

# Almindelige betingelser for OK a.m.b.a. Naturgasfyr service

Disse almindelige betingelser for OK a.m.b.a. Naturgasfyr service ("Betingelserne") udgør en integreret del af serviceaftalen mellem OK a.m.b.a., Åhave Parkvej 11, 8260 Viby J, CVR-nr. 39170418 ("OK") og OK's naturgasfyrservicekunder ("Kunden"). Er der uoverensstemmelse Betingelserne og serviceaftalen, har serviceaftalens indhold forrang.

## 1. Anvendelsesområde

Betingelserne gælder for OK's servicering af gasfyr med maksimalt indfyret effekt på 135 kW og refererer til en gældende serviceaftale.

## 2. Serviceaftalens dækning

Naturgasfyret med tilhørende styringsautomatik.

## 3. Aftaleperiode og interval for serviceeftersyn

Serviceaftalen gælder efter Kundens valg i enten 1-årsperioder med ét serviceeftersyn årligt, eller i 2-årsperioder med ét serviceeftersyn hvert andet år.

Første serviceeftersyn tilstræbes gennemført indenfor 30 dage fra serviceaftalens indgåelse.

## 4. Generelt om OK Naturgasfyr service

Det fremgår af serviceaftalen, om der er tale om en serviceaftale med eller uden frie tilkald.

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

- Kontrol af gasinstallationen inkl. tæthedsprøvning fra naturgasledning til naturgasfyret.
- Kontrol af frisklufttilførsel og aftræk
- Kontrol af forbrænding
- Kontrol af naturgasfyrets styring og automatik, monteret i forbindelse med naturgasfyret.

- Kontrol af naturgasfyrets sikkerhedsfunktioner
- Kontrol af trykexpansionsbeholder hvis afspærringsventiler er monteret.
- Kontrol af brugsvandsproduktion. (Ved kombi-kedler)
- Rensning og justering af naturgasfyret/brænder og aftræk efter behov
- Rensning af snavsfilter, hvis der er monteret afspærringsventiler ved snavsfilter

Leverede reservedele er ikke inkluderet i serviceprisen, men afregnes til gældende dagspriser. Der henvises generelt til de i pkt. 7 undtagne ydelser og forhold.

**Check følgende inden du ringer efter en tekniker:**

- Er kontakten slukket?
- Er HFI- relæet slået ud?
- EI-sikringer OK?
- Er der åbnet for gassen?
- Er der vand på anlægget?
- Er overkogstermostat koblet ud? (Se instruktionsbog for genindkobling)
- Er vågeblus gået ud? (Atmosfæriske brændere)
- Lyser knap på kontrolkasse? (Kun på brænder med elektronisk tænding)
- Hvis der er automatik, check indstilling og evt. batterier
- Se i øvrigt instruktionsbogen

## 5. Særligt for serviceaftaler uden frie tilkald

For Kunder der har indgået en serviceaftale uden frie tilkald, gælder følgende særlige forhold, i tillæg til det øvrige i Betingelserne anførte.

Tilkald i forbindelse med driftsstop eller funktionsfejl skal bestilles hos OK på telefon **50 13 14 15**.

**Mod betaling i perioden 1. oktober til 30. april**

Tekniker kan rekvireres alle dage mellem kl. 8:00-20:00.

Fra kl. 20:00-22:00 er det alene muligt at få telefonisk vejledning, hvis der er problemer med driften, og afhjælpning/reparation vil herefter blive udført senere efter nærmere aftale.

## **Mod betaling i perioden 1. maj til 30. september**

Tekniker kan rekvireres mandag-torsdag mellem kl. 8:00-16:00, samt fredag fra 8:00-15:30.

Følgende dage lukket: 1. maj, Store bededag, Kr. Himmelfartsdag, 2. Pinsedag og Grundlovsdag.

Det skal bemærkes at kunder med serviceaftale med frie tilkald prioriteres, og det må ikke forventes, at der uden for normal arbejdstid kan stilles en tekniker til rådighed.

