

# Supplerende vilkår for serviceaftale

Privat



# Supplerende vilkår for serviceaftale – Privat

Gældende fra den 1. december 2017

## 1. Generelle bestemmelser

- 1.1 Disse supplerende vilkår (Vilkårene) gælder i tillæg til Standardvilkår for leverance af naturgas fra Andel Energi A/S, cvr-nummer 242 135 28 (Andel Energi) til privatkunder, hvor naturgasleverancerne hovedsageligt er bestemt til ikke erhvervmæssig anvendelse for kunden (Kunden).
- 1.2 Der indgås mellem Andel Energi og Kunden en serviceaftale (Serviceaftale) vedrørende Kundens gaskedel. Vilkårene udgør en integreret del af Standardvilkårene mellem Andel Energi og Kunden. Ved uoverensstemmelser mellem Vilkårene og Standardvilkår, har Vilkårenes bestemmelser forrang.
- 1.3 Rettigheder og forpligtelser fremgår ligeledes af den til enhver tid gældende lovgivning, herunder gasreglementet, der er udstedt i henhold til lov om gasinstallationer og gasmateriel.

## 2. Anvendelsesområde

- 2.1 Aftalen gælder for et naturgasfyr med maksimalt indfyret effekt på 135 kW og refererer til en gældende Serviceaftale. Der kan tegnes serviceaftale i Danmark med undtagelse af ikke-brofaste øer.
- 2.2 Andel Energi er berettiget til at anvende en tredjemand til udførelse og opfyldelse af serviceaftalen. Andel Energi er uanset dette ansvarlig i forhold til Kunden for opfyldelsen af serviceaftalen. Andel Energi kan kræve, at Kunden ved fejlmeddelelser eller tilsvarende ringer til vagttjeneste, som varetages af tredjemand.
- 2.3 I det omfang Kunden ønsker, at Andel Energi skal udføre ekstra arbejde, det vil sige arbejde, som ikke er inden for den aftalte Serviceaftale, kan der indgås en aftale herom mellem Kunden og den tredjemand, som opfylder serviceaftalen på vegne af Andel Energi. Andel Energi er ikke part i en sådan aftale, afregning foretages direkte

mellem Kunden og tredjemand, og Andel Energi er ikke på nogen måde ansvarlig for tredjemands manglende opfyldelse af den konkrete aftale om ekstra arbejde.

## 3. Serviceaftalens dækning

- 3.1 Naturgasfyret med tilhørende styringsautomatik.

## 4. Aftaleperiode, serviceeftersyn og hovedforfaldsdatoen

- 4.1 Aftaleperiode på to år og ét serviceeftersyn hvert andet år.
- 4.2 Serviceaftalen gælder for ovennævnte aftaleperiode. Den dag hvor din serviceaftale bliver forlænget, kaldes for serviceaftalens hovedforfaldsdato. Hovedforfaldsdatoen er hvert andet år for en to årig aftaleperiode. Hovedforfaldsdatoen er den dag i den måned, serviceaftalen trådte i kraft.

## 5. Andel Energi Tryghed

- 5.1 Serviceeftersynet udføres som et forebyggende vedligeholdelseftersyn på de komponenter, der er dækket af serviceaftalen, og omfatter:
  - Kontrol af gasinstallationen inklusive tæthedsprøvning fra naturgasledning til naturgasfyret.
  - Kontrol af frisklufttilførsel og aftræk.
  - Kontrol af forbrænding.
  - Kontrol af naturgasfyrets styring og automatik, monteret i forbindelse med naturgasfyret.
  - Kontrol af naturgasfyrets sikkerhedsfunktioner.
  - Kontrol af trykexpansionsbeholder, hvis afspæringsventiler er monteret.
  - Kontrol af brugsvandsproduktion (ved kombi-kedler).
  - Rensning og justering af naturgasfyret/brønder og aftræk efter behov.

- Eventuel reparation/udskiftning af komponenter og udstyr (herunder vandret balanceret aftræk eller den del af det øvrige aftræk, som er tilgængeligt i naturgasfyrets opstillingsrum).
  - Rensning af snavsfilter, hvis der er monteret afspærringsventiler ved snavsfilter.
- 5.2 Kunden har tillige frie tilkald ved driftsstop og funktionsfejl, hvor assistancen fra tredjemand omfatter:
- Assistance til fejlfinding
  - Assistance til igangsætning (per telefon hvor muligt)
  - Udbedring af fejl
  - Eventuelt midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele.
- 5.3 Leverede reservedele afregnes til gældende dagspriser. Der ydes samme reklamationsret på leverede reservedele, som kan opnås hos leverandøren eller producenten, dog som minimum reklamationsret som lever op til købelovens bestemmelser. Udskiftede reservedele skal gemmes indtil de er opkrævet og betalt.

