

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

1. Generelt og definitioner

1.1 Disse salgs- og leveringsbetingelser

("Betingelserne") er gældende for alle aftaler med ista Danmark A/S, Clorius Varmemålerkontor I/S og Varmekontrol A/S (herefter samlet benævnt "ista"), medmindre der er indgået anden skriftlig aftale med ista.

1.2 I disse Betingelser skal følgende ord og udtryk have følgende betydning:

(a) Produkter betyder salg og levering af enhver type produkt, herunder men ikke begrænset til målere (varme-, vand-, energi- og fugtmålere), termostater, software og øvrige andre produkter, som til enhver tid indgår i istas varesortiment.

(b) Serviceydelser betyder udarbejdelse og levering af vand- og varme-regnskabsservices og vedligeholdelsesservices, øvrige fordelingservices, visning af forbrug, data, vandlækage, alarmer, notifikationer og lignende.

(c) Installationsydelser betyder opsætning, installation og [vedligehold] af Produkter.

I det tilfælde at der gælder særlige krav for et givent produkt, vil dette fremgå særskilt af Betingelserne for dette produkt.

1.3 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 aftalen med ista.

1.4 Tilbud, bilag samt andre dokumenter i forbindelse med tilbud fra ista må ikke offentliggøres eller videregives til tredje part uden forudgående skriftlig godkendelse af ista.

1.5 Der henvises til istas persondatapolitik på www.ista.com, der er gældende for al behandling af personoplysninger, som ista modtager fra Kunden.

2. Tilbud, priser og fakturering

2.1 Generelt

2.1.1 Opgivne priser er eksklusive moms og eventuelle statsafgifter. Medmindre anden regulering er aftalt, tages forbehold for ændringer i valutakurser samt eventuelle statsindgreb, som ista ikke har indflydelse på.

2.1.2 istas tilbud er gældende i 30 dage fra datering, medmindre andet er nævnt i tilbuddet. Er tilbuddet ikke accepteret indenfor 30 dage fra datering, bortfalder dette automatisk.

2.1.3 Hvis fakturabeløbet udgør en værdi på mindre end DKK 500, opkræver ista et ekspeditionsgebyr på DKK 125. Restordre forårsaget af manglende leveringsevne fra ista er undtaget et eventuelt ekspeditionsgebyr.

2.1.4 Serviceydelser prisreguleres som udgangspunkt én gang årligt. Prisregulering vil sædvanligvis finde sted i forbindelse med regnskabsudarbejdelsen. Manglende prisregulering i et år eller i forbindelse med regnskabsudarbejdelsen fritager ikke ista fra at foretage pristalsreguleringer i et efterfølgende år.

2.2 Produkter

2.2.1 Ved levering af energimålere, el- og/eller brugsvandsmålere er prisen for vvs- og/eller el-arbejde ikke medregnet og vil således blive faktureret særskilt til Kunden. Prisen for montage og service af målere omfatter 2 adviserede besøg; hovedmontagen og 1 efterfølgende besøg. Såfremt det er nødvendigt med flere besøg, faktureres dette særskilt.

2.2.2 Prisen for målere og montage fremgår af ordrebekræftelsen. Antallet af målere er ved ordreafgivelsen alene vejledende, baseret på f.eks. antallet af radiatorer, der er anslået ved ordreafgivelsen. Der vil ske fakturering af det faktiske antal leverede og monterede målere.

2.3 Installationsydelser

2.3.1 Ved aftale om installation af enhver type produkter, herunder men ikke begrænset til vand- og varmemålere, kan den endelige pris afvige fra en af ista tidligere oplyst pris som følge af ændrede forhold, eksempelvis en ændring i antallet af målere eller arbejdets beskaffenhed i øvrigt.

2.4 Serviceydelser

2.4.1 Prisen for regnskabsservice fremgår af ordrebekræftelsen og er afhængig af, hvilken service der er aftalt.

2.4.2 Medmindre andet er skriftligt aftalt, er i prisen indeholdt 2 adviserende aflæsningsforsøg ved montørbesøg uden fjernaflæsningsmålere.

