



1. Gyldighedsområde og definitioner mv.

1.1. Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering er gældende for leveringsforholdet mellem Næstved Fjernvarme A.m.b.A., Maglemølle 62, 4700 Næstved, CVR-nr. 69 99 57 13 og EJEREN af ejendommen, der efter eget ønske eller ved tilslutningspligt er tilsluttet fjernvarmeforsyningen, samt for LEJERE, hvor der jf. pkt. 1.2 er aftalt et direkte kundeforhold.

Efterfølgende benævnes forsyningsselskabet som SELSKABET, EJEREN af en ejendom og LEJERE med et direkte kundeforhold benævnes 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.

1.2. 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, skal betaling for varme - på EJERENS anmodning - ske i et direkte kundeforhold mellem SELSKABET og KUNDEN, uanset om KUNDEN er EJER eller LEJER.

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

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

1.3. Det retlige forhold (aftalegrundlag) mellem SELSKABET og KUNDEN er fastlagt i:

- Almindelige Bestemmelser
- Tekniske Bestemmelser
- Vedtægter
- Tarifblad
- Aftale om Fjernvarmelevering
- Aftale om tilslutningsanlæg (tilvalg)
- Velkomstbrev
- Privatlivspolitik

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

1.5. KUNDEN er, medmindre KUNDEN er undtaget for krav om digital kommunikation, forpligtet til at sikre, at SELSKABET under hele aftaleforløbet er underrettet om en gyldig mailadresse og et gyldigt mobilnummer til al nødvendig kommunikation mellem SELSKABET og KUNDEN. KUNDEN er forpligtet til straks at ajourføre mailadresse og telefonnummer overfor selskabet eller selskabets repræsentant, såfremt disse ændres.

Nødvendig kommunikation mellem SELSKABET og KUNDE er al kommunikation, der vedrører aftalen om levering af fjernvarme og evt. andelshaverskab i SELSKABET, herunder fremsendelse af oplysninger om driftsforhold, aftaler, faktureringsoplysninger, faktura, årsopgørelser, gebyrer, lukkevarsler, indkaldelse til generalforsamling, fjernvarmens dag m.m.

Gyldig mailadresse og gyldigt mobilnummer på KUNDEN kan også benyttes, hvis der er behov for kommunikation via sikker mail, hvis reglerne om bl.a. GDPR fordrer dette.

KUNDEN er forpligtet til at tilslutte sig en digital postkasse f.eks. e-boks, hvis SELSKABET benytter sig af en digital postudbyder.

KUNDEN er forpligtet til at gøre SELSKABET opmærksom på, hvis KUNDEN er undtaget for digital kommunikation.

2. Etablering/ændring af fjernvarmeforsyning.

2.1. 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 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.

I det omfang EJEREN vælger at tegne abonnement på leje og installation af tilslutningsanlæg (Model A), forestår SELSKABET installationen af tilslutningsanlægget og er ansvarlig for, at installationen sker i henhold til den, på installationstidspunktet, gældende standard.

Ved valg af Model A henvises til særskilt aftale, indgået mellem SELSKABET og EJEREN, om betaling, ansvar og omfang.

2.3. KUNDEN stiller den fornødne plads til rådighed til brug for etablering af hovedhaner og hovedmålerarrangement m.v. Der må sikres SELSKABET let adgang til måleraflysning 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 tage billeder og opbevare disse som dokumentation for ejendommens tilstand før og efter arbejdets påbegyndelse og afslutning samt som dokumentation for opsætning/nedtagning af tekniske installationer og foretagne arbejder/reparationer m.m.

2.4. 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. 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.

SELSKABET etablerer og vedligeholder dette ledningsnet. SELSKABET er ansvarligt 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 en aftale, kan SELSKABET anmode kommunen om at anvende ekspropriationsreglerne i Varmeforsyningsloven.

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

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 forsikringselskab.

- 2.6. EJEREN betaler tilslutningsbidrag, jf. SELSKABETS tarifblad, for at blive tilsluttet varmforsyningen. Tilslutningsbidraget består af investeringsbidrag og stikledningsbidrag.

Tilslutningsbidragets størrelse fastsættes efter den takst, der er gældende på det tidspunkt, hvor en aftale om tilslutning underskrives. Det forudsættes dog, at tilslutningen er udført indenfor 3 måneder fra aftalens underskrift medmindre andet er aftalt.

Tilslutningsbidraget skal betales, inden stikledningen etableres.

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. 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. 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 SELSKABET. I sådanne tilfælde kan SELSKABET opkræve supplerende investeringsbidrag. SELSKABET forbeholder sig ret til at foretage kontrolopmåling.

