

# Oliefyrservice

Ørstedes almindelige betingelser  
for levering af oliefyrservice

25. maj 2018



## Ørsteds Almindelige leveringsbetingelser for Oliefyrsservice

Disse almindelige betingelser udgør en integreret del af kundens serviceaftale med Ørsted Salg & Service A/S (Cvr-nr. 27 21 05 38, herefter benævnt Ørsted).

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

Udover serviceaftalen er Kunden omfattet af Ørsteds til enhver tid gældende Privatlivspolitik.

### 1. Anvendelsesområde

Aftalen gælder for et oliefyr med maksimalt indfyret effekt på 120 kW og refererer til en gældende Ørsted serviceaftale (med EP-nummer som angivet i serviceaftalen).

### 2. Serviceaftalens dækning

Brænder og tilhørende styringsautomatik.

### 3. Serviceinterval og aftaleperiode

Serviceinterval 1: Aftaleperiode på ét år og serviceeftersyn hvert år.

### 4. Produktvarianter

- Basis serviceeftersyn med eller uden kedelrensning.
- Standard serviceeftersyn med eller uden kedelrensning og med udkaldsdækning.

### 5. Basis aftale – med eller uden kedelrens

Serviceeftersynet, der gennemføres indenfor normal arbejdstid, udføres som et forebyggende vedligeholdelseeftersyn

på de komponenter, der er dækket af abonnementet, og omfatter:

- kontrol af olieslanger
- kontrol af pumpefilter/forfilter
- kontrol af forbrænding
- kontrol af kedelanlæggets styring og automatik, monteret i forbindelse med fyret
- kontrol af fyrets sikkerhedsfunktioner
- indregulering af forbrænding
- kontrolmålinger
- miljørigtig bortskaffelse af udskiftede reservedele
- udarbejdelse af besøgsrapport.

Basisaftale med kedelrensning omfatter, udover ovenstående, også:

- rensning og justering af kedel/brænder.

Leverede reservedele afregnes til Ørsted efter de gældende dagspriser hos Servicepartneren. Der ydes samme reklamationeret på leverede reservedele, som kan opnås hos leverandøren eller producenten.

For en Basis aftale er der 14 dages reklamationeret på ydelser, der kan henføres til det udførte servicearbejde.

### 6. Standard

Standard dækker som en Basis og dækker tillige udkald ved driftsstop og funktionsfejl:

- udbedring af fejl
- evt. midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele.

Udkald i forbindelse med driftsstop eller funktionssvigt skal bestilles hos Ørsted på telefon **70 33 10 22**. Der kan ringes døgnet rundt.

Kunden får besøg af eller henvendelse fra

en Ørsted Servicepartner indenfor få timer, normalt to, i følgende udkaldsperioder:  
Fra den 1. oktober til den 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.

Fra den 1. maj til den 30. september inden for almindelig arbejdstid på ugens fem første dage. Mandag-torsdag fra kl. 07.30 til kl. 16.00 og fredag fra kl. 07.30 til kl. 13.00 (der tages forbehold for helligdage mv.).

## 7. Forbehold gældende for alle produktvarianter

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

Ørsted er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele, automatik-udstyr og lignende.

Medmindre andet er aftalt med Ørsted, dækkes ydelserne, der er beskrevet i disse almindelige betingelser kun, når de udføres af en Ørsted 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.

Ørsted kan forlange at få udført forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på oliefyret som følge af konstateret 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 utilstrækkelig service på oliefyret.

## Følgende ydelser er ikke abonnementsdækket, og skal betales særskilt:

- forbrug af reservedele af enhver art
- 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
- udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholderen
- udskiftning af shunt/shuntpumpe samt brugsvandpumpe
- reparation af skorsten eller aftrækskanal, der er tilsluttet et oliefy
- 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 og lignende
- særlige foranstaltninger, der er nødvendige for at udføre servicearbejdet, eksempelvis brug af lift, kran, stillads eller lignende.

## 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, hævværk, 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 elinstallation
- hvis olietanken har været løbet tør
- ved parafinudskillelse
- fejl ved brugsvandsinstallationer

- fejl på tankinstallationer
- defekter på sugeslange eller sugeledning
- skader eller fejl i den varmemefordelende del af anlægget (rør, radiatorer mv.)
- skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (f.eks. fast brændsels-, solvarmeanlæg) og lignende)
- udkald til strømsvigt, vandpåfyldning, fejlbetjening af fyret, eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen.

## 8. 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 unkladelse 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 Ørstedes ansvar er begrænset som anført i punkt 13.

Ved betalingsstandsning, åbning af tvangsakkord, gældssanering, konkurs eller dødsboer, der behandles ved bobestyrer, skal Ørsted straks underrettes herom. Ørsted kan kræve, at kunden eller dennes bo stiller betryggende sikkerhed, medmindre der forudbetales, eller der er stillet betryggende sikkerhed for kommende ydelser.

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

## 9. 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.

## 10. Fornyelse og opsigelse af abonnementet

Aftalen kan af hver af parterne opsiges med én måneds skriftlig varsel ved udløbet af en bindingsperiode på 5 måneder fra aftalens indgåelse. Abonnementsperioden er angivet i punkt 3. Hvis aftalen ikke opsiges, fornyes den automatisk for en ny aftaleperiode.

## 11. Betaling

Betaling for de anførte ydelser forfalder umiddelbart efter udførelsen idet Ørsted fremsender opkrævning på ydelserne. Ud over prisen for eftersynet vil der blive opkrævet for – servicebil – kvalitetssikring og miljøomkostninger.

## 12. Regulering af priser

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

## 13. Ansvar

Ørsted 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 Ørsted manglerne

indenfor rimelig tid. Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles Ørsted i rimelig tid efter servicearbejdets udførelse.

Uanset om Ørsted kan ifalde mangelansvar, er Ørsted ikke ansvarlig for driftstab, avance-  
tab, 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. For reservedele kan Købelovens mangelregler finde anvendelse.

#### **14. Person- og kontaktoplysninger**

Til brug for bl.a. opfyldelse og administration af serviceaftalen, statistiske formål og markedsføring behