

# Generelle servicebetingelser for Gastech-Energi A/S Boligservice

Disse Generelle servicebetingelser udgør en integreret del af Kundens serviceaftale. Er der uoverensstemmelse mellem disse Generelle Betingelser og serviceaftalen, har disse Generelle Betingelser forrang i forhold til serviceaftalen.

Der henvises tillige til Abonnementsbetingelser for Gastech-Energi A/S Boligservice.

Serviceaftaler tegnes i hele Danmark med undtagelse af ikke bro-faste øer.

## 1. Tilkald

Tilkald skal bestilles hos Gastech-Energi på [fejlmelding@gastech.dk](mailto:fejlmelding@gastech.dk) eller på telefon 70 10 15 50.

Kunden får besøg af eller henvendelse fra en af Gastech-Energi's serviceteknikere snarest efter fejlmeldingen, normalt to timer, i følgende tilkaldperioder:

### 1. oktober til 30. april:

Servicetelefonen er åben alle ugens dage fra kl. 07.30 til kl. 22.00.

Tilkald rekvireret efter kl. 19.30 udføres ikke samme dag.

Teknisk telefonsupport muligt frem til kl. 22.00

Driftsproblemer kan være af en sådan karakter, at det ikke er muligt at løse det på et tilkald uden for normal åbningstid. Serviceteknikeren vil altid sikre den bedste mulige løsning og afhjælpning for kunden. Ved Varmepumper forbeholder Gastech-Energi sig ret til at vejlede kunden til at sætte varmepumpen over på el-patron. På førstkommande hverdag vil endelig aftale mellem kunden og kontoret blive planlagt.

### 1. maj til 30. september:

Servicetelefonen er åben mandag - torsdag fra kl. 07.30 til kl. 16.00.

Fredag fra kl. 07.30 til kl. 15.30.

Aftalen dækker ikke tilkald på helligdage i denne periode samt 1. maj efter kl. 11.30 og Grundlovsdag.

Sommervagt: Servicetelefonen er åben de to første weekender i maj og de to sidste weekender i september i tidsrummet kl. 08.00-14.00. Teknikerne kører efter behov på tilkald rekvireret senest kl. 13.30.

## 2. Forbehold gældende for alle produktvarianter

Gastech-Energi tager forbehold for, at den enkelte kunde, apparattype- og størrelse kan godkendes til at være omfattet af denne aftale. Gastech-Energi forbeholder sig ret til at stille krav om tillægspris, hvis der ved første servicebesøg konstateres, at varmeanlæggets tilstand er dårlig, eller opbygningen af varmeanlægget er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet.

Første serviceeftersyn efter serviceaftalens indgåelse er inkl. 2 timers arbejds løn

Gastech-Energi kan kræve, at en serviceaftale ændres til en anden serviceaftaletype, hvis Gastech-Energi konstaterer, at varmeanlægget ikke kan serviceres tilfredsstillende og/eller sikkerhedsmæssigt forsvarligt under den gældende serviceaftale.

Gastech-Energi er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele, automatikudstyr og lign.

Medmindre andet er aftalt med Gastech-Energi, dækkes ydelserne, der er beskrevet i disse Generelle Betingelser kun, når de udføres af Gastech-Energi.

Der monteres kun reservedele/komponenter der leveres af Gastech-Energi.

Gastech-Energi kan forlange at få udført forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på varmeanlægget som følge af konstaterede 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 ekspansionsssystem samt tidligere utilstrækkelig service på varmeanlægget.

## 3. Eftersyn – Gaskedler

Aftalen gælder for et naturgasfyr med maksimalt indfyret effekt på 135 kW. Serviceeftersynet udføres som et forebyggende vedligeholdelseeftersyn på de komponenter, der er dækket af serviceaftalen og omfatter:

- Kontrol af gasinstallationen inkl. tæthedsprøving fra naturgasledning til naturgasfyrret.

- Kontrol af frisklufttilførsel, aftræk og forbrænding
- Kontrol af naturgasfyrets styring og automatik, monteret i forbindelse med naturgasfyrret
- Kontrol af naturgasfyrets sikkerhedsfunktioner
- Kontrol af trykexpansionsbeholder hvis afspærringsventiler er monteret.
- Kontrol af brugsvandsproduktion. (ved kombi-kedler)
- Rensning og justering af naturgasfyrret/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 naturgasfyrets opstillingsrum)
- Rensning af snavsfilter, hvis der er monteret afspærringsventiler ved snavsfilter

## 4. Eftersyn – Varmepumper

Serviceeftersynet udføres som et forebyggende vedligeholdelseeftersyn årligt på de komponenter, der er dækket af serviceaftalen og omfatter:

- Kontrol af trykexpansionsbeholder hvis afspærringsventiler er monteret
- Visuel kontrol af kompressor/tilslutninger
- Kontrol af vandtryk varmeanlæg
- Kontrol/rensning af snavsamler varmeanlæg hvis der er monteret afspærringsventiler
- Eventuel reparation/udskiftning af komponenter tilhørende varmepumpen

### På Jordvarmepumpe udføres desuden

- Kontrol af brinetryk og evt. regulering af varmepumpens klimastyring
- Kontrol/rensning af snavsamler brinekreds
- Afprøvning af lavtryksalarm brinekreds
- Kontrol af brinens frysepunkt
- Rensning af fordampere

### På Luft/vand varmepumpe udføres desuden

- Utæthed kompressor/kølemiddelrør
- Rensning af fordampere og justering af korrekt flow hen over fordampere/kondensator

## 5. Eftersyn – Solvarme

Serviceeftersynet udføres som et forebyggende vedligeholdelseeftersyn på de komponenter, der er dækket af serviceaftalen, og omfatter:

- Kontrol af frostsikring på solfangervæske
- Evt. efterfyldning eller udskiftning af solfangervæske (ekskl. solfanger-væske)
- Kontrol af fortyk på ekspansionsbeholder i solfangerkreds
- Kontrol af følere/temperaturer
- Evt. udskiftning af følere, ekskl. solfangerfølere
- Kontrol af styring
- Afprøvning af differensstemperatur funktion
- Visuel kontrol af solfangere
- Visuel kontrol af tæthed
- Aflæsning af flow ved max pumpeydelse.

## 6. Serviceaftalen dækker ikke:

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

- Forbrug af reservedele og forbrugsmaterialer af enhver art (omfatter ikke Gastech Total Tryghed, Gastech Tryghed+ og Gastech Service+)
- Udskiftning af naturgasfyr eller gasblæseluft brænder
- Udskiftning af støbte kedelblokke og åbne ekspansionsbeholdere
- Udskiftning af ekspansionsbeholdere, hvor demontering af varmeanlægget er nødvendig
- Montering af eksterne ekspansionsbeholdere hvor indgreb i rørintallation er nødvendig
- Udskiftning af varmtvandsbeholdere eller udsyring/rensning af rør eller varmespiraler i varmtvandsbeholdere (gælder ikke for Geminox og ELCO produkter)
- Udsyring af naturgasfyrets varmeveksler (demontering og montage er med i serviceaftalen)
- Udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholderen (gælder ikke for kedeltyperne Egalis og Isomax)
- Udskiftning af shunt/shuntpumpe samt brugsvandspumpe
- Reparation af skjulte frisklufts- og aftrækskanaler
- Reparation af skorsten eller aftrækskanal, der er tilsluttet et naturgasfyr med åben forbrænding

- Arbejde, der skal udføres på bygningsdele
- Demontering af naturgasfyret, skabe eller hylde, hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt, eksempelvis, hvor naturgasfyret er bygget ind i et skab o.l.
- Særlige foranstaltninger, der er nødvendige for at udføre servicearbejdet, eksempelvis brug af lift, kran, stillads eller lignende.
- 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.
- Udskiftning af tilkalket brugsvandsveksler.
- Levering og påfyldning af sprit på jordvarmeanlæg – ved Gastech Total Tryghed faktureres der kun for sprit, ved andre aftaler faktureres for sprit og arbejds løn.

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

- Tilkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte eller benytte el-patron i kortere tidsrum på varmepumpe efter Gastech-Energi's anvisninger
- Tilkald til strømsvigt, vandpåfyldning, fejlbetjening af varmeanlægget, eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen
- Forgæves kørsel til bekræftet besøg.
- Skader på varmeanlægget, der er omfattet af en bygnings eller fritidshusforsikring eller selvrisko under sådan forsikringskader
- Fejl, der er forårsaget af manglende pasning, hæværk, frost- og vandskade samt overspænding (lynedslag).
- Skader eller fejl på ukurante komponenter
- Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer
- Skader eller fejl forårsaget af eksterne personer, udenom Gastech-Energi.
- Skader eller fejl på eller forårsaget af husets el-installation
- Skader eller fejl i den varmefordelende del af varmeanlægget (rør, radiatorer mv)
- Skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (f.eks. fast brændsels-, solvarmeanlæg og lign.)
- Skader eller fejl forårsaget af udefrakommende omstændigheder.