- 2.9. 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 tarifblad og skal betales af udstykkeren inden etablering af hovedledningen.

- 2.10. 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 tarifblad.

Den faste del af betalingen for stikledningen indgår i investeringsbidraget.

For ejendomme på 0-300 m² iht. BBR betales et fast beløb uanset stikledningslængden.

For ejendomme over 300 m² iht. BBR beregnes den variable del ud fra den fysiske længde af stikledningen, målt i tracéet, fra ejendommens skel og ind til soklen på ejendommen. Ønsker KUNDEN en anden placering af stikledning end den kortest mulige i forhold til de tekniske forhold, påhviler omkostningen EJEREN.

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.

- 2.11. Stikledningen afsluttes umiddelbart inden for ejendommens ydermur. Hovedhaner placeres et let tilgængeligt sted efter aftale mellem SELSKABET og EJEREN.

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

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

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

Det er EJERES ansvar, at stikledning og installation til enhver tid efter etableringen opfylder de Almindelige- og Tekniske Bestemmelser for SELSKABET.

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

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

Efter udførte anlægs- og reparationsarbejder foretager SELSKABET reetablering i henhold til "Tekniske Bestemmelser" og ellers til samme standard som før arbejdets påbegyndelse.

- 2.16. 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. SELSKABET anvender en flyttemeddelelse, der skal udfyldes og underskrives af såvel hidtidig som ny EJER og fremsendes til SELSKABET senest 8 dage efter overtageledsagen. Aflæsningen skal være accepteret af SELSKABET.

EJEREN skal, uanset om denne er bosiddende i den pågældende ejendom, altid meddele ejerskifte.

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. pkt. 6.9. Den hidtidige EJER skal drage omsorg for, at den nye EJER indtræder i den hidtidige EJERS forpligtelser overfor SELSKABET, med de rettigheder og pligter der følger af SELSKABETS vedtægter, Almindelige bestemmelser mv. SELSKABET fremsender et "Velkomstbrev" til den nye EJER.

Hvor der er etableret et direkte kundeforhold, jf. pkt. 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 8 dage før lejemålet fraflyttes.

SELSKABET anvender en flyttemeddelelse, der skal udfyldes og underskrives af såvel hidtidig som ny LEJER og fremsendes til SELSKABET senest 8 dage efter fraflytning. Aflæsningen skal være accepteret af SELSKABET.

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

I et direkte kundeforhold er LEJER berettiget til at meddele flytning til SELSKABET ved fraflytning af lejemålet, kundeforholdet overgår derved til EJER.

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 + 8 dage.

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

Gebyr for flytteopgørelse fremgår af SELSKABETS til enhver tid gældende tarifblad. Se endvidere pkt. 6.12.

2.17. Gældende Vedtægter, Almindelige Bestemmelser og Tekniske Bestemmelser samt Tarifblad kan downloades fra SELSKABETS hjemmeside eller rekvireres ved henvendelse til SELSKABET. Hjemmesiden giver yderligere adgang til kundeportal med aflæsninger, korrespondance mv.

2.18. Hvis der er tilslutningspligt og/eller forblivelsespligt på en ejendom, skal denne respekteres. Dette betyder, at en EJER, der er omfattet af tilslutningspligten/forblivelsespligten, ikke kan udtræde. EJEREN er i disse tilfælde fortsat forpligtet til at betale fast bidrag.

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

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

Ejere, der er indtrådt fra og med 1. januar 2010, kan udtræde af SELSKABET 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.

2.19. På udtrædelsestidspunktet har EJEREN pligt til at betale:

- Skyldige beløb i henhold til årsopgørelsen
- Eventuelt skyldige bidrag
- Et beløb til dækning af udgifter ved afbrydelse af stikledningen ved fordelingsledningen samt nedtagning af måler og andet tilhørende SELSKABET
- SELSKABETS omkostninger ved evt. 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:

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

Den udtrædende EJERS andel af SELSKABETS anlægsudgifter, med fradrag af foretagne afskrivninger, beregnes på grundlag af den udtrædende EJERS andel af SELSKABETS samlede registrerede tilslutningsværdi (bolig- og erhvervsareal iflg. BBR) i regnskabsåret inden opsigelsen.

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

2.21. 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 af kommunen.

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

Såfremt KUNDEN ikke inden for den aftalte periode igen påbegynder at aftage varme, vil 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. Varmen leveres som cirkulerende varmt vand (fjernvarmevand), med en temperatur, der af SELSKABET kan reguleres såvel efter årstiderne som indenfor døgnet, jf. "Tekniske Bestemmelser".

