

# SERVICEBESTEMMELSER

*Rens, inhibitorbehandling, elektrolyse og legionellaservice*

*Revideret 20-01-2026*



Disse servicebestemmelser gælder for Krüger A/S, CVR-nr. 57446412, der markedsfører sig under navnet Veolia (herefter benævnt 'Veolia').

Servicebestemmelserne gælder for Veolias ydelser inden for rens, inhibitorbehandling, elektrolyse og legionellaservice. Bestemmelserne er underlagt og skal læses i sammenhæng med vores til enhver tid gældende salgs- og leveringsbetingelser (Ver. 01.01.2023 eller nyere), som har forrang i tilfælde af uoverensstemmelser.

## 1. Generelt

- a. Veolia fremsender advisering pr. mail til ejendommen forud for servicebesøg, men kun ved service på anlæg, hvor varmeproduktionen forstyrres. Kunden er ansvarlig for at advisere beboere, f.eks. ved opsætning af dørsedler. Adviseringssedler kan rekvireres ved henvendelse til os.
- b. Kunder med anlæg, der serviceres af Veolia i fast turnus eller efter bestilling, og hvor driften ikke forstyrres, modtager ikke advisering, medmindre andet er skriftligt aftalt.
- c. Ved service på vekslere, beholdere og rørsystemer skal der – medmindre andet fremgår skriftligt af tilbud eller kontrakt – være adgang til koldt vand, funktionsdygtig kloak eller pumpebrønd samt elforsyning (minimum 10A/230V) i samme rum som arbejdsstedet.
- d. Alle ventiler og afbrydere til anlæg, herunder pumper og motorværn, skal være tilgængelige og kunne betjenes sikkert og forsvarligt forud for vores fremmøde.
- e. Veolia påtager sig intet ansvar for skader, der opstår som følge af ændret vandtryk under eller efter service.
- f. Veolia anvender aldrig et arbejdsstryk, der overstiger sikkerhedsventilens angivne maksimum tryk.
- g. Ved arbejde i begrænsede rum (confined spaces) stiller Arbejdstilsynet krav om tilstedeværelse af en instrueret og egnede sikkerhedsvagt ved entré og arbejde inde i beholdere. Veolia kan stille en sådan vagt til rådighed mod særskilt betaling, såfremt dette er aftalt senest otte arbejdsdage før besøget.
- h. Adgangsveje til og fra arbejdsstedet skal være forsvarligt indrettet, så arbejdet kan udføres sikkert og uden unødigt risiko.
- i. Ved særlige anlæg kan det være nødvendigt at udarbejde en arbejdspladsvurdering forud for besøget. Eventuelle nødvendige tilretninger af arbejdsstedet foretages af kunden for dennes regning.
- j. Såfremt forholdene på stedet vurderes som uforsvarlige ved fremmøde, forbeholder Veolia sig retten til at aflyse uden kompensation.
- k. Hvor ventilation er påkrævet for arbejdets udførelse, kan Veolia anvende friskluftforsynet åndedrætsværn og/eller udsugning. Udstyret lejes af Veolia til kunden efter forudgående aftale.

- l. Uden for særskilt tilbud eller aftalt serviceydelse er udgifter til reparation eller udskiftning af rør, fittings, pakninger, ventiler, vandprøver, isolering, pumper m.v. ikke inkluderet. Sådanne opgaver kan udføres efter regning af Veolia eller autoriserede partnere, medmindre andet fremgår af skriftligt tilbud eller kontrakt.
- m. Ved aflysning af et besøg op til otte arbejdsdage før planlagt fremmøde – både for nye installationer og bekræftede servicebesøg eller ved anlægsfejl, som er anvist af Veolia – kan der opkræves et beløb svarende til serviceydelsens pris, dog minimum DKK 1.995 ekskl. moms.
- n. Serviceaftalen omfatter ikke nye teknologier eller funktioner, der udvikles efter aftalens indgåelse, medmindre dette eksplicit er aftalt med kunden.
- o. Den årlige serviceydelse kan udføres med et planlægningsinterval på mellem 10 og 14 måneder, medmindre andet er aftalt, uden at dette anses som misligholdelse af serviceaftalen.
- p. Reklamationer skal altid meddeles telefonisk til Veolia forud for eventuel udbedring af tredjepart. Derudover anbefales skriftlig bekræftelse i henhold til gældende salgs- og leveringsbetingelser. Henvendelse sker på tlf. 43 45 16 76 i normal arbejdstid eller tlf. 70 25 16 76 uden for normal arbejdstid. Reklamation bør ske senest dagen efter servicebesøget.
- q. Er der krav fra kundens forsikringssselskab om aftale i forbindelse med “varmt arbejde”, er det kundens pligt at informere Veolia forud for servicebesøget.
- r. Pålægges Veolia at udføre administrationsopgaver, der ikke er direkte forbundet med den aftalte ydelse, faktureres dette efter regning. Eksempler kan være særskilte dokumentationskrav, portallogins eller forsikringsadministration.
- s. Ved arbejde hos kunden skal kunden vederlagsfrit stille parkeringsplads til rådighed. Manglende mulighed kan medføre fakturering af eventuelle parkeringsudgifter.

## **2. Afsyring af vekslere, kedler og beholdere i kontrakt hos kunden**

- a. Der aftappes vand fra anlæg og tilsluttes udstyr, pumpe og slangemateriel på anviste eller etablerede studse, som er adskilt fra øvrige rørsystemer med afspærringsventiler.
- b. Der foretages eventuel affedtning før afsyring og derefter neutralisering og skylning af vekslere eller overflade i varmtvandsbeholderen/kedlen.
- c. Afrigning, oprydning og påfyldning af vand på anlægget.
- d. Efterfølgende kontrolmåling af pH værdi.
- e. Timeløn, kemikalier til affedtning og afsyring samt transportomkostninger er indeholdt i serviceprisen, medmindre andet fremgår af tilbud eller kontrakt.
- f. Pakninger og eventuelle anoder er ikke inkluderet.
- g. Kemikalier anvendt til behandling af aluminiumskedler, plastbelagte overflader og centralvarmerør indkøbes specifikt og faktureres særskilt efter gældende dagspris. Eventuelt restprodukt opbevares på kundens adresse til næste service, medmindre andet er aftalt. Ønskes restproduktet bortskaffet, sker dette ved korrekt destruktions af Veolia mod særskilt gebyr.
- h. På anlæg hvor afsyring eller affedtning ikke kan udføres uden risiko for skade på pumper, elektriske komponenter, ekspansionsbeholdere eller som følge af defekte ventiler eller anlæggets generelle tilstand, forbeholder Veolia sig ret til at aflyse servicebesøget uden compensation.
- i. Ved afsyring af varmtvandsbeholdere, rørvekslere og rørsystemer kan der opstå midlertidig misfarvning af vandet (rødt eller gulligt). Kunden opfordres til straks at kontakte Veolia ved uønskede følgevirkninger. Veolia kan ikke garantere, at afsyringen opnår den ønskede effekt, idet dette kan afhænge af tilstande på f.eks. primærsiden eller funktionsfejl i varmeveksleren.

### 3. Afsyring af vekslere, kedler og beholdere uden fast service hos kunden

- a. Der aftappes vand fra anlæg og tilsluttes udstyr, pumpe og slangemateriel på anviste eller etablerede studse, som er adskilt fra øvrige rørsystemer med afspærringsventiler
- b. Der foretages eventuel affedtning før afsyring og derefter neutralisering og skylning af vekslere eller overflade i varmtvandsbeholderen/kedlen.
- c. Afrigning, oprydning og påfyldning af vand på anlægget.
- d. Efterfølgende kontrolmåling af anlægsvand Se 2. D.
- e. Timeløn, kemikalier til affedtning og afsyring samt transportomkostninger faktureres separat efter gældende dagspris, medmindre andet fremgår af tilbud.
- f. Pakninger og eventuelle anoder er ikke inkluderet.
- g. Kemikalier anvendt til behandling af blandt andet aluminiumskedler, plastbelagte overflader og centralvarmerør indkøbes specifikt og faktureres særskilt efter gældende dagspris. Eventuelt restprodukt opbevares på kundens adresse til næste service, medmindre andet er aftalt. Ønskes restproduktet bortskaffet, sker dette ved korrekt destruktions af Veolia mod særskilt gebyr.
- h. På anlæg hvor afsyring eller affedtning ikke kan udføres uden risiko for skade på pumper, elektriske komponenter, ekspansionsbeholdere eller som følge af defekte ventiler eller anlæggets generelle tilstand, forbeholder Veolia sig ret til at aflyse servicebesøget uden kompensation.
- i. Service tilbydes kun i det omfang, kapaciteten tillader det. Henvendelser vurderes individuelt fra sag til sag.
- j. Ved afsyring af varmtvandsbeholdere, rørvekslere og rørsystemer kan der forekomme midlertidig misfarvning af vandet (rødt eller gulligt). Kunden opfordres til straks at kontakte Veolia ved uønskede følgevirkninger. Veolia kan ikke garantere, at afsyringen opnår den ønskede effekt, idet dette kan afhænge af forhold på f.eks. primærsiden eller funktionsfejl i varmeveksleren.

### 4. Afsyring af indleverede vekslere hos Veolia – service i kontrakt eller tilbud

- a. Alle ordrer vedrørende afsyring af vekslere skal være aftalt forud med en sælger hos Veolia inden levering.
- b. Alle vekslere skal ved indlevering være tydeligt mærket med afsender, telefonnummer, e-mailadresse, vekslertype (centralvarme eller brugsvand), mærkning af primær- og sekundærside, navn på ansvarlig Veolia-sælger samt tidspunkt for indlevering.
- c. Vekslere skal afleveres til Veolias varemottagelse mod kvittering. Veolia påtager sig intet ansvar for enheder, som stilles andre steder uoplyst og/eller umærket.
- d. Brugsvands- og centralvarmevekslere, der er aftalt til afsyring og/eller affedtning, skal afleveres rettidigt på aftalte dato og senest kl. 12.00. Opgaven forventes udført inden for løbende dag plus 2 arbejdsdage, medmindre andet angivet i tilbud.
- e. Centralvarmevekslere kan pålægges dobbelt pris, da disse skal lude behandles inden afsyring.
- f. Der tages forbehold for den oplyste pris, hvis den modtagne vekslertype afviger fra de oplysninger kunden har oplyst.
- g. Dokumentation for trykdifferenstest før og efter afsyring samt efterfølgende tryktest udarbejdes kun, hvis kunden forudgående har bestilt dette. Kunden skal forud sende oplysninger om vekslertypen samt af Veolia ønskede kontaktoplysninger. Mangler disse oplysninger, kan der opkræves ekstra omkostninger i forhold til den oplyste pris.
- h. Veolia tilstræber sig at løse denne type opgaver hurtigst muligt, men kunden kan kun efter eksplicit aftale med vores sælgere og Veolia's planlægning (Backoffice) garanteres det, der er beskrevet i punkt D.

## 5. Rensning af beholder - Service i kontrakt

Følgende arbejde er indeholdt i servicen.

- a. Afspærring, tømning og ventilering af beholderen
- b. Hydrogentest hvis der er installeret korrosionsbeskyttelse vha. elektrolyse
- c. Kontrol af anode
- d. Mekanisk rensning
- e. Højtryksrensning hvis muligt
- f. Fyldning af beholder og igangsætning
- g. Oprydning og overlevering til kunde
- h. Reservedele såsom anoder og pakninger samt øvrigt forbrugsmateriale faktureres særskilt efter gældende dagspris

## 6. Rensning af beholder - Service uden kontrakt

Følgende arbejde er indeholdt i servicen.

- a. Beholder luftes via manuel udluftningsventil for at udlufte for brint
- b. Afspærring, tømning og ventilering af beholderen
- c. Hydrogentest hvis der er installeret korrosionsbeskyttelse vha. elektrolyse
- d. Kontrol af anode
- e. Mekanisk rensning
- f. Højtryksrensning hvis muligt
- g. Fyldning af beholder og igangsætning
- h. Oprydning og overlevering til kunde
- i. Reservedele såsom anoder og pakninger samt øvrigt forbrugsmateriale faktureres særskilt efter gældende dagspris
- j. Uden for kontrakt tilbydes service kun i det omfang kapaciteten tillader det. Henvendelser vurderes individuelt fra sag til sag
- k. Teknisk support faktureres efter medgået tid og gældende timepris

