

Energi Fyn Energihandel A/S

Leveringsbetingelser for Serviceaftale

Marts 2024

1. ANVENDELSE

Disse Leveringsbetingelser er gældende for Energi Fyn Energihandels serviceaftale. Serviceaftalen gælder for naturgasfyret og -kedler med maksimalt indfyret effekt på 66 kW. Aftalen indgås mellem Energi Fyn Energihandel som serviceudbyder og Kunden. Kunden defineres som enhver, der har indgået en serviceaftale med Energi Fyn Energihandel.

Første serviceeftersyn skal udføres af Energi Fyn Energihandels Servicepartner senest 8 uger efter ikrafttrædelse af serviceaftalen.

2. DÆKNING

Serviceaftalen dækker naturgasledningen fra måleren til naturgasfyret, naturgaskedel og brænder, samt den til fyret tilhørende styringsautomatik, integreret cirkulationspumpe, trykexpansionsbeholder, snavssamler, varmtvandsbeholder, varmtvandsprioritering, gasrørinstallation, synlige aftræk samt varmeanlæggets sikkerhedsventil.

3. PRODUKTOVERSIGT

- **Standard Service:** Dækker kun serviceeftersyn.
- **Udvidet Service:** Serviceeftersyn samt to frie udkald mellem hvert serviceeftersyn ved driftsstop.
- **Start op Service:** Gælder ved opsætning af nye naturgasfyre. Serviceaftalen omhandler kun udkald ved driftsstop.

4. INTERVAL OG PERIODE

- **Serviceinterval Hvert år:** Aftaleperiode på ét år og ét serviceeftersyn i aftaleperioden.
- **Serviceinterval Hvert andet år:** Aftaleperiode på to år og ét serviceeftersyn i aftaleperioden.

5. STANDARD SERVICE HVERT ÅR / HVERT ANDET ÅR

Serviceaftalen omhandler et forebyggende serviceeftersyn med vedligehold for øje. Serviceeftersynet udføres altid inden for normal arbejdstid. Følgende elementer er omfattet af eftersynet og dækket af Standard Serviceaftalen:

- Kontrol af naturgasinstallation
- Kontrol af aftræk samt frisklufttilførsel
- Kontrol af forbrænding
- Kontrol af kedelanlæggets styring og automatik monteret i forbindelse med installationen
- Kontrol af naturgasfyrets sikkerhedsfunktioner
- Kontrol af trykexpansionsbeholder
- Rensning og justering af kedel/brænder 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 og følgeseddel samt servicemærkat. Besøgsrapport og følgeseddel sendes elektronisk til kundens e-mailadresse.

Foretages der i forbindelse med serviceeftersynet udskiftning af komponenter, afregnes de leverede reservedele til Energi Fyn Energihandel efter gældende dagspriser.

6. UDVIDET SERVICE HVERT ÅR / HVERT ANDET ÅR

En Udvidet Serviceaftale dækker som en Standard Serviceaftale jf. pkt. 5, men dækker tillige udkald ved driftsstop:

- Assistance til fejlfinding
- Assistance til igangsætning
- Udbedring af fejl
- Midlertidig reparation eller afhjælpning ved leveringsvanskeligheder af reservedele samt større skader m.v.

Udkald i forbindelse med driftsstop eller funktionssvigt skal bestilles hos Energi Fyn Energihandel på tlf. 70 13 19 00.

Udkald kan rekvireres alle ugens dage mellem kl. 7 og kl. 20. Udkald på grund af manglende varmt brugsvand er ikke omfattet af aftalen om frie udkald uden for normal arbejdstid og bliver kun gennemført i hverdage mellem kl. 7.00 og kl. 15.00. Opstår et driftsstop af omfattende karakter i hverdage inden for tidsrummet kl. 15.00 til kl. 20.00 eller i en weekend mellem kl. 7.00 og kl. 20.00, kan der foretages en midlertidig reparation. Reparation vil herefter blive udført senere efter nærmere aftale og inden for normal arbejdstid.

Hvis udkaldet skyldes manglende reaktion på gentagne henvendelser fra Energi Fyn Energihandels Servicepartner med

anmodning om serviceeftersyn, kan Servicepartneren nægte at komme uden for normal arbejdstid. Kunden er berettiget til 2 frie udkald mellem hvert serviceeftersyn i den 2-årige periode.

