

- 🔹 Ekspert i varme
- 🔹 Energirådgivning
- 🔹 Små & større VVS opgaver
- 🔹 Serviceaftaler & vedligeholdelse
- 🔹 Gas, fjernvarme & varmepumper

Rødovre, den / -2024

## NATURGAS SERVICEAFTALE

Ovenstående har indgået en serviceaftale på følgende adresse:

Anlægsadresse	Anlæg
Postnr. + by:	
Telefon	
E-mail adresse	
Sæt kryds, hvis du fremover ønsker at modtage faktura pr. mail <input type="checkbox"/>	
Type	
Model	
Årgang	

Priserne er angivet for hele serviceperioden og inklusiv moms  
Priserne reguleres 1 gang årligt og er gældende pr. 1.5.2024

Betaling for serviceaftalen faktureres og opkræves forud i forbindelse med serviceperiodens start jf. pkt. 8  
Eventuel forbrug af reservedele vil blive opkrævet på en særskilt faktura, jf. pkt. 5  
Betingelser omkring fortrydelsesret og opsigelse, henvises til pkt. 9 og 10

Sæt kryds <input type="checkbox"/>	1-årig serviceaftale - inkl. 1 eftersyn og tilkald	Kr. 2.735,00
Sæt kryds <input type="checkbox"/>	2-årig serviceaftale - inkl. 1 eftersyn og tilkald	Kr. 3.569,00

Med venlig hilsen  
**Dehlsen & Sønner VVS A/S**

Firmaets underskrift

Kundens underskrift:

Dato..... / Underskrift



# Betingelser for Dehlsen & Sønner VVS A/S serviceaftale (gasservice)

Læs opdaterede betingelser på: [www.dehlsen.dk/serviceaftale/gasservice/abonnementsbetingelser](http://www.dehlsen.dk/serviceaftale/gasservice/abonnementsbetingelser)  
Gældende fra 13. februar 2024  
Servicebetingelser bliver ført ajour på vores hjemmeside:

## 1. OM SERVICEBETINGELSERNE

Disse servicebetingelser gælder for naturgasinstallationer med en gaskedel eller gasblæseluftbrænder med en maksimal effekt på 60 kW.

For gasblæseluftbrændere skal anlægget være opbygget som enheder med kedel, varmtvandsbeholder og tilhørende standardkomponenter i samme kabinet eller placeret i samme rum.

1-årig serviceaftale: Aftaleperiode 12 mdr. og hovedeftersyn 1 gang årligt  
2-årig serviceaftale: Aftaleperiode 24 mdr. og hovedeftersyn hvert 2. år

## 2. OM HOVEDEFTERSYNET

Et hovedeftersyn omfatter kontrol, justering og rensning af gaskedlens komponenter (se pkt. 3). Eftersynet kan også omfatte udskiftning af slidte/defekte komponenter for at forebygge driftsstop eller driftsforstyrrelser. Selve komponenterne og reservedelene er ikke dækket af aftalen, jf. pkt. 5.

Hovedeftersynet udføres inden for normal arbejdstid og normalt inden for de første 2 måneder efter, at aftalen er trådt i kraft. Normal arbejdstid er mandag – torsdag fra kl. 7.30 – 16.00 og fredag 7.30 – 14.00.

Hovedeftersynet omfatter følgende:

- Generel vurdering af gasinstallationen og gaskedlens tilstand
- Eftersyn ifølge gaskedlens vedligeholdelsesvejledning
- Afprøvning af gasinstallationens tæthed
- Afprøvning af gaskedlens sikkerheds- og driftsfunktioner
- Forbrændingsanalyse og evt. indregulering af brænder
- Inspektion og afprøvning af frisklufttilførsel
- Inspektion, afprøvning og rensning af aftræk inden for kabinettet
- Kontrol af trykexpansionsbeholder
- Rensning og justering af kedel/brænder
- Rensning af snavssamler, hvis afspærringsventiler er monteret
- Udbedring af fejl på komponenter, der er omfattet af aftalen, jf. pkt. 3
- Udarbejdelse af service rapport/besøgskort

## 3. DET DÆKKER SERVICEAFTALEN

En serviceaftale er en aftale om, at gaskedlen bliver eftersynet med faste intervaller. Serviceintervallerne beror dels på lovkrav udmøntet i Gasreglement A, dels på kedelleverandørernes anbefalinger og dels på egne erfaringer.

Aftaleperioden for en serviceaftale er et eller flere år afhængig af den valgte aftaletype (pkt. 1).

### Pkt. 3A Serviceaftaler dækker

- Arbejds løn og kørsel ved hovedeftersyn, jf. punkt 2, hvori alle komponenter, rør og aftræk inden for kedlens kabinet indgår, dog ikke varmtvandsbeholder / brugsvandsvarmeveksler, eller brugsvandspumpe jf. pkt. 5
- Ved 1. eftersyn på en nyoprettet aftale dækkes max 1,5 timer
- Arbejds løn og kørsel i forbindelse tilkald, når årsagen til driftsstop eller driftsforstyrrelse er dækket af serviceaftalen (se pkt. 5., hvilke situationer aftalen ikke dækker)
- Arbejds løn ved tilkald og evt. udskiftning af defekte reservedele og justering/rensning af komponenter, der er dækket af aftalen i henhold til pkt. 3

Hvis følgende komponenter er placeret uden for kedlens kabinet, er de ligeledes omfattet af eftersynet:

- Trevejsventil inkl. unioner og snavssamler
- Sikkerhedsventil og standardpumpe til varme anlægget
- Aftræks sikring, driftstermostat, trykexpansionsbeholder
- Varmtvandsbeholderens termostat
- Klimastyring og automatik (som standardkomponent)
- Komponenter, der normalt er placeret inden for kabinettet, men er flyttet uden for og er placeret i opstillingsrummet.

## 4. FORBEHOLD

- Dehlsen & Sønner forbeholder sig retten til at afvise tilmeldinger på visse gaskedler eller stille krav om tillægspris, hvis firmaet ved første besøg konstaterer, at anlæggets tilstand er dårlig, eller opbygningen af anlægget er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet.

- Dehlsen & Sønner kan kræve, at en serviceaftale ændres til en anden aftaletype, hvis det konstateres, at gaskedlen ikke kan serviceres tilfredsstillende og/eller sikkerhedsmæssigt forsvarligt under den indgåede aftale.
- Dehlsen & Sønner skal kunne udskifte komponenter uden at ændre eller ombygge den eksisterende installation og uden at anvende ekstra montør til opgaven.
- Dehlsen & Sønner er ikke ansvarlige for at fremskaffe og levere reservedele, komponenter, automatik og andet udstyr, der ikke er umiddelbart tilgængeligt, men vil i videst muligt omfang forsøge at anvisne løsningsmuligheder.
- Der kan ikke monteres reservedele og komponenter, som ikke er leveret eller bestilt af Dehlsen & Sønner.
- Dehlsen & Sønner kan forlange, at mangler ved gasinstallationen, varme anlægget eller varmtvandsbeholderen afhjælpes, når disse er årsag til ustabil drift.
- Dehlsen & Sønner kan forlange, at der monteres afspærringsventiler, hvor særligt tidskrævende aftapnings-/udluftningsforbehold gør sig gældende.
- Dehlsen & Sønner tilbyder ikke serviceaftale for gaskedler ældre end 16 år.