3.2. 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. Ejendommens varmeinstallation (varmeanlæg og vandvarmer respektive varmeveksler) skal dimensioneres, styres, reguleres og overvåges således, at fjernvarmevandet afkøles i henhold til "Tekniske Bestemmelser".

3.4. 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, således at 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 EJERENS regning, og tillige, hvis sikkerhedsmæssige grunde taler herfor, at afbryde fjernvarmeforsyningen, indtil forholdene er bragt i orden.

3.5. I det omfang EJEREN har valgt at tegne abonnement på leje og installation af tilslutningsanlæg (Model A og B) forestår SELSKABET vedligeholdelsen af tilslutningsanlægget. Der henvises til særskilt aftale indgået mellem SELSKABET og EJEREN, om betaling, ansvar og omfang.



3.6. 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).

3.7. SELSKABET har pligt til at opretholde en regelmæssig forsyning med fjernvarme til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand. SELSKABET forbeholder sig ret til, så vidt muligt med forudgående varsel, at afbryde forsyningen ved udførelse af nye tilslutninger, ledningsændringer og reparationer. Større ledningsarbejder vil så vidt muligt blive udført uden for den egentlige fyringssæson.

Kortvarige, nødvendige afbrydelser i forbindelse med hvari 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. Overfor erhvervsdrivende er SELSKABET ikke ansvarlig for driftstab, ej heller for avancetab eller andet indirekte tab, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra SELSKABETS side. Erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.

3.8. Uanset eventuelle modstående vilkår i aftalegrundlaget er SELSKABET ikke ansvarlig overfor KUNDEN for manglende opfyldelse af forpligtelser, som kan henhøres til force majeure. Ansvarsfriheden består, så længe force majeure består. Som force majeure anses forhold, der er uden for SELSKABETS kontrol, og som SELSKABET ikke burde have forudset ved aftalens indgåelse. Eksempler på force majeure er usædvanlige naturforhold, krig, terror, oprør, eksplosioner, brand, oversvømmelse, hærværk og arbejdsstridigheder.

SELSKABET fritages i disse situationer for leveringsforpligtelsen.

3.9. SELSKABETS personale er i rimeligt omfang til rådighed for KUNDERNE med information om fjernvarmeanlæggets etablering, drift og betjening samt påvisning af eventuelle fejl.

3.10. 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.

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

3.12. 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. pkt. 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, uden at der derved skal betales udtrædelsesgodtgørelse eller afbrydelsesomkostninger jf. dog pkt. 2.18.

4. Tariffer.

4.1. SELSKABET udarbejder tarifferne under hensyntagen til

Forsyningstilsynets retningslinjer om kostægte tariffastsættelse, og tarifferne vil til enhver tid fremgå af SELSKABETS tarifblad.

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. Umiddelbart efter at tilslutningen til fjernvarme har fundet sted, anmelder EJEREN til kommunens bygnings- og boligregister (BBR), at ejendommens opvarmningsform er ændret til fjernvarme.

De oplysninger, der er registreret i BBR, anvendes bl.a. som grundlag for faste bidrag, som indgår i fjernvarmetaksten.

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

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

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

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

SELSKABETS tarifblad er offentligt tilgængeligt på SELSKABETS hjemmeside www.naestvedfjernvarme.dk eller kan rekvireres ved henvendelse til SELSKABET.

5. Måling af fjernvarmeforbrug, herunder anvendelse af fjernaflysning.

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

5.2. Hovedmålere ejes og vedligeholdes af SELSKABET.

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

KUNDEN er erstatningsansvarlig overfor SELSKABET i tilfælde, hvor måleren og/eller fjernaflæsningsudstyr beskadiges, ødelægges eller fjernes af KUNDEN.

5.3. Uden SELSKABETS godkendelse må hovedmålere og/eller fjernaflæsningsudstyr 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 og/eller fjernaflæsningsudstyr ved en ombygning eller ændret anvendelse af en bygning får en uhensigtsmæssig placering, så kontrol og aflæsning ikke kan foretages på normal vis, er SELSKABET berettiget til at kræve måleren og/eller fjernaflæsningsudstyret flyttet for KUNDENS regning.

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

5.5. Med henblik på afregning af fjernvarmeforbruget foretages periodiske aflæsninger af hovedmålere på en af følgende måder:

- Fjernaflæsning (foretages automatisk af SELSKABET)
- Kontrolaflæsning (foretages manuelt af SELSKABET)



KUNDEN accepterer at der, ved installationer med fjernaf-læsning, foretages aflæsninger på timebasis uden efterføl-gende afregning. Sådanne aflæsninger sker udelukkende for afklaring af forhold vedrørende SELSKABETS drift og/el-ler ledningsnet (f.eks. varmetab, temperatursvingninger, svingende belastning) samt forhold, der alene er nødven-dige for den daglige drift og kundeservice, herunder påvis-ning af målerfejl.

- 5.6. SELSKABET foretager aflæsning af målere hvert år i ugen, hvor i 31. december falder. Dette fremgår ligeledes af SELSKABETS hjemmeside.
- 5.7. Kan SELSKABET ikke indhente aflæsning via fjernaf-læsning 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 opkræver SELSKABET gebyr for kontrolaflæsning, jf. tariffbladet.
- 5.8. 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.
- 5.9. 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. pkt. 5.10.
- 5.10. 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" fastsatte maksimalt tilladelige afvigelser for målere.

Hvis afvigelsen overskrider disse grænser, afholdes udgiften til såvel måleraf-læsning som målerafprøvning af SELSKABET, og afregning med KUNDEN reguleres.
- 5.11. 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.
- 5.12. 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. Der er betalingspligt for enhver form for fjernvarmelevering.

SELSKABET udsender 4 aconto-opkrævninger. Antallet af aconto-opkrævninger fastsættes af SELSKABET. Hvis forbruget ændrer sig i forhold til aconto-fastsættelsen, kan SELSKABET ændre de efterfølgende aconto-opkrævninger.

SELSKABET kan endvidere regulere aconto-opkrævningerne ved en general ændring af tariffer. Ændrer SELSKABET antallet af aconto-opkrævninger, meddeles det KUNDEN med 3 måneders varsel.
- 6.2. Endelig afregning af forbruget finder sted senest to måneder efter årsaf-læsningen.

Ved fraflytning sker afregning senest 1 måned efter modtagelsen af flyttemeddelelse og betalingsoplysninger.
- 6.3. Der er betalingspligt for al fjernvarmelevering. Hvis der konstateres et unormalt forbrug forårsaget af en defekt varmeinstallation og/eller fejlbetjening af varmeinstallati-

onen, 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 fjernvarme-forbrug". SELSKABET er berettiget til at kræve betaling for sine meromkostninger til drift og administration som følge af et eventuelt merforbrug.

- 6.4. 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, jf. SELSKABETS tariffblad 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 pkt. 6.12 om gebyrer.

Ved betaling nedskrives gælden først på forfaldne renter, gebyrer og inddrivelsesomkostninger.

- 6.5. 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-opkrævning eller ved års-/flytteeopgørelsen.
 - At såfremt regningsbeløbet ikke er indbetalt senest 10 dage efter rykkerbrevets betalingsdato, vil sagen overgå til inkasso ved advokat eller den forenklede inkassoprocedure
 - KUNDEN vil være forpligtet til at betale et inkasogebyr (fjernvarmeselskabets egne omkostninger ved behandling af restancen).
 - 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.
- 6.6. 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 følgende 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 inkassoproces.
 - Forsyningen kan afbrydes, hvis SELSKABET frygter for fremtidigt tab og KUNDEN ikke stiller sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug ved bankgaranti, kaution-forsikring, 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 inkassobesøg, betalingsordning, afbrydelse og reetablering af forsyningen vil blive pålagt KUNDEN.
 - Såfremt der er etableret et direkte kundeforhold med en LEJER, informerer SELSKABET samtidig EJEREN om, at forsyningen kan blive afbrudt.
 - Såfremt KUNDEN er en udlejningsejendom, informeres lejerne om, at forsyningen kan blive afbrudt.
 - I forbindelse med udsendelse af lukkevarsel informeres kommunen.



6.7. Opfylder KUNDEN ikke de i pkt. 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.

SELSKABET påtager sig ikke ansvar for skader, som følge af afbrydelse af fjernvarmelevering, på grund af en KUNDENS manglende betaling eller sikkerhedsstillelse.

KUNDEN er forpligtet til at betale faste bidrag til SELSKABET i den periode, hvor fjernvarmeleveringen er afbrudt på grund af manglende betaling eller sikkerhedsstillelse. Ved afbrydelse af varme for en LEJER, er EJEREN forpligtet til at betale faste bidrag og evt. genoplukningsgebyr.

6.8. 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. pkt. 6.6), eller
- der indgås en betalingsordning, hvilket dog kun kan indrømmes, hvis tidligere indgået betalingsordning ikke er misligholdt.

