

## Forretningsbetingelser for forbrugere

**Varmepumpesyn ApS**, CVR-nr. 35633391

Adresse: Industriparken 25, 2750 Ballerup

Telefon: 70 40 01 23

E-mail: [info@varmepumpesyn.dk](mailto:info@varmepumpesyn.dk)

Hjemmeside: [www.varmepumpesyn.dk](http://www.varmepumpesyn.dk)

Version: 1. Betingelserne gælder for aftaler indgået fra 1. november 2026.

### 1. Anvendelse

1.1 Disse betingelser gælder for aftaler med Varmepumpesyn ApS (Virksomheden) om køb og montage af varmepumper og klimaanlæg samt serviceeftersyn, reparationer, reservedele og aftalte ekstraarbejder.

1.2 Betingelserne gælder, når kunden hovedsagelig handler uden for sit erhverv. For kunder, der hovedsagelig handler som led i deres erhverv, anvendes Virksomhedens forretningsbetingelser for erhvervskunder.

1.3 Køb af anlæg med aftalt montage og selvstændige service-, reparations- eller montageopgaver sondres som beskrevet i pkt. 8. Ufravigelige forbrugerrettigheder begrænses ikke af disse betingelser.

### 2. Aftalegrundlag og bestilling

2.1 Aftalen består af det accepterede tilbud, eventuelle særskilte aftaler og disse betingelser. Ordrebekræftelsen dokumenterer aftalen. Individuelt aftalte vilkår har forrang for betingelserne, men kan ikke begrænse ufravigelige forbrugerrettigheder.

2.2 Betingelserne udleveres før aftalens indgåelse. Tilbud gælder i 30 dage fra tilbudsdatoen, medmindre en anden acceptfrist er angivet. Tilbud accepteres skriftligt, eksempelvis ved e-mail. Accepten skal være modtaget inden fristens udløb.

2.3 Prisoverslag og uforbindende prisoplysninger er kun uforbindende, hvis dette udtrykkeligt er angivet. Taste- og regnefejl håndteres efter aftalelovens regler.

2.4 Afviger ordrebekræftelsen fra det aftalte, opfordres kunden til at kontakte Virksomheden hurtigst muligt. Kunden bliver ikke bundet af nye eller ændrede vilkår alene ved at undlade at gøre indsigelse.

2.5 Ændringer og ekstraarbejder aftales skriftligt med angivelse af omfang, pris eller beregningsgrundlag og eventuel ændring af tidsplanen, før de udføres. E-mail er tilstrækkelig. Virksomheden opkræver ikke et ændringsgebyr, som ikke er aftalt på forhånd.

2.6 Den udleverede version gælder for den indgåede aftale og dens aftalte tillæg. Nye, selvstændige bestillinger indgås på de betingelser, kunden modtager før den nye aftale. Betingelser for en eksisterende aftale ændres ikke ensidigt.

2.7 Ved fjernsalg og aftaler uden for Virksomhedens forretningssted modtager kunden aftalebekræftelse og lovpligtige oplysninger på et varigt medium, eksempelvis e-mail med PDF. For aftaler uden for forretningsstedet anvendes papir, medmindre kunden accepterer et andet varigt medium.

### **3. Ydelser og serviceeftersyn**

3.1 Ydelser udføres håndværksmæssigt korrekt efter gældende krav og relevante producentanvisninger. Anlæg, kapacitet, placering, montageomfang og konkrete forudsætninger fremgår af tilbuddet.

3.2 Virksomheden udfører ikke elarbejde eller VVS-installationer som en del af sin egen ydelse. Arbejder, kunden skal bestille hos andre, angives i tilbuddet. Tilkobling til eksisterende installationer indgår kun i det udtrykkeligt beskrevne omfang og kun, hvor tilkoblingen lovligt kan udføres af Virksomheden. Eventuel koordinering med andre leverandører aftales særskilt.

3.3 Et serviceeftersyn er en gennemgang af varmepumpen eller klimaanlægget med vurdering af stand, funktion og sikkerhed samt eventuelle anbefalinger. Det konkrete indhold og eventuelle begrænsninger angives i tilbuddet eller servicebeskrivelsen.

3.4 Reparationer og reservedele er ikke inkluderet i et serviceeftersyn, medmindre det er aftalt. Anbefalede reparationer udføres først efter kundens accept.

3.5 Et serviceeftersyn er ikke en garanti for fremtidig drift eller holdbarhed. Dette begrænser ikke Virksomhedens ansvar for fejl ved selve eftersynet eller for mangelfulde oplysninger, som Virksomheden burde have givet ved eftersynet.

### **4. Pris og betaling**

4.1 Alle priser til kunden oplyses inklusive moms. Den samlede pris, herunder aftalt kørsel, administrationsgebyr og miljøtillæg, fremgår af tilbuddet. Kan en pris ikke beregnes på forhånd, oplyses beregningsgrundlaget og de relevante satser inden bestilling.

4.2 Betalingsfristen er 8 dage fra fakturadatoen, medmindre andet er aftalt. Faktura udstedes efter levering eller udførelse. Forudbetaling eller ratebetaling kræver særskilt aftale.

4.3 Ved indsigelser opfordres kunden til at beskrive dem hurtigst muligt. Kunden skal betale den ubestridte del til tiden, men bevarer retten til tilbageholdelse og modregning efter gældende ret. Ved mangler i forbruger køb gælder bl.a. købelovens § 79, stk. 2.

4.4 Et ejendomsforbehold gælder kun, hvis det er særskilt aftalt og gyldigt efter gældende ret. Disse betingelser giver ikke Virksomheden ret til uden kundens samtykke at skaffe sig adgang til ejendommen eller afmontere installerede anlæg.

## **5. Forsinket betaling**

5.1 Ved forsinket betaling beregnes renter efter renteloven. Rykkergebyrer, inkassogebyrer og inddrivelsesomkostninger opkræves kun efter lovens betingelser og inden for dens grænser. Der opkræves ikke erhvervsmæssigt kompensationsbeløb hos forbrugere.

5.2 Ved væsentlig betalingsmisligholdelse kan Virksomheden, i det omfang gældende ret tillader det, standse endnu ikke udført arbejde eller ophæve den ikke opfyldte del af aftalen efter skriftligt påkrav med en rimelig betalingsfrist og oplysning om konsekvensen. Lovlig tilbageholdelse af betaling er ikke betalingsmisligholdelse.

## **6. Ændringer, afbud og kundens manglende medvirken**

6.1 Kunden kan uden betaling aflyse eller ombooke et serviceeftersyn ved skriftlig meddelelse senest 24 timer før det aftalte tidspunkt. Ved besøg om mandagen eller dagen efter en helligdag skal meddelelsen være modtaget senest kl. 12 på den sidste forudgående hverdag, der ikke er en lørdag.

6.2 Ved senere afbud eller udeblivelse kan Virksomheden kræve sit dokumenterede, rimelige nettotab, dog højst prisen for det aflyste serviceeftersyn. Sparede udgifter og indtægter ved anden anvendelse af den frigjorte tid fratrækkes.

6.3 Hvis et aftalt besøg forgæves gennemføres, fordi kunden ikke giver adgang eller ikke har opfyldt udtrykkeligt oplyste og aftalte forberedelseskra, kan Virksomheden kræve betaling for forgæves kørsel på [x] kr. inklusive moms, når beløbet er oplyst før aftalens indgåelse og står i rimeligt forhold til omkostningen.

6.4 Medfører kundens manglende medvirken anden forsinkelse, kan Virksomheden kræve dokumenterede, rimelige meromkostninger, som skyldes forholdet. Virksomheden orienterer kunden hurtigst muligt og begrænser omkostningerne. Der opkræves ikke flere beløb for samme tab. Et beløb efter pkt. 6.3 fratrækkes, hvis den samme kørsel indgår i et andet krav.

6.5 Ændring eller afbestilling af andre opgaver aftales konkret. Kundens eventuelle betalingspligt følger den særskilte aftale og gældende ret.

6.6 Pkt. 6 begrænser ikke lovbestemt fortrydelsesret eller kundens ret til at ophæve aftalen ved Virksomhedens misligholdelse. Lovlig fortrydelse afregnes alene efter pkt. 12.

## **7. Levering, montage og klargøring**

7.1 Leverings- og udførelsestidspunkt samt adresse fremgår af aftalen. Tidligere levering eller ændret besøgstid aftales med kunden.

7.2 Ved forventet forsinkelse oplyser Virksomheden hurtigst muligt årsagen og et nyt forventet tidspunkt. Kunden bevarer sine rettigheder ved forsinkelse. For forbruger køb gælder bl.a. købelovens § 74 om levering og ophævelse.

7.3 Ved køb med levering bærer Virksomheden risikoen, indtil varen er kommet i kundens eller en af kunden udpeget modtagers besiddelse. Den særlige regel i købelovens § 73, stk. 2, gælder, hvis kunden selv vælger og aftaler en transportør, som Virksomheden ikke har tilbudt. Varer efterlades ikke uden særskilt aftale med kunden.

7.4 Kunden giver adgang og sørger for den klargøring, som er konkret oplyst og aftalt. Kunden videregiver tilgængelige oplysninger om skjulte kabler, rør og andre installationer samt relevante tegninger. Kunden forventes ikke at kende skjulte forhold, som kunden ikke har eller med rimelighed kan skaffe oplysninger om.

7.5 Kunden sørger for nødvendige samtykker fra ejer eller udlejer og de tilladelser, som efter den konkrete aftale påhviler kunden. Virksomheden er ansvarlig for, at dens eget arbejde udføres lovligt og fagmæssigt korrekt.

7.6 Nødvendige huller, gennembrydninger og andre indgreb beskrives i tilbuddet. Maling, pudning og anden afsluttende finish er kun inkluderet, hvis det er aftalt. Denne afgrænsning fritager ikke Virksomheden for ansvar for skader, som skyldes fejl eller uforsvarlig udførelse.

7.7 Opdages uforudsete forhold, som påvirker sikkerhed, pris eller udførelse, orienterer Virksomheden kunden og aftaler den videre løsning, før ekstraarbejder udføres. Arbejdet kan sættes i bero, hvis fortsættelse ikke er sikker eller lovlig. Eventuelle meromkostninger håndteres efter pkt. 2.5 og 6.

## **8. Reklamation og afhjælpning**

8.1 Kunden kan reklamere til Virksomhedens e-mail eller telefon angivet ovenfor. Skriftlig reklamation anbefales af dokumentationshensyn, men er ikke en betingelse for forbrugerens rettigheder. Kunden oplyser så vidt muligt ordrenummer og en beskrivelse af fejlen og giver rimelig adgang til undersøgelse og afhjælpning.

8.2 Ved køb, herunder køb med montage udført af Virksomheden, gælder købelovens ufravigelige regler om mangler. Reklamation skal ske inden rimelig tid efter opdagelsen. Reklamation inden to måneder efter opdagelsen er altid rettidig, jf. købelovens § 81.

8.3 Den almindelige reklamationsfrist ved køb er to år fra varens overgivelse til kunden, jf. købelovens § 83. Kunden skal samtidig overholde reklamationsreglen i pkt. 8.2. Der gælder lovbestemte undtagelser, bl.a. ved byggematerialer, visse digitale elementer og længere indeståelser. For aftaler omfattet af købelovens § 83, stk. 4, forlænges perioden én gang med 12 måneder ved afhjælpning. Garantien i pkt. 10 gælder ved siden af disse rettigheder.

En længere reklamationsfrist eller andre mere fordelagtige reklamationsvilkår kan fremgå af det accepterede tilbud eller en særskilt aftale, som dokumenteres i ordrebekræftelsen. Sådanne vilkår gælder i stedet for disse betingelser i det omfang, de forbedrer kundens rettigheder. Reklamationsfrister og øvrige ufravigelige rettigheder kan ikke forkortes eller begrænses til skade for kunden ved tilbud, ordrebekræftelse eller anden aftale.

8.4 Ved mangler kan kunden efter købelovens §§ 78-78 e kræve afhjælpning, omlevering, afslag eller ophævelse, når betingelserne for den valgte beføjelse er opfyldt. Kundens valg mellem afhjælpning og omlevering kan begrænses, hvis løsningen er umulig eller medfører uforholdsmæssigt store udgifter.

8.5 Afhjælpning eller omlevering sker gratis, inden rimelig tid fra reklamationen og uden væsentlig ulempe. Virksomhedens undersøgelse udsætter ikke begyndelsen af denne frist. Nødvendige udgifter til transport, arbejds løn, materialer samt fjernelse og geninstallation dækkes i det omfang, købeloven kræver det.

8.6 Ved selvstændige service-, reparations- eller montageydelser gælder dansk rets almindelige regler om mangler og forældelse. Købelovens toårsfrist for køb anvendes ikke som en generel aftalt frist for sådanne ydelser. Kunden opfordres til at reklamere hurtigst muligt. Virksomheden får rimelig mulighed for at undersøge og rette fejl, uden at kundens øvrige rettigheder begrænses.

## **9. Ansvar og ekstraordinære hindringer**

9.1 Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler. Der gælder ikke en generel fraskrivelse af ansvar for kundens indirekte tab.

9.2 Hvis en ekstraordinær hindring uden for Virksomhedens kontrol forhindrer opfyldelse, orienteres kunden straks om hindringen og dens forventede betydning. Virksomheden søger at begrænse følgerne. Eventuel ansvarsfrihed afgøres efter gældende ret. Kunden bevarer sine ufravigelige rettigheder, herunder en eventuel ophævelsesret.

## **10. Femårig garanti**

10.1 Virksomheden yder fem års garanti på de varmepumper og klimaanlæg, som Virksomheden sælger, inklusive komponenter, der er sliddele. Garantien løber fra overgivelsen til kunden og dækker fejl i produktet ved normal brug. Den omfatter ikke almindelig nedslidning eller forbrugsdele, som skal udskiftes som led i almindelig vedligeholdelse. Montage og selvstændige serviceydelser omfattes ikke af denne produktgaranti, men kundens rettigheder ved fejl i disse ydelser består.

10.2 Garantien dækker ikke fejl i det omfang, Virksomheden godtgør, at de skyldes forkert opbevaring, brug eller vedligeholdelse i strid med udleverede anvisninger, ydre påvirkninger

eller fejl ved installation, reparation eller ændringer foretaget af andre. Arbejde udført af andre medfører ikke i sig selv bortfald af hele garantien.

10.3 Kunden anmelder garantifejl inden rimelig tid efter opdagelsen. Meddelelse inden to måneder efter opdagelsen accepteres altid som rettidig. Fejl, der opdages inden garantiens udløb og anmeldes rettidigt, behandles også efter udløbet.

10.4 Virksomheden undersøger sagen og reparerer eller udskifter inden rimelig tid uden betaling for nødvendige reservedele, arbejds løn, transport og nødvendig demontering og genmontering. Kundens egen reparation anvendes kun efter særskilt aftale, hvis det er sikkerhedsmæssigt og lovligt forsvarligt. Kunden er ikke forpligtet til selv at reparere anlægget.

10.5 Garantien ydes af Virksomheden, gælder for leverancer i Danmark og begrænser ikke kundens lovbestemte rettigheder eller mere fordelagtige garantiløfter i tilbud eller reklamer. Kunden modtager garantivilkårene på et varigt medium senest ved levering.

## **11. Løbende serviceaftaler**

11.1 En løbende serviceaftale kræver særskilt skriftlig aftale om omfattede anlæg, serviceinterval, ydelsesindhold, pris pr. periode, starttidspunkt og eventuel varighed. En enkelt bestilling af service er ikke automatisk en løbende aftale.

11.2 Kunden kan opsig den løbende aftale med en måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået fem måneder fra aftalens indgåelse. En særskilt aftalt kortere bindingsperiode eller et kortere varsel gælder i stedet. Virksomheden anvender ikke lovens muligheder for længere binding i disse betingelser.

11.3 Opsigelse kan ske på e-mail eller gennem samme medie eller tekniske platform, som aftalen blev indgået gennem. Virksomheden bekræfter modtagelsen. Forudbetaling for ydelser, som efter aftalens ophør ikke skal leveres, afregnes og tilbagebetales.

11.4 Pris- og indholdsændringer kræver særskilt aftale. En ændring af disse betingelser gælder ikke automatisk for en eksisterende serviceaftale.

## **12. Fortrydelsesvejledning**

12.1 Ved fjernsalg og aftaler indgået uden for Virksomhedens forretningssted gælder forbrugeraftalelovens fortrydelsesregler. Ved køb med montage behandles aftalen som en vareaftale i fortrydelsesvejledningen. Selvstændige service-, reparations- og montageydelser behandles som tjenesteydelsesaftaler.

12.2 Kunden har som udgangspunkt 14 dages fortrydelsesret. For tjenesteydelser løber fristen fra aftalens indgåelse. For varer løber den fra den dag, kunden eller en udpeget tredjemand, dog ikke transportøren, får varen i fysisk besiddelse. Ved flere varer i samme ordre, der leveres hver for sig, løber fristen fra modtagelsen af den sidste vare. Ved en vare bestående af flere

partier eller dele regnes fristen fra modtagelsen af sidste parti eller del. Ved aftalt regelmæssig levering af varer regnes fristen fra modtagelsen af første vare. Fristen løber ikke, før kunden har modtaget oplysningerne om fortrydelsesretten på et varigt medium. Mangler disse oplysninger, udløber fristen senest 12 måneder efter den oprindelige 14-dagesfrist. Modtages oplysningerne inden da, har kunden 14 dage fra modtagelsen. Falder sidste fristdag på en lørdag, helligdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag.