2.4.3 I forbindelse med års aflæsningen udskiftes væskeglas på fordampningsmålere. Udgiften forbundet hermed faktureres Kunden særskilt og er ikke indeholdt i prisen oplyst under punkt 2.4.1. Omkostninger i forbindelse med isætning af nye væskeglas faktureres først ved afslutningen af det regnskabsår i hvilket, væskeglasset har været benyttet.

2.4.4 Konstatere der i forbindelse med måler aflæsning defekte målere eller radiatorer uden målere, er ista berettiget til for Kundens regning at udbedre sådanne forhold uden forudgående aftale med Kunden. Kunden faktureres særskilt for en sådan ydelse, der ikke er indeholdt i prisen oplyst under punkt 2.4.1.

2.4.5 Flytteopgørelser, se punkt 3.1.1.3, faktureres særskilt til Kunden, og prisen for udarbejdelse af flytteopgørelser er ikke indeholdt i prisen oplyst i punkt 2.4.1.

2.5 Fakturering

2.5.1 Medmindre andet er aftalt, faktureres ydelser med hensyn til service og vedligehold særskilt.

2.5.2 Ved aftale om installation af produkter, herunder men ikke begrænset til vand og/eller varmeenergimålere faktureres manglende adgang/forgæves besøg særskilt med installatørens timepris inkl. evt. kørselsudgifter.

2.5.3 Levering af produkter omfatter ikke miljøafgift og bortskaffelse af eksisterende produkter. Sådanne udgifter faktureres istas kunder særskilt, medmindre andet fremgår af ordrebekræftelsen.

2.5.4 ista er berettiget til at kræve et af ista fastsat gebyr betalt af Kunden, hvis ista ikke gives adgang for montage eller installation.

3. Leveringstider og forsinkelse

3.1 Leveringstider for Produktet, Serviceydelser og Installationsydelser fremgår af ordrebekræftelsen. Leveringstiden er kun bindende, hvis dette udtrykkeligt er aftalt skriftligt.

3.1.1 Serviceydelser

3.1.1.1 Medmindre andet er skriftligt aftalt med ista, sender ista rettidigt i forbindelse med skæringsdatoen en information til Kunden med brugernavn og password til ista online. Aconto-oplysninger og udgiftsoplysninger skal af Kunden indberettes elektronisk via istaonline.dk eller anden elektronisk platform, som oplyst skriftligt af ista til Kunden.

3.1.1.2 På basis af de til ista oplyste udgifter og de af ista foretagne aflæsninger udarbejdes et fordelingsregnskab, herunder en fordelingsoversigt samt særskilte opgørelser til hver enkelt bruger udvisende den enkelte brugers regning med oplysning om efter- eller tilbagebetaling. Ved ikke aflæste målere er ista berettiget til at skønne forbruget.

3.1.1.3 Ved til- eller fraflytninger, som ista orienteres om, foretager ista aflæsning af måleren/målerne i boligen. Foretages aflæsning ikke, er ista berettiget til at fordele årsforbruget efter graddage og brugsvand efter kalenderdage.

3.1.1.4 Forudsat at skriftlig aftale er indgået med ista derom, foretager ista beregning af moms, energi- og andre afgifter for momsregistrerede virksomheder, ligesom der i henhold til enhver tid gældende lejelovgivning kan ske fordeling af andre udgifter. De i nærværende bestemmelse anførte ydelser faktureres Kunden særskilt ud over prisen oplyst i punkt 2.4.1.

3.1.1.5 Såfremt påkrævet for at ista kan udføre de med Kunden aftalte ydelser, er Kunden forpligtet til at fremskaffe og til ista udlevere krypteringsnøgler.

3.2 Såfremt Kunden efter ordrebekræftelsens udstedelse ønsker ændringer eller supplement til den aftalte ydelse, som ista skal levere, kan leveringstiden forlænges med det tidsrum, som ændringen eller supplementet betinger.

3.3 Såfremt ista ikke leverer en ydelse indenfor en aftalt frist, er Kunden berettiget til at hæve aftalen, såfremt Kunden skriftligt overfor Ista meddeler, at aftalen ønskes hævet. Skriftlig meddelelse til ista om, at aftalen ønskes hævet, kan dog tidligst afgives overfor ista 14 hverdage efter det tidspunkt, hvor ista har forpligtet sig til at levere en ydelse.