## 5. SERVICEAFTALEN DÆKKER IKKE

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

- Forbrug af reservedele og komponenter af enhver art er ikke dækket af serviceaftalen, og vil blive opkrævet særskilt.
- Tilkald til vandpåfyldning, åbning for gassen, strømsvigt samt fejlbetjening af kedelanlæg og automatik/klimastyring
- Kørsel og montørtimer til ekstra montør, hvis arbejdet ikke kan udføres af én enkelt montør.
- Udskiftning af støbte kedelblokke samt åbne ekspansionsbeholdere
- Udsyring/højtryksrensning af kedlens varmeveksler-/kedelblok (demontering og montage er med i aftalen)
- Udsyring/rensning/udskiftning af varmtvandsbeholder uanset placering inden for eller uden for kabinettet
- Udskiftning og kontrol af anode i varmtvandsbeholder
- Udskiftning af brugsvandsveksler / ledpumpe til varmt brugsvand
- Udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholder
- Udskiftning/rensning af rør, haner og flexslanger uden for gaskedlens kabinet.
- Udskiftning af shuntventil og brugsvandspumpe
- Etablering af inspektions- og rensning på aftræk
- Hel eller delvis udskiftning eller reparation af aftræks system, herunder taghætte
- Kontrol, udskiftning og fejlfinding på komponenter eller regulerings systemer, der er monteret særskilt til drift af solvarmeanlæg eller andre kombinations anlæg (fx gulvvarmestyring)
- Demontering af skabe, hylder, rør o. lign. for adgang til gaskedlen
- Udeføler placeret over 3 meters højde.
- Ombygning af automatik/klimastyring, omplacering af følere samt indgreb i fast el installation
- Omkostninger til evt. asbestsanering eller prøver/analyser i denne sammenhæng, påhviler altid kunden.
- Tilkald til defekte reservedele og komponenter, der tidligere er anbefalet udskiftet, eller evt. udskiftet af 3. part.
- Fejl og mangler i varme anlægget og på ukurante komponenter/reservedele
- Tilkald til driftsstop eller driftsforstyrrelser, hvor kunden har været årsag til, at hovedeftersynet ikke er blevet udført
- Ekstra besøg for udførsel af eftersyn, hvis ikke vi kan komme til kedel ved første besøg, pga. skabe, kasser, eller lignende.
- Fejl, der er forårsaget af hævvræk, brand, frost- og vandskade, lynnedslag, el installationen eller uautoriserede personer
- Gentagne tilkald, der skyldes snavs, ilt og gennemstrømningsproblemer i varme anlægget, fejlagtig dimensionering af varme anlæg og ekspansions system.

6. Punkt er udgået

## 7. SERVICETILKALD

Tilkaldet skal ske direkte til Dehlsen & Sønner på **telefon.nr. 38 100 500**.

Driftsstop af enhver karakter vil først blive forsøgt afhjulpes ved vejledning pr. telefon. Kan driftsstopet ikke afhjælpes pr. telefon, kan kunden forvente at få besøg af en servicetekniker, inden for normalt to timer, med mindre andet er aftalt. Kunden skal sikre, at serviceteknikeren kan få adgang til kedlen umiddelbart efter at tilkaldet er rekvireret.

Ved driftsstop af omfattende karakter vil Dehlsen & Sønner tilbyde udlån af varmeblæsere, hvis ikke varmen kan opretholdes.

Ved manglende varmt brugsvand kan der **kun** forventes hjælp på adressen inden for almindelig arbejdstid, jf. pkt. 2.

## 12. ÆNDRING AF PRISER OG BETINGELSER

Servicepriserne reguleres én gang årligt pr. maj måned.

## 13. REKLAMATION OG KUNDEKLAGER

Der ydes 14 dages reklamationsret på ydelser, der kan henføres til servicebesøget.

Indsigelse mod opkrævede ydelser skal ske til Dehlsen & Sønner senest 5 dage efter modtagelse af fakturaen. En indsigelse kan fremsendes på mail til [bogholderi@dehlsen.dk](mailto:bogholderi@dehlsen.dk) eller på 38100500.

Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper Dehlsen & Sønner manglerne inden for rimelig tid.