## 7. MES - Mikro Elektrolyse System - Installation

- a. Prisen inkluderer reaktor, kontrolenhed, én indreguleringsventil, udslamningsventil med motor samt indregulering af MES-anlægget
- b. Vandmåler med pulsgiver tilbydes separat, hvis der er behov herfor
- c. Alt monteringsarbejde, herunder VVS- og el-arbejde, er uden for Veolias leverance
- d. Korrigerende arbejde og rådgivning som følge af mangelfuldt monteringsarbejde udført af tredjepart sker for kundens regning
- e. Installationen skal udføres i overensstemmelse med den installationsvejledning, der leveres sammen med anlægget. Korrekt installation er en forudsætning for service udført af Veolia samt for optimal drift og support

## 8. MES - Mikro Elektrolyse System - Service i kontakt

- a. Reaktoren udskiftes med et interval på 6–12 måneder afhængigt af vandforbruget
- b. Hvis vandforbruget (målt i m<sup>3</sup>) overstiger anlæggets dimensionerede kapacitet, anbefaler Veolia en større løsning
- c. Udskiftning af reservedele relateret til den oprindelige installation er inkluderet i serviceabonnementet
- d. Udskiftning af tilkøbte optioner, såsom vandmålere, samt udskiftning af kontrolenhed i forbindelse med produktionsophør, er ikke inkluderet i serviceabonnementet
- e. Teknisk support on-site

**9. MES - Mikro Elektrolyse System - Service uden kontakt**

- a. Udskiftning af en eller flere reaktorer udføres kun efter forudgående aftale
- b. Reservedele og øvrigt forbrugsmateriale faktureres separat efter gældende dagspris
- c. Uden for kontrakt tilbydes service kun i det omfang kapaciteten tillader det. Henvendelser vurderes individuelt fra sag til sag
- d. Teknisk support faktureres efter medgået tid og gældende timepris

**10. BES – Beholder Elektrolyse System – Installation**

- a. Prisen inkluderer anoder, kontrolenhed, reedkontakt til eventuel vandmåler samt opstart af BES-anlæg
- b. Rensning af varmtvandsbeholder og montage af anoder i denne er en del af leverancen
- c. Vandmåler med pulsgiver tilbydes separat, hvis der er behov herfor
- d. Alt monteringsarbejde, herunder VVS- og el-arbejde, er uden for Veolias leverance
- e. Installationen skal udføres i overensstemmelse med den installationsvejledning, der leveres sammen med anlægget. Korrekt installation er en forudsætning for optimal drift og support fra Veolia

**11. BES – Beholder Elektrolyse System – Service i kontrakt**

Serviceaftalen er en "alt inklusiv"-aftale, hvor følgende ydelser er indeholdt.

- a. Beholder luftes via manuel udluftningsventil for at udlufte for brint
- b. Afspærring, tømning og ventilering af beholderen
- c. Hydrogentest hvis der er installeret korrosionsbeskyttelse vha. elektrolyse
- d. Kontrol af anode
- e. Mekanisk rensning
- f. Højtryksrensning hvis muligt
- g. Fyldning af beholder og igangsætning
- h. Oprydning og overlevering til kunde
- i. Teknisk rådgivning
- j. Udskiftning af reservedele relateret til den oprindelige installation er inkluderet i serviceabonnementet
- k. Tilkøbte optioner, såsom vandmåler, samt udskiftning af kontrolenhed i forbindelse med produktionsophør, er ikke inkluderet i serviceabonnementet

**12. BES – Beholder Elektrolyse System – Service uden kontrakt**

Følgende arbejde er indeholdt i servicen.

- a. Beholder luftes via manuel udluftningsventil for at udlufte for brint
- b. Afspærring, tømning og ventilering af beholderen
- c. Hydrogentest
- d. Kontrol af anode
- e. Mekanisk rensning
- f. Højtryksrensning hvis muligt
- g. Fyldning af beholder og igangsætning
- h. Oprydning og overlevering til kunde
- i. Reservedele såsom anoder og pakninger samt øvrigt forbrugsmateriale faktureres separat efter gældende dagspris
- j. Uden for kontrakt tilbydes service kun i det omfang kapaciteten tillader det. Henvendelser vurderes individuelt fra sag til sag
- k. Teknisk support faktureres efter medgået tid og gældende timepris

