forbindelse med denne anmodning personoplysninger i overensstemmelse med persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra b med henblik på indgåelse af en aftale.

Kategorier af personoplysninger, der behandles: navn, adresse og kontaktinformation, offentligt tilgængelige ejendomsdata, installations-, forbrugs- og produktdata, unikke numre på enheder og kreditvurderingsoplysninger.

Dataansvarlig er EWII Varmepumper A/S, Kokbjerg 30, 6000 Kolding. Henvendelse kan ske på tlf. 73 63 31 10 eller via mail til persondata@ewii.com.

Denne anmodning opbevares så længe kundeforholdet med Eksisterende Kunde og/eller Ny Kunde består og 5 år efter ophør af kundeforholdet.

I overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen har Kunden følgende rettigheder i relation til EWII Varmepumpers behandling af personoplysninger:

- a) ret til indsigt – den registrerede har ret til indsigt i de personoplysninger EWII Varmepumper behandler om den registrerede samt en række yderligere oplysninger. Adgangen må dog ikke krænke andres rettigheder og frihedsrettigheder.
- b) Ret til berigtigelse (rettelse) – den registrerede har ret til at få urigtige oplysninger om den registrerede rettet.
- c) Ret til sletning – den registrerede har i særlige tilfælde ret til at få slettet oplysninger om Kunden inden tidspunktet for EWII's almindelige, generelle sletning indtræffer.
- d) Ret til begrænsning af behandling – den registrerede har i visse tilfælde ret til at få behandlingen af den registreredes personoplysninger begrænset.
- e) Ret til indsigelse – den registrerede har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod Varmepumpers behandling af den registreredes personoplysninger
- f) Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet) – den registrerede har i visse tilfælde ret til at modtage den registreredes personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format som den registrerede kan få overført til en anden dataansvarlig.

Du kan læse mere om de registreredes rettigheder i Datatilsynets vejledning på Datatilsynets hjemmeside: www.datatilsynet.dk.

Den registrerede har mulighed for at klage til Datatilsynet over EWII Varmepumpers behandling af personoplysninger. Dette kan ske via Datatilsynets hjemmeside: www.datatilsynet.dk

Til udfyldelse – overdragelse af varmepumpe på abonnement

Send billede af aflæste målere som dokumentation til EWII Varmepumper på ewii_varmepumper@ewii.dk på overtagelsesdatoen.

Leverandør

EWII Varmepumper A/S
Kokbjerg 30
6000 Kolding
CVR-nr. 38560166
Mail: ewii_varmepumper@ewii.dk
Telefon: 73 63 31 10

Ny Kunde

Fulde navn

CPR-nr.

Adresse

Telefonnummer

E-mail

Installationsadresse

Dato for udløb af abonnementsaftale

Dato og underskrift, Ny Kunde

Godkendelse af anmodning

EWII Varmepumper godkender anmodning om overdragelse af varmepumpe på abonnement.

Dato og underskrift, EWII Varmepumper

Eksisterende Kunde

Fulde navn

Overdragelsesdato

Aflæsning af målere:

kWh (Varmemåler, varmeinstallation)

kWh (Varmemåler, varmt vand)

Dato og underskrift, Eksisterende Kunde