6.A START-OP-SERVICEAFTALE

Er kun gældende ved opsætning af nyt naturgasfyre. Serviceaftalen omhandler udkald ved driftsstop. Se pkt. 6. Aftaleperioden er op til 24 måneder. Herefter overgår Kunden automatisk til udvidet Serviceaftale uden yderligere varsel.

7. REKLAMATION

På udført arbejde er der 30 dages reklamationsret, der kan henføres til det udførte servicearbejde.

Der ydes 2 års normal reklamationsret på alle produkter, dog ikke almindelige sliddele. Ved reklamationsret forstås fejl og mangler, som kan henføres til produktet.

8. UDKALDSPERIODER

Alle ugens dage, inkl. weekend og helligdage, året rundt kl. 7.00-20.00. Udkald rekvireret efter kl. 19.30 kan som udgangspunkt ikke udføres samme dag. Udkald vil ofte forsøges afklaret via telefonisk support fra Energi Fyn Energihandels Servicepartner. Hvis problemet ikke kan løses gennem denne support, kører Servicepartneren ud til Kundens installation.

9. FORBEHOLD

Følgende forbehold gælder alle produktvarianter: Energi Fyn Energihandel tager forbehold for, at den enkelte Kunde og kedeltype kan godkendes til at være omfattet af denne aftale. Energi Fyn Energihandel er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele m.v. Medmindre andet er aftalt med Energi Fyn Energihandel, dækkes ydelserne, der er beskrevet i nærværende leveringsbetingelser kun, når de udføres af en Energi Fyn Energihandel Servicepartner, rekvireret gennem Energi Fyn Energihandel jf. pkt. 6.

Serviceaftalen træder i kraft straks ved indgåelse af aftalen. Det er dog en forudsætning, at naturgasfyret er funktionsdygtigt ved aftalens indgåelse.

Gasfyret skal opfylde et krav om tilgængelighed og derved være let tilgængeligt for servicepartneren uden forhindringer såsom rod eller placering i en utilgængelig højde på over 2 meter, medmindre der foreligger en forsvarlig adgangsmulighed.

Såfremt gasfyret ikke opfylder førnævnte krav om let tilgængelighed, forbeholder servicepartneren sig retten til at opkræve kunden for omkostninger ved forgæves kørsel, og kunden pålægges at udbedre tilgængelighedsproblemet inden servicepartneren kan udføre det aftalte serviceeftersyn.

Særlige betingelser i forbindelse med første udkald og/eller serviceeftersyn:

Medgående arbejdstimer ud over 2 timer betales af Kunden. Vurderes det af Energi Fyn Energihandels Servicepartner at være behov for at begrænse skader, der kan opstå på naturgasfyret som følge af konstaterede skader, fejl og mangler i centralvarmeanlæg, aftræk, elinstallation og bygningen i øvrigt, kan Energi Fyn Energihandel forlange at få udført forebyggende foranstaltninger. Omfattet heraf er desuden følger af snavs og gennemstrømningsproblemer i varmeanlægget, fejlagtig dimensionering af varmeanlæg og ekspansionssystem samt utilstrækkelig service på naturgasfyret. Hvis sådanne forebyggende foranstaltninger ikke gennemføres af kunden inden for 30 dage, er Energi Fyn Energihandel berettiget til at ophæve serviceaftalen, jf. pkt. 10.

Serviceaftalen omfatter service som beskrevet i pkt. 5 samt, i tilfælde af valg af Udvidet Service, 2 frie udkald som beskrevet i pkt. 6, men omfatter ikke:

- forbrug af reservedele
- udskiftning af kedel, gasblæseluftbrænder, støbte kedelblokke og åbne ekspansionsbeholdere
- udskiftning af varmtvandsbeholdere
- udsyring/rensning af rør eller varmespiraler i varmtvandsbeholdere
- udsyring af kedelblok/varmeveksler
- udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholder (hvis denne er placeret på separat beholder)
- udskiftning og kontrol af anode i varmtvandsbeholder
- shunt, shuntpumpe samt brugsvandspumpe
- ekstern cirkulationspumpe
- reparation af skjulte frisklufts- og aftrækskanaler

- skorsten eller aftrækskanal tilsluttet naturgasfyr med åben forbrænding, der i alle tilfælde betales særskilt.
- aftræk, som ikke er tilgængeligt i fyrets opstillingsrum
- arbejde, der skal udføres på bygningsdele
- demontering af skabe, hylder, låger og lignende, hvis pladsforholdene besværliggør serviceeftersynet
- brug af lift, kran, stillads eller lignende i forbindelse med udførelse af service og reparationer
- udskiftning af ekspansionsbeholder og/ eller ,

efterfølgende genmontering af kedel.

