

VARMEPUMPESERVICE

Almindelige leveringsbetingelser

Version 2 (august 2023)

Robert Bosch A/S
CVR. 55112819
Telegrafvej 1
2750 Ballerup
Telefon: +45 4489 8148

1. ANVENDELSESOMRÅDE

- 1.1 Disse almindelige betingelser ("Betingelserne") gælder for alle aftaler mellem Robert Bosch A/S ("Bosch") og kunden ("Kunden") om udførelse af varmepumpeservice, udførelse af reparationer og køb af reservedele ("Ydelsen"). Betingelserne udgør en integreret del af serviceaftalen mellem Bosch og Kunden ("Serviceaftalen") og kan alene fraviges, hvis det er skriftligt aftalt.
- 1.2 Er der uoverensstemmelse mellem Betingelserne og Serviceaftalen, er Serviceaftalen gældende.
- 1.3 Betingelserne gælder for Ydelser udført på Bosch varmepumper med maksimal udgangseffekt på 80 kWh ("Varmepumperne"). Betingelserne gælder tillige for Ydelser udført på Bosch varmepumpesystemer med kaskadekobling eller hybridsystemer.
- 1.4 Betingelserne gælder for Serviceaftaler indgået i Danmark, herunder med forbrugere og erhvervsdrivende. For så vidt angår Serviceaftaler indgået på danske ikke-brofaste øer, tillægges priserne angivet under Betingelsernes afsnit 13 transporttillæg svarende til udgifterne, der er forbundet med den relevante færgefart samt den ekstra medgåede tid.

2. INDGÅELSE AF AFTALE

- 2.1 En ordre binder først Bosch, når Kunden har modtaget en aftale om Ydelsens omfang, fx en skriftlig ordrebekræftelse eller faktura. Desuden er Bosch ikke bundet af en Serviceaftale af typerne Bosch Udvidet (pkt. 5.2) og Bosch Premium (pkt. 5.3), før Bosch har udført en forudgående varmepumpeservice på den pågældende Varmepumpe, og Kunden har efterlevet de af Bosch evt. opstillede krav om anlægsændringer, jf. pkt. 2.2.
- 2.2 I forlængelse af Boschs udførelse af første varmepumpeservice hos Kunden, vil Bosch stille krav til anlægsændringer af Varmepumpen, hvis Bosch finder dette nødvendigt for at kunne indgå en Serviceaftale af typerne Bosch Udvidet (pkt. 5.2) og Bosch Premium (pkt. 5.3).
- 2.3 Tilbud fra Bosch er kun bindende for Bosch ved modtagelse af overensstemmende accept fra Kunden inden 30 dage efter tilbuddets afgivelse.
- 2.4 Er Ydelsen en reparation, er Bosch dog ikke bundet af tilbuddet, hvis der opstår uforudsete forhold ved reparationens art og omfang. I disse situationer vil

arbejdet først fortsætte, når Kunden er blevet underrettet og har accepteret ændringerne til Ydelsen.

- 2.5 **Undersøgelser med henblik på fejlfinding og reparation afregnes efter medgået tid, medmindre andet følger af den aftalte type Serviceaftale, jf. pkt. 5, eller det viser sig, at reklamationen er omfattet af enten købeloven eller en af Bosch afgivet garanti.**

- 2.6 **Er Ydelsen en reparation, er den ikke dækket af nogen garanti eller købeloven, medmindre dette følger af den aftalte type Serviceaftale, jf. pkt. 5, eller det i øvrigt er forudgående, skriftligt aftalt mellem Bosch og Kunden, idet Ydelsen afregnes efter medgået tid og forbrug af reservedele mv.**

3. DÆKNINGSOMRÅDE

Serviceaftalen dækker Varmepumpens inde- og/eller udedel og den tilhørende styringsautomatik.

4. LOVPLIGTIGE SERVICEEFTERSYN

Det følger af gældende ret, at alle Varmepumper skal have foretaget serviceeftersyn min. én gang om året ved fyldninger over 1 kg. kølemiddel. Dette og de nærmere retningslinjer herfor fremgår pt. af henholdsvis jordvarmebekendtgørelsen (Bkg. nr. 240 af 27/2/2017) samt bekendtgørelse om anvendelse af trykbærende udstyr (Bkg. nr. 1977 af 27. oktober 2021 om anvendelse af trykbærende udstyr).

