

# Salgs- og leveringsbetingelser for ista Danmark A/S Clorius Varmemålerkontor I/S og Varmekontrol A/S

## 1 Generelt

1.1 Disse salgs- og leveringsbetingelser er gældende for alle tilbud, salg, kontrakter, leverancer og serviceydelser (se også: Vilkår og betingelser for udarbejdelse og levering af fordelingsregnskaber), med mindre andet er aftalt og bekræftet skriftligt af **ista Danmark A/S, Clorius Varmemålerkontor I/S eller Varmekontrol A/S** (herefter benævnt **ista**). Købelovens regler er gældende, med mindre andet er skriftligt aftalt eller fremgår af disse salgs- og leveringsbetingelser.

1.2 Alle specifikationer og oplysninger om vægt, dimensioner, pris, ydeevne og egenskaber i øvrigt, der er anført i kataloger, prospekter, annoncer og prislister, er vejledende. Sådanne specifikationer og oplysninger kan til enhver tid og uden varsel ændres af **ista**, og er derfor kun bindende, hvor de udtrykkeligt fremgår af købsaftalen.

## 2 Priser

2.1 Opgivne priser er eksklusive moms og eventuelle andre statsafgifter. Med mindre anden regulering er aftalt, tages forbehold for ændringer i valutakurser samt eventuelle statsindgreb, som **ista** ikke har indflydelse på.

2.2 **istas** tilbud er bindende i 30 dage fra datering, medmindre andet er nævnt i tilbuddet. Tilbud, bilag samt andre dokumenter i forbindelse med tilbud må ikke offentliggøres eller videregives til 3. part uden skriftlig godkendelse af **ista**.

2.3 Mindste fakturabeløb på produkter og tilbehør uden opkrævning af administrationstillæg er 2.000 kr. Administrationstillægget er p.t. 250 kr. Restordre forårsaget af manglende leveringsevne fra **ista** er undtaget et eventuelt administrationstillæg.

2.4 Serviceydelser, varme- og vandregnskabservice og vedligeholdsservice prisreguleres som udgangspunkt en gang årligt, normalt i forbindelse med regnskabsudarbejdelsen.

2.5 Ved levering af energimålere og/eller brugsvandsmålere er prisen for vvs- og/eller elarbejde ikke medregnet. Dette arbejde vil fremgå af ordrebekræftelsen og vil blive faktureret særskilt. Prisen for

montage og service af fordelingsmålere omfatter 2 besøg efter advisering. Såfremt det er nødvendigt med flere besøg, betales dette særskilt.

2.6 Prisen for levering af fordelingsmålere fremgår af ordrebekræftelsen. Antallet af fordelingsmålere er ved ordreafgivelsen alene vejledende, baseret på det antal radiatorer, der er anslået ved ordreafgivelsen. Det faktiske antal leverede målere faktureres.

2.7 Ved aftale om installation af vand og/eller varmeenergimålere kan den endelige pris afvige fra den aftalte pris som følge af en ændring i antallet af målere eller arbejdets beskaffenhed i øvrigt.

2.8 Prisen for udarbejdelse af en regnskabs-service fremgår af særskilt ordrebekræftelse og er afhængig af, hvilken service, der er aftalt.

2.9 Prisen vil ændres, såfremt det faktisk leverede antal målere eller antal forbrugssteder viser sig anderledes end forudsat.

2.10 Med mindre andet er aftalt, betales service og vedligehold af målesystemet særskilt.

2.11 Ved aftale om installation af vand- og/eller varmeenergimålere faktureres manglende adgang/forgæves besøg med installatørens timepris og evt. kørselsudgifter.

## 3 Leveringstider

3.1 Leveringstider for produkter og fordelingsystemer aftales fra sag til sag. Leveringstiden fremgår af ordrebekræftelsen. Såfremt den ikke fremgår, vil leveringstiden blive aftalt særskilt under hensyntagen til begge parter.

## 4 Levering

4.1 Produkter leveres ab lager.

4.2 Levering af varmfordelingsmålere omfatter ikke levering af fordelingsmålere til registrering af fællesarealer, med mindre dette fremgår specifikt af ordrebekræftelsen.