- Skader på varmeanlægget, så som rør, radiatorer m.v. eller skader på anlægget, der er omfattet af en bygnings- eller husforsikring samt selvrisiko for sådanne skader. Der kan være tale om fejl, der er forårsaget af mislighold, hærværk, frost- og vandskade m.v., ukurante komponenter, uautoriserede personers arbejde på installationen, husets elinstallationer eller som følge af kombinationsdrift, f.eks. kombination med fastbrændsels- eller solvarmeanlæg.

Der kræves særskilt betaling for udkald til genstart, hvor Kunden har modsat sig at forsøge genstart selv efter servicefirmaets anvisninger samt udkald i forbindelse med strømsvigt, åbning for gassen, vandpåfyldning, fejlbetjening af naturgasfyret eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen.

Ved forgæves udkørsel holder Energi Fyn Energihandel sig ret til at opkræve et gebyr. I tilfælde, hvor der ved udkald er mindre end 3 måneder til næste ordinære besøg, tilstræbes det, at det ordinære serviceeftersyn sker samtidigt, dog kun hvis udkaldsbesøget finder sted inden for normal arbejdstid.

Energi Fyn forbeholder sig ret til at annullere serviceaftalen hvis Energi Fyn kunde har et gasfyr, som ikke er inden for gruppen af gasfyr, der kan serviceres af servicepartnern eller at fyret er i så dårlig stand, at det umuliggør at få udført serviceeftersyn.

Udgår reservedele til kundens naturgasfyr i serviceperioden, således Energi Fyns servicepartner ikke kan udføre den påkrævede reparation på gasfyret, kan Energi Fyn opsige serviceaftalen med øjeblikkelig virkning.

10. MISLIGHOLDELSE

Hvis en af parterne 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 Energi Fyn Energihandels ansvar er begrænset som anført i punkt 15. Misligholder Kunden sine forpligtelser i henhold til aftalen, har Energi Fyn Energihandel ret til at indberette Kunden til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre i overensstemmelse med gældende regler herfor.

Energi Fyn forbeholder sig i tilfælde af manglende betaling af evt. gasleverance at opsige serviceaftalen.

Ved dødsfald, begæring af rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering skal Energi Fyn Energihandel straks underrettes.

Energi Fyn Energihandel kan i tilfælde af ovenstående kræve forudbetaling eller anden sikkerhed for betaling, med mindre andet er bestemt ved lov. Overtræder Kunden fristen for den krævede sikkerhedsstillelse, har Energi Fyn Energihandel ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning.

11. OVERDRAGELSE

Serviceaftalen kan ikke overdrages til anden part. Ved ejerskifte af ejendommen ophører aftalen om service med nuværende ejer. Hvis aftalen ophører inden udløbet af aftaleperioden, opkræves eventuelt skyldigt beløb for eftersyn og udkaldsdækning. Ligeledes opkræves Kunden for eventuelle skyldige beløb for reservedele.

12. FORNYELSE OG OPSIGELSE AF AFTALE OM SERVICEAFTALE

Aftalen kan af hver af parterne opsiges med én måneds skriftligt varsel. Hvis aftalen opsiges inden udløbet af aftaleperioden, opkræves eventuelt skyldigt beløb for eftersyn og udkaldsdækning. Ligeledes opkræves Kunden for eventuelle skyldige beløb for

reservedele.

Aftaleperioden er angivet i punkt 4 "Interval og periode". Hvis aftalen ikke opsiges, fornys den automatisk for en ny aftaleperiode.

13. BETALING OG FAKTURERING

Betaling for de anførte ydelser forfalder årligt forud ved periodens begyndelse, men opkræves kvartalsvist i rater i forbindelse med acontobetalingerne for Kundens naturgasforbrug, såfremt Kunden ligeledes køber naturgas hos Energi Fyn Energihandel. Hvis Kunden således tillige har indgået eller senere indgår andre leveringsaftaler med Energi Fyn Energihandel, er Energi Fyn Energihandel berettiget til at fakturere Kunden for disse leveringsaftaler på én og samme faktura.

Energi Fyn Energihandel er berettiget til ved Kundens restance først at afskrive indbetalinger på restancer vedrørende serviceaftalen.

I forbindelse med lejeforhold, og i tilfælde hvor Kunden ikke samtidig køber naturgas hos Energi Fyn Energihandel, opkræves betaling for serviceaftalen fire gange årligt.

Materialer anvendt ved service eller driftsstop faktureres efter forbrug, som fremgår af følgesedlen, og er ikke en del af Kundens a conto rate.

Betaling for eventuelle reservedele vil normalt blive opkrævet på den efterfølgende regning, efter at udskiftningen har fundet sted. Betaling for serviceaftale sker altid via Betalingservice, og aftalen kræver derfor, at Kunden er tilmeldt Betalingservice.

14. REGULERING AF PRISER

Energi Fyn Energihandel forbeholder sig ret til at regulere prisen for serviceaftalen én gang årligt.

15. ANSVAR

Energi Fyn Energihandel er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til serviceaftalens bestemmelser.

Konstateres der mangler i forbindelse med reparationer udført eller materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper Energi Fyn Energihandel manglerne inden for rimelig tid. Indsigelser vedrørende mangler skal meddeles Energi Fyn Energihandel inden for 30 dage efter servicearbejdets udførelse jf. pkt.5.

Energi Fyn Energihandel er 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. Dette gælder også i tilfælde af, at Energi Fyn Energihandel har mangelsansvar.

16. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

I forbindelse med indgåelse af aftale om serviceaftale indhenter Energi Fyn Energihandel en række oplysninger om Kunden, herunder bl.a. navn, adresse, telefonnummer, gasforbrug, aftalenummer og betalingsforhold. Oplysningerne anvendes alene til brug for administration af, rådgivning i forbindelse med og opfyldelse af aftalen. Oplysningerne deles ikke med tredjemand, med mindre det er nødvendigt for opfyldelse af aftalen med Kunden, eller hvis det påkræves ved lov. Kunden har til enhver tid, men dog altid kun på skriftlig anmodning, ret til at få indsigt i de oplysninger, Energi Fyn Energihandel opbevarer og behandler om Kunden, jf. gældende regler i persondataloven.

Energi Fyn Energihandel har ret til at opkræve et gebyr for et skriftligt svar. Opdager Kunden fejl i de opbevarede oplysninger, eller er oplysningerne vildledende, vil Energi Fyn Energihandel på anmodning fra Kunden rette disse oplysninger.

Energi Fyn Energihandel forbeholder sig ret til at indhente oplysninger, der kan bekræfte, at Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau eller er i restance med andre betalinger til Energi Fyn Energihandel. Dette sker umiddelbart efter Kundens accept af aftalen om serviceaftale. Kan forudsætning om, at Kunden ikke må være registreret i et kreditoplysningsbureau eller være i restance med andre betalinger til Energi Fyn Energihandel ikke opfyldes, bortfalder aftalen med øjeblikkelig virkning.

17. LEVERINGSHINDRINGER OG FORCE MAJEURE

Såfremt Energi Fyn Energihandel 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 opfyldeshindringen 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 omfatter omstændigheder indtrådt efter kontraktindgåelse, som er uden for den pågældende parts kontrol. Force majeure er betinget af, at den pågældende part har udvist den påkrævede omhu, og at situationen ikke med rimelighed kunne overvindes.

Med forudsætning i ovenstående definition af force majeure skal følgende omstændigheder altid betragtes som force majeure: ekstraordinære naturbegivenheder, samfundsfjendtlige handlinger, krig, ildsvåde samt arbejdsstridigheder (strejke, lockout eller anden lignende urolighed på arbejdsmarkedet).

Force majeure hos Energi Fyn Energihandel eller vores partnere kan påberåbes af Energi Fyn Energihandel som force majeure mellem Energi Fyn Energihandel og Kunden.

Pengemangel er ikke force majeure.

18. TVISTER

18.1 Klager og tvister vedrørende aftalen

Kunden har krav på klagebehandling af god standard. Behandlingen af en klage skal ske hurtigst muligt. Hvis kunden ikke er tilfreds med Energi Fyn Energihandels opfyldelse af aftalen, en afgørelse truffet af Energi Fyn Energihandel eller kundebehandlingen i øvrigt, kan kunden henvende sig til Energi Fyn Energihandels på telefon 63 17 19 00. Henvendelsen har ikke opsættende virkning og giver ikke udsættelse med betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt aftales med Energi Fyn Energihandel. Energi Fyn Energihandel besvarer kundens henvendelse snarest muligt og uden ugrundet ophold. Hvis kunden fortsat er utilfreds, eller hvis kunden ikke har modtaget svar på sin henvendelse inden én måned, kan kunden klage over Energi Fyn Energihandel til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, Telefon 41 71 50 00, post@energianke.dk, www.energianke.dk

Ankenævnet behandler civile tvister mellem private forbrugere og energiselskaber. EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her: <http://ec.europa.eu/odr> Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mail adresse energifyn@energifyn.dk.

18.2 Lovvalg og værneting | Domstolsprøvelse

TVISTER mellem kunden og Energi Fyn Energihandel afgøres efter danske retsregler, herunder mangelsreglerne i Købelovens forbrugerafsnit. Sager mod Energi Fyn Energihandel med relation til disse Leveringsbetingelser eller **aftalen** mellem Parterne anlægges som udgangspunkt ved Retten i Odense. Kunden kan dog sædvanligvis vælge at anlægge sag mod Energi Fyn Energihandel ved sit eget hjemting, jf. nærmere Retsplejelovens § 244, jf. § 245, stk. 2.

19. ÆNDRING OG FORTOLKNING

Energi Fyn Energihandel forbeholder sig retten til at ændre i de oplysninger, som Energi Fyn Energihandel i medfør af Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, jf. § 9, stk. 2, skal give til Kunden inden Aftalens indgåelse.

Energi Fyn Energihandel kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i Aftalen i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Energi Fyn Energihandels levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til netselskaber, 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 Aftalen

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Energi Fyn Energihandel informerer desuden om øvrige ændringer til ugunst for Kunden ved individuel kommunikation. Ønsker Kunden ikke at fortsætte Aftalen på ændrede vilkår, kan Kunden ophæve Aftalen, inden ændringerne træder i kraft.

20. FORTRYDELSESRET

Kunden kan fortryde den indgåede aftale efter forbrugerftalelovens § 18. Fortrydelsesfristen er 14 dage. Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, søndag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan fortrydelse ske den følgende hverdag. Såfremt Kunden fortryder indgåelsen af aftalen, skal Kunden underrette Energi Fyn Energihandel herom inden udløbet af fortrydelsesfristen. Ønsker Kunden at give underretningen skriftligt, skal Kunden sende underretningen inden fristens udløb. Hvis Kunden vil sikre sig bevis for, at Kunden har fortrudt rettidigt, bør brevet sendes anbefalet og postkvitteringen opbevares, eller Kunden kan sende en e-mail til info@energifyn.dk og sikre sig at gemme den afsendte e-mail.

Hvis Kunden har givet samtykke til, at eftersyn/udkald i henhold til serviceaftalen kan påbegyndes, inden fortrydelsesfristens udløb, så bortfalder fortrydelsesretten, når eftersynet/udkaldet er påbegyndt.

21. KONTAKT

Henvendelser til Energi Fyn Energihandel kan ske til: Energi Fyn Energihandel A/S, Sanderumvej 16, 5250 Odense SV, Telefon: 70 13 19 00. E-mail: info@energifyn.dk, www.energifyn.dk

Standardfortrydelsesformular

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til Energi Fyn Energihandel A/S
Sanderumvej 16
5250 Odense SV
Tlf.nr.: 70131900
Email: kundecenter@energifyn.dk

Jeg/vi meddeler herved, at jeg/vi ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores købsaftale om serviceaftale af gasfyr.

Bestilt den: _____

Navn (forbrugerens navn): _____

Adresse (forbrugerens adresse): _____

Evt. telefonnummer: _____

Forbrugerens underskrift:
(kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

Dato:
