

## 1. Indledning

1.1 Disse generelle abonnements- og servicebetingelser (betingelser/betingelserne) udgør det samlede aftalegrundlag vedrørende de serviceydelser, som Gastech-Energi A/S, CVR-nr. 15 74 29 84, Sindalsvej 8, 8240 Risskov, skal levere til kunden. Eventuelle afvigelser fra betingelserne er alene gyldige ved særskilt skriftligt indgået aftale.

## 2. Serviceaftalens dækning

2.1 Serviceaftalen omfatter varmekilden (dvs. alt indenfor kabinettet med tilhørende styringsautomatik). Serviceaftalens indhold er udtømmende angivet, og det præciseres ordensmæssigt, at serviceaftalen således ikke omfatter eksempelvis service på varmtvandsbeholderen (omfatter ikke egne forhandlede varmtvandsbeholdere), reparation af den del af aftrækket der ikke er tilgængelig i kedelrummet, er ikke omfattet af serviceaftalen. Kontrol af hele aftræksystemet er omfattet af serviceaftalen. El-installationer, gulvvarmeslanger, gulvvarmestyring, radiatorer, udskiftning af udeføler, der placeringsmæssigt ikke overholder stigeregulativet, sikkerhedsventil på brugsvandet mv.

2.2 Der tilbydes kun serviceaftaler på fastland og bro-faste øer.

2.3 På [www.gastech.dk/boligservice-betingelser](http://www.gastech.dk/boligservice-betingelser) vil du til enhver tid kunne se, hvad et eftersyn indeholder. Ligeledes vil du kunne se, hvad en serviceaftale IKKE dækker.

2.4 En serviceaftale omfatter ikke frie tilkald og/eller service på "Remocon Net," som er en online overvågning af kundens varmekilde.

2.5 Gastech-Energi A/S tilbyder følgende serviceaftaler:

2.5.1 Gastech Basis: Aftalen omfatter ét eftersyn til fast pris i aftaleperioden. Tilkald og reservedele afregnes til gældende dagspriser, jf. pkt. 5.1. (Nytegnes ikke).

2.5.2 Gastech Tryghed: Aftalen omfatter ét eftersyn og frie tilkald i aftaleperioden. Reservedele afregnes til gældende dagspris, jf. pkt. 5.1.

2.5.3 Gastech Tryghed+: Aftalen omfatter ét eftersyn, frie tilkald og frie reservedele i aftaleperioden. Aftalen kan opretholdes, indtil varmekilden er enten 10, 15 eller 20 år (afhængig af produkttype), derefter overgår serviceaftalen automatisk til en Gastech Tryghed-aftale.

2.5.4 Gastech Total Tryghed: Aftalen omfatter ét eftersyn, frie tilkald og frie reservedele i aftaleperioden. Denne serviceaftale omfatter alene service på varmekilder, som forhandles af Gastech-Energi A/S, og tegnes i umiddelbar forlængelse af nuværende aftale hvis muligt. Aftalen kan opretholdes, indtil varmekilden er enten 10, 15 eller 20 år (afhængig af produkttype), derefter overgår serviceaftalen automatisk til en Gastech Tryghed-aftale.

2.6 Gastech Tryghed+ og Gastech Total Tryghed: Aftalen omfatter den løbende vedligeholdelse af varmekilden, herunder nødvendig udskiftning af reservedele. Udskiftning af reservedele, der ikke kan henføres til den løbende slitage, men derimod henføres til udefrakommende forhold - herunder mangler ved el-installationen, uhensigtsmæssig dimensionering af el-installation, anlægskorrosion, kalk, lynnedslag, tilstoppet brugsvandsveksler eller lignende - er ikke omfattet af ordningen.

2.7 Indgår kunden en serviceaftale og samtidig en aftale om installation af en kuliltealarm, installeres denne i forbindelse med førstkomende eftersyn. Der betales et engangsbeløb for installationen. Dette beløb opkræves straks efter installation. Herudover afregnes et årligt beløb for abonnementet.

2.8 Kuliltealarmen efterprøves ved hvert besøg og skiftes som foreskrevet fra producenten uden beregning. Kuliltealarmen er Gastech-Energi A/S' ejendom og vil blive nedtaget i forbindelse med, at abonnementet ophører. Abonnementet følger serviceaftalen på gasfyret, som serviceres af Gastech-Energi A/S.

2.9 Uanset om kunden måtte have tegnet en aftale, der inkluderer frie reservedele, frie tilkald og lignende, jf. ovenfor, er Gastech-Energi A/S uden ansvar for det tilfælde, at varmekilden er påfyldt vand, der ikke har den fornødne kvalitet. Påfyldningsvand skal således have den kvalitet, som producenten foreskriver. Såfremt kunden ønsker, at Gastech-Energi A/S foretager en reparation, udskiftning af reservedele mv., hvor arbejdet skal henføres til manglende overholdelse af krav til vandkvalitet, er kunden forpligtet til at godtgøre Gastech-Energi A/S for det udførte arbejde, herunder men ikke begrænset til arbejds løn, reservedele mv. Priserne på reservedele afregnes til dagspris, jf. pkt. 5.1.

## 3. Aftaleperiode

3.1 Aftaleperioden fremgår af den af Gastech-Energi A/S udstedte faktura.

## 4. Opfyldelsestiden mv.

4.1 Ordinære servicebesøg udføres altid i normal arbejdstid.

4.2 Gastech-Energi A/S er først forpligtet til at udføre service, når betaling af alle skyldige beløb til Gastech-Energi A/S er sket.

4.3 Kunden er ansvarlig for, at Gastech-Energi A/S' servicemontører sikres uhindret adgang til varmekilden, og at montøren kan tilgå varmekilden på lovlig vis. Kunden er forpligtet til at følge Gastech-Energi A/S' rimelige anvisninger, forinden servicen kan gennemføres - herunder sådanne forhold, som er nødvendiggjort af gældende arbejdsmiljøregler. Imødekommes sådanne anvisninger ikke, kan Gastech-Energi A/S bringe aftalen til ophør uden varsel.

4.4 Ved eventuelle driftsstop og nedbrud er Gastech-Energi A/S berettiget til at anbefale kunden at gøre brug af varmekildens el-patron. Denne anbefaling skal følges, indtil det er muligt for Gastech-Energi A/S' teknikere at gennemføre et besøg. Gastech-Energi A/S er ikke ansvarlig for de yderligere omkostninger, der er forbundet med kundens brug af el-patron. Gastech-Energi A/S er ligeledes uden ansvar for et eventuelt mérforbrug, der skal henføres til brug af e-patron i den eventuelle periode, der må forløbe indtil det tidspunkt, hvor det er muligt at fremskaffe de reservedele, som reparationen nødvendiggør.

## 5. Reservedele og forbrugsmaterialer

5.1 Såfremt udskiftning af reservedele ikke er omfattet af serviceaftalen, afregnes disse reservedele efter forbrug og til gældende dagspriser. Priserne tillægges moms i henhold til gældende regler. Der ydes samme reklamationsret på leverede reservedele, som kan opnås hos leverandøren eller producenten - dog minimum i henhold købeloven. Udskiftede reservedele skal gemmes, indtil de nye er opkrævet og betalt.

5.2 Forbrug af forbrugsmaterialer af enhver art afregnes til gældende dagspris (omfatter ikke Gastech Total Tryghed og Gastech Tryghed+).

5.3 Ved indgåelse af en Gastech Tryghed+ udføres ved første eftersyn en kontrol af, hvilke reservedele der skal skiftes, inden varmekilden kan blive omfattet af en serviceaftale inkl. reservedele. De udskiftede reservedele faktureres efter forbrug og til gældende dagspriser.

## 6. Tilkald

6.1 Tilkald skal bestilles hos Gastech-Energi på [www.gastech.dk/selvbetjening](http://www.gastech.dk/selvbetjening) eller på telefon 70 10 15 50.

6.2 Kunden får besøg af eller henvendelse fra en af Gastech-Energi A/S serviceteknikere snarest muligt efter fejlmeldingen i følgende tilkald-perioder:

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 er mulig 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 bedst mulige løsning og afhjælpning for kunden. Ved alle varmekilder forbeholder Gastech-Energi A/S sig ret til at vejlede kunden til f.eks. at sætte varmekilden over på el-patron. På førstkommande hverdag vil endelig aftale mellem kunden og vores kundecenter blive planlagt. Driftsproblemer er defineret som stop, hvor varme og/eller varmt vand ikke fungerer. Gastech-Energi A/S forbeholder sig ret til at vurdere, om det kan afhjælpes førstkommande hverdag uden unødigt stort gene.

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.

**6.3** Frie tilkald gør sig ikke gældende, hvis tilkaldet kan henføres til udefrakommende forhold, herunder mangler ved el-installationen, uhensigtsmæssig dimensionering af el-installation, anlægsskorrosion, kalk, lynnedslag, tilstoppet brugsvandsveksler eller lignende.

## 7. Forbehold gældende for alle produktvarianter

**7.1** Gastech-Energi tager forbehold for, at den enkelte varmekilde/kunde kan godkendes til at være omfattet af en serviceaftale. Gastech-Energi A/S forbeholder sig ret til at stille krav om tillægspris, hvis der ved første servicebesøg konstateres, at varmekildens tilstand er dårlig, eller opbygningen af varmekilden er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet.

**7.2** Første eftersyn efter serviceaftalens indgåelse er inklusive 2 timers arbejdsløn. Overskydende tid afregnes i henhold til gældende priser, der tillægges moms.

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

**7.4** Gastech-Energi A/S er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele, automatikudstyr og lignende.

**7.5** Medmindre andet er aftalt med Gastech-Energi A/S, dækkes ydelserne, der er beskrevet i disse betingelser, kun når de udføres af Gastech-Energi A/S.

**7.6** Der monteres kun reservedele/komponenter, der leveres af Gastech-Energi A/S, og som er omfattet af Gastech-Energi A/S' til enhver tid gældende produktsortiment.

**7.7** Gastech-Energi A/S kan forlange at få udført forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på varmekilden som følge af konstaterede skader, fejl og mangler i centralvarmeanlæg, aftræk, elinstallation og bygningen i øvrigt. Imødekommes sådanne krav ikke, er Gastech-Energi A/S berettiget til at opsige aftalen uden varsel.

**7.7.1** Herunder kan Gastech-Energi A/S stille særlige krav til eliminering af skader som følge af snavs og gennemstrømningsproblemer i centralvarmeanlægget, fejlagtig dimensionering af varmekilden og ekspansionssystem samt tidligere utilstrækkelig service på varmekilden.

## 8. Misligholdelse

**8.1** 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 A/S ansvar er begrænset som anført i pkt. 12.

## 9. Overdragelse

**9.1** 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.

## 10. Særlige vilkår, herunder fornyelse og opsigelse af serviceaftalen

**10.1** Ved indgåelsen af en serviceaftale er det forudsat, at varmekilden er installeret således, at servicearbejdet kan udføres af én servicemontør. Indebærer konstruktionen, dennes installation, montering eller lignende, at servicearbejdet skal udføres af mere end én servicemontør, afregnes de overskydende montørtimer til gældende dagspriser. Beløbet tillægges moms i henhold til gældende regler.

**10.2** Serviceaftalen kan af hver af parterne opsiges med én måneds skriftlig varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse.

**10.3** Gastech-Energi A/S er berettiget til uden varsel at bringe en aftale til ophør, hvis de nødvendige reservedele ikke kan leveres til Gastech-Energi A/S, herunder som følge af manglende produktion af en reservedel, ophør med produktion af varmekilden og/eller lignende. I tilfælde af Gastech-Energi A/S' opsigelse i henhold til nærværende pkt. 10.3 er kunden berettiget til at få refunderet det fulde honorar for den periode, hvori opsigelse sker. Bortset herfra er Gastech-Energi A/S uden ansvar i tilfælde af en opsigelse i henhold til pkt. 10.3.

**10.4** For serviceaftalerne, benævnt "Gastech Tryghed", "Gastech Tryghed+" og "Gastech Total Tryghed", er der i serviceaftaleprisen indeholdt to ydelser - ét eftersyn i aftaleperioden samt frie tilkald i aftaleperioden. Ved kundens egen opsigelse, jf. pkt. 10.2, vil aftalen blive opgjort. Der betales for leveret eftersyn samt antal måneder med frie tilkald. Værdien af et eftersyn er pr. 1. maj 2023 kr. 2.160 (Se mere på [www.gastech.dk/boligservice-betingelser/](http://www.gastech.dk/boligservice-betingelser/)). Refusion returneres til kunden, eller eventuel manglende opkrævning vil blive faktureret kunden ved aftalens ophør.

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

**10.6** Gastech-Energi A/S forbeholder sig ret til at opsige en serviceaftale, såfremt kunden ikke følger Gastech-Energi A/S anbefalinger vedrørende varmekilden.

**10.7** Gastech-Energi A/S forbeholder sig ret til at opsige en serviceaftale uden varsel, såfremt kunden eller en af kunden anvist person/firma udenom Gastech-Energi A/S gør indgreb i varmekilden i aftaleperioden.

**10.8** Gastech-Energi A/S forbeholder sig ret til at opsige en serviceaftale uden varsel, såfremt varmekilden grundet alder eller slitage ikke kan bringes til at fungere uden væsentlige driftsstop eller funktionsfejl.

## 11. Regulering af priser og gebyrer

**11.1** Gastech-Energi A/S forbeholder sig ret til at regulere serviceaftalepriserne i takt med prisudviklingen eller ved andre forhold, der påvirker omkostningsniveauet på kundens serviceaftaletype eller varmekilde.

**11.2** Pr. 6. juli 2023 opkræves der et gebyr på kr. 49,- for modtagelse af faktura pr. fysisk post. Som ny kunde bliver du automatisk tilmeldt modtagelse af faktura på mail, hvis du oplyser din e-mailadresse ved bestilling af serviceaftale.

## 12. Ansvar

**12.1** Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til betingelserne, afhjælper Gastech-Energi A/S manglen inden for rimelig tid.

**12.2** Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles Gastech-Energi A/S i rimelig tid efter servicearbejdets udførelse.

**12.3** Gastech-Energi A/S er ikke ansvarlig for driftstab, avancetab, krav rejst af tredjemand, merforbrug af el og gas og andre indirekte tab.

**12.4** Gastech-Energi A/S er ej heller ansvarlig for kundens 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 samt udgåede reservedele.

**12.5** Gastech-Energi A/S er alene ansvarlig for skader, der er forårsaget af tjenesteydelser leveret af Gastech-Energi A/S, såfremt skaden er tilføjet ved forsætlig eller grov uagtsom adfærd.

**12.6** Gastech-Energi A/S' ansvar kan ikke samlet overstige et beløb på kr. 5.000.000,-.

### **13. Leveringshindringer og force majeure**

**13.1** Gastech-Energi A/S hæfter ikke for manglende eller forsinket opfyldelse af sine forpligtelser som følge af omstændigheder, som ligger uden for Gastech-Energi A/S direkte kontrol (for eksempel, men ikke begrænset hertil, strejke, forsynings- og leveringvanskeligheder som følge af sygdoms- og virusudbrud (epidemier og pandemier), arbejdsnedlæggelse, blokade, lockout, forsinkelse, mangelfulde eller væsentligt fordyrede leverancer fra underleverandører, forhindret tilførsel/levering af råstoffer, hjælpestoffer eller nogen anden leverance af tilfredsstillende kvalitet, brand, naturforhold, mangel på transportmiddel eller transportuheld, krig, valutarestriktioner, restriktioner vedrørende import/eksport samt driftsforstyrrelser eller -standsning i øvrigt), og som er egnet til at forsinke eller hindre levering, eller som gør opfyldelsen væsentligt mere byrdefuld for Gastech-Energi A/S end forventet.

**13.2** Dersom Gastech-Energi A/S bliver ude af stand til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser på grund af force majeure, suspenderes opfyldelsen af de forpligtelser, som påhviler Gastech-Energi A/S i henhold til betingelserne, så længe og i det omfang opfyldeshindringen består.

**13.3** Pengemangel er ikke force majeure.

### **14. Tvister**

**14.1** Tvister mellem kunden og Gastech-Energi A/S afgøres efter dansk ret.

### **15. Ændringer**

**15.1** Gastech-Energi A/S er berettiget til, når som helst, at ændre disse betingelser. Seneste version kan altid findes på [www.gastech.dk](http://www.gastech.dk).