## 7. 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 Gastech-Energi's ansvar er begrænset som anført i punkt 12.

## 8. Overdragelse

Overdrages ejendommen, kan den nye ejer normalt indtræde i aftalens rettigheder og forpligtelser, såfremt ny ejer opfylder de almindelige betingelser for at blive omfattet af aftalen.

## 9. Fornyelse og opsigelse af serviceaftalen

Aftalen kan af hver af parterne opsiges i henhold til Abonnementsbetingelser for Gastech-Energi A/S Boligservice.

Hvis serviceaftalen ikke opsiges, fornyes den automatisk for en ny aftaleperiode.

Gastech-Energi forbeholder sig ret til at opsiges en serviceaftale, såfremt kunden ikke følger Gastech-Energi's anbefalinger vedrørende varmeanlægget.

Gastech-Energi forbeholder sig ret til at opsiges en serviceaftale, såfremt kunden eller en af kunden anvist person/firma udenom Gastech-Energi gør indgreb i varmeanlægget.

Gastech-Energi forbeholder sig ret til at opsiges en serviceaftale, såfremt varmeanlægget grundet alder eller slitage, ikke kan bringes til at fungere uden væsentlige driftsstop eller funktionsfejl.

## 10. Regulering af priser

Gastech-Energi forbeholder sig ret til at regulere serviceaftalepriserne i takt med prisudviklingen eller ved andre forhold, der påvirker omkostningsniveauet på kundens serviceaftaletype eller varmeanlæg.

## 11. Ansvar

Gastech-Energi er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til Generelle Servicebetingelser.

Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper Gastech-Energi manglen inden for rimelig tid.

Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele, skal meddeles Gastech-Energi i rimelig tid efter servicearbejdets udførelse.

Uanset om Gastech-Energi kan ifalde mangelansvar, er Gastech-Energi ikke ansvarlig for driftstab, avancetab, krav rejst af tredjemand, merforbrug af el og gas 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.

Gastech-Energi er alene ansvarlig for skader, der er forårsaget af tjenesteydelser leveret af Gastech-Energi, såfremt skaden er tilføjlet ved forsætlig eller grov uagtsom adfærd.

Gastech-Energi's ansvar kan ikke samlet overstige et beløb på DKK 5.000.000.

## 12. Leveringshindringer og force majeure

Dersom Gastech-Energi 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 tidligst muligt 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 indgåelsen af serviceaftalen, 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, samfundsændringer, handlinger, krige, ildsvåde samt arbejdsstridigheder (strejker, lockouter eller anden lignende urolighed på arbejdsmarkedet).

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.

## 13. Tvister

Tvister mellem Kunden og Gastech-Energi afgøres efter dansk ret. Sager mod Gastech-Energi - med relation til ydelser leveret i henhold til disse Generelle Servicebetingelser - anlægges ved Civilretten i Århus.

## 14. Ikrafttræden og ændring

Disse Generelle Betingelser for Gastech-Energi A/S er gældende fra den 13. november 2017.

Gastech-Energi er berettiget til, når som helst, at ændre disse Generelle Betingelser.

Seneste version af betingelserne findes på [www.Gastech-Energi.dk](http://www.Gastech-Energi.dk).

## 15. Optagelse af telefonsamtaler

Gastech-Energi A/S optager som udgangspunkt alle telefonsamtaler til brug for træning af vores medarbejdere og til generel dokumentation.

## 16. Definitioner

De i disse Generelle Betingelser anførte ord og begreber skal have nedenstående betydning, medmindre andet fremgår af sammenhængen. Kunde er enhver, der har indgået en ikraftværende serviceaftale hos Gastech-Energi.

Ved Gastech-Energi forstås Gastech-Energi A/S, Sindalsvej 8, 8240 Risskov, CVR-nr. 15742984.

## 17. Øvrige henvendelser til Gastech-Energi skal ske til:

Gastech-Energi A/S, Sindalsvej 8, 8240 Risskov, Telefon: 7010 1550  
boligservice@Gastech.dk