

Naturgasservice

Ørstedes almindelige betingelser
for levering af naturgasservice

1. oktober 2019



Ørstedes Almindelige Leveringsbetingelser for Naturgasservice

Disse almindelige betingelser udgør en integreret del af Kundens Serviceaftale med Ørsted Varmeservice A/S (Cvr-nr. 36 03 60 44, herefter benævnt Ørsted). Er der uoverensstemmelse mellem disse almindelige betingelser og Serviceaftalen, har Serviceaftalen forrang i forhold til disse almindelige betingelser.

Udover serviceaftalen er Kunden omfattet af Ørstedes til enhver tid gældende Privatlivspolitik.

1. Anvendelsesområde

Aftalen gælder for et naturgasfyr med maksimalt indfyret effekt på 66 kW og refererer til en gældende Ørsted serviceaftale (med EP-nummer som angivet i serviceaftalen).

2. Serviceaftalens dækning

Naturgasledning fra måler til et naturgasfyr, gaskedel/brænder, tilhørende styringsautomatik, pumpe, trykexpansionsbeholder, snavssamlere, varmtvandsbeholder, varmtvandsprioritering, gasrørsinstallation, aftræk samt varmeanlæggets sikkerhedsventil.

3. Serviceinterval og aftaleperiode

- **Serviceinterval 1:** Aftaleperiode på ét år og serviceeftersyn hvert år.
- **Serviceinterval 2:** Aftaleperiode på to år og serviceeftersyn hvert andet år.
- **Serviceinterval 3:** Aftaleperiode på tre år og serviceeftersyn hvert tredje år.

4. Produktvarianter

Basis – serviceeftersyn alene.

Standard – serviceeftersyn med udkaldsdækning.

StandardPlus – serviceeftersyn med udkaldsdækning og reservedelsdækning.

5. Basis

Serviceeftersynet, der gennemføres indenfor normal arbejdstid, udføres som et forebyggende vedligeholdelseseftersyn på de komponenter, der er dækket af abonnementet, og omfatter:

- kontrol af naturgasinstallationen
- kontrol af frisklufttilførsel og aftræk
- kontrol af forbrænding
- kontrol af kedelanlæggets styring og automatik, monteret i forbindelse med fyret
- kontrol af fyrets sikkerhedsfunktioner
- kontrol af trykexpansionsbeholder
- kontrol af brugsvandsproduktion og varmtvandsbeholderens anode (kun såfremt nødvendig aftapning og afspærring forefindes, og anoden er umiddelbart tilgængelig)
- rensning og justering af kedel/brænder 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 fyrets opstillingsrum)
- udarbejdelse af besøgsrapport.

Leverede reservedele afregnes til Ørsted efter de gældende dagspriser hos Servicepartnern. Der ydes samme reklamationsret på leverede reservedele, som kan opnås hos leverandøren eller producenten.

For en Basis-aftale er der én måneds reklamationsret på ydelser, der kan henføres til det udførte servicearbejde.

6. Standard

Standard dækker som en Basis og dækker til lige udkald ved driftsstop og funktionsfejl:

- assistance til fejlfinding
- assistance til igangsætning
- udbedring af fejl
- evt. midlertidige foranstaltninger ved om-

fattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele.

Udkald i forbindelse med driftsstop eller funktionssvigt skal bestilles hos Ørsted på telefon **70 33 10 22**. Der kan ringes døgnet rundt. Kunden får besøg af eller henvendelse fra en Ørsted Servicepartner indenfor få timer, normalt to, i følgende udkaldsperioder: Fra 1. oktober til 30. april fra kl. 07.30 til kl. 20.00 alle ugens dage. Udkald rekvireret efter kl. 19.30 kan ikke i alle situationer udføres samme dag.

Afhjælpning af manglende varmt brugsvand bliver kun gennemført mellem kl. 08.00 og kl. 16.00.

Er driftsforstyrrelsen af omfattende karakter og opstået indenfor tidsrummet 16.00 til 20.00, eller i en weekend, kan der foretages midlertidig afhjælpning på en sådan måde, at det er til mindst mulig ulempe for Kunden. Reparation vil herefter blive udført senere efter nærmere aftale.

Fra 1. maj til 30. september inden for almindelig arbejdstid på ugens fem første dage. Mandag-torsdag fra kl. 07.30 til kl. 16.00 og fredag fra kl. 07.30 til kl. 13.00 (der tages forbehold for helligdage mv.).

7. StandardPlus

StandardPlus dækker som en Standard, og indeholder tillige en reservedelsdækning. Den dækker levering af nødvendige reservedele til naturgasfyret i forbindelse med det ordinære serviceeftersyn og udbedring ved driftsstop eller funktionssvigt. Undtaget herfor er levering af klimastyringsanlæg og støbte kedelblokke.

Reservedeleomkostningerne dækkes fra: 0-5 år med maksimum 15.000 kr. i perioden 6-10 år med maksimum 8.000 kr. i perioden

11-13 år med maksimum 3.000 kr. i perioden Vedrørende Ørsteds forpligtelse i henhold til reservedelsdækningen er der i TRYK A/S stillet garanti.

StandardPlus kan indgås indtil otte år efter naturgaskedlens første registrerede opstartsdato, og kan gælde frem til fyret bliver 13 år.

Reservedelsdækningen træder først i kraft, når det førstkommande serviceeftersyn, efter indgåelsen af StandardPlus, er tilendebragt. Anvendte reservedele til dette serviceeftersyn dækkes ikke af denne aftale.

Såfremt StandardPlus ikke opsiges til udgangen af det 13. år med det i punkt 11 nævnte opsigelsesfrist, overflyttes aftalen automatisk til en Standard.

8. Forbehold gældende for alle produktvarianter

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

Ørsted er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele, automatikudstyr og lignende.

Medmindre andet er aftalt med Ørsted, dækkes ydelserne, der er beskrevet i disse almindelige betingelser kun, når de udføres af en Ørsted Servicepartner.

I forbindelse med det første udkald og/eller serviceeftersyn efter serviceaftalens indgåelse, skal Kunden betale for den tid, der medgår her til ud over to timer. Ørsted kan forlange at få udført forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på naturgasfyret som følge af konstateret 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 utilstrækkelig service på naturgasfyret.

Følgende ydelser er ikke abonnementsdækket, og skal betales særskilt:

- forbrug af reservedele af enhver art (omfatter ikke StandardPlus)
- udskiftning af kedel eller brænder
- udskiftning af støbte kedelblokke og åbne ekspansionsbeholdere
- udskiftning af varmtvandsbeholdere eller udsyring/rensning af rør eller varmespiraler i varmtvandsbeholdere
- udsyring af fyrets varmeveksler (demontering og montage er med i abonnementet)
- udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholderen
- udskiftning af shunt/shuntpumpe samt brugsvandpumpe
- reparation af skjulte frisklufts- og aftrækskanaler
- reparation af skorsten eller aftrækskanal, der er tilsluttet et naturgasfyre med åben forbrænding
- arbejde, der skal udføres på bygningsdele
- demontering af fyret, skabe eller hylde, hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt, eksempelvis, hvor fyret er indbygget i et skab og lignende
- særlige foranstaltninger, der er nødvendige for at udføre servicearbejdet, eksempelvis brug af lift, kran, stillads eller lignende
- hvis eftersyn og udskiftning af ekspansionsbeholder overstiger 2 timer faktureres den medgående tid over 2 timer til kunden.

Følgende situationer er ikke abonnementsdækket, og skal betales særskilt:

- skader på anlægget, der er omfattet af en

bygnings- eller fritidshusforsikring eller selvrisiko under sådan forsikringskader

- fejl, der er forårsaget af manglende pasning, hærværk, frost- og vandskade
- udkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter servicefirmaets anvisninger
- skader eller fejl på ukurante komponenter
- skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer
- skader eller fejl på eller forårsaget af husets elinstallation
- skader eller fejl i den varmefordelende del af anlægget (rør, radiatorer mv.)
- skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (f.eks. fast brændsels-, solvarmeanlæg og lignende)
- udkald til strømsvigt, åbning for gassen, vandpåfyldning, fejlbetjening af fyret, eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen.

9. Misligholdelse

Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til aftalen, har den anden part ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. Kundens manglende opfyldelse af betalingsforpligtelser eller dennes undladelse af at foretage de påpegede og nødvendige forebyggende foranstaltninger. I forbindelse med en parts ophævelse af aftalen, skal den anden part erstatte dennes tab, idet Ørsteds ansvar er begrænset som anført i punkt 14.

Ved dødsfald, begæring af rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Ørsted straks underrettes herom. Ørsted kan i disse tilfælde kræve forudbetaling eller anden sikkerhed for betaling, medmindre andet er bestemt ved lov.

Stilles den krævede sikkerhed ikke inden for

den af Ørsted angivne frist, har Ørsted ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning.

10. Overdragelse

Overdrages ejendommen kan den nye ejer normalt indtræde i aftalens rettigheder og forpligtelser, medmindre denne ikke opfylder de almindelige betingelser for at blive omfattet af aftalen. Ejendommens ejer er forpligtet til at give den nye ejer meddelelse herom.

11. Fornyelse og opsigelse af abonnementet

Aftalen kan af hver af parterne opsiges med én måneds skriftlig varsel ved udløbet af en bindingsperiode på 5 måneder fra aftalens indgåelse. Abonnementsperioden er angivet i punkt 3. Hvis aftalen ikke opsiges, fornyes den automatisk for en ny aftaleperiode.

12. Betaling

Betaling for de anførte ydelser forfalder årligt forud ved periodens begyndelse, men opkræves i rater i forbindelse med acontobetalingerne for Kundens naturgas- eller elforbrug, såfremt Kunden ligeledes køber el eller naturgas hos Ørsted-koncernen. Ved ejerskifte opkræves periodens resterende forfaldne rater.

I forbindelse med lejeforhold, og såfremt Kunden ikke samtidig køber el eller naturgas hos Ørsted-koncernen opkræves abonnementet én gang årligt.