5. SERVICEAFTALER

Kunden kan vælge én af følgende tre typer Serviceaftaler:

- Bosch Basis (pkt. 5.1)
- Bosch Udvidet (pkt. 5.2)
- Bosch Premium (pkt. 5.3)

5.1 Bosch Basis

- 5.1.1 Bosch Basis indeholder ét årligt serviceeftersyn af Kundens Varmepumpe, hvor Bosch foretager nedenstående kontroller og undersøgelser. Med Bosch Basisaftalen har Kunden mulighed for at tilkalde Bosch i tilfælde af Kundens behov for (i) assistance til fejlfinding, (ii) assistance til igangsætning (pr. telefon, hvis muligt), (iii) udbedring af fejl, eller (iv) evt. midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele.

Derudover vil Basiskunden blive opprioriteret for udbedring af fejl ved driftstop i forhold til installationer uden en serviceaftale.

5.1.2 Luft til luft varmepumper kan der kun tegnes en Bosch Basis serviceaftale på.

5.1.3 Jordvarmepumper

- Undersøgelse af Varmepumpens trykovervågningssystem.
- Undersøgelse af rør og samlinger
- Undersøgelse af driftstryk
- Undersøgelse af frostsikringsvæske (type/frysepunkt)
- Efterfyldning af brine (Max 3 liter)
- Rens af diverse filtre, som er tilsluttet Varmepumpen
- Gennemgang af styringens opsætning
- Gennemgang af evt. fejlmeddelelser, som måtte være opstået i forbindelse med drift af Varmepumpen
- Optimering af cirkulationspumperne
- Indregulering af termoventilen ved behov
- Visuel kontrol af synlige samlinger på jordslangerne

5.1.4 Luft til vand varmepumper:

- Undersøgelse af rør og samlinger
- Visuel kontrol af kølekredsen
- Tjek af Varmepumpens tryk og temperaturmåling
- Rens af diverse filtre, som er tilsluttet Varmepumpen
- Gennemgang af styringens opsætning
- Gennemgang af evt. fejlmeddelelser, som måtte være opstået i forbindelse med drift af Varmepumpen
- Optimering af cirkulationspumperne
- Indregulering af termoventilen ved behov

5.1.5 Luft til luft varmepumper:

- Visuel kontrol af synlige samlinger på kølemiddlrør
- Tjek af Varmepumpens tryk og temperaturmåling
- Rens af diverse filtre

- Gennemgang af evt. fejlmeddelelser, som måtte være opstået i forbindelse med drift af Varmepumpen

5.1.6 Serviceeftersynet gennemføres primært i perioden 1. maj til 30. september fra mandag til fredag mellem kl. 8.00 og kl. 16.00. Tidspunktet for serviceeftersynet fastsættes som udgangspunkt af Bosch med forudgående orientering af Kunden. Serviceeftersynet kan blive udført op til 3 måneder før kontraktudløb af hensyn til planlægningen.

5.1.7 I tilfælde af varslet tidspunkt for serviceeftersynet, jf. pkt. 5.1.6, og adgang til Kundens Varmepumpe ikke er mulig, fremsender Bosch en faktura til Kunden på et grundgebyr i henhold til den til enhver tid gældende Bosch prisliste. Grundgebyret ved tegning af kontrakt udgør for nuværende DKK 1.300,00 inkl. moms pr. servicebesøg.

5.1.8 Leverede reservedele og udførte reparationer i henhold til Bosch Basis Serviceaftaler afregnes i overensstemmelse med de til enhver tid gældende Bosch listepriser.

