

Tibber's tilleggsvilkår for kjøp og installasjon av varmepumpe

1. Generelt

Disse vilkårene er del av avtale om kjøp og installasjon av varmepumpe («Kjøpet»). Kjøpet inkluderer varmepumpe («Varmepumpen») og installasjon av denne («Installasjonen»). Installasjon utføres av Tibbers installasjonspartner («Installasjonspartner»). Disse vilkårene gjelder sammen med bestillingen, ordrebekreftelsen og kjøpsvilkår for Tibber Store. Ved motstrid mellom disse tilleggsvilkårene og kjøpsvilkårene for Tibber Store, går tilleggsvilkårene foran.

Tibber har rett til å bruke underleverandører til å oppfylle sine forpliktelser i henhold til denne avtalen.

Disse vilkårene er gyldige fra og med 18-06-2026.

2. Parter

Kjøperen er den som er angitt som kjøper i bestillingen, heretter kalt «du», «deg», «din» eller «ditt». Selgeren er Tibber Norge AS, org nr. NO917245975, Hafstadvegen 38, 6800 Førde, heretter kalt «Tibber», «vi» eller «oss».

3. Kredittvurdering

Tibber har rett til å foreta kredittvurdering av deg før din bestilling aksepteres. Ved vurdering av kredittverdighet, kan Tibber, foruten offentlig tilgjengelige opplysninger, benytte egne kundeopplysninger og kredittopplysningsbyråer.

Tibber kan avvise en bestilling eller kreve sikkerhetstillegg fra deg dersom du ikke oppfyller Tibbers krav til kredittverdighet. Dersom bestillingen avslås, bortfaller avtalte rettigheter og forpliktelser for både deg og oss i sin helhet, likevel slik at uoppgjorte fordringer oppstått før bestillingen avslås ikke bortfaller. Gjenpartsbrev sendes fortrinnsvis elektronisk, alternativt per post.

4. Installasjon og klargjøring

4.1 Avtale om tidspunkt og tilgang

Tibber er ansvarlig for at du kontaktes for å avtale tidspunkt for Installasjonen. Kontakten vil vanligvis skje gjennom Installasjonspartner.

Installasjonspartneren vil gjennomgå forutsetningene for Installasjonen med deg, herunder eventuelle tillegg utover standardinstallasjonen som er inkludert i Kjøpet (se punkt 4.5 og 4.6). Du og Installasjonspartneren vil særskilt avtale Installasjonens endelige omfang og planlegge denne («Avtale om installasjon») i samsvar med Installasjonspartnerens særskilte vilkår, tjenestebeskrivelse og/eller tilsvarende dokumentasjon.

Du eller en myndig representant for deg, som må være minst 18 år, skal være til stede når installatøren kommer, og under hele besøket, og må være forberedt på å bistå med eventuelle spørsmål som måtte oppstå under installasjonen samt godkjenne den endelige installasjonen. Du forplikter deg til å gi tilgang til relevante steder, samt å være forberedt på installasjonsarbeidet. Dette inkluderer å legge til rette for at installatøren kan arbeide i rommet, samt på egnet måte å beskytte armaturer, overflater og lignende.

4.2 Klargjøring av installasjonssted og fysiske krav

Du er ansvarlig for at installasjonsstedet er klargjort for Installasjonen. Dette inkluderer blant annet:

- å sikre tilgang til strøm der Installasjonen skal utføres. Du dekker selv kostnadene for strøm som benyttes under Installasjonen
- å sørge for at installatøren har tilstrekkelig arbeidsplass og fri tilgang for å kunne gjennomføre Installasjonen
- å beskytte inventar, overflater og lignende som kan være utsatt under arbeidet
- å sikre at vegg eller annen bærende konstruksjon tåler den totale vekten av Varmepumpen, i samsvar med produktbeskrivelse og/eller bruksanvisning

4.3 Forhold på installasjonsstedet, informasjon og avvik

Informasjonsplikt

Du er ansvarlig for å informere Installasjonspartneren, både før og under Installasjonen, om forhold på installasjonsstedet som kan ha betydning for gjennomføringen. Dette kan blant annet være vannrør, elektriske kabler, bærekonstruksjon, veggtype eller andre bygningsmessige forhold. Installasjonen skal utføres i samsvar med produktbeskrivelse, bruksanvisning og installasjonsinstruksjoner.

Avvik fra standard installasjon

Installasjonen gjennomføres i tråd med Varmepumpens bruksanvisning. Dersom du ønsker at Installasjonen skal utføres på en måte som avviker fra dette eller fra installatørens anbefalinger, må dette avtales skriftlig med Installasjonspartneren.

Installasjonspartneren kan nekte å utføre Installasjonen dersom avviket er så vesentlig at arbeidet ikke kan utføres på en forsvarlig eller lovlig måte. I slike tilfeller kan Installasjonspartneren kreve et gebyr i henhold til Avtale om installasjon.

4.4. Ferdigstillelse av Installasjonen

Varmepumpen anses for å være klar til bruk når Varmepumpen er installert og du har mottatt instruksjoner for drift og vedlikehold av Varmepumpen.

4.5 Forutsetninger og hva som er inkludert

Se produktbeskrivelsen og/eller bruksanvisningen for en oversikt over:

- hva som er inkludert i standard installasjon
- forutsetninger
- eksempler på hva som ikke er inkludert i standard installasjon

4.6 Eventuelle tillegg

Hvis Installasjonen krever tilleggsarbeid og/eller materialer utover det som er inkludert i standard installasjon, kan det være mulig å bestille dette fra Installasjonspartneren. Hva slags tilleggsarbeid som er bestilt, og hvordan tilleggsarbeidet skal foretas, fremgår av Avtale om installasjon. Kostnader for tilleggsarbeid vil bli fakturert deg direkte av Installasjonspartneren (se punkt 7).

4.7 Manglende medvirkning fra deg

Hvis installatør ikke får tilgang til steder som beskrevet ovenfor, har Installasjonspartneren (eller Tibber) rett til å belaste deg tilleggskostnadene dette medfører. Eventuelle andre plikter du har etter Avtale om installasjon, samt Installasjonspartnerens rett til å belaste deg kostnader eller gebyrer dersom du ikke overholder dine plikter, fremgår av Avtale om installasjon.

4.8 Avbestilling eller endring av tidspunkt av Installasjon

Installasjon må avbestilles av deg senest 48 timer før avtalt tidspunkt for Installasjonen eller innen det tidspunktet som fremgår av avtale mellom deg og Installasjonspartneren for å unngå avbestillingsgebyr.

5. Tilkobling

Produktet krever internettforbindelse for Installasjonen og bruk. Hvilken type forbindelse (f.eks. mobilnettverk eller Wi-Fi) som kreves, er angitt i produktbeskrivelsen. Du er ansvarlig for å sikre at signalstyrken er tilstrekkelig på stedet hvor Varmepumpen installeres, slik at Installasjonen og den løpende kommunikasjonen med Tibbers IT-plattform kan fungere som den skal.

Når Varmepumpen er koblet til Tibbers IT-plattform via WiFi, har Tibber muligheten til å se om den er koblet til eksternt og adgang til å styre varmpumpen.

6. Reservasjoner angående avsnitt 4 og 5

6.1 Installasjonen og klargjøring

Dersom Installasjonen utsettes på grunn av at eiendommens hovedsikring må oppgraderes, eller at deler av strømmettet må forsterkes, eller på grunn av andre forhold utenfor Tibbers kontroll, skal det avtales et nytt tidspunkt for Installasjon.

Dersom klargjøring av Varmepumpen til bruk helt eller delvis forhindres på grunn av manglende oppfyllelse av dine plikter, anses Tibber og Installasjonspartneren for å ha oppfylt sine plikter i henhold til denne avtalen slik at Kjøpet, herunder Installasjonen, anses som fullført.

Installasjonen vil bli utført på en slik måte at belastningen fra Varmepumpen på hovedsikringen vil være så liten som mulig. Tibber kan imidlertid ikke garantere at hovedsikringen tåler den ekstra belastningen Varmepumpen medfører. Tibber kan ikke holdes ansvarlig for eventuelle kostnader ved skade på sikring, økte strømnnettavgifter eller lignende.