## **6. Særligt for serviceaftaler med frie tilkald**

For Kunder der har indgået en serviceaftale med frie tilkald, gælder følgende særlige forhold, i tillæg til det øvrige i Betingelserne anførte.

Bemærk at adgangen til frie tilkald først aktiveres når første serviceeftersyn er gennemført.

### **En serviceaftale med frie tilkald indeholder:**

- Frie tilkald ved driftsstop og funktionsfejl
- Assistance til fejlfinding
- Assistance til igangsætning (pr. telefon hvor muligt)
- Reparationer og udbedring af fejl
- Evt. midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele
- Eventuel reparation/udskiftning af komponenter og udstyr (herunder vandret balanceret aftræk eller den del af det øvrige aftræk, som er tilgængeligt i naturgasfyrets opstillingsrum)

Tilkald i forbindelse med driftsstop eller funktionsfejl skal bestilles hos OK på telefon **50 13 14 15**.

Kunden får besøg af eller henvendelse af en af OK tekniker snarest efter fejlmeldingen, normalt fire timer, i nedenstående tilkaldsperioder. OK garanterer dog ikke at en tekniker kan besøge Kunden indenfor et bestemt tidsrum.

rer dog ikke at en tekniker kan besøge Kunden indenfor et bestemt tidsrum.

## **I perioden 1. oktober til 30. april**

Tekniker kan rekvireres alle dage mellem kl. 8:00-20:00.

Fra kl. 20:00-22:00 er det alene muligt at få telefonisk vejledning, hvis der er problemer med driften, og afhjælpning/reparation vil herefter blive udført senere efter nærmere aftale.

Vær opmærksom på at i særlige travle perioder med mange driftsstop, kan det medfører længere responstid før teknikeren ankommer og udfører opgaven.

## **I perioden 1. maj til 30. september**

Tekniker kan rekvireres mandag - torsdag mellem kl. 8:00-16:00, samt fredag fra kl. 8:00-15:30.

Følgende dage er lukket; 1. maj, store bededag, kr. himmelfartsdag, 2. pinsedag og grundlovsdag

## **7. Forbehold gældende for alle produktvarianter**

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

Der tegnes alene serviceaftaler i Danmark. Der tegnes ikke serviceaftaler for gasfyr beliggende på ikke-brofaste øer.

Tegning af serviceaftalen forudsætter, at OK har accepteret at kunne servicere installationen, og at der er udført serviceeftersyn inden for de sidste 24 måneder. Er dette ikke tilfældet, skal der udføres serviceeftersyn før serviceaftalen kan tegnes.

OK forbeholder sig ret til at afvise tilmeldinger på visse naturgasfyr, eller stille krav om tillægspris, hvis det ved første servicebesøg konstateres, at naturgasfyrets tilstand er dårlig, eller opbygningen af naturgasfyret er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet. Tilsvarende gælder, hvis det på noget tidspunkt viser sig, at Kundens eksisterende installationer ikke er udført i henhold til gældende lovgivning, eller Kunden ikke lever op til sine forpligtelser efter Betingelsernes pkt. 8.

OK kan kræve, at en serviceaftale ændres til en anden aftaleperiode og/eller serviceaftaletype, hvis OK konstaterer, at naturgasfyret ikke kan service-res tilfredsstillende og/eller sikkerhedsmæssigt forsvarligt under den gældende serviceaftale.

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

Med mindre andet er aftalt med OK, dækkes ydelserne, der er beskrevet i Betingelserne kun, når de udføres af OK.

Der monteres kun reservedele/komponenter der leveres af OK

OK kan forlange at få udført forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på naturgasfyret 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 ekspansionsystem samt tidligere utilstrækkelig service på naturgasfyret eller lignende.