4.3 Leveringen omfatter ikke isætning af væskeampuller til fordampningsmålere, med mindre der er aftalt en varmeregnskabsydelse.

Væskeampul og andre driftsdele indgår som en del af den aftalte regnskabs-service.

4.4 Omhandler leverancen installation af varmeenergimålere/vandmålere, som

- skal indgå i et fordelingsystem, udfører **ista**, mod særskilt betaling, en plombering af målerne og registrering af målerens nummer og placering i bygningen.
- 4.5 Er det aftalt, at **ista** udfører vvs- og/eller elinstallationen, vil dette arbejde altid blive udført som en underleverance af en autoriseret installatør. I forbindelse med udførelse af vvs- og/eller elarbejde tages forbehold i henhold til vvs- og elbranchens standardforbehold. Er der tale om vvs arbejder, der ikke kræver en autorisation, kan **ista** vælge selv at lade arbejdet udføres af eget personale.
- 4.6 Arbejdet udføres i henhold til **istas** installationsvejledninger.
- 4.7 Varmefordelingsmålere til radiatorer leveres frit på den aftalte adresse i hele Danmark. For så vidt angår leverancer og montage af fordelingsystemer uden for Danmarks grænser, kan **ista** frit vælge en stedlig underleverandør eller lade en stedlig leverandør overtage leverancen og montagen.
- 4.8 Levering af målere omfatter ikke bortskaffelse af eksisterende målere. Bortskaffelse faktureres særskilt, med mindre andet fremgår specifikt af ordrebekræftelse/aftale.
- 5 Ejendomsforbehold**
- 5.1 Ejendomsretten til det leverede forbliver hos **ista**, indtil hele købesummen med renter og omkostninger er skadesløst indbetalt. Se også: Vilkår og betingelser for udarbejdelse og levering af fordelingsregnskaber og andre services.
- 5.2 Så længe ejendomsforbeholdet består, er køber ikke berettiget til uden **istas** forudgående skriftlige samtykke at sælge, pantsætte eller på anden måde at disponere over det leverede.
- 5.3 Køber er fra leveringen indtil ejendomsrettens endelige overgang pligtig til at holde det leverede forsikret mod skader, tyveri, hærværk, bortkomst under transport etc. til en værdi mindst svarende til **istas** tilgodehavende.
- 5.4 Er der som led i en aftale indgået aftale om leje af forbrugsmålerne, forbliver målerne **istas** ejendom. Aftale om leje er uopsigelig i 9 år efter aftalens indgåelse, hvorefter opsigelse kan ske med 3 måneders varsel til varmeregningsårets udløb. Ved ophør før aftalens udløb og ved ejerskifte, både ved frasalgs af ejendommen og ved salg af selskabet, skal den samlede leje i den resterende uopsigelsesperiode indfries. Såfremt en ny ejer ønsker at indtræde i aftalen, kan dette ske mod **istas** skriftlige godkendelse.
- 5.5 Køber er pligtig til i hele lejeperioden, at vedligeholde de lejede forbrugsmålere og lade eventuelle defekte forbrugsmålere udskifte for egen regning.
- 6 Ejerforhold**
- 6.1 De af **ista** til rådighed stillede dataindsamlingsenheder forbliver i alle tilfælde **istas** ejendom.
- 6.2 I tilfælde af at aftaleforholdet mellem **ista** og kunden opsiges eller ophæves fra en af parternes side, er **ista** berettiget til at kræve den til rådighed stillede dataindsamlingsenhed udleveret eller selv at forestå afmontering og bortfjernelse af denne.
- 6.3 Anvendelse og/eller overdragelse af dataindsamlingsenheden til tredjemand betragtes som væsentlig misligholdelse.
- 7 Betaling**
- 7.1 Betalingsbetingelserne er netto kontant, medmindre andet er fastsat i ordrebekræftelsen.
- 7.2 **ista** er berettiget til ved udgangen af en kalendermåned at fakturere produkter samt det faktisk udførte arbejde.
- 7.3 Ved forsinket betaling betales renter fra forfaldsdato p.t. 1,5 % pr. måned, dog minimum 50,00 kr.
- 7.4 Køber er ikke berettiget til at tilbageholde betalinger eller foretage modregning for krav, der ikke vedrører den pågældende faktura.
- 8 Reklamation, mangler m.v.**
- 8.1 Indsigelse om mangler ved levering skal ske straks efter produkternes modtagelse.
- 8.2 Reklamation over mangler/fejl skal gøres umiddelbart efter, at manglen er eller burde være konstateret. Alle reklamationer skal have form af en skriftlig henvendelse til **ista**.
- 9 Garanti, ansvar**
- 9.1 **istas** produkter leveres med 12 måneders garanti, inden for hvilken periode de mangelfulde, returnerede produkter reparerer, ombyttes eller krediteres efter **istas** valg, medmindre andet er aftalt.
- 9.2 Garantien dækker fabrikations- eller materialefejl, der konstateres og skriftligt påtales inden for garantiperioden.
- 9.3 Garantien bortfalder, hvis produkterne anvendes til formål, de ikke er beregnet til, eller såfremt de monteres og anvendes i modstrid med den af **ista** givne vejledning.
- 9.4 Garantiperioden regnes fra den sidste dag i den måned, produktet er leveret.
- 9.5 Produkter, som ønskes repareret eller udskiftet under garantien, indsendes for købers regning og risiko til **ista** med angivelse af årsagen til, at produktet indsendes. Returnerede produkter skal være fri for uvedkommende tilbehør.
- 9.6 **ista** er ikke ansvarlig for omkostninger som følge af montage eller demontage af produkter og hæfter ikke for driftstab, tabt fortjeneste eller andet indirekte tab, herunder for tab, der skyldes urigtig registrering af ydelser.
- 9.7 Ved aftale om udskiftning af gamle varmfordelingsmålere og/eller vandmålere kan der opstå skader eller utætheder på radiatorer eller rør. Sådanne skader eller utætheder dækkes ikke af **ista**. Eventuel pletmaling, hvor den gamle varmfordelingsmåler har været placeret, dækkes heller ikke af **ista**.
- 9.8 Hvis rør, haner eller målere tilstopper som følge af, at der i forbindelse med udskiftning har været lukket for vandet,