5.2 Bosch Udvidet - Kræver opkobling til internettet.

5.2.1 Bosch Udvidet indeholder ét årligt serviceeftersyn af Kundens Varmepumpe (svarende til Bosch Basis, jf. pkt. 5.1) samt tilkald med tilhørende assistance ved Varmepumpens driftsstop eller funktionsfejl. Med Bosch Udvidet har Kunden således ret til at tilkalde Bosch i tilfælde af Kundens behov for (i) assistance til fejlfinding, (ii) assistance til igangsætning (pr. telefon, hvis muligt), (iii) udbedring af fejl, eller (iv) evt. midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele.

5.2.2 Herudover omfatter Bosch Udvidet et års ekstra garanti på hele produktet regnet fra opstartsdatoen.

5.2.3 Kundens fejlmelding i forbindelse med driftsstop eller funktionsfejl skal ske til Bosch på tlf. 7020 8825 eller på vp-service@dk.bosch.com.

5.2.4 Perioden 1. oktober til 30. april mellem kl. 8.00 og kl. 20.00 alle ugens dage, inkl. helligdage

5.2.4.1 Kunden får besøg af eller henvendelse fra en Bosch Servicetekniker eller en til Bosch tilknyttet Bosch Service Partner hurtigst muligt efter Kundens fejlmelding.

5.2.4.2 Kontakter Kunden Bosch pr. telefon mandag til torsdag mellem kl. 8.00 og kl. 16.00 og fredag mellem kl. 8.00 og kl. 13.00, vil Kunden blive vejledt og serviceret af uddannede og kvalificerede Bosch Serviceteknikere.

5.2.4.3 Er Varmepumpens driftsforstyrrelse af omfattende karakter og opstået i weekender, på helligdage eller efter kl. 16.00 på hverdage, foretager Bosch som udgangspunkt en midlertidig afhjælpning. Reparation vil herefter blive udført senere efter nærmere aftale.

5.2.4.4 Varmepumpen skal være opkoblet til internettet hvis gateway er medleveret. Driftsforstyrrelser kan afhjælpes hurtigt når data er tilgængelige via internettet. Det er internet opkoblingen som er udgangspunktet for fejlafhjælpning via telefon.

5.2.5 Perioden 1. maj til 30. september mellem kl. 8.00 og kl. 16.00 (mandag til torsdag) og mellem kl. 8.00 og kl. 13.00 (fredag)

5.2.5.1 Kunden får besøg af eller henvendelse fra en Bosch servicetekniker eller en til Bosch tilknyttet Bosch Service Partner hurtigst muligt efter Kundens fejlmelding. Serviceaftalen omfatter ikke fejlmeldinger på helligdage, 1. maj samt Grundlovsdag.

5.2.5.2 Kontakter Kunden Bosch pr. telefon mandag til torsdag mellem kl. 8.00 og kl. 16.00 og fredag mellem kl. 8.00 og kl. 13.00, vil Kunden blive vejledt og serviceret af uddannede og kvalificerede Bosch Serviceteknikere.

5.2.5.3 Er Varmepumpens driftsforstyrrelse af omfattende karakter, foretager Bosch som udgangspunkt en midlertidig afhjælpning. Reparation vil herefter blive udført senere efter nærmere aftale.

5.3 Bosch Premium – Kræver opkobling til internettet.

OBS: (Dette produkt sælges ikke i Danmark)

5.3.1 Bosch Premium indeholder ét årligt serviceeftersyn af Kundens Varmepumpe samt tilkald med tilhørende assistance ved Varmepumpens driftsstop eller funktionsfejl (svarende til Bosch Udvidet, jf. pkt. 5.2). Herudover dækker Bosch Premium Serviceaftalen evt. udgifter til nødvendige reservedele med undtagelse af brugsvandstanke, brugsvandsvekslere og buffertanke.

5.3.2 Kunden kan alene indgå en Bosch Premium Serviceaftale med Bosch, hvis varmpumpen er opkoblet til internettet, og såfremt Bosch har idriftsat Varmepumpen eller godkendt installationen ved et fysisk besøg. Bosch Premium Serviceaftalen skal indgås senest 24 måneder efter idriftsættelsen af Varmepumpen. Der kan mod betaling af et tillæg tilkøbes en Bosch Premium Serviceaftale i op til 5 år efter installationsdatoen.

5.3.3 En Bosch Premium serviceaftale har en produktspecifik udløbsdato svarende til 15 år fra idriftsættelsen af varmpumpen. Ved udløb overgår aftalen automatisk til serviceaftalen Bosch Udvidet.

5.3.4 Efter det 12 år fra installationsdatoen, er det Bosch diskretionære beslutning om en reparations skal udføres, hvis reparationsudgiften vurderes at blive større end restværdien af varmpumpen. Restværdien udregnes lineært ud fra Bosch listepriisen på installationsdatoen.

5.3.5 Kunden kan vælge mellem en af to løsningsmuligheder: Enten (i) en reparation af varmpumpen med en egenbetaling eller (ii) en rabat på en ny varmpumpe. Løsning (i) udløser en egenbetaling på 50% af udgiften for reparationen af varmpumpen. Løsning (ii) resulterer i et tilbud på et nyt Bosch produkt til reduceret pris af den aktuelle Bosch listepriis. Installationsprisen for udskiftningen betales af kunden.

6. FORUDSÆTNINGER

Bosch indgår alene en Serviceaftale med Kunden, når følgende forudsætninger er opfyldt:

- Kundens luft til vand varmpumpe eller jordvarmpumpe er installeret af en installatør med godkendt kvalitetsstyringssystem med indeholdt garantiordning i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning mv.
- Kundens luft til luft varmpumpe er installeret af et anerkendt kølefirma eller en montør med KMO-certifikat i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning mv.
- Kundens indgåelse af en Bosch Premium Serviceaftale forudsætter, at varmpumpen er opkoblet til internettet, samt at Bosch har udført opstart og indreguleret Varmepumpen eller har godkendt installationen ved et fysisk

- Besøg. Bosch Premium Serviceaftalen skal indgås senest 24 måneder efter installationsdatoen, jf. pkt. 5.3.2.
- Installationen mv. af Kundens Varmepumpe er udført i overensstemmelse med den til Varmepumpen medfølgende bruger- og installationsvejledning.
 - Kundens Varmepumpe er efter endt installation registreret af installatøren via Bosch Partner Portalen: <https://bosch-dk-home.thernov.com> eller af kunden selv via Bosch kundeservice på tlf. 4489 8148.
 - Kunden foretager korrekt vandpåfyldning med korrekt vandkvalitet på Varmepumpen i overensstemmelse med den til Varmepumpen medfølgende bruger- og installationsvejledning.
 - Kundens Varmepumpe har gennemgået de obligatoriske serviceeftersyn af Bosch eller et/en autoriseret eller anerkendt firma/installatør/montør i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning.
 - For så vidt angår luft til luft varmepumper under 1 kg kølemiddel er det endvidere en forudsætning, at Kundens luft til luft varmepumpe - i overensstemmelse med den medfølgende bruger- og installationsvejledning – har gennemgået serviceeftersyn af Bosch eller et anerkendt kølefirma eller en montør med KMO-certifikat henholdsvis 2 og 4 år efter installationen heraf.
 - Det påhviler Kunden at sikre, at Varmepumpen er lettilgængelig i forbindelse med udførelse af serviceeftersyn, fejlfinding og/eller reparation som beskrevet i installationsvejledningen. Såfremt Kunden ikke sørger for en sådan tilgængelighed af Varmepumpen, er Kunden forpligtet til at afholde de udgifter, der måtte være forbundet hermed for Bosch. Det gælder fx udgifter, der skyldes den ekstra tid, som pågældende Bosch Servicetekniker eller Bosch Service Partner må anvende med henblik på at skabe adgang til Varmepumpen samt udgifter til reetablering af eventuelle skader, der måtte være opstået i forbindelse med at skabe adgang til Varmepumpen.
 - Boschs indgåelse af en Serviceaftale forudsætter, at Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau eller er i restance med andre betalinger til Bosch-koncernen. Bosch er alene forpligtet i henhold til en Serviceaftale, hvis Bosch kan kreditgodkende Kunden.
- ## 7. FORBEHOLD
- 7.1 Det er Boschs diskretionære beslutning, om en Serviceaftale ønskes indgået med Kunden.
- 7.2 Indsigelser vedrørende mangelfuld service eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles Bosch som udgangspunkt senest 15 dage eller i øvrigt i rimelig tid efter servicearbejdets udførelse.
- 7.3 Bosch er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder vedrørende komponenter, reservedele mv.
- 7.4 Bosch kan forlange, at Kunden udfører forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på Varmepumpen som følge af konstaterede skader, fejl og mangler i centralvarmeanlæg, elinstallation mv. Foretager Kunden ikke de påkrævede forebyggende foranstaltninger, er Bosch berettiget til at ophæve Serviceaftalen uden varsel.
- ## 8. SERVICEAFTALEN DÆKKER IKKE
- Udskiftning af varmtvandsbeholdere eller udsyring/rensning af rør eller varmespiraler i varmtvandsbeholdere/bufferbeholdere
 - Udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholderen
 - Udskiftning af shunt/shuntpumpe samt brugsvandpumpe
 - Udskiftning af eksterne ekspansionsbeholdere
 - Arbejde, der skal udføres på bygningsdele
 - Demontering af Varmepumpen, skabe eller hylder, hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt samt særlige foranstaltninger, der er nødvendige for at udføre servicearbejdet, herunder brug af lift, kran og stillads
 - Skader på anlægget, der er eller ville være omfattet af en sædvanlig bygnings- eller fritidshusforsikring eller selvrisko under sådanne forsikringsskader, idet Kunden er forpligtet til at holde anlægget forsikret