13. Regulering af priser

Ørsted forbeholder sig ret til at regulere abonnementspriserne i takt med prisudviklingen på markedet.

Ved regulering af abonnementsprisen, bliver det maksimale dækningsbeløb for Standard-Plus ligeledes reguleret.

14. Ansvar

Ørsted er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til denne Serviceaftales individuelle og almindelige bestemmelser. Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til Serviceaftalen, afhjælper Ørsted manglerne inden for rimelig tid. Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles Ørsted i rimelig tid efter servicearbejdets udførelse.

Uanset om Ørsted kan ifalde mangelansvar, er Ørsted 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.

For reservedele kan Købelovens mangelregler finde anvendelse.

15. Person- og kontaktoplysninger

Til brug for bl.a. opfyldelse og administration af serviceaftalen, statistiske formål og markedsføring behandler Ørsted personoplysninger om Kunden.

Behandlingen sker i overensstemmelse med Ørsteds til enhver tid gældende Privatlivspolitik, der løbende indenfor persondatalovgivningens rammer kan opdateres ved meddelelse til Kunden.

Ved indgåelsen af serviceaftalen modtager Kunden Ørsteds gældende Privatlivspolitik i elektronisk form (som link eller vedhæftning) eller med almindelig post.

Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på ørsted.dk, ligesom Kunden ved henvendelse til Ørsteds kundeservice kan få fremsendt politikken.

Kunden skal oplyse Ørsted om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder korrekt adresse, e-mail, telefonnumre mv. Meddelelser fra Ørsted, herunder varslinger efter punkt 19, anses for at være kommet frem til Kunden, når Ørsted har kommunikeret via e-Boks, Betalings-service, e-mail, telefonnummer mv, som Kunden har oplyst til Ørsted.

16. Samfakturering

Hvis Kunden tillige har indgået eller senere indgår andre leveringsaftaler med Ørsted, er Ørsted berettiget til at fakturere Kunden for disse leveringsaftaler på én og samme faktura.

Ørsted er berettiget til ved Kundens restance først at afskrive indbetalinger på restancer vedrørende serviceaftalen.

17. Leveringshindringer og force majeure

Dersom Ørsted eller Kunden bliver ude af stand til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser på grund af force majeure, suspenderes opfyldelsen af de forpligtelser, som påhviler den pågældende part i henhold til serviceaftalen, så længe og i det omfang opfyldelseshindringen består. Den pågældende part skal straks give den anden part meddelelse herom, herunder oplyse om de nærmere enkeltheder og den forventede varighed af force majeure. Den pågældende part skal søge at overvinde force majeure-situationen så hurtigt som muligt. Force majeure betyder omstændigheder, der indtræder efter kontraktindgåelsen, og som er uden for den pågældende parts kontrol, såfremt den pågældende part har udvist den omhu, som kræves, og som ikke med rimelighed kunne overvindes.

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

Force majeure hos Ørsteds medkontrahenter kan påberåbes af Ørsted som force majeure mellem Ørsted og Kunden.

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.

Pengemangel er ikke force majeure.

18. Tvister

Tvister mellem Kunden og Ørsted afgøres efter dansk ret. Sager mod Ørsted – med relation til ydelser leveret i henhold til disse almindelige betingelser – anlægges ved Civilretten i Hørsholm.

19. Ændringer

Ørsted kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Serviceaftalen inklusiv disse leveringsbetingelser i følgende situationer:

- *til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Ørsteds levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til net-/gasdistributions-selskaber, banker, postdistributionselskaber eller lignende*
- *for at imødekomme inflation regnet fra 1. januar 2017 (indeks 100)*
- *ved ændret lovgivning, regulering eller praksis*
- *ved produktændringer*

- for at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundeadfærd i forbindelse med administrationen af Serviceaftalen.

Læs mere på orsted.dk/servicevilkårsændringer.

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Ændringer kan varsles ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af elektronisk post (herunder e-mail, e-Boks og sms), faktura, Betalingsserviceoversigt eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på Ørstedes hjemmeside orsted.dk eller lignende steder.

20. Henvendelser

Al henvendelse skal ske til:

Ørsted Varmeservice A/S

Kraftværksvej 53
7000 Fredericia
Telefon 70 33 10 22
kundeservice@orsted.dk
orsted.dk

21. Definitioner

De i disse almindelige betingelser anførte ord og begreber skal have nedenstående betydning, medmindre andet fremgår af sammenhængen.

Ørsted er Ørsted Varmeservice A/S

Kraftværksvej 53
7000 Fredericia,
cvr-nr. 36 03 60 44.

Ørsted-koncernen er de til enhver tid værende selskaber i den koncern, hvori Ørsted A/S er moderselskab.

Kunde er enhver, der har indgået en ikraftværende Serviceaftale med Ørsted.



Ørsted Varmeservice A/S

Kraftværksvej 53
7000 Fredericia
Telefon 70 33 10 22

Cvr-nr. 36 03 60 44

ørsted.dk/kontakt