kan dette medføre arbejde, som skal udføres af vvs-installatør. Udgifter hertil dækkes ikke af **ista**.

## 10 Produktansvar

- 10.1 Skader på personer eller ejendom, som omfattes af den til enhver tid gældende lov om produktansvar, er **ista** kun ansvarlig for ifølge produktansvarslovens regler.
- 10.2 Produktansvaret omfatter i intet tilfælde driftstab, tidstab, avancetab, dagbøder, andre indirekte tab eller tab, der skyldes urigtig registrering af ydelser.

## 11 Returnering

- 11.1 Returnering kan kun finde sted efter skriftlig aftale med **ista** i hvert enkelt tilfælde, og vil kun være mulig for kurante produkter i ubeskadiget originalembalage, for hvilke ordrenummer opgives.
- 11.2 Returnering sker for afsenderens regning og risiko. For produkter, der retur-

neres, beregnes et administrationsfradrag i prisen.

- 11.3 Produkter til fakturaværdi under 500 kr. eksklusive moms tages ikke retur.

## 12 Force majeure m.v.

- 12.1 **ista** er fri for ansvar for enhver manglende, mangelfuld eller forsinket levering, der helt eller delvis skyldes omstændigheder, som **ista** ikke er herre over, såsom sammenbrud af produktionsapparat, brand, krig, optøjer, borgerlige uroligheder, strejker, arbejdsvægring, lockout, manglende eller mangelfulde eller forsinkede leverancer fra underleverandør, mangel på arbejdskraft, brændsel eller drivkraft m.v., valuta- og handelsrestriktioner og indgreb fra offentlige myndigheder, herunder Den Europæiske Union.

## Vilkår og betingelser for udarbejdelse og levering af fordelingsregnskaber og andre services

### 1 **ista** regnskabsservice (basisservice) punkt 1-4 omfatter:

- 1.1 En årlig aflæsning af fordelingssystemets målere. I ydelsen er indeholdt to adviserende aflæsningsforsøg ved måleranlæg uden fjernaflæsning.
- 1.2 I forbindelse med årsaflæsningen udskiftes væskeglas på fordampningsmålere. Omkostninger i forbindelse med isætning af nye væskeglas faktureres først ved afslutningen af det regnskabsår i hvilket, væskeglasset har været benyttet.
- 1.3 I forbindelse med adviserede årsaflæsninger af ikke fjernaflæste målere foretages en visuel kontrol af målere og med mindre andet er aftalt, udskiftes eventuelle defekte eller manglende fordelingsmålere og faktureres særskilt.
- 1.4 Medmindre andet er aftalt, sender **ista** rettidigt i forbindelse med skæringsdatoen en information til kunden med brugernavn og password til **ista** online. Acontoplysninger og udgiftsoplysninger skal indberettes elektronisk via [istaonline.dk](http://istaonline.dk).
- 1.5 På basis af de til **ista** oplyste udgifter og de af **ista** foretagne aflæsninger udarbejdes et fordelingsregnskab, herunder såvel en fordelingsoversigt samt særskilte opgørelser til hver enkelt bruger, udvisende den enkelte brugers regning med oplysning om efter- eller tilbagebetaling. Hvis enkelte brugere ikke giver **ista** adgang til at foretage aflæsning, vil forbruget blive skønnet.
- 1.6 Forudsat at **ista** orienteres herom, foretages der aflæsning af målere ved fra- og tilflytning. Radiomålere og målere indeholdende logs er undtaget. Aflæses målerne ikke, fordeles årsforbruget efter graddage, og forløbige afregninger kan udfærdiges på varme og kalenderdage på brugsvand. Der opkræves et selv-

stændigt gebyr for alle flytteopgørelser.

- 1.7 Efter aftale kan der foretages beregning af moms, energi- og andre afgifter for momsregistrerede virksomheder, ligesom der med respekt af lejelovgivningens regler kan ske fordeling af andre udgifter.

### 2 **Dataudveksling (tilvalgsydelse) omfatter:**

- 2.1 Data kan efter aftale leveres i elektronisk form. Dette kræver forudgående aftale og kan være genstand for særskilt fakturering.

### 3 **Vandspildskontrol (tilvalgsydelse) omfatter:**

- 3.1 Kontrol af dryppende eller løbende vandhaner og cisterner.
- 3.2 Udarbejdelse af rapport om, hvor der er konstateret dryppende eller løbende haner.
- 3.3 Vandspildskontrol kan efter aftale udføres enten samtidig med aflæsningen af målere til varme-/vandregnskabet eller som en ad hoc-opgave, og faktureres enten særskilt eller i forbindelse med fordelingsregnskabet.

### 4 **istakontrolmanual for fordelingsmålere (tilvalgsydelse) omfatter:**

- 4.1 istakontrolmanual etableres normalt på det tidspunkt, hvor der er installeret målere i samtlige lejemål. Etableringen faktureres særskilt til den til enhver tid gældende pris.
- 4.2 Den første istakontrolmanual vil normalt blive tilgængelig i [istaonline](http://istaonline.dk)/Webarkiv samtidig med levering af det første fordelingsregnskab.
- 4.3 Nødvendige opdateringer af nye og ændrede data i målesystemet sikrer, at istakontrolmanual altid udgives med aktuelle data.
- 4.4 Vedligeholdelsen faktureres særskilt en

fortsættes . . . .

gang om året til den til enhver tid gældende pris.

## 5 Individuel acontoberegning (tilvalgsydelse) omfatter:

- 5.1 Beregning af den fremtidige acontobetaling, udregnet på baggrund af den seneste opgjorte forbrugsudgift, reguleret med en procentsats fastsat af ejeren / administratoren. Acontoberegningen er et forslag til den fremtidige opkrævning, som frit kan ændres af ejeren / administratoren. Beregningen og faktureringen af den aftalte pris fremsendes sammen med årsregnskabet.

## 6 Andet

- 6.1 Ydelser, der ikke er omfattet i ovenstående punkter 1-4, herunder omkodning af energimålere og udskiftning af batteri, faktureres enten efter medgået tid inklusive kørsel eller efter fast aftalt pris.
- 6.2 Hvis ændringer af skæringsdato for et fordelingsregnskab kræver omkodning af målere, vil omkostninger til omkodning af målerne blive faktureret enten efter medgået tid inklusive kørsel eller efter fast aftalt pris.
- 6.3 Andre services (forbrugs/datavisning, vandlækage, alarmer, notifikationer etc. Ovenstående ydelser er alene accessoriske serviceydelser, som leveres for visualisering, og som ikke må erstatte fysisk overvågning. **ista** er derfor ikke ansvarlig for omkostninger, herunder følgeomkostninger eller tab, hvis der sker fejlovervågning, mangelfuld eller manglende information der kan henføres til sådanne services.

## 7 Mangler, reklamation og ansvar

- 7.1 Indsigelser om mangler ved det leverede skal ske skriftligt umiddelbart efter at manglen er eller burde være konstateret.
- 7.2 **ista** er ikke ansvarlig for kundens følgetab eller andet indirekte tab som følge af fejl eller mangler i det leverede, og et eventuelt erstatningsansvar over for kunden er begrænset til et beløb svarende til regnskabshonoraret det pågældende år.

## 8 Overholdelse af Persondataloven

- 8.1 Oplysninger om en husstands forbrug af vand, varme eller målinger af en boligs fugtighed, rumtemperatur eller vandspild (i det følgende kaldet oplysningerne) er omfattet af Persondataloven, hvorefter modtageren skal sikre:
- a) at oplysningerne behandles i over-

ensstemmelse med god databehandlingssskik med høj datasikkerhed, samt at oplysningerne alene anvendes af personer, som er autoriserede hertil.

- b) at oplysningerne ikke opbevares i længere tidsrum, end det er nødvendigt, eller videregives til nogen tredjemand, som ikke overholder Persondataloven.
- c) at husstanden skriftligt informeres om **ista** identitet og om retten til at få oplyst hvilke oplysninger, der opbevares.

## 9 Force majeure m. v.

- 9.1 **ista** er fri for ansvar for enhver manglende, mangelfuld eller forsinket levering, der helt eller delvis skyldes omstændigheder, som **ista** ikke er herre over, såsom sammenbrud af produktionsapparat, brand, krig, optøjer, borgerlige uroligheder, strejker, arbejdsvægring, lockout, manglende eller mangelfulde eller forsinkede leverancer fra underleverandør, mangel på arbejdskraft, brændsel eller drivkraft m.m., valuta- og handelsrestriktioner og indgreb fra offentlige myndigheder, herunder Den Europæiske Union.

## 10 Priser og betaling

- 10.1 Opgivne priser er eksklusive moms og eventuelle andre statsafgifter.
- 10.2 Med mindre andet er aftalt, er betalingsbetingelserne netto kontant.
- 10.3 Ved forsinket betaling betales renter fra forfaldsdato, p.t. 1,5 % pr. måned, dog minimum 50 kr.
- 10.4 **ista** er berettiget til at beregne sig et gebyr, hvis der ikke - trods forudgående aftale herom - gives adgang for montage eller aflæsning.

## 11 Varighed og opsigelse

- 11.1 Med mindre andet er aftalt, løber aftaler om regnskabsservice eller tilvalgsydelser i minimum 2 regnskabsperioder og indtil den/de skriftligt opsiges.
- 11.2 Et regnskab er uopsigeligt i den igangværende regnskabsperiode. Opsigelse af kommende års regnskaber skal være **ista** i hænde senest 3 måneder før udgangen af regnskabsperioden. Aftalen er herefter afsluttet når de med aflæsning og fordelingsregnskab forbundne ydelser og betaling er gennemført.

Udgivet november 2017