### **13. Korrokat – Katodisk beskyttelse med titantrådsanode – Installation**

- a. Prisen inkluderer anoder, kontrolenhed samt opstart af anlæg
- b. Rensning af varmtvandsbeholder og montage af anoder i denne er en del af leverancen
- c. Alt monteringsarbejde, herunder VVS- og el-arbejde, er uden for Veolia's leverance
- d. Installationen skal udføres i overensstemmelse med den installationsvejledning, der leveres sammen med anlægget. Korrekt installation er en forudsætning for optimal drift og support fra Veolia

### **14. Korrokat – Katodisk beskyttelse med titantrådsanode – Service i kontrakt**

Følgende arbejde er indeholdt i servicen.

- a. Beholder luftes via manuel udluftningsventil for at udlufte for brint
- b. Afspærring, tømning og ventilering af beholderen
- c. Hydrogentest
- d. Kontrol af anode
- e. Mekanisk rensning
- f. Højtryksrensning hvis muligt
- g. Fyldning af beholder og igangsætning
- h. Oprydning og overlevering til kunde
- i. Reservedele såsom pakninger samt øvrigt forbrugsmateriale faktureres separat efter gældende dagspris

### **15. Korrokat – Katodisk beskyttelse med titantrådsanode – Service uden kontrakt**

Følgende arbejde er indeholdt i servicen.

- a. Beholder luftes via manuel udluftningsventil for at udlufte for brint
- b. Afspærring, tømning og ventilering af beholderen
- c. Hydrogentest
- d. Kontrol af anode
- e. Mekanisk rensning
- f. Højtryksrensning hvis muligt
- g. Fyldning af beholder og igangsætning
- h. Oprydning og overlevering til kunde
- i. Reservedele såsom pakninger samt øvrigt forbrugsmateriale faktureres separat efter gældende dagspris
- j. Uden for kontrakt tilbydes service kun i det omfang kapaciteten tillader det. Henvendelser vurderes individuelt fra sag til sag
- k. Teknisk support faktureres efter medgået tid og gældende timepris

### **16. Bacterinator - Klordosering - Installation**

- a. Ophængning af anlæg
- b. Tilslutning til fremført el-udtag
- c. Fremføring og tilslutning af slanger til vandforsyning og doseringspunkt forudsætter forberedelse fra autoriseret VVS-installatør. Dette arbejde er ikke en del af Veolias montage
- d. Lovpligtig tilbagestrømssikring skal altid udføres af autoriseret VVS-installatør
- e. Indregulering af anlæg
- f. Træning af operatør i drift af anlægget
- g. Samlet tidsforbrug er baseret på et maksimalt timeforbrug på 7,4 timer. Yderligere tid faktureres efter gældende timepris. Det samme gælder ved forgæves kørsel

**17. Bacterinator – Klordosering – Service med kontrakt**

- a. Service udført efter gældende serviceskema i de relevante intervaller
- b. Servicen omfatter kontrol og afprøvning af anlægsspecifikke funktioner samt udskiftning af sliddele som angivet i driftsmanualen
- c. Udkald på anlægget i forbindelse med driftsforstyrrelser kan forventes udført inden for 6 arbejdsdage
- d. Hvis Veolia tilkaldes til udkald, og driftsansvaret ikke er overholdt af kunden, faktureres arbejdet efter regning. Kørsel afregnes særskilt.

**18. Klordosering Bacterinator (BT) Service uden kontrakt**

- a. Service udføres i henhold til gældende serviceskema i de relevante intervaller
- b. Servicen omfatter kontrol og afprøvning af anlægsspecifikke funktioner samt udskiftning af sliddele som angivet i driftsmanualen
- c. Udkald i forbindelse med driftsforstyrrelser prioriteres efter kunder med kontrakt og udføres efter regning. Kørsel afregnes særskilt
- d. Uden for kontrakt tilbydes service kun i det omfang kapaciteten tillader det. Henvendelser vurderes individuelt fra sag til sag
- e. Teknisk support faktureres efter medgået tid og gældende timepris