6.2 Tette bygg (TEK-standard)

Dersom boligen din er oppført som et tett bygg (TEK-standard), forutsettes det at nødvendige hullgjennomføringer er utført på forhånd av kvalifiserte foretak. Manglende forberedelser kan medføre at Installasjonen må utsettes eller ikke kan gjennomføres. Installasjonspartneren (eller Tibber) har rett til å belaste deg tilleggskostnader dette medfører.

6.3 Tilkobling

Tibber er ikke ansvarlig for manglende tilkobling eller tilkoblingsfeil hvis signalstyrken er utilstrekkelig eller det ikke er internettforbindelse (via mobilnettverk eller Wi-Fi) på installasjonsstedet.

Hvis det var god forbindelse på tidspunktet for Installasjonen, er Tibber ikke ansvarlig for endringer, forstyrrelser eller mangler som oppstår etter dette og som skyldes forhold du svarer for, endringer i nettverket eller andre omstendigheter utenfor Tibbers kontroll.

7. Betalingsbetingelser

Betaling av Kjøpet, inkludert kostnaden for standard installasjon slik denne er beskrevet i bestillingen og disse vilkårene, skjer ved bestilling i Tibber Store med valgt betalingsmåte.

Betaling for eventuelle tillegg eller gebyrer som Installasjonspartneren har rett til etter Avtale om installasjon, skal skje direkte til Installasjonspartneren slik som avtalt i Avtale om installasjon.

8. Angrerett

Du har rett til å gå fra avtalen om kjøp innen 14 dager uten å oppgi noen grunn for dette.

Ved salgsavtale utløper angrefristen 14 dager etter den dag du eller en annen tredjemann enn transportøren, som du har utpekt, får varen i fysisk besittelse. Ved avtale som omfatter flere varer du har bestilt i én bestilling og som er levert separat utløper angrefristen 14 dager etter den dag du eller en annen tredjemann enn transportøren, som du har utpekt, får den siste varen i fysisk besittelse. Ved avtale knyttet til levering av en vare som består av flere parti eller deler utløper angrefristen 14 dager etter den dag du eller en annen tredjemann enn transportøren, som du har utpekt, får det siste partiet eller den siste delen i fysisk besittelse.

For å kunne bruke angreretten må du underrette Tibber Norge AS, adresse: Hafstadvegen 38, 6800 Førde, e-postadresse: hello@tibber.com, på en utvetydig måte om din beslutning om å gå fra avtalen. Du kan benytte [angreskjema](#), men dette er ikke obligatorisk. For å overholde angrefristen er det tilstrekkelig at du sender meldingen om at du vil bruke angreretten før angrefristen utløper.

Dersom du går fra denne avtalen, skal vi tilbakebetale alle betalinger vi har mottatt fra deg, herunder leveringskostnadene (med unntak av tilleggskostnader som følge av at du har valgt en annen type levering enn den billigste typen standardlevering vi tilbyr), uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag vi mottar melding om din beslutning om å gå fra denne avtalen. Vi foretar tilbakebetalingen med samme betalingsmiddel som du benyttet ved den opprinnelige transaksjonen, med mindre du uttrykkelig har avtalt noe annet med oss. I alle tilfeller vil du ikke bli pålagt noe gebyr som følge av tilbakebetalingen.

For salgsavtale der Tibber ikke har tilbudt seg å hente varene i tilfelle bruk av angreretten, kan vi holde tilbake tilbakebetalingen til vi har fått varene tilbake eller til du har lagt frem dokumentasjon på at varene er sendt tilbake, eller til det av disse tidspunktene som inntreffer først.

Du må returnere varene eller levere dem til Tibber Norge AS, uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag du underrettet oss om at du ville gå fra avtalen. Fristen er overholdt dersom du sender tilbake varene før fristen på 14 dager er utløpt. Du må bære de direkte kostnadene ved å returnere varene. For varer som på grunn av sin art normalt ikke kan returneres med post, må du også bære de direkte kostnadene ved retur. Kostnadene ved retur av Varmepumpen anslås til høyst ca. NOK 1 500.

Du er kun ansvarlig for en eventuell reduksjon i varenes verdi som skyldes annen håndtering av varene enn det som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon.

Dersom du har knyttet varen til en personlig brukerkonto, må du avregistrere varen fra kontoen før du returnerer varen til oss. Dette gjøres vanligvis ved å kontakte produsenten av varen. Dersom varen det benyttes angrerett for fremdeles er knyttet til en konto når du returnerer varen til oss, så har Tibber rett til å kreve at du erstatter den verdireduksjon dette medfører for varen.

Dersom du har anmodet om at utførelsen av tjenesten (Installasjonen) skal påbegynnes før angrefristen utløper, skal du betale oss et beløp som står i forhold til det som er utført eller levert frem til du underrettet oss om at du ønsket å gå fra avtalen, sammenlignet med full oppfyllelse av avtalen. I tilfelle du utøver angrerett etter at Installasjonen har begynt, er Tibber ikke ansvarlig for gjenoppretting på din eiendom. Ytterligere informasjon om håndtering av avbrutt eller delvis utført installasjon kan fremgå av Avtale om installasjon.

Ved retur av Varmepumpen i forbindelse med utøvelse av angrerett, skal du kontakte Tibber for å få nærmere informasjon og instruksjoner om hvordan Varmepumpen skal returneres.

9. Ansvar og garantier

Tibber er ansvarlig for at Varmepumpen leveres i kontraktsmessig stand og at Installasjonen skjer i henhold til gjeldende lovgivning, forskrifter, tekniske standarder (herunder NEK-standarder) og anvisninger. Tibber er ikke ansvarlig for feil eller skade som oppstår etter levering av Varmepumpen og før Installasjonen som skyldes forhold på din side. Tibber er heller ikke ansvarlig for merker, hull eller sprekker i pusset fasade som er nødvendige for å utføre Installasjonen, så lenge Installasjonen er utført i henhold til gjeldende lovgivning, forskrifter, tekniske standarder (herunder NEK-standarder) og anvisninger.

Tibber er ansvarlig for mangel som forelå ved risikoens overgang og som ikke skyldes deg eller forhold på din side. Tibber er også ansvarlig for feil som er dekket av eventuell garanti og viser seg innenfor garantiperioden. Garantiperioden starter når Varmepumpen er installert og klar til bruk.

Tibber er ikke ansvarlig for feil som følge av feil bruk, normal slitasje, manglende vedlikehold, endringer gjort uten Tibbers skriftlige samtykke, reparasjoner gjort av deg eller noen du svarer for, manglende overholdelse av anvisninger eller instruksjoner eller andre forhold du svarer for.

Tibber er ikke ansvarlig for feil, skader eller følgeskader som skyldes bygningsmessige svakheter og/eller mangelfull eller uriktig informasjon fra deg, herunder forhold som dårlig murpuss, sprø murstein, utilstrekkelig vedlikehold, skjulte rør- eller elektriske installasjoner i eller på vegg.

Tibber er ikke ansvarlig for skader forårsaket av driftsforstyrrelser, andre avbrudd eller endringer i dekningen til WiFi-nettverket.

Begrensningene i dette punkt gjelder ikke der annet følger av ufravikelig lovgivning.

Ansvar, inkludert bestemmelser om krav til bruk av sertifisert elektriker og konsekvensene av installasjon utført av en ukvalifisert person, er nærmere regulert i punkt 7 i kjøpsvilkår for Tibber Store.

10. Personopplysninger

Når du handler hos oss, behandler vi dine personopplysninger. Du finner fullstendig informasjon om hvordan vi behandler personopplysninger her.

11. Tvist

Tvist mellom partene skal søkes løst i minnelighet. Tvist kan avgjøres av ordinær domstol. Som forbruker kan du også klage tvist inn til Forbrukerklageutvalget. Alle tvister skal løses etter norsk rett.