4. Levering

4.1 Produkter leveres ab lager.

4.2 Levering af målere omfatter ikke levering af målere til registrering af fællesarealer, medmindre dette fremgår specifikt af ordrebekræftelsen.

4.3 Omhandler leverancen installation af målere, som skal indgå i et fordelingsystem, udfører ista, mod særskilt betaling, en plombering og registrering af målerne.

4.4 Er det aftalt, at ista udfører vvs- og/eller elinstallationen, jf. punkt 2.2.1, og hvis dette arbejde skal udføres af en person med autorisation, vil ista samarbejde med en tilsvarende kvalificeret underleverandør.

4.5 Alle arbejder udføres i henhold til istas installationsvejledninger.

5. Ejendomsforbehold

5.1 Ejendomsretten til det leverede forbliver hos ista, indtil hele købesummen med renter og omkostninger er skadesløst indbetalt.

5.2 Så længe ejendomsforbeholdet består, er Kunden ikke berettiget til uden istas forudgående skriftlige samtykke at sælge, pantsætte eller på anden måde disponere over det leverede.

5.3 Kunden er fra leveringen indtil ejendomsrettens endelige overgang pligtig at holde det leverede forsikret mod skader, samt men ikke begrænset til tyveri, hærværk og bortkomst til en værdi mindst svarende til istas tilgodehavende.

5.4 Kunden er pligtig i hele lejeperioden på behørig vis at vedligeholde de lejede forbrugsmålere og lade eventuelle defekte forbrugsmålere udskifte for egen regning.

6. Dataopsamlingsenhed

6.1 Dataindsamlingsenheder, der er stillet til rådighed af ista, forbliver i alle tilfælde istas ejendom, medmindre andet skriftligt aftales.

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 dataindsamlingsenhederne udleveret eller selv at forestå afmontering og bortfjernelse af denne. Kunden er med et passende varsel forpligtet til at give adgang til ista med henblik på afmontering af dataindsamlingsenheder, og Kunden kan ikke udøve tilbageholdelsesret i dataindsamlingsenheder uanset årsag til tilbagelevering.

6.3 Uberettiget anvendelse og/eller overdragelse af dataindsamlingsenheden til tredjemand betragtes som væsentlig misligholdelse.

7. Serviceydelser

– dataudveksling – vandspildskontrol – ista kontrolmanual – individuel acontoberegning – forbrugsuplysning samt andre bestemmelser med hensyn til serviceydelser

7.1 Dataudveksling

7.1.1 Efter forudgående skriftlig aftale med ista leverer ista til Kunden data som ista fakturerer Kunden særskilt. Denne ydelse er ikke indeholdt i prisen oplyst i punkt 2.4.1.

7.2 Vandspildskontrol

7.2.1 Ved vandspildskontrol forstås kontrol af dryppende eller løbende vandhaner og cisterner samt istas udarbejdelse af rapport om, hvor der vurderes at være dryppende eller løbende haner.

7.2.2 Efter forudgående skriftlig aftale med ista udfører ista vandspildskontrol for Kunden. Vandspildskontrol udføres enten samtidig med aflæsningen af målere til varme-/vandregnskabet eller som en ad hoc-opgave, og ydelser faktureres Kunden særskilt i forbindelse med fordelingsregnskabet og er ikke indeholdt i prisen oplyst i punkt 2.4.1.

7.3 ista kontrolmanual

7.3.1 ista kontrolmanual for målere er tilgængelig i ista online/webarkiv.

7.3.2 For Kundens benyttelse af, herunder etablering og vedligeholdelse af, ista kontrolmanual faktureres Kunden særskilt én gang årligt. Ydelsen er ikke indeholdt i prisen oplyst i punkt 2.4.1.

7.4 Individuel acontoberegning

7.4.1 Individuel acontoberegning er et af ista skønnet forslag til den fremtidige opkrævning. Efter forudgående skriftlig aftale med Kunden, leverer ista til Kunden individuel acontoberegning.

7.4.2 Er ista forpligtet til at levere individuel acontoberegning, leveres beregningen til Kunden i forbindelse med årsregnskabet, ligesom særskilt faktura fremsendes til Kunden, idet prisen for ydelsen ikke er indeholdt i den under punkt 2.4.1 oplyste pris.