#### **Følgende ydelser er ikke dækket af serviceaftalen, og skal i det hele betales særskilt:**

- Tilkald af tekniker, hvis Kunden har en serviceaftale uden frie tilkald
- Forbrug/køb af komponenter, materialer og reservedele af enhver art
- Udskiftning af naturgasfyret eller gasblæseluftbrænder
- Medgået arbejdstid til serviceeftersyn der overstiger to timer
- Udskiftning af støbte kedelblokke og åbne ekspansionsbeholdere
- Udskiftning af ekspansionsbeholdere, hvor demontering af naturgasfyret er nødvendig
- Montering af eksterne ekspansionsbeholdere hvor indgreb i rørinstallationen er nødvendig
- Udskiftning af varmtvandsbeholdere eller udsyring/rensning af rør eller varmespiraler i varmtvandsbeholdere
- Udsyring af naturgasfyrets varmeveksler (demontering og montage er med i serviceaftalen)

- Udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholderen – undtaget herfor er kedeltyperne Egalis og Isomax
- Udskiftning af shunt/shuntpumpe samt brugsvandspumpe
- Reparation af skjulte frisklufts- og aftrækskanaler
- Reparation/udskiftning af vandret balance-rør aftræk eller den del af det øvrige aftræk, som er tilgængeligt i naturgasfyrets opstillingsrum
- Reparation af skorsten eller aftrækskanal, der er tilsluttet et naturgasfyret med åben forbrænding
- Arbejde, der skal udføres på bygningsdele
- Demontering af naturgasfyret, skabe eller hylder, hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt, eksempelvis, hvor naturgasfyret er indbygget i et skab o.l.
- Rensning af snavssamler ved tilkald
- Kontrol eller udskiftning af anode i varmtvandsbeholder
- Genudkald til defekte komponenter, der ikke ønskes udskiftet.
- Udskiftning af tilkalket brugsvandsveksler.
- Udgifter til færgeoverfart til øer, som ikke kan nås uden færge.

#### **Følgende situationer er ikke dækket af serviceaftalen, og skal i det hele betales særskilt:**

- Skader på naturgasfyret, der er omfattet af en forsikring eller selvrisko under sådan forsikringsskader
- Fejl, der er forårsaget af manglende pasning, hærværk, frost- og vandskade samt lynnedslag (overspænding)
- Tilkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter OK's anvisninger
- Skader eller fejl på ukurante komponenter
- Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer
- Skader eller fejl forårsaget af eksterne personer, udenom OK.
- Skader eller fejl på eller forårsaget af husets elinstallation
- Skader eller fejl i den varmfordelende del af naturgasfyret (rør, radiatorer mv.)
- Skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (f.eks. fast brændsels-, solvarmeanlæg og lign.)

- Tilkald til strømsvigt, vandpåfyldning, fejlbetjening af naturgasfyret, eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen
- Forgæves kørsel til bekræftet besøg
- Skader eller fejl forårsaget af udefrakommende omstændigheder

## 8. Adgangsforhold, sikkerhed mv.

Kunden er forpligtet til at sikre, at servicearbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt forsvarligt, og til at sørge for sikre adgangsforhold til naturgasfyret.

Kunden skal for egen regning sikre, at alle særlige foranstaltninger, der er nødvendige for at OK kan udføre servicearbejdet, eksempelvis brug af lift, kran, stillads, faldsikring eller lignende er til stede.

Kunden skal sikre, at servicearbejde kan udføres i henhold til gældende sikkerhedsregler, herunder stigeregulativet.

Konstateres det ved et besøg hos Kunden, at Kunden ikke lever op til sine forpligtelser efter nærværende afsnit, kan OK betragte det som forgæves kørsel til bekræftet besøg, som faktureres særskilt.

## 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 rettidige 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 OK ansvar er begrænset som anført under afsnittet "ansvar".

## 10. Overdragelse

I tilfælde af at Kunden sælger sin bopæl, skal OK acceptere et ejerskifte og dermed debitorskifte i forhold til OK, forudsat at OK ikke har væsentlige indvendinger imod den nye ejer. Væsentlige indsigelser kan eksempelvis være tilfælde, hvor en ny ejer

ikke kan kreditgodkendes i henhold til OK's til enhver tid gældende kreditprocedure.

Ejerskifte skal meddeles OK hurtigst muligt, og hvor det er muligt, med mindst 60 dages skriftligt varsel.