- Fejl, der er forårsaget som følge af manglende vedligeholdelse og/eller eftersyn, hærverk, frost- eller vandskade
- Udkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter anvisninger fra en Bosch Service-tekniker
- Skader eller fejl på ukurante komponenter
- Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer
- Skader eller fejl på eller forårsaget af husets elinstallationer
- Fejl ved brugsvandsinstallationer
- Skader eller fejl i den varmefordelende del af anlægget (fx rør og radiatorer og gulvvarmekomponenter)
- Skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (fx solvarmeanlæg)
- Udkald til strømsvigt, vandpåfyldning, væskepåfyldning, fejlbetjening af Varmepumpen eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen
- Antifrostvæske til jordkredsen
- Kølemiddel til kølekredsen
- Fejlmonteret GSM-modul
- Fejlplaceret GSM-modul
- Manglende dækning fra teleudbyder på anlæg med GSM-modul
- Reparation af jordslanger, brøndboringer mv.
- Rengøring af fordampere og kondensator, og afvaskning af luft til luft varmepumpens inde- og udedel
- Rengøring af fordampere og afvaskning af udedel på luft til vand varmepumper

9. GARANTI

Bosch yder alene Kunden garanti i det omfang, det fremgår af fakturaen, ordrebekræftelsen eller en garanti udleveret særskilt. I forbrugerkøb berører eventuelle garantier ikke Kundens ufravigelige rettigheder efter købeloven.

10. ANSVAR

- 10.1 Bosch er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til Serviceaftalen og Betingelserne. Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til Serviceaftalen, afhjælper Bosch manglerne inden for rimelig tid. Bosch bærer på intet tidspunkt ansvar for

tab, der sker som følge af mangler ved Varmepumperne (medmindre et ansvar følger af enten købeloven eller en af Bosch afgivet garanti) eller installationsydelsen (hvis foretaget af andre end Bosch og et ansvar ikke følger af enten købeloven eller en af Bosch afgivet garanti), som Bosch har afhjulpet inden for en rimelig tid.

- 10.2 Parterne er i øvrigt ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet fremgår af Betingelserne. Bosch er dog uden ansvar for den erhvervsdrivende Kundes eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, medmindre Bosch har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. For reservedele kan Købelovens mangelregler finde anvendelse.

11. OVERDRAGELSE

- 11.1 Hvis Kunden overdrager ejendommen, hvor Varmepumpen er placeret, kan den nye ejer indtræde i Serviceaftalen, medmindre den nye ejer efter Boschs vurdering ikke opfylder Betingelserne.

- 11.2 Kunden har ikke ret til hverken helt eller delvist at overdrage rettigheder eller forpligtelser ifølge Serviceaftalen uden Bosch forudgående skriftlige samtykke. Bosch må uden Kundens samtykke overdrage Serviceaftalen til tredjemand.

12. KUNDEDATA

- 12.1 Bosch er ansvarlig for de personoplysninger, Kunden afgiver, når der indgås en Serviceaftale. Bosch anvender og opbevarer de indsamlede oplysninger i overensstemmelse med persondataloven.

- 12.2 Personoplysningerne, som Bosch opbevarer, er Kundens navn, kontaktinformationer, herunder e-mailadresse, fysisk adresse samt telefonnummer.

- 12.3 Bosch benytter oplysningerne til opfyldelse af Serviceaftalen og til fremsendelse af markedsføringsmateriale i den udstrækning, det er i overensstemmelse med gældende ret.

- 12.4 Bosch opbevarer alene Kundens personoplysninger i et tidsrum, der er nødvendigt af hensyn til de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet og registreret. Herefter slettes personoplysningerne.

- 12.5 Kundens personoplysninger registreret hos Bosch deles med selskaber i Bosch-koncernen og Boschs

øvrige samarbejdspartnere i det omfang, det er nødvendigt, for at Bosch kan efterleve Serviceaftalen.

12.6 Kunden kan altid henvende sig til Bosch kundeservice på tlf. 7020 8825 eller via vpser-vice@dk.bosch.com og få oplyst hvilke oplysninger, der behandles om Kunden, få rettet ukorrekte oplysninger, bede om at få oplysningerne slettet eller trække et samtykke til markedsføring tilbage.

12.7 Ændringer i Kundens kontaktoplysninger, herunder e-mailadresse og telefonnummer, skal oplyses til Bosch hurtigst muligt efter ændringen. Det er Kundens ansvar, hvis Kunden ikke modtager vigtige meddelelser mv. fra Bosch, fordi Kunden ikke har ajourført sine oplysninger.

13. PRISER OG BETALING

13.1 Bosch tilbyder Ydelserne til Kunden til de på <https://www.bosch-homecomfort.com/dk/da/privat/service/bestil-serviceaftale/> angivne priser.

13.2 Priserne indeksreguleres første gang den 1. november 2023 med den procentvise stigning i det af Danmarks Statistik beregnede nettoprisindeks (juli 2015=100).

13.3 Uanset udviklingen i nettoprisindekset vil prisreguleringen indeholde den procentvise stigning af de ændringer der ske i forhold til indirekte skatter og afgifter samt moms. Indeksreguleringen bliver foretaget uden varsel.

13.4 Bosch Premium indeksreguleres udover det i punkt 13.2 og 13.3 anførte også efter Boschs årlige reservedelsregulering.

13.5 Foruden indeksregulering af priserne har Bosch til enhver tid ret til at ændre priserne med 3 måneders varsel.

13.6 Serviceaftalen samt evt. yderligere arbejde, herunder reservedelsforbrug mv., forfalder til betaling på forfaldsdatoen angivet i den af Bosch udstedte faktura.

14. AFTALEPERIODE OG OPSIGELSE

14.1 Serviceaftalen er et løbende abonnement, der fortsætter indtil abonnementet opsiges af Kunden. Kunden kan til enhver tid opsiges Serviceaftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

14.2 Hvis Kundens Bosch Basis Serviceaftale (jf. pkt. 5.1) ophører før slutningen af en abonnementsperiode, modtager Kunden en forholdsmæssig tilbagebetaling, hvis Bosch ikke har foretaget det årlige serviceeftersyn af Kundens Varmepumpe i den løbende abonnementsperiode. Har Bosch udført det årlige serviceeftersyn af Kundens Varmepumpe i den løbende abonnementsperiode, hvor Bosch Serviceaftalen ophører, modtager Kunden ingen tilbagebetaling.

