andel energi

Vilkår for gasservice til privatkunder

Gældende fra 4. november 2026

1. Generelle bestemmelser

1.1 Disse vilkår (Vilkårene) gælder for alle Kunder der har indgået en serviceaftale (Aftale) med Andel Energi A/S (Andel Energi) vedrørende service på Kundens gasfyr, når gasfyrets anvendelse hovedsagelig er bestemt til at være ikke-erhvervsmæssig.

1.2 Vilkårene udgør en integreret del af Aftalen mellem Andel Energi og Kunden. Ved uoverensstemmelser mellem Vilkårene og Aftalen, har Aftalens 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.

1.4 Udover Aftalen er Kunden omfattet af Andel Energi A/S' til enhver tid gældende Privatlivspolitik, som kan læses på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

2. Anvendelsesområde

2.1 Aftalen gælder for et gasfyr med maksimalt indfyret effekt på 60 kW og kan kun tegnes i Danmark med undtagelse af ikke-brofaste øer.

2.2 Andel Energi kan anvende en ekstern underleverandør til udførelse og opfyldelse af Aftalen. Andel Energi er uanset dette ansvarlig for opfyldelsen af Aftalen i forhold til Kunden. Andel Energi kan kræve, at Kunden ved fejlmeddelelser eller tilsvarende ringer til den eksterne underleverandør i gældende vagtperiode.

3. Aftalens dækning

3.1 Kundens gasfyr med tilhørende styringsautomatik.

4. Aftaleperiode og serviceeftersyn

4.1 Aftalen der indgås mellem Andel Energi og Kunden omfatter, at Kunden får udført ét eftersyn af Kundens gasfyr, i det tidsinterval som Kunden har valgt.

4.2 Andel Energi tilbyder tre forskellige Aftaler. Som en del af Aftalen er tilkaldelse af servicetekniker ved driftsstop eller fejl på gasfyret omfattet og er eksklusiv reservedele.

Tryghed 1 år – Med ét eftersyn hvert år.
Tryghed 2 år – Med ét eftersyn hvert andet år.
Tryghed 3 år – Med ét serviceeftersyn hvert tredje år - kan ikke tegnes af nye kunder.

Aftalen træder i kraft på tidspunktet for Kundens tilmelding til gasserviceabonnementet og fortsætter herefter som et løbende abonnement, indtil aftalen opsiges. Abonnementet faktureres i overensstemmelse med de til enhver tid gældende priser og vilkår.

5. Forbehold gældende for alle Aftaler

5.1 Andel Energi tager forbehold for, at den enkelte kunde, apparatettype og størrelse skal kunne godkendes til at være omfattet af Aftalen.

5.2 Andel Energi forbeholder sig ret til at afvise opstart af abonnement på visse gasfyr eller stille krav om tillægspris, hvis det konstateres, at gasfyrets tilstand er dårlig, eller opbygningen af gasfyret er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet, eller servicen ikke kan opretholdes.

5.3 Ved første serviceeftersyn efter Aftalens indgåelse er der afsat to timer. Hvis serviceeftersynet tager længere tid end to timer, skal der betales ekstra for den tid.

5.4 Andel Energi kan kræve, at en Aftale ændres til en anden Aftaletype, hvis Andel Energi konstaterer, at gasfyret ikke kan serviceres tilfredsstillende og/eller sikkerheds-mæssigt forsvarligt under den gældende Aftale.

5.5 Andel Energi er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele, automatikudstyr og lignende.

5.6 Andel Energi dækker kun ydelser, der er beskrevet i disse vilkår, når de udføres af eller på vegne af Andel Energi.

5.7 Der monteres kun reservedele/komponenter, der leveres af af Andel Energi.

5.8 Andel Energi kan forlange at få udført forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på gasfyret som følge af konstaterede skader, fejl og mangler i centralvarmeanlæg, aftræk, elinstallation og bygningen i øvrigt. Herunder gælder også følgerne af snavs og gennemstrømningsproblemer i centralvarmeanlægget, fejlagtig dimensionering af varmeanlæg og ekspansionssystem samt tidligere utilstrækkelig service på gasfyret.

6. Ydelser, der er dækket af Aftalen

Aftalen omfatter et periodisk service på gasfyret i Aftale-perioden. Serviceeftersynet udføres som et forebyggende vedligeholdelseseftersyn og omfatter følgende opgaver:

- Kontrol af gasinstallationen, inkl. tæthedsprøvning fra gasledning til gasfyret.
- Kontrol af friskluftilførsel og aftræk.
- Kontrol af forbrændingen.
- Kontrol af gasfyrets styring, automatik og sikkerhedsfunktioner.
- Kontrol af trykekspansionsbeholder (hvis afspærringsventiler er monteret).
- Kontrol af brugsvandsproduktion (ved kombi-kedler).
- Rensning og justering af gasfyrets brænder og aftræk.
- Nødvendige reparationer og udskiftning af komponenter og udstyr, herunder på aftræk, som er tilgængeligt i gasfyrets opstillingsrum.
- Rensning af snavsfilter, hvis der er monteret afspærringsventiler ved snavsfiltret.

7. Ydelser, der ikke er dækket af Aftalen

Følgende ydelser er ikke dækket af Aftalen og skal betales særskilt:

- Forbrug af reservedele af enhver art.
- Udskiftning af gasfyret eller gasblæse luftbrænder.
- Udskiftning af ekspansionsbeholdere, hvor demontering af gasfyret er nødvendig.
- Montering af eksterne ekspansionsbeholdere, hvor indgreb i rørinstallationen er nødvendig.
- Udskifning af varmtvandsbeholdere eller udsyring/ rensning af rør eller varmespiraler i varmtvandsbeholdere.
- Udsyring af gasfyrets varmeveksler (demontering og montage er med i Aftalen).
- Udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvands-beholderen.
- Udskiftning af shunt/shuntpumpe samt brugsvandspumpe.
- Reparation af skjulte frisklufts- og aftrækskanaler.
- Reparation af skorsten eller aftrækskanal, der er tilsluttet et gasfyr med åben forbrænding.
- Arbejde, der skal udføres på bygningsdele.
- Demontering af gasfyret, skabe eller hylder, hvis plads-forholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt, f.eks. hvor gasfyret er indbygget i et skab eller lignende.
- Særlige foranstaltninger, der er nødvendige for at udføre servicearbejdet, f.eks. 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 tilkalket brugsvandsveksler.
- Behov for ekstra mandskab.

8. Situationer, der ikke er dækket af Aftalen

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

- Skader på gasfyret, der er omfattet af en bygnings- eller fritidshusforsikring eller selvrisiko under sådanne forsikringsskader.
- 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 elinstallation.
- Skader eller fejl i den varmefordelende del af gasfyret (rør, radiatorer med videre).
- Skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (for eksempel fast brændsels-, solvarmeanlæg og lignende).
- Skader eller fejl forårsaget af udefrakommende omstændigheder.
- Tilkald til strømsvigt, vandpåfyldning, fejlbetjening af gasfyret, eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen.
- Forgæves kørsel til bekræftet besøg. Et bekræftet besøg foreligger, når Kunden er orienteret om et planlagt besøg via e-mail, brev eller telefon.

9. Misligholdelse

9.1 Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, har den anden part ret til at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning.

9.2 Som væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet Kundens manglende opfyldelse af betalingsforpligtelser, eller Kundens undladelse af at foretage påpegede og nødvendige forebyggende foranstaltninger.

10. Fornyelse og opsigelse af Aftalen

10.1 Aftalen kan af begge parter opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

10.2 Aftaleperiode er defineret i punkt 4.

10.3 Aftalen løber som et løbende abonnement, indtil den opsiges af kunden eller Andel Energi i overensstemmelse med aftalens opsigelsesvilkår.

10.4 Kunden kan ikke få refunderet igangværende Aftaler eller for sent opsagte Aftaler.

10.5 Andel Energi forbeholder sig ret til at opsige Aftalen, hvis:
- Kunden ikke følger Andel Energis anbefalinger vedrørende gasfyret og varmeanlægget.
- Kunden, eller en af Kunden anvist person/firma, udenom Andel Energi gør indgreb i gasfyret.
- Gasfyret, grundet alder, slitage, udgåede komponenter eller komponenter, der ikke kan købes i Danmark ikke kan bringes til at fungere uden væsentlige driftsstop eller funktionsfejl. Her anbefales det, at Kunden ringer til Andel Energi for at få rådgivning om udskiftning til en varmepumpe på 70 29 29 29.

10.6 Kunden skal selv sørge for at opsige Aftalen i forbindelse med
- Ejerskifte/fraflytning
- Kedeludskiftning
- Udskriftning eller permanent nedlukning af gasfyret.

Hvis kunden ønsker dette skal ske. Opsiger Kunden ikke Aftalen, vil den fortsætte jf. punkt 12, indtil den opsiges.

11. Afregning, regninger og betaling

11. 1 **Afregning**
Ydelser og reservedele, der ikke er dækket af Aftalen, faktureres til Kunden af Andel Energi.

11.2 **Regning**
Kunden modtager sine regninger på Min side på andelenergi.dk/minside. Regningerne vil være tilgængelige på Min side i op til 5 år. Er Kunden fritaget for digital kommunikation, modtager Kunden sine regninger pr. brev.

Andel Energi giver Kunden besked, når en ny regning ligger klar til betaling på Min side. Kunden er selv ansvarlig for, at betalingen gennemføres.

11.3 **Betaling og modregning**
Betaling for Aftalen forfalder månedsvis. Betalingen dækker ét hovedeftersyn og tilkaldsdækning i Aftaleperioden, jf. punkt 4.

Alle betalinger vedrørende gasservice afregnes og angives i danske kroner inklusive moms i det omfang, beløbet er momspligtigt. Der pålægges betalingsgebyr efter gældende gebyroversigt, som kan findes på andelenergi.dk/gebyr.

Betaling sker efter Kundens valg på en af følgende måder:
(a) Indbetalingskort (FI)
(b) Betalingsservice
(c) Automatisk betaling med app, betalingskort eller lignende.

Regninger fra Andel Energi oplyser om sidste rettidige indbetalingsdato, og hvortil betalingen skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Andel Energi berettiget til at beregne renter i henhold til renteloven og gebyrer for udsendelse af rykkerskrivelser og andre inddrivelsesomkostninger i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning.

Andel Energi kan derudover foretage modregning med ethvert forfaldent tilgodehavende og enhver forfalden gæld, som Kunden måtte have til Andel Energi og selskaber, som Andel Energi er koncernforbundet med. Er Kunden tilmeldt Betalingsservice eller anden automatisk betaling, vil tilgodehavender så vidt muligt blive tilbageført via den betalingsform, Kunden bruger. I forbindelse med tilbagebetaling af tilgodehavender kan Andel Energi bede om nødvendige oplysninger fra Kunden.

11.3.1 **Særligt om Betalingsservice**
Ved tilmelding til Betalingsservice skal Kunden betale sin regning via indbetalingskort, indtil betalingen fremgår af Kundens betalingsserviceoversigt.

11.3.2 **Særligt om automatisk betaling**
Kunden har ved tilmelding til automatisk betaling givet samtykke til, at Andel Energi løbende trækker betalingen for Aftalen via den tilmeldte app, betalingskort eller lignende. Beløbet trækkes i starten af hver måned. Senest 8 dage før beløbet trækkes, modtager Kunden

besked på mail, sms eller lignende med angivelse af beløbets størrelse.

Kunden kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke til, at Andel Energi trækker fremtidige betalinger via den tilmeldte app, betalingskort eller lignende. Opsigelse af Aftalen skal som udgangspunkt ske samme sted som tilmeldingen. Det er Kundens ansvar at vælge en anden betalingsform. Undlader Kunden at vælge en anden betalingsform, vil Kunden i stedet overgå til betaling via indbetalingskort (FI).

Det er Kundens ansvar, at oplysningerne om den tilmeldte app, betalingskort eller lignende er opdateret hos Andel Energi, hvis f.eks. betalingskortet bliver udskiftet, spærret eller lukket. Hvis en betaling ikke kan gennemføres på grund af Kundens forhold, vil Kunden modtage en påmindelse om betaling fra Andel Energi, som kan pålægges renter, gebyrer og øvrige inddrivelsesomkostninger, jf. punkt 11.3.

Yderligere betalinger kan Andel Energi trække via Kundens valgte betalingsform efter forudgående besked på mail, sms eller lignende med mindst 8 dages varsel. Yderligere betalinger kan være renter og inddrivelsesomkostninger (jf. punkt 11.3), samt eventuel efteropkrævning.

Kunden kan afvise en betaling eller gøre indsigelse mod en allerede gennemført betaling ved at kontakte Andel Energi. Efter reglerne i betalingstjenesteloven har Kunden også mulighed for at gøre indsigelse imod en gennemført betaling ved at rette henvendelse til sin bank.

11.4. Ved opsigelse af Aftalen opkræves Kunden for eventuelle skyldige beløb for reservedele, der ikke er omfattet af Aftalen.

12. Opsigelse

12.1 Opsigelsesvarsel og eventuel binding fremgår af Aftalen. Ved enhver form for ophør af aftalen modtager Kunden en slutopgørelse senest 6 uger efter ophørsdatoen.

13. Ændringer i Aftaleperioden

13.1 Andel Energi kan ændre priser, produkt, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:

- Ændringer i ydelser omfattet af aftalen.
- Aftalen med eksterne underleverandører ændres.
- For at imødekomme inflation regnet fra september 2022 (indeks 100)
- Markedsmæssig udvikling.
- For at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget.
- Som følge af ændringer i lovgivning, anden regulering eller fortolkning heraf mv.

Ændringerne kan iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Varsling af ændringer kan ske ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af mail eller anden elektronisk post (herunder Betalingsservice og sms), regning eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på Andel Energis hjemmeside andelenergi.dk eller lignende steder.

14. Ansvar

14.1 Andel Energi er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til denne Aftale. Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til Aftalen, 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. Andel Energi vil være erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler og øvrig gældende lovgivning.

14.4 Andel Energi har ansvaret for behandling og afhjælpning af reklamationer og henvendelser, som vedrører det udførte servicearbejde.

15. Kontaktoplysninger og meddelelser

15.1 **Kontaktoplysninger**
Det er Kundens ansvar at sikre, at Andel Energi altid har Kundens korrekte navn, adresse, mail og telefonnummer.

15.2 **Meddelelser**
Kunden kan modtage meddelelser fra Andel Energi via telefon, brev, mail og anden elektronisk post (herunder Betalingsservice og sms).

Andel Energi kan sende alle former for meddelelser om Aftalen til den mail, Kunden har oplyst. Det kan blandt andet være ordrebekræftelser, varslinger om ændringer af Aftalen og priser jf. punkt 13, servicemeddelelser, regninger, betalingspåmindelser og rykkere. Kunden vil som udgangspunkt ikke modtage meddelelserne med

almindeligt brev. Andel Energi kan dog frit vælge at sende meddelelser til Kunden som almindeligt brev.

Meddelelser fra Andel Energi, herunder orientering om serviceeftersyn samt varslinger efter punkt 13, anses for at være modtaget af Kunden, når Andel Energi har kommunikeret via de kontaktoplysninger, som Kunden har oplyst til Andel Energi. Når Andel Energi sender meddelelser til Kunden på mail, har meddelelsen samme juridiske retsvirkning, som hvis den var sendt til Kunden med almindelig post. Kunden skal derfor åbne og kontrollere meddelelser modtaget på mail fra Andel Energi på samme måde som meddelelser modtaget med almindelig post.

16. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

For at Aftalen kan træde i kraft, er det fra Andel Energis side en forudsætning at:

(a) Andel Energi kan kreditgodkende Kunden.
(b) Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau.
(c) Kunden ikke er i restance med betalingen for et tidligere eller andet eksisterende aftaleforhold med Andel Energi.

Hvis der er grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed hos Kunden, kan Andel Energi stille krav til Kunden om kontant depositum eller anden sikkerhed som vilkår for indgåelse af Aftalen.

17. Fortrydelsesret

Kunden har ret til at fortryde Aftalen i 14 dage fra det tidspunkt, hvor Aftalen er indgået. Ønsker Kunden at fortryde Aftalen, skal Kunden give Andel Energi besked inden udløbet af fristen. Kunden kan give Andel Energi besked via formularen på andelenergi.dk/fortryd eller ved at kontakte Andel Energis kundeservice.

Har Kunden i forbindelse med Aftaleindgåelsen givet samtykke til, at Aftalen påbegyndes inden fortrydelsesfristen på 14 dage er udløbet, anerkender Kunden at fortrydelsesretten bortfalder, og at der skal betales for Aftalen.

18. Leveringsforhindringer og force majeure

I tilfælde af force majeure suspenderes Andel Energis og Kundens forpligtelser i henhold til Aftalen, så længe opfyldelseshindringen består. Den berørte part skal straks skriftligt orientere den anden part om forholdet og oplyse om, hvornår det forventes afhjulpet. Force majeure-forholdet skal søges overvundet hurtigst muligt.

Force majeure foreligger, hvis Andel Energi eller Kunden forhindres i at opfylde Aftalen på grund af forhold, der indtræder efter indgåelse heraf, og som er uden for den pågældende parts kontrol, og hvis den pågældende part har udvist tilstrækkelig omhu. Force majeure kan især foreligge ved ekstraordinære naturkræfter, samfundsfjendtlige handlinger, krige, terror, brande, hærværk, it-manipulation eller andre hændelser, som forårsager it-nedbrud, sammenbrud eller skade på elanlæg, umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører og arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter. Arbejdsstridigheder anses for at være uden for partens kontrol, uanset at denne part selv er part i eller årsag til stridighederne. Force majeure foreligger også, hvis force majeure-forholdet medfører, at den pågældende part kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser. Pengemangel er ikke force majeure.

19. Uoverensstemmelser

Hvis Kunden ikke er tilfreds med Andel Energis behandling, kan Kunden henvende sig skriftligt til:

Andel Energi Kundeklager
Hovedgaden 36
4520 Svinninge
kundeklager@andelenergi.dk.

Henvendelsen giver ikke udsættelse af betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt er aftalt med Andel Energi. Andel Energi svarer Kunden hurtigst muligt.

Hvis Kunden fortsat er utilfreds, har Kunden mulighed for at klage til:

Ankenævnet på Energiområdet
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
energianke.dk

Uoverensstemmelser i relation til Vilkårene og Aftalen, som ikke kan løses i mindelighed mellem parterne, skal afgøres efter dansk ret og som udgangspunkt ved Retten i Holbæk som rette værneting. Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod Andel Energi ved sit eget hjemting, se nærmere i Retsplejelovens § 244, jævnfør § 245, stk. 2