Kunden bør i tilfælde af ejerskifte sikre sig, at køberen af Kundens bopæl er bekendt med serviceaftalen, herunder særligt vilkårene ovenfor om debitorgodkendelse ved OK. Ejerskifte kan først anses for accepteret med frigørende virkning for Kunden, når og hvis OK har indgået skriftlig aftale med den nye ejer om indtræden i aftalen.

OK er berettiget til at overdrage sine rettigheder og pligter i henhold til serviceaftalen helt eller delvist til tredjemand uden Kundens accept.

## 11. Fornælse og opsigelse af serviceaftalen

Er Kunden erhvervsdrivende, løber serviceaftalen indtil den opsiges med 1 måneds varsel til udløbet af en aftaleperiode. Såfremt en serviceaftale uretmæssigt opsiges af Kunden inden for aftaleperioden, vil der blive lavet ekstrafakturering iht. prisen på en etårig aftaleperiode. Der refunderes ikke på aktive eller for sent opsagte serviceaftaler.

Er Kunden forbruger, er serviceaftalen uopsigelig i 5 måneder, og kan derefter frit opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

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

OK kan opsiges serviceaftalen med 1 måneds varsel, og forbeholder sig derudover ret til at opsiges en serviceaftale uden varsel:

- såfremt Kunden ikke følger OK's anbefalinger vedr. naturgasfyret og varme anlægget,
- såfremt Kunden eller en af Kunden anvist person/firma uden om OK gør indgreb i naturgasfyret og/eller
- såfremt naturgasfyret, grundet alder eller slitage ikke kan bringes til at fungere uden væsentlige driftsstop eller funktionsfejl.

## 12. Betaling

Betaling for serviceaftalen faktureres samlet, når

service er udført, med mindre der er aftalt kvartalsvis betaling. OK har dog ret til at kræve forudbetaling, såfremt OK vurderer det hensigtsmæssigt.

I det omfang Kunden ydes kredit, sker dette uden omkostninger for Kunden, til 0 % i rente og til en ÅOP på 0 %, hvorfor forholdet således ikke er omfattet af Kreditaftalelovens regler.

OK er berettiget til at foretage kreditcheck af Kunden med henblik på at vurdere Kundens kreditværdighed.

Kunden er forpligtet til at tilmelde betalingen til Betalingservice/Leverandørservice.

Ved serviceaftale med frie tilkald, er frie tilkald dækket efter udført service, hvis serviceaftalen er betalt.

Ydelser og reservedele, der ikke er dækket af serviceaftalen, faktureres løbende i forbindelse med serviceeftersyn eller tilkald.

Betalingsfristen fremgår af fakturaen.

### 13. Regulering af priser

OK forbeholder sig retten til, at regulere serviceaftalepriserne i takt med prisudviklingen og ved andre forhold der påvirker omkostningsniveauet på Kundens serviceaftaletype eller naturgasfyld.

Ret til ændring af priser og vilkår forbeholdes. Se mere på [www.OK-energiteknik.dk](http://www.OK-energiteknik.dk).

### 14. Ansvar

OK er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til serviceaftalen og Betingelserne. Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper OK manglen inden for rimelig tid efter OK skriftligt er blevet gjort bekendt med manglen. Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles OK straks efter servicearbejdets udførelse for erhvervsdrivende, og ellers indenfor rimelig tid. Uanset om OK kan ifalde manglansvar, er OK 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.

Der kan i forbindelse med service og reparationer forekomme afbrydelser i varmforsyningen, hvilket ikke berettiger Kunden til erstatning/kompensation.

OK er alene ansvarlig for skader, der er forårsaget af tjenesteydelser leveret af OK, såfremt skaden er tilføjet ved forsætlig eller grov uagtsom adfærd.

OK's ansvar i henhold til serviceaftalen kan ikke samlet overstige et beløb på DKK 5.000.000.

### 15. Leveringshindringer og force majeure

Dersom OK bliver ude af stand til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser på grund af force majeure, suspenderes opfyldelsen af de forpligtelser, som påhviler OK i henhold til serviceaftalen, så længe og i det omfang opfyldeshindringen består. OK skal søge at overvinde force majeure situationen så hurtigt som muligt.

