



## ALMINDELIGE BETINGELSER FOR DANSK VARME SERVICES SERVICEAFTALER PÅ NATURGASANLÆG OP TIL MAKS. 135 KWH

### 1. ANVENDELSESOMRÅDE

Disse betingelser gælder for naturgasfyr med en gaskedel eller gasblæseluftbrænder med en maksimal indfyret effekt på 135 kWh. Parterne i denne aftale er Dansk Varme Service A/S (herefter "DVS") CVR nr. 29849994 og forbrugeren (herefter "kunden"). For gasblæseluftbrænder skal anlægget være opbygget som enheder med kedel, varmtvandsbeholder og tilhørende standardkomponenter i samme kabinet eller placeret i samme rum.

### 2. SERVICEINTERVAL OG AFTALEPERIODE

- 1-årig TRYGHEDS aftale: Aftaleperiode på ét år og eftersyn hvert år.
- 2-årig TRYGHEDS aftale: Aftaleperiode på to år og eftersyn hvert andet år.
- 3-årig TRYGHEDS aftale: Aftaleperiode på tre år og eftersyn hvert tredje år.

TRYGHEDS aftalen træder i kraft den dato, hvor 1. eftersyn foretages, og det er denne dato, der danner grundlag for fornyelsesfaktura, som forfalder i rater, hvert år på henholdsvis 2. og 3. årlige trygheds abonnemeter.

BASIS-aftale omfatter eftersyn, som nævnt i punkt 3, men indeholder IKKE frie tilkald.

### 3. EFTERSYN

Et eftersyn omfatter kontrol, justering og rensning af gaskedlens komponenter (se pkt. 4). Eftersynet kan også omfatte udskiftning af slidte/ defekte komponenter for at forebygge driftsstop eller driftsforstyrrelser. Selve komponenterne og reservedelene er ikke dækket af aftalen (se pkt. 6). Eftersynet udføres inden for normal arbejdstid og inden for de første to måneder efter, at aftalen er trådt i kraft. Normal arbejdstid er mandag til torsdag fra kl. 07.30 til 16.00 og fredag fra kl. 07.30 til 14.00.

Eftersynet omfatter følgende:

- Kontrol af gasinstallationens inkl. tæthedsprøvning fra naturgasledning til naturgasfyret.
- Kontrol og inspektion af frisklufttilførsel og aftræk.
- Forbrændingsanalyse og evt. indregulering af brænder.
- Kontrol af naturgasfyrets styring og automatik, monteret i forbindelse med naturgasfyret.
- Kontrol af trykexpansionsbeholder, såfremt afspærringsventil er monteret.
- Kontrol af gasfyrets sikkerheds- og driftsfunktioner.
- Kontrol af brugsvandsproduktion (ved kombikedler).
- Rensning og justering af naturgasfyret/brænder og aftræk efter behov.
- Rensning af snavssamler, hvis afspærringsventiler er monteret ved snavsfilter.
- Udarbejdelse af service rapport.
- Udbedring af fejl.

### 4. SERVICEAFTALEN

En serviceaftale er en aftale om, at gaskedlen bliver eftersat med faste intervaller. Serviceintervallerne beror dels på lovkrav udmøntet i Gasreglement A, dels på kedelleverandørernes anbefalinger, og dels på DVS's egne erfaringer.

Aftaleperioden for en serviceaftale er et eller flere år, afhængig af den valgte aftaletype.

Serviceaftalen på TRYGHEDSs abonnemeter dækker:

- Et serviceeftersyn, jvf. Punkt 3. arbejds løn og kørsel i forbindelse med udførelse af et serviceeftersyn
- Arbejds løn og kørsel i forbindelse med tilkald, når årsagen til driftsstop eller driftsforstyrrelse er dækket af serviceaftalen (se pkt. 6, hvilke situationer aftalen ikke dækker)
- Arbejds løn ved udskiftning af defekte reservedele og justering/rensning af komponenter, i forbindelse med serviceeftersyn.

### 5. FORBEHOLD

- DVS forbeholder sig retten til at afvise tilmeldinger på visse gaskedler eller stille krav om tillægspris, hvis DVS ved første besøg konstaterer, at anlæggets tilstand er dårlig, eller opbygningen af anlægget er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet.
- DVS kan skriftligt opsiges serviceaftalen, med minimum en måneds varsel til udløbet af en abonnementsperiode. Vi kan endvidere ophæve aftalen uden varsel, hvis kunden væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til nærværende aftale, herunder foretage sådanne ændringer på gasinstallationen at det efter vores skøn ikke lever op til DVS's sikkerhedskrav m.v. Vi skal i sådanne tilfælde ikke refundere forudbetalt servicevederlag. DVS er berettiget til, når som helst, at ændre de almindelige betingelser for serviceaftalen. De til enhver tid gældende betingelser findes på [www.danskrvarmeservice.dk](http://www.danskrvarmeservice.dk).
- DVS kan kræve, at en serviceaftale ændres til en anden aftaletype, hvis det konstateres, at gaskedlen ikke kan serviceres tilfredsstillende og/eller sikkerhedsmæssigt forsvarligt under den indgåede aftale.
- DVS skal kunne udskifte komponenter uden at ændre eller ombygge den eksisterende installation og uden at anvende ekstra montør til opgaven.
- DVS er ikke ansvarlig for at fremskaffe og levere reservedele, komponenter, automatik og andet udstyr, men vil i videst muligt omfang forsøge at anvise løsningsmuligheder.
- DVS kan forlange, at mangler ved gasinstallationen, varmeanlægget eller varmtvandsbeholderen afhjælpes, når disse er årsag til ustabil drift.
- DVS kan forlange, at der monteres afspærringsventiler, hvor særligt tidskrævende aftapnings-/udluftningsforhold gør sig gældende.

### 6. SERVICEAFTALEN DÆKKER IKKE

Følgende ydelser og situationer er ikke dækket af serviceaftalen og skal betales særskilt:

- Forbrug af reservedele og komponenter af enhver art.
- Udskiftning af naturgasfyr eller gasblæseluftbrænder.
- Udskiftning af støbte kedelblokke samt åbne ekspansionsbeholdere.
- Udskiftning af ekspansionsbeholder, hvor demontering af naturgasfyret er nødvendigt.
- Udsyring/højtryksrensning af kedlens varmeveksler/kedelblok (demontering og montage er med i aftalen).
- Udsyring/rensning/udskiftning af varmtvandsbeholder/brugsvandvarmeveksler uanset placering inden for eller uden for kabinet.
- Udskiftning og kontrol af anode i varmtvandsbeholder.
- Udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholder.
- Udskiftning/rensning af rør, haner, snavssamler og flexslanger uden for gaskedlens kabinet.
- Udskiftning af shuntventil, brugsvandpumpe og kondenspumpe.
- Etablering af inspektions- og rensning.
- Hel eller delvis udskiftning eller reparation af aftræksystem.
- Kontrol, udskiftning og fejlfinding på komponenter eller regulerings-systemer, der er monteret særskilt til drift af solvarmeanlæg eller andre kombinationsanlæg.
- Demontering af skabe, hylder, rør o. lign. for adgang til gaskedlen.
- Tilkald til vandpåfyldning, åbning for gassen, strømsvigt samt fejlbetjening af kedelanlæg og automatik/klimastyring.
- Ombygning af automatik/klimastyring, omplacering af følere samt indgreb i fast elinstallation tilkald til defekte reservedele og komponenter, der tidligere er anbefalet udskiftet.
- Timeløn til ekstra montør, hvis arbejdet ikke kan udføres af én enkelt montør.



- Fejl og mangler i varmeanlægget og på ukurante komponenter/reservedele.
- Særligt omfattende servicearbejde ved første besøg, som medfører et tidsforbrug på over 2 timer.
- Tilkald til driftsstop eller driftsforstyrrelser, hvor kunden ikke har reageret på henvendelse om eftersyn.
- Fejl, der er forårsaget af hærværk, brand, frost- og vandskade, lynnedslag, elinstallationen eller uautoriserede personer.
- Gentagne tilkald, der skyldes snavs, ilt- og gennemstrømningsproblemer i varmeanlægget, fejlagtig dimensionering af varmeanlæg og ekspansions-system.
- Skader på naturgasfyret, der er omfattet af en bygnings eller fritidshusforsikring eller selvrisko under sådanne skader.
- Tilkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter DVS montørs anvisninger.
- Skader eller fejl på ukurante komponenter.
- Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer.
- Skader eller fejl forårsaget af eksterne personer udenom DVS.
- Skader eller fejl på eller forårsaget af huset elinstallationer.
- Skader eller fejl i den varmefordelende del af naturgasfyret (rør/radiatorer o.l.).
- Skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (f.eks. fast brændsel, solvarme anlæg e.l.).
- Tilkald til strømsvigt, vandpåfyldning, fejlbetjening af naturgasfyret, eller fejlbetjening/fejlindstilling af klimastyring.
- Tilkald til fejl på kultitealarm.
- Forgæves kørsel ved bekræftet besøg/aftalt besøg.
- Skader eller fejl forårsaget af udefrakommende omstændigheder.

## 7. SERVICETILKALD

Tilkaldet skal ske til DVS's kundeservice på telefon 70109800.

Driftsstop af enhver karakter vil først blive forsøgt afhjulpel ved vejledning pr. telefon.

Kan driftstoppet ikke afhjælpes pr. telefon, kan kunden forvente at blive kontaktet af den tilknyttede energitekniker inden for normalt tre timer. Kunden skal sikre, at der er adgang til kedlen umiddelbart efter, at tilkaldet er rekvireret.

Ved driftsstop af omfattende karakter vil DVS tilstræbe at opretholde varmeforsyningen ved midlertidige foranstaltninger og eventuelt ved brug af alternativ energiforsyning.

Ved manglende varmt **brugsvand** kan der forventes hjælp på adressen på hverdage inden for normal arbejdstid. Normal arbejdstid er mandag til torsdag fra kl. 07.30 til 16.00 og fredag fra kl. 07.30 til 14.00.

Fyringssæson: 1. oktober til 30. april fra kl. 07.30 til kl. 19.30 alle ugens dage. Tilkald rekvireret efter kl. 19.30 kan ikke udføres samme dag, men vil blive forsøgt afhjulpel pr. telefon, på den varmeproducerende del.

Sommerperiode: 1. maj til 30. september på hverdage. Mandag til torsdag fra kl. 07.30 til kl. 16.00. Fredag fra kl. 07.30 til kl. 14.00. Aftalen dækker ikke tilkald på helligdage, 1. maj og Grundlovsdag.

## 8. BETALING

Betaling for TRYGHEDS aftalen, forfalder årligt forud ved aftalens begyndelse. Ved betaling af 1. faktura, accepteres serviceaftalen og dens betingelser.

Ydelser og reservedele, der ikke er dækket af aftalen, faktureres løbende i forbindelse med eftersyn eller udkald.

Betaling for BASIS aftalen sker i forbindelse med eftersynets udførelse. For henholdsvis eftersyn og forbrugte reservedele.

## 9. OPSIGELSE

Aftalen kan opsiges af begge parter med 8 dages varsel. Ved opsigelse skal eventuelle skyldige beløb indbetales til DVS (se pkt. 8).

Ved ejerskifte kan de nye ejere overtage serviceaftalens rettigheder og forpligtelser. De nye ejere er selv forpligtet til at kontakte os.

## 10. ÆNDRING AF PRISER

DVS forbeholder sig ret til at regulere abonnementspriser, i takt med prisudvikling eller andre forhold der kan påvirke omkostningsniveauet.

## 11. REKLAMATION

Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til abonnementsaftalen, afhjælpes manglerne inden for 14 dage. Indsigelser vedrørende mangler skal meddeles DVS inden for 14 dage efter servicearbejdets udførelse.

## 12. LEVERINGSHINDRINGER OG FORCE MAJEURE

Dersom DVS eller kunden bliver ude af stand til helt eller delvis, at opfylde sine forpligtelser på grund af force majeure, suspenderes opfyldelse af de forpligtelser, som påhviler den pågældende part i henhold til serviceaftalen, så længe og i den omfang opfyldeshindringen består. Den pågældende part skal tidligst muligt give den anden part meddelelse herom, herunder oplyse om de nærmere enkeltheder og den forventede varighed af force majeure situationen hurtigst muligt.

Force majeure betyder omstændigheder, der indtræder i eller efter kontraktindgåelse og som er uden for den pågældende parts kontrol, såfremt den pågældende part har udvis den omhu, som kræves og som ikke med rimelighed kunne overvindes.

Følgende omstændigheder, under forudsætning af at ovenstående er opfyldt vil altid betragtes som force majeure: Ekstraordinære naturbegivenheder, samfundsfjendtlige handlinger, krige, ildsvåde, samt arbejdsstridigheder (strejker, lockouter eller anden urolighed på arbejdsmarked).

Hvis en force majeure begivenhed medfører, at en part kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser, skal dette sidestilles med at den pågældende part er ude af stand til helt eller delvis at opfylde sine forpligtelser.

## 13. TVISTER

Tvister mellem kunden og Dansk Varme Service, afgøres efter dansk ret. Sager mod Dansk Varme Service, i henhold til disse Almindelige betingelser – anlægges ved civilretten i Hillerød.

## 14. IKRAFTRÆDEN OG ÆNDRING

Disse almindelige betingelser gælder for aftaler på Dansk Varme Service naturgasservice er gældende fra marts 2017. DVS er berettiget til, når som helst, at ændre disse almindelige betingelser

Vores til enhver tid gældende betingelser vil være opdateret på [www.danskvarmeservice.dk](http://www.danskvarmeservice.dk).