7.5 Forbrugsuplysning

7.5.1 ista forbrugsuplysning er månedvis tilgængelig i fyringssæsonen gennem ista app, istaonline, e-mail etc. De viste forbrugsuplysninger kan afvige fra den endelig årsopgørelse. For Kundens benyttelse af forbrugsuplysninger faktureres Kunden særskilt én gang årligt.

7.6 Serviceydelser – andre ydelser

7.6.1 Ydelser, der ikke er omfattet af ovenstående punkter, herunder eksempelvis omkodning af målere og udskiftning af batterier, faktureres Kunden særskilt og er ikke indeholdt i prisen oplyst under punkt 4.2.1.

7.6.2 Andre services, herunder eksempelvis forbrugs- og datavisning, online-services, vandlækage, alarmer, notifikationer o. lign. er alene accessoriske serviceydelser, som af ista leveres til brug for Kundens visualisering og som ikke erstatter Kundens ansvar for fysisk overvågning.

7.7 Serviceydelser – oplysninger fra Kunden

7.7.1 Kunden har ansvaret for, at ista rettidigt modtager nødvendige oplysninger til brug for udarbejdelse af regnskab.

Modtager ista ikke rettidigt de nødvendige oplysninger fra Kunden, har ista intet ansvar for regnskabets rettidige udarbejdelse.

7.7.2 Uagtet at ista ikke måtte modtage de nødvendige oplysninger fra Kunden for udarbejdelse af regnskab, er ista berettiget til at fakturere Kunden fuldt regnskabshonorar.

7.8 Serviceydelser – databeskyttelsesloven

7.8.1 ista er i henhold til databeskyttelsesloven regler databehandler og Kunden er dataansvarlig.

7.8.2 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 databeskyttelsesloven, hvorefter modtageren skal sikre:

a) at oplysningerne behandles i overensstemmelse med god databehandlingskik 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 databeskyttelsesloven.

c) at husstanden skriftligt informeres om istas identitet og om retten til at få oplyst, hvilke oplysninger der opbevares.

7.9 Serviceydelser – varighed – opsigelse

7.9.1 Medmindre andet er skriftligt aftalt, løber aftaler om regnskabservice eller andre af Kundens tilvalgte ydelser i minimum 3 regnskabsperioder, og indtil den/de skriftligt opsiges.

7.9.2 I en igangværende regnskabsperiode er Kunden uberettiget til at opsiges aftaler om udarbejdelse af regnskabet for den igangværende regnskabsperiode. Opsigelse af kommende års regnskaber skal være kommet frem til ista, senest 3 måneder før udløb af den igangværende regnskabsperiode, hvorefter aftalen ophører, når de med aflæsningen og fordelingsregnskabets forbundne ydelser er udført, og Kunden har betalt herfor.

8. Betaling

8.1 Betalingsbetingelserne er netto kontant, medmindre andet er fastsat i ordrebekræftelsen.

8.2 ista er berettiget til ved udgangen af en kalendermåned at fakturere Produkter samt det faktisk udførte arbejde, herunder Installationsarbejder, som Kunden særskilt skal betale for. Ved Installationsydelser forbeholder ista sig ret til at acotofakturere 50 % af det vederlag, som Kunden skal betale til ista som led i istas levering og gennemførelse af den pågældende Installationsydelse.

8.3 Ved forsinket betaling betales renter fra forfaldsdato p.t. 1,5 % pr. påbegyndt måned, og der tillægges et administrationsgebyr på 100,00 kr. i tillæg til sædvanlige rykkergebyrer ved evt. rykkere iht. den til enhver tid gældende rentelov.

8.4 Kunden er ikke berettiget til at tilbageholde betalinger eller foretage modregning for krav, der ikke vedrører den pågældende faktura.

8.5 Uanset fremtidige aftaler mellem ista og Kunden er ista berettiget til at tilbageholde sin(e) ydelse(r), såfremt Kunden er i betalingsmisligholdelse med et forfaldent krav til ista.

9. Reklamation ved mangler

9.1 Kunden er pligtig til at reklamere skriftligt over mangler uden ugrundet ophold, efter at Kunden har eller burde have konstateret manglen. Sker reklamation ikke rettidigt, fortaber Kunden enhver indsigelsesadgang i anledning af manglen.