12.3 Kunden giver inden fristens udløb Virksomheden en utvetydig meddelelse om fortrydelse, eksempelvis ved e-mail eller brev til kontaktoplysningerne ovenfor. Kunden kan bruge fortrydelsesformularen i pkt. 15, men det er ikke et krav. Kunden skal ikke begrunde sin fortrydelse. Det er tilstrækkeligt, at meddelelsen afsendes inden fristens udløb.

12.4 Virksomheden tilbagebetaler modtagne beløb, inklusive omkostningen ved den billigste tilbudte standardlevering, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter modtagelsen af meddelelsen. Tilbagebetaling sker med samme betalingsmiddel, medmindre kunden udtrykkeligt accepterer andet, og uden tilbagebetalingsgebyr. Ved varekøb kan beløbet tilbageholdes indtil modtagelse af varen eller dokumentation for returnering, alt efter hvad der sker først, medmindre Virksomheden har tilbudt afhentning.

12.5 Varen returneres uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter meddelelsen om fortrydelse til: [x]. Kunden betaler de direkte returomkostninger, hvis dette er oplyst inden aftalen. For anlæg, der ikke kan sendes med almindelig post, oplyses de forventede returomkostninger konkret i tilbuddet: [x] kr. inklusive moms. Er udgiften ikke oplyst som krævet, afholdes den af Virksomheden. Ved de tilfælde, som er omfattet af forbrugeraftalelovens § 24, stk. 3, afhenter Virksomheden varen for egen regning.

12.6 Kunden hæfter kun for værdiforringelse som følge af anden håndtering end den, der er nødvendig for at fastslå varens art, egenskaber og funktion, og kun når kunden har modtaget de krævede oplysninger om fortrydelsesretten. Montage medfører ikke i sig selv bortfald af fortrydelsesretten til et almindeligt standardanlæg.

12.7 Ønsker kunden en selvstændig tjenesteydelse påbegyndt før fristens udløb, indhentes en særskilt udtrykkelig anmodning, samtykke og anerkendelse gennem tilbudsbilaget »Tidlig opstart af en selvstændig tjenesteydelse«. Bilaget accepteres særskilt før opstart og identificerer den konkrete ydelse. Ved aftaler uden for Virksomhedens forretningssted afgives anmodningen på et varigt medium, eksempelvis papir eller e-mail. Ved fortrydelse efter opstart kan kunden kun pålægges en forholdsmæssig betaling for det faktisk leverede, når lovens betingelser er opfyldt. Fortrydelsesretten bortfalder først ved fuld udførelse og kun med det krævede forudgående samtykke og anerkendelse. En accept af disse betingelser er ikke i sig selv en anmodning om tidlig opstart.

12.8 Specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder, som kunden på forhånd udtrykkeligt har anmodet om, kan være undtaget efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 8. Undtagelsen omfatter ikke almindelige planlagte serviceeftersyn eller yderligere varer og ydelser ud over det specifikt anmodede eller nødvendige.

### **13. Personoplysninger**

13.1 Oplysninger om behandling af personoplysninger, formål, behandlingsgrundlag, opbevaring og kundens rettigheder findes i Virksomhedens privatlivspolitik: [x]. Politiken udleveres også efter anmodning. Henvísningen er information og udgør ikke et samtykke til behandling af personoplysninger.

### **14. Lovvalg og tvister**

14.1 Aftalen er underlagt dansk ret med respekt af ufravigelige forbrugerregler.

14.2 Klager rettes først til Virksomheden på kontaktoplysningerne ovenfor. Virksomheden oplyser kunden om relevant klageorgan, hvis en klage ikke kan løses. Tvister ved domstolene behandles efter de almindelige værnetingsregler. Der aftales ikke et særligt værneting til skade for kunden.

### **15. Fortrydelsesformular**

Formularen udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten ønskes anvendt.

Til Varmepumpesyn ApS, adresse: [x], e-mail: [x].

Jeg/vi meddeler herved, at jeg/vi ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores købsaftale om følgende varer/levering af følgende tjenesteydelser:

[x]

Bestilt den/modtaget den: [x]

Forbrugerens/forbrugernes navn: [x]

Forbrugerens/forbrugernes adresse: [x]

Forbrugerens/forbrugernes underskrift (kun hvis formularen meddeles på papir): [x]

Dato: [x]