Hvis kunden ikke er tilfreds med Dehlsen & Sønners afgørelser eller behandling i øvrigt, kan kunden henvende sig til Ankenævnet for tekniske installationer, Paul Bergsøes vej 6, 2600 Glostrup, tlf. 87 41 77 90.

## 14. UDSKIFTEDE RESERVEDELE

Defekte reservedele efterlades på adressen og Dehlsen & Sønner anbefaler, at de opbevares, indtil afregningen har fundet sted.

## 15. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

Til brug for administration og opfyldelse af aftalen med kunden, indsamler, behandler og opbevarer Dehlsen & Sønner oplysninger om kunden, herunder Navn, adresse, kontaktoplysninger, mail, telefonnummer, målnummer og kedeltype mv.

Dehlsen & Sønner benytter primært mail til fremsendelse af adviseringskort om besøgsdato, samt fremsendelse af faktura. Kunden bedes oplyse Dehlsen & Sønner om opdaterede kontaktoplysninger.

Dehlsen & Sønner udveksler personoplysninger med offentlige myndigheder, hvor dette er nødvendigt for at varetage serviceaftalen eller påkrævet af lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf.

Kunden kan ved at skrive til Dehlsen & Sønner på [persondata@dehlsen.dk](mailto:persondata@dehlsen.dk) bede om at få indsigt i oplysningerne og anmode om, at få oplysningerne berigtiget. Dehlsen & Sønner kan kræve et gebyr for et skriftligt svar. Der henvises i øvrigt til [www.dehlsen.dk/kundeservice/GDPR](http://www.dehlsen.dk/kundeservice/GDPR).

## 16 ANSVAR OG FORCE MAJEURE

I tilfælde af force majeure suspenderes Dehlsen & Sønner og kundens forpligtelser i henhold til serviceaftalen og disse servicebetingelser, så længe og i det omfang opfyldelsesforhindringen består.

Dehlsen & Sønner kan ikke gøres ansvarlig for tab eller skade, der skyldes force majeure eller lignende situationer, herunder indtruffet eller truende krig, oprør, borgerlige uroligheder, vejrlig, naturkatastrofer, hærværk, IT-manipulation, sammenbrud, el-svigt eller installationernes og/eller anlæggets tekniske havari eller lignende hændelser, tyveri, lockout og arbejdsstridigheder, uanset om Dehlsen & Sønner selv er part i konflikten.

Uanset om Dehlsen & Sønner kan ifalde mangelansvar, er Dehlsen & Sønner uden ansvar for driftstab, avancetab, krav rejst af tredjemand eller andet indirekte tab, herunder forgæves afholdte udgifter, f.eks. til indkøb til 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.

For leverede reservedele kan købelovens mangels regler finde anvendelse.

Pengemangel er ikke force majeure.

## 17. KUNDESERVICE

Henvendelser til Dehlsen & Sønner kan ske til:

Dehlsen & Sønner A/S  
Valhøjs Allé 187  
2610 Rødovre

Telefon 38 100 500  
E-mail: [dehlsen@dehlsen.dk](mailto:dehlsen@dehlsen.dk)  
Hjemmeside: [www.dehlsen.dk](http://www.dehlsen.dk)

## Tilkaldsperioder:

**Fyringssæson:** 1. oktober til 30. april. Mandag til fredag fra kl. 8.00 til kl. 19.30. Lørdag, søndag og helligdage kl. 8.00 til kl. 19.30. Opkald skal være indgået inden kl. 19.30, for at få teknikeren sendt ud på adressen. Opkald indtil kl. 22.00 vil blive forsøgt afhjulpes pr. telefon.

**Sommerperiode:** 1. maj til 30. september på hverdage. Mandag til torsdag fra kl. 8.00 til kl. 16.00. Fredag fra kl. 8.00 til kl. 14.00. Aftalen dækker ikke tilkald på helligdage, 1. maj og Grundlovsdag.