10. Garanti og ansvar

10.1 istas produkter leveres med 24 måneders garanti, inden for hvilken periode mangelfulde Produkter repareres, ombyttes eller krediteres efter istas valg, medmindre andet er aftalt.

10.2 Garantien dækker fabrikations- eller materialefejl, der konstateres og skriftligt påtales rettidigt inden for reklamationsperioden, jf. punkt 9.

10.3 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.

10.4 Garantiperioden regnes fra den sidste dag i den måned, Produktet er leveret.

10.5 Produkter, som ønskes udskiftet under garantien, indsendes for Kundens regning og risiko til ista med angivelse af årsagen til, at Produktet indsendes.

10.6 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 eller for fejl eller mangler ved Produkter, Serviceydelser eller Installationsydelser.

10.7 Ved udskiftning af eksisterende målere kan der opstå skader eller utætheder på radiatorer eller rør. Sådanne skader, utætheder og følgeskader dækkes ikke af ista. Eventuel udgift til pletmaling, hvor den gamle måler har været placeret, dækkes heller ikke af ista.

10.8 Hvis rør, haner eller målere tilstopper som følge af, at der i forbindelse med udskiftning eller vedligeholdelsesarbejder har været lukket for vandet, kan dette medføre arbejde, som skal udføres af vvs-installatør. Udgifter hertil afholdes af Kunden for egen regning.

10.9 Andre services, herunder men ikke begrænset til visning af forbrug, data, vandlækage, alarmer, notifikationer og lignende, er serviceydelser, som af ista ydes uden ansvar af enhver art, og som af ista alene ydes med henblik på visualisering for Kunden, og som ikke træder i stedet for Kundens forpligtelse og ansvar for fysisk overvågning. ista er ikke ansvarlig for skade eller tab, der måtte være en følge af fejl af enhver art i ovennævnte service/ydelser, herunder også skade eller tab, der har sin årsag i manglende levering af ovennævnte ydelser. ista gør opmærksom på, at der kan forekomme perioder, hvor ista ikke vil kunne levere ovennævnte ydelser til Kunden, herunder med hensyn til fjernafleste målere, f.eks. ved udskiftning af målere. ista er ikke ansvarlig for skade eller tab, der har sin årsag i sådanne forhold, og Kunden kan ikke gøre krav af nogen art gældende over for ista.

11. Produktansvar

11.1 Skader på personer eller ejendom, som omfattes af den til enhver tid gældende lov om produktansvar, er ista kun ansvarlig for ifølge produktansvarslovens regler.

11.2 Produktansvaret omfatter i intet tilfælde driftstab, tidstab, avancetab, dagbøder, andre indirekte tab eller tab, der skyldes urigtig registrering af ydelser.

12. Returnering

12.1 Returnering af leverede Produkter kan kun finde sted efter skriftlig aftale med ista og vil kun være mulig for kurante Produkter i ubeskadiget originalemballage, for hvilke ordrenummer opgives. Returnering skal ske senest 14 dage fra levering.

12.2 Returnering sker for Kundens regning og risiko. For Produkter, der returneres, beregnes et administrationsfradrag i prisen. Produkter til fakturaværdi under 500 kr. eksklusive moms tages ikke retur.

13. Force majeure m.v.

13.1 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, epidemier, pandemier, 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, nationale og/eller internationale myndigheder, herunder Den Europæiske Union.

13.2 Manglende, mangelfuld eller forsinket levering som følge af en pandemi eller epidemi anses som force majeure, såfremt en ydelse fra istas side er manglende, mangelfuld eller forsinket, og dette skyldes en pandemi eller epidemi, i hvilket tilfælde ista er fri for ansvar.

14. Lovvals- og værnetingsklausul

14.1 Enhver aftale mellem ista og Kunden, herunder om fortolkningen af Betingelserne, er underlagt dansk ret.

14.2 Enhver tvist mellem ista og Erhvervsdrivende kunder, herunder om forståelsen af nærværende Betingelser, skal søges løst ved mediation i overensstemmelse med de etiske regler fra danske mediatoradvokater. Såfremt mediation afsluttes, uden at tvisten er løst, skal tvisten endeligt afgøres ved de civile domstole med Retten i Lyngby som værneting.

Udgivet d. 18. maj 2022