14.3 Hvis Kundens Serviceaftale af typerne Bosch Udvidet (pkt. 5.2) og Bosch Premium (pkt. 5.3) ophører før slutningen af en abonnementsperiode, modtager Kunden en forholdsmæssig tilbagebetaling fratrukket første udkaldsgebyr, hvis Bosch ikke har foretaget det årlige serviceeftersyn af Kundens Varmepumpe, og der ikke har været et udkald i den løbende abonnementsperiode. Har Bosch udført det årlige serviceeftersyn af Kundens Varmepumpe eller har der været ét udkald i den løbende abonnementsperiode, hvor de nævnte typer Serviceaftaler ophører, modtager Kunden ingen tilbagebetaling.

14.4 Opsigelse af Kundens Serviceaftale kan dette ske ved kontakt til Bosch kundeservice på tlf. 7020 8825 eller vpser-vice@dk.bosch.com.

15. MISLIGHOLDELSE

15.1 Hvis en af Serviceaftalens parter væsentligt misligholder sine forpligtelser i Serviceaftalen, har den anden part ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Kundens væsentlige misligholdelse er bl.a. manglende betaling, eller at Kunden efter påbud fra Bosch undlader at give Bosch adgang til installationsadressen samt Kundens undladelse af at foretage de påpegede og nødvendige forebyggende foranstaltninger.

15.2 I forbindelse med en parts ophævelse af Serviceaftalen, skal den anden part erstatte dennes tab. Boschs ansvar er begrænset som anført i pkt. 10.

15.3 Ved Kundens dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Bosch straks underrettes herom.

16. FORCE MAJEURE

16.1 I tilfælde af force majeure er Bosch berettiget til, uden ansvar over for Kunden, at annullere det/den

**BOSCH**

pågældende salg, levering, montering og/eller servicering.

- 16.2 Force majeure foreligger blandt andet, hvis Bosch eller dennes underleverandør og/eller transportør forhindres i at opfylde en aftale som følge af krig, borgerkrig, oprør, terror, offentlige restriktioner, import- eller eksportforbud, blokade, strejke, arbejdsnedlæggelse, naturkatastrofer, herunder, men ikke begrænset til, jordskælv, stormflod, omfattende oversvømmelse, skypumpe og vulkanudbrud, eller lignende, som ikke burde være forudset af Bosch på tidspunktet for aftalens indgåelse.

17. VILKÅRSÆNDRINGER

- 17.1 Bosch har ret til at ændre Betingelserne, herunder priserne, med et af Bosch fastsat forudgående varsel. Hvis ændringerne skyldes regulatoriske forhold, herunder ændret lovgivning eller påbud fra offentlige myndigheder, der ligger uden for Boschs kontrol, er Kunden dog forpligtet til at overholde ændringerne, når Bosch har givet meddelelse om dette.
- 17.2 Varsling af ændringer og øvrige meddelelser om dette kan bl.a. ske på Boschs hjemmeside (www.bosch-homecomfort.dk), i dagspressen eller på faktura.

18. FORBRUGERKLAGENÆVNET OG MANGLER

Hvis Kunden er utilfreds med Boschs håndtering af Serviceaftalen eller andet, bedes Kunden kontakte Bosch på tlf. 7020 8825 eller via vpSERVICE@dk.bosch.com. Hvis Kunden herefter fortsat er utilfreds med Boschs håndtering af en reklamation eller andet, kan Kunden klage til Forbrugerklagenævnet, hvis de nærmere betingelser herfor er opfyldt. Se www.kfst.dk. Købelovens mangelregler kan finde anvendelse.

19. LOVVALG OG VÆRNETING

- 19.1 Aftalen mellem Bosch og Kunden, herunder fortolkning og udfyldning af Betingelserne, er underlagt dansk ret.
- 19.2 Enhver tvist mellem Bosch og Kunden skal afgøres ved de danske domstole, og sagen skal i første instans anlægges ved Boschs hjemting, medmindre ufravigelig lovgivning tilsiger andet.

20.

KONTAKT

Robert Bosch A/S
CVR-nummer: 55112819
Telegrafvej 1
2750 Ballerup
Telefon: 7020 8825
E-mail: vpSERVICE@dk.bosch.com
Website: www.bosch-homecomfort.dk