**19. Korrosionsinhibering på centralvarmesystemer - Service med kontrakt**

- a. Denne service udføres kun med aktiv serviceaftale
- b. Prøvetagning af centralvarmevand
- c. Eventuel påfyldning af HYDREX 1410 på centralvarmesystemet
- d. Gentagen prøvetagning af centralvarmevand, indtil korrekt værdi er opnået
- e. Der betales et fast beløb for to besøg i fyringssæsonen inkl. kørsel pr. besøg. Al kemi faktureres særskilt
- f. Der faktureres altid for hele 10-liters dunke. Eventuelt restprodukt efterlades til kundens disposition og anvendes ved efterfølgende påfyldning, før ny kemi faktureres
- g. Service udføres kun når centralvarmeanlægget er i drift, hvilket af Veolia defineres som perioden fra uge 40 til og med uge 19
- h. Der må af hensyn til anlægget ikke påføres mere end 30 liter HYDREX 1410 pr. 48 timer i et korrekt driftet anlæg med tilfredsstillende cirkulation. Overdosering kan medføre koagulering og tilstopning af veksler, ventiler og rør
- i. Ved behov for dosering over 30 liter kræves et opfølgende besøg, som afregnes særskilt ud over den normale servicepris. Dette kan eventuelt indgå i et tilbud
- j. Hvis kunden tømmer anlægget som led i eget arbejde (fx ved rørarbejde eller udskiftning af komponenter), bortfalder Veolias garanti for drift og korrosionsbeskyttelse, medmindre dette meddeles skriftligt til Veolia inden for fem arbejdsdage, og ny dosering aftales og gennemføres snarest herefter. Udgiften hertil påhviler kunden

**20. Trykreguleret rørs skyl (Rørs kyl+) – Service ved behov**

- a. Rørs kyl+ udføres kun efter forudgående tilbud. Ydelsen er ikke en del af en fast serviceaftale
- b. Arbejdet udføres på baggrund af et konkret tilbud baseret på kundens oplysninger og inspektion af synlige og tilgængelige dele af installationen
- c. Veolia påtager sig intet ansvar for skader som følge af ændret vandtryk under eller efter service
- d. Ved manglende gennemløb, der skyldes kalkaflejringer, kan Rørs kyl+ ikke nødvendigvis afhjælpe problemet. Hvis tilkalkning konstateres, stoppes arbejdet

- e. Veolia yder ikke garanti eller service på defekte eller uegnede komponenter, herunder ældre ventiltyper eller installationer, der ikke opfylder gældende funktionskrav
- f. Veolia påtager sig intet ansvar for tilstoppede perlatorer og/eller blandingsbatterier, da alle tapsteder skal være lukkede under gennemskyllning

#### **21. Kloring af rørsystem (Chokkloring) – Service ved behov**

- a. Chokkloring udføres kun efter forudgående tilbud. Ydelsen er ikke en del af en fast serviceaftale
- b. Arbejdet udføres på baggrund af et konkret tilbud baseret på kundens oplysninger og inspektion af synlige og tilgængelige dele af installationen
- c. Klor tilsættes og cirkuleres i vandsystemet. Det er en forudsætning for korrekt virkning, at anlægget har tilstrækkelig cirkulation
- d. Under kloringsperioden må der ikke tappes vand af anlægget. Veolia påtager sig ikke ansvar for skader som følge af manglende overholdelse heraf

#### **22. Cloudbaseret overvågning af anlæg (GSM) Installation**

- a. Overvågning af enkelte anlæg eller komplette varmecentraler tilbydes udelukkende til kunder med aktiv serviceaftale hos Veolia.
- b. Abonnementet opkræves årligt og kan kun opretholdes så længe serviceaftalen er aktiv.
- c. Installationen og programmeringen udføres altid efter forudgående tilbud
- d. Det er kundens eget ansvar at tilgå systemet og følge de driftsoplysninger, der fremkommer herfra. Veolia kan ikke gøres ansvarlig for anlæggets drift, men stiller udelukkende overvågningen til rådighed
- e. Eventuelle udvidelser eller mindre ændringer i programmering afregnes efter regning.
- f. Større ændringer, herunder ombygning eller væsentlig omprogrammering af systemet, kræver altid et nyt tilbud.
- g. Efter overdragelse af systemet til kunden er det alene kunden, der tilgår og administrerer overvågningen. Veolia har herefter ingen driftsmæssig rolle i systemet, medmindre andet er skriftligt aftalt