## 8. BETALING

Betaling for serviceaftalen faktureres for hele perioden samlet og opkræves forud i forbindelse med serviceperiodens start. Betaling omfatter både 1 hovedeftersyn og tilkaldedækning for hele aftaleperioden.

Betalingen for eventuelle reservedele og komponenter opkræves efter, at reparationen eller udskiftningen har fundet sted.

Eventuelt servicearbejde der ikke er dækket af serviceaftalen, vil blive opkrævet med kørsel og arbejds løn, efter reparationen eller udskiftningen har fundet sted.

Faktura vil så vidt muligt blive fremsendt pr. mail.

Dehlsen & Sønner udsender rykkerskrivelser i tilfælde af for sen betaling. Dehlsen & Sønner opkræver rykkergebyrer og morarenter efter rentelovens bestemmelser. Kunden skal betale omkostninger til eventuel inddrivelse af restancer, herunder rykkergebyrer, morarenter, inkassogebyr og omkostninger til retslig inkasso mv.

## 9. IKRAFTTRÆDELSE OG FORTRYDELSESRET

Aftalen træder i kraft når der er udført serviceeftersyn på gaskedlen og fornyes automatisk med en periode ad gangen, medmindre den opsiges i overensstemmelse med pkt. 10 eller ophører i henhold til pkt. 12.

Ved oprettelse af en ny serviceaftale i forbindelse med et eftersyn, skal serviceaftalen underskrives og returneres inden for 8 dage. I modsat fald bliver eftersynet faktureret efter regning.

Der er en fortrydelsesret på 14 dage fra modtagelsen af serviceaftalen. Ønskes fortrydelsesretten benyttet, skal dette meddeles til Dehlsen & Sønner inden for de 14 dage. Der vil blive fremsendt faktura med kørsel, arbejds løn og evt. reservedele, for eventuelt udført arbejde, efter regning.

## 10. OPSIGELSE

Aftalen kan opsiges af begge parter med 1 måneds varsel til udløb af en aftaleperiode.

Ved opsigelse skal eventuelle skyldige beløb indbetales til Dehlsen & Sønner, jf. pkt. 8.

Ved opsigelse i forbindelse med pkt. 11 eller 12, vil Dehlsen & Sønner kun refundere evt. restbeløb, såfremt der er mere end 8 måneder tilbage af aftalen.

Opsigelse skal meddeles skriftligt til Dehlsen & Sønner, Valhøjs Allé 187, 2610 Rødovre, eller på mail [dehlsen@dehlsen.dk](mailto:dehlsen@dehlsen.dk)

## 11. FRAFLYTNING/EJERSKIFTE

Kunden skal opsiges serviceaftalen i forbindelse med ejerskifte/rafflytning, hvorefter aftalen opgøres. Opsiges aftalen ikke, vil den fortsætte, indtil den opsiges, jf. punkt 12.

Ved opsigelsen skal kunden (rafflytter) indbetale eventuelle skyldige beløb til Dehlsen & Sønner jf. punkt 10. Se punkt 10 omkring eventuel tilbagebetaling af restbeløb.

Punkt 11 gælder dog ikke for lejere, hvor udlejer betaler for serviceaftalen.

## 12. KEDELUDSKIFTNING

Ved udskiftning af gaskedel til ny gaskedel eller anden varmekilde, hvor Dehlsen & Sønner udfører udskiftningen, ophører serviceaftalen automatisk, og eventuelt skyldigt beløb indbetales til Dehlsen & Sønner, jf. pkt. 8. Se punkt 10 omkring eventuel tilbagebetaling af restbeløb.

Ved kedeludskiftning foretaget af anden leverandør, skal kunden opsiges serviceaftalen, hvorefter aftalen opgøres. Opsiges aftalen ikke, vil den fortsætte, indtil den opsiges, jf. punkt 12.