## 6. Andel Energi Tryghed+

- 6.1 Andel Energi Tryghed+ svarer til Andel Energi Tryghed, men dækker samtidig nødvendige reservedele.
- 6.2 Ved første servicebesøg udføres en kontrol af hvilke reservedele der skal skiftes, inden der kan tegnes en Andel Energi Tryghed+. Udskiftede reservedele i forbindelse med første kontrolbesøg er ikke omfattet af serviceaftalen og skal betales af Kunden udover prisen for serviceaftalen.
- 6.3 Aftalen kan tegnes på Geminox gaskedler til de er 15 år gamle (gælder produktserierne THI, ZEM og THS).
- 6.4 Aftalen kan tegnes på udvalgte gaskedler af andre fabrikater, hvis gaskedlen er installeret senere end januar 2009 og til den er 10 år gammel. Dokumentation for installationsdato skal kunne fremvises.
- 6.5 Serviceaftalen dækker ikke varmtvandsbeholder på øvrige produkter, uanset om den er integreret eller separat.

## 7. Forbehold gældende for alle serviceaftaler

- 7.1 Andel Energi tager forbehold for, at den enkelte kunde, apparattype og -størrelse kan godkendes til at være omfattet af denne aftale.

- 7.2 Andel Energi forbeholder sig ret til at afvise tilmeldinger på visse naturgasfyre, eller stille krav om tillægspris, hvis det ved første servicebesøg konstateres, at naturgasfyrets tilstand er dårlig, eller opbygningen af naturgasfyret er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet.
- 7.3 I forbindelse med det første serviceeftersyn efter serviceaftalens indgåelse, skal der betales for den tid, der medgår hertil ud over to timer.
- 7.4 Andel Energi kan kræve, at en serviceaftale ændres til en anden serviceaftaletype, hvis Andel Energi konstaterer, at naturgasfyret ikke kan serviceres tilfredsstillende og/eller sikkerhedsmæssigt forsvarligt under den gældende serviceaftale.
- 7.5 Andel Energi er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele, automatikudstyr og lignende.
- 7.6 Med mindre andet er aftalt med Andel Energi, dækkes ydelserne, der er beskrevet i disse almindelige betingelser kun, når de udføres af Andel Energi.
- 7.7 Der monteres kun reservedele/komponenter, der leveres af Andel Energi.
- 7.8 Andel Energi kan forlange at få udført forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på naturgasfyret som følge af konstaterede skader, fejl og mangler i centralvarmeanlæg, aftræk, elinstallation og bygningen i øvrigt. Herunder gælder tillige følgerne af snavs og gennemstrømningsproblemer i centralvarmeanlægget, fejlagtig dimensionering af varmeanlæg og ekspansionsystem samt tidligere utilstrækkelig service på naturgasfyret.

## 8. Ydelser, der ikke er dækket af serviceaftalen

Følgende ydelser er ikke dækket af serviceaftalen og skal betales særskilt.

- Forbrug af reservedele af enhver art (omfatter ikke Andel Energi Tryghed+).
- Udskiftning af naturgasfyre eller gasblæse luftbrænder.
- Udskiftning af ekspansionsbeholdere, hvor demontering af naturgasfyret er nødvendig.
- Montering af eksterne ekspansionsbeholdere hvor indgreb i rørinstallationen er nødvendig.
- Udskiftning af varmtvandsbeholdere eller udsyring/rensning af rør eller varmespiraler i varmtvandsbeholdere undtaget herfor er Geminox og Elco produkter.
- Udsyring af naturgasfyrets varmeveksler (demontering og montage er med i serviceaftalen).

- Udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholderen undtaget herfor er kedeltyperne Egalis og Isomax.
- Udskiftning af shunt/shuntpumpe samt brugsvandspumpe.
- Reparation af skjulte frisklufts- og aftrækskanaler.
- Reparation af skorsten eller aftrækskanal, der er tilsluttet et naturgasfyret med åben forbrænding.
- Arbejde, der skal udføres på bygningsdele.
- Demontering af naturgasfyret, skabe eller hylder, hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt, eksempelvis, hvor naturgasfyret er indbygget i et skab eller lignende.
- Særlige foranstaltninger, der er nødvendige for at udføre servicearbejdet, eksempelvis brug af lift, kran, stillads eller lignede.
- Servicearbejdet skal kunne udføres i henhold til gældende sikkerhedsregler, herunder stigeregulativet.
- Rensning af snavssamler ved tilkald.
- Kontrol eller udskiftning af anode i varmtvandsbeholder.
- Genudkald til defekte komponenter, der ikke ønskes udskiftet ved et tidligere servicebesøg.
- Udskiftning af tilkaldt brugsvandsveksler.

## 9. Situationer, der ikke er dækket af serviceaftalen

Følgende situationer er ikke dækket af serviceaftalen og skal betales særskilt.

- Skader på naturgasfyret, der er omfattet af en bygnings- eller fritidshusforsikring eller selvrisiko under sådanne forsikringskader.
- Fejl der er forårsaget af manglende pasning, hærværk, frost- og vandskade samt lynnedslag (overspænding).
- Tilkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter Andel Energis anvisninger.
- Skader eller fejl på ukurante komponenter.
- Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer.
- Skader eller fejl forårsaget af eksterne personer, udenom Andel Energi.
- Skader eller fejl på eller forårsaget af husets el-installation.
- Skader eller fejl i den varmfordelende del af naturgasfyret (rør, radiatorer med videre).
- Skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (for eksempel fast brændsels-, solvarmeanlæg og lignende).
- Tilkald til strømsvigt, vandpåfyldning, fejlbetjening af naturgasfyret, eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen.
- Forgæves kørsel til bekræftet besøg.
- Skader eller fejl forårsaget af udefrakommende omstændigheder.

## 10. Misligholdelse

- 10.1 Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til aftalen, har den anden part ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning.
- 10.2 Som væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet Kundens manglende opfyldelse af betalingsforpligtelser eller dennes undladelse af at foretage de påpegede og nødvendige forebyggende foranstaltninger.

## 11. Fornyelse og opsigelse af serviceaftalen

- 11.1 Aftalen kan af hver af parterne opsiges med én måneds skriftlig varsel til hovedforfaldsdatoen.
- 11.2 Aftaleperiode og hovedforfaldsdatoen er defineret i punkt 4.
- 11.3 Hvis serviceaftalen ikke opsiges, fornyes den automatisk for en ny aftaleperiode.
- 11.4 Der refunderes ikke på kørende eller for sent opsagte serviceaftaler.
- 11.5 Andel Energi forbeholder sig ret til at opsige en serviceaftale, såfremt:
  - Kunden ikke følger Andel Energis anbefalinger vedrørende naturgasfyret og varmeanlægget.
  - Kunden eller en af Kunden anvist person/firma udenom Andel Energi gør indgreb i naturgasfyret.
  - Naturgasfyret, grundet alder eller slitage, ikke kan bringes til at fungere uden væsentlige driftsstop eller funktionsfejl.
- 11.6 Kunden skal sørge for at opsige aftalen i forbindelse med
  - Ejerskifte/fracflytning
  - Kedeludskiftning
 hvis kunden ønsker dette skal ske. Opsiger Kunden ikke aftalen, vil den fortsætte jf. punkt 11.2, indtil den opsiges, jf. punkt 11.1

## 12. Betaling

- 12.1 Betaling for serviceaftalen forfalder kvartalsvis forud ved periodens begyndelse.
- 12.2 Betalingen dækker ét hovedeftersyn og tilkaldsdækning i aftaleperioden, jf. punkt 4.
- 12.3 Ydelser og reservedele, der ikke er dækket af serviceaftalen, faktureres løbende i forbindelse med serviceeftersyn eller tilkald.

- 12.4 Ved opsigelse af aftalen opkræves Kunden et eventuelt restbeløb for eftersyn og tilkaldsdækning. Ligeledes opkræves Kunden for eventuelle skyldige beløb for reservedele, der ikke er omfattet af aftalen.

### 13. Ændringer i aftaleperioden

- 13.1 Andel Energi forbeholder sig ret til at regulere serviceaftalepriserne i takt med prisudviklingen eller ved andre forhold, der påvirker omkostningsniveauet på Kundens Serviceaftale eller naturgasfy.
- 13.2 Andel Energi kan ændre Aftalen og Vilkårene, herunder priserne under forudsætning af opfyldelse af betingelserne i dette punkt. Sådanne ændringer kan blandt andet ske som følge af:
- Ændring i leverede services.
  - Aftalen med Distributionsselskabet ændres.
  - Inflation.
  - Markedsmæssig udvikling.
  - For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget.
  - Som følge af ændringer i lovgivning, anden regulering eller fortolkning heraf mv.
- 13.3 Ændringer varsles i overensstemmelse med gældende lovgivning og i overensstemmelse med punkt 3 i "Standardvilkår for salg af naturgas Privat". Den til enhver tid gældende version af Vilkårene kan altid findes på Andel Energis hjemmeside, andelenergi.dk.

### 14. Ansvar

- 14.1 Andel Energi er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til denne Serviceaftale's almindelige bestemmelser på Naturgasservice. Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til Serviceaftalen, afhjælper Andel Energi manglen inden for rimelig tid.
- 14.2 Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles Andel Energi i rimelig tid efter servicearbejdets udførelse.
- 14.3 Uanset om Andel Energi kan ifalde mangelansvar, er Andel Energi ikke ansvarlig for driftstab, avancetab, krav rejst af tredjemand og andre indirekte tab. Herunder forgæves afholdte udgifter, f.eks. til indkøb af materiale og installationsarbejde udført af tredjemand, der måtte opstå eller blive konstateret som følge af mangelfuld eller forsinket udførelse af servicearbejdet, mangler ved leveret materiel eller skader forårsaget af det leverede materiel.
- 14.4 Andel Energi er alene ansvarlig for skader, der er forårsaget af tjenesteydelser leveret af Andel Energi, såfremt skaden er tilføjet ved forsætlig eller grov uagtsom adfærd.
- 14.5 Andel Energis ansvar kan ikke samlet overstige et beløb svarende til det dobbelte af, hvad Kunden har betalt eller skal betale i løbet af 24 måneder til Andel Energi.