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

6.10. 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 overskridelser af betalingsfristerne eller aktuelt er i restance med minimum to varmeregninger og/eller aconto-opkrævninger.

6.11. 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. SELSKABET anvender følgende standardgebyrer:

- Rykkerskrivelse *)
- Inkassomeddelelse *)
- Lukkebesøg *)
- Genoplukning indenfor normal åbningstid
- Betalingsordning *)
- Fogedforretning, udekørende
- Flytteopgørelse ved selvaflæsning
- Nedtagning af måler
- Genetablering af måler
- Ekstraordinær måleraflysning med regning
- Udskrift af regningskopi
- Målerundersøgelse på stedet
- Udbringning af måler
- Udkaldstarif udenfor normal arbejdstid

*) Momsfrie gebyrer

Gebyrernes størrelse fremgår af SELSKABETS til enhver tid gældende tariffblad.

7. Ansvar

7.1. Ansvar. Hver part er ansvarlig for egne handlinger og undladelser efter gældende ret med de begrænsninger, der følger af aftalegrundlaget, se pkt. 1.3.

7.2. Produktansvar (tingskade). SELSKABET er ansvarlig for skade forvoldt i henhold til det i aftalegrundlaget beskrevne aftageforhold.

7.3. Ansvarsbegrænsning. Uanset eventuelle modstående vilkår i aftalegrundlaget kan SELSKABETS ansvar overfor KUNDEN ikke pr. kalenderår samlet overstige 10. mio. Ansvarsbegrænsningen gælder ikke, hvis SELSKABET har handlet forsætligt eller groft uagtsomt.

7.4. Indirekte tab. Uanset eventuelle modstående vilkår i aftalegrundlaget er SELSKABET ikke ansvarlig overfor KUNDEN for indirekte tab, herunder tab af produktion, salg, fortjeneste, tid eller goodwill, medmindre det er forårsaget forsætligt eller groft uagtsomt. Offentlige institutioner og erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.

7.5. Uanset eventuelle modstående vilkår i aftalegrundlaget er SELSKABET ikke ansvarlig overfor KUNDEN for manglende opfyldelse af forpligtelser, som kan henhøres til force majeure. Ansvarsfriheden består, så længe force majeure består. Som force majeure anses forhold, der er uden for SELSKABETS kontrol, og som SELSKABET ikke burde have forudset ved aftalens indgåelse. Eksempler på force majeure er usædvanlige naturforhold, krig, terror, oprør, eksplosioner, brand, oversvømmelse, hærværk og arbejdsstridigheder.

8. Tilsyns- og klagemyndighed m.v.

8.1. Tilsyns- og klagemyndigheden på energiområdet er:

Ankenævnet på Energiområdet – Det alternative tvist-løsningsorgan - Tlf. 4171 5000
www.energianke.dk - post@energianke.dk

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

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.

Forsyningstilsynet - Tlf.: 4171 5400
www.forsyningstilsynet.dk - post@forsyningstilsynet.dk

Forsyningstilsynet behandler klager over generelle forhold efter varmeforsyningsloven og regler udstedt i medfør af loven, f.eks. klager over priser og generelle leveringsbestemmelser.

Energiklagenævnet - Tlf.: 7240 5600
www.ekn.naevneneshus.dk - ekn@naevneneshus.dk

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

EU's klageportal

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er KUNDE 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@naestvedfjernvarme.dk.

Datatilsynet

SELSKABET behandler bl.a. kunders, leverandørers og ansattes personoplysninger i henhold til reglerne i Databeskyttelsesloven og Persondataforordningen.

SELSKABETS privatlivspolitik kan hentes på vores hjemmeside www.naestvedfjernvarme.dk og der kan stilles spørgsmål til vores behandling af personoplysninger m.m. ved henvendelse på info@naestvedfjernvarme.dk

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.

9. Ikrafttræden og ændringer af bestemmelserne:

- 9.1. Nærværende Almindelige Bestemmelser for fjernvarmelevering er vedtaget på bestyrelsesmøde den 2. november 2021 og efterfølgende anmeldt til Forsyningstilsynet.

Bestemmelserne træder i kraft den 1. januar 2022.

Samtidig ophæves tidligere "Almindelige Bestemmelser" for Fjernvarmelevering af 21. februar 2018.

- 9.2. SELSKABET er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i bestemmelserne.
- 9.3. Meddelelse om ændringer af "Vedtægter", "Almindelige Bestemmelser", "Tekniske Bestemmelser" og "Tarifblad" sker ved direkte henvendelse til EJER/LEJER. Meddelelse herom gives pr. brev eller via betalings servicemeddelelse.

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

