

LEVERINGSBETINGELSER
FOR NATURGASSERVICE

DONG Energy's Almindelige leveringsbetingelser for Naturgasservice

Disse almindelige betingelser udgør en integreret del af Kundens Serviceaftale med DONG Naturgas A/S (CVR-nummer 27 21 05 38, herefter benævnt DONG Energy).

Er der uoverensstemmelse mellem disse almindelige betingelser og Serviceaftalen, har Serviceaftalen forrang i forhold til disse almindelige betingelser.

1. Anvendelsesområde

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

2. Serviceaftalens dækning

Naturgasledning fra måler til et naturgasfyr, gaskedel/brænder, tilhørende styringsautomatik, pumpe, trykekspressionsbeholder, snavssamler, 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.
- Nyplus: Aftaleperiode på fem år.

4. Produktvarianter

- Basis - serviceeftersyn alene.
- Standard - serviceeftersyn med udkaldsdækning.
- Standardplus og Nyplus - serviceeftersyn med udkaldsdækning og reservedelsforsikring.

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 trykekspressionsbeholder
- 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 DONG Energy efter de gældende dagspriser hos Servicepartneren. Der ydes samme reklameret på leverede reservedele, som kan opnås hos leverandøren eller producenten. For en Basis aftale er der én måneds reklameret på ydelser, der kan henføres til det udførte servicearbejde.

6. Standard

Standard dækker som en Basis og dækker tillige ud kald ved driftsstop og funktionsfejl:

- Assistance til fejlfinding
- Assistance til igangsætning
- Udbedring af fejl
- Evt. midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele

Udkald i forbindelse med driftsstop eller funktionssvigt skal bestilles hos DONG Energy på telefon **70 33 10 22**. Der kan ringes døgnnet rundt. Kunden får besøg af eller henvendelse fra en DONG Energy 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. 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 reservedelsforsikring. 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.

Reservedelsomkostningerne 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 DONG Energy's forpligtelse i henhold til reservedelsforsikringen er der i TRYG A/S stillet garanti.

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

Reservedelsforsikringen 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 10 nævnte opsigelsesfrist, overflyttes aftalen til en Standard.

I forbindelse med udskiftning af fyret kan Kunden få en Standardplus ændret til en Nyplus. Dækningsbeløbet reguleres i henhold til punkt 14.

8. Nyplus

Nyplus dækker som en Standardplus og er en rabatordning til nye naturgasfyre. Nyplus tager højde for producentens garanti på det nye naturgasfyre.

Nyplus gælder i fem år med beregnet ikrafttrædelse fra naturgasfyrets første registrerede opstartsdato. Nyplus kan indgås indtil ét år efter ovennævnte opstartsdato.

Vedrørende DONG Energy's forpligtelse i henhold til reservedelsforsikringen er der i TRYG A/S stillet garanti.

Såfremt Nyplus ikke opsiges med det i punkt 10 nævnte opsigelsesfrist til udløbet af aftaleperioden på fem år, overflyttes aftalen til en Standardplus. Såfremt Nyplus opsiges inden udløbet af aftaleperioden, bortfalder rabatord-

ningen, og aftalen bliver slutfregnet som en Standardplus for hele den aktive periode frem til opsigelsesdatoen.

9. Forbehold gældende for alle produktvarianter

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

DONG Energy er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele, automatikudstyr og lign.

Med mindre andet er aftalt med DONG Energy, dækkes ydelserne, der er beskrevet i disse almindelige betingelser kun, når de udføres af en DONG Energy Servicepartner.

I forbindelse med det første udkald og/eller serviceeftersyn efter serviceaftalens indgåelse, skal Kunden betale for den tid, der medgår hertil ud over to timer. DONG Energy 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, el-installation 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 og Nyplus)
- 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 naturgasfyret med åben forbrænding
- Arbejde, der skal udføres på bygningsdele
- Demontering af fyret, skabe eller hylder, hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt, eksempelvis, hvor fyret er indbygget i et skab o.l.
- 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, hæværk, 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 el-installation
- Skader eller fejl i den varmfordelende del af anlægget (rør, radiatorer mv.)
- Skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (f.eks. fast brændsels-, solvarmeanlæg og lign.)
- Udkald til strømsvigt, åbning for gassen, vandpåfyldning, fejlbetjening af fyret, eller

fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen.

10. 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 DONG Energy's ansvar er begrænset som anført i punkt 15.

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

Stilles den krævede sikkerhed ikke inden for den af DONG Energy angivne frist, har DONG Energy ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning.

11. 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.

12. Fornyelse og opsigelse af abonnementet

Aftalen kan af hver af parterne opsiges med én måneds skriftlig varsel ved udløbet af en abonnementsperiode. Abonnementsperioden er angivet i punkt 3. Hvis aftalen ikke opsiges, fornyes den automatisk for en ny aftaleperiode.

13. Betaling

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

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

14. Regulering af priser

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

Ved regulering af abonnementsprisen, bliver det maksimale dækningsbeløb for Standardplus og Nyplus ligeledes reguleret.

15. Ansvar

DONG Energy 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 DONG Energy manglerne inden for rimelig tid. Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles DONG Energy i rimelig tid efter servicearbejdets udførelse.

Uanset om DONG Energy kan ifalde mangelansvar, er DONG Energy 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 service-

arbejdet, mangler ved leveret materiel eller skader forårsaget af det leverede materiel.

16. Behandling af personoplysninger

Det er en forudsætning for DONG Energy's endelige accept af en aftale med Kunden, at Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau eller er i restance med andre betalinger til DONG Energy-koncernen. Efter Kundens accept af aftalen, tjekker DONG Energy, om Kunden er registreret i et kreditoplysningsbureau eller er i restance med betalinger til DONG Energy-koncernen.

Til brug for administration af, rådgivning i forbindelse med og opfyldelse af aftalen med Kunden, indsamler og behandler DONG Energy en række oplysninger om Kunden, herunder bl.a. navn, adresse, telefonnummer, gasforbrug, aftagenummer og betalingsforhold.

Oplysninger om Kunden videregives kun til private virksomheder uden for DONG Energy-koncernen, hvis det er nødvendigt for opfyldelse af aftalen med Kunden. Oplysninger om Kunden videregives kun til offentlige myndigheder i det omfang, dette følger af lovgivningen.

Misligholder Kunden sine forpligtelser i henhold til aftalen, kan DONG Energy indberette Kunden til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre i overensstemmelse med de regler, der gælder herfor.

Efter skriftlig anmodning kan Kunden få indsigt i de oplysninger, som DONG Energy behandler om Kunden i overensstemmelse med reglerne herom i persondataloven. DONG Energy kan kræve et gebyr for at give et skriftligt svar. Er der fejl i de behandlede oplysninger, eller er oplysningerne vildledende, vil de blive rettet på anmodning fra Kunden.

17. Samfakturering

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

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

18. Samfakturering

Dersom DONG Energy 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 servicesaftalen, 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 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, samfundsfsjendtlige handlinger, krige, ildsvåde samt arbejdsstridigheder (strejker, lockouter eller anden lignende urolighed på arbejdsmarkedet).

Force majeure hos DONG Energy's medkontrahtenter kan påberåbes af DONG Energy som force majeure mellem DONG Energy 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.

19. Tvister

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

20. Ikrafttræden og ændring

Disse almindelige betingelser for DONG Energy Naturgasservice træder i kraft den 1. april 2011.

DONG Energy er berettiget til, når som helst, at ændre disse almindelige betingelser. Oplysninger om ændringer meddeles Kunden ved tilsendelse af nye almindelige betingelser eller på anden måde, som DONG Energy finder hensigtsmæssig.

Seneste version af betingelserne findes på dongenergy.dk.

Såfremt ændringerne skyldes regulatoriske forhold, herunder påbud fra offentlige myndigheder, er Kunden forpligtet til at overholde de nye almindelige betingelser, når meddelelse om ændringerne er kommet frem. Skyldes ændringerne andet end regulatoriske forhold, er Kunden forpligtet til at overholde de nye almindelige betingelser fra det i meddelelsen angivne tidspunkt, medmindre Kunden forinden har opsagt aftalen inden for den i meddelelsen angivne frist. Opsigelsen vil have virkning fra tidspunktet for ændringernes ikrafttræden.

21. Øvrige henvendelser til DONG Energy skal ske til:

DONG Energy
Kundecenter
Teknikerbyen 25
2830 Virum
Telefon: 72 10 20 30
Mail: kundecenter@dongenergy.dk
Hjemmeside: www.dongenergy.dk

22. Definitioner

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

DONG Energy er DONG Naturgas A/S, Kraftværksvej 53, 7000 Fredericia, CVR 27 21 05 38.

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

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

www.dongenergy.dk

DONG Energy
Søndergade 50
6600 Vejen

Tlf. 70 33 10 22
naturgas@dongenergy.dk
olieservice@dongenergy.dk
www.dongenergy.dk

DONG
energy