Force Majeure forstås som, men er ikke begrænset til, forhold som brand, eksplosion, ulovlig og lovlige strejke, fysiske blokader, lockout, krig, begrænsninger i produktion, oversvømmelser, skader eller havari på fast ejendom, maskiner, anlæg eller transportmidler, manglende mulighed for at fremskaffe arbejdskraft på overenskomstmæssige vilkår, leveringssvigt fra underleverandører eller andre forhold der ligger uden for OK's kontrol.

Hvis en force majeure begivenhed medfører, at OK kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser, skal dette sidestilles med, at OK er ude af stand til helt eller delvis at opfylde sine forpligtelser.

OK er fritaget for ethvert erstatningskrav fra Kunden som følge af Force Majeure, herunder også ethvert indirekte tab.

### 16. Tvister

I tilfælde af at Kunden ønsker at klage over de fra OK leverede ydelser, skal Kunden kontakte OK pr. telefon, tlf. 50 13 14 15 eller mail [OK-Energiteknik@ok.dk](mailto:OK-Energiteknik@ok.dk). Klage kan også sendes til OK på adressen Dybendalsvænget 3, 2630 Taastrup.

Tvister mellem Kunden og OK afgøres efter dansk ret, og med Civilretten i Aarhus som aftalt værneting.

Er Kunden forbruger, er Kunden tillige berettiget til at klage over de udførte arbejder til Center for Klagekløsnng, Toldboden 2, 8800 Viborg. Læs mere på <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/center-for-klageloesning-og-forbrugerklagenaevnet/>

## 17. Persondata

OK indsamler, opbevarer og behandler kontaktoplysningerne på Kunden og oplysninger om udført service bl.a. til brug for opfyldelsen af nærværende aftale. Du kan til enhver tid orientere dig om OK's gældende persondatapolitik på [www.ok.dk/person-datapolitik](http://www.ok.dk/person-datapolitik).

## 18. Ikrafttræden og ændring

Betingelserne er gældende fra den 16.12.2020.

OK er berettiget til, når som helst, at ændre Betingelserne. Oplysninger om ændringer meddeles Kunden på en måde, som OK finder hensigtsmæssig, f.eks. i forbindelse med fakturering eller en servicemeddelelse til Kunden. Seneste version af Betingelserne findes på [www.OK-energiteknik.dk/vo-res-betingelser/](http://www.OK-energiteknik.dk/vo-res-betingelser/).

Såfremt ændringerne skyldes regulatoriske forhold, herunder påbud fra offentlige myndigheder, såfremt der er tale om uvæsentlige ændringer eller ændringer til Kundens fordel, er Kunden forpligtet til at acceptere de nye Betingelser, fra tidspunktet for meddelelse om ændringerne. Skyldes ændringerne andet end regulatoriske forhold, og er ændringerne væsentligt til ugunst for Kunden, 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 i så fald have virkning fra tidspunktet for ændringernes ikrafttræden.

## 18. Fortrydelsesret (gælder kun hvis Kunden er forbruger)

Ifølge forbrugerftaleloven har Kunden 14 dages fortrydelsesret fra tidspunktet for serviceaftalens

indgåelse. Fortrydelsesretten udnyttes ved, at Kunden senest 14 dage efter aftaletidspunktet udtrykkeligt informerer OK om, at Kunden fortryder Aftalen. Kunden kan benytte den vedlagte fortrydelsesblanket eller sende en mail til OK-Energiteknik@ok.dk.

Hvis Kunden har meddelt accept af, at OK må påbegynde levering af sine ydelser straks, bortfalder fortrydelsesret i det øjeblik, OK påbegynder levering/klargøring til levering ved Kundens bopæl uanset, dette sker før udløbet af de 14 dages fortrydelsesfrist.

## 20. Generelle kontaktoplysninger:

OK a.m.b.a.  
Dybendalsvænget 3  
2630 Taastrup  
Telefon: 50 13 14 15  
OK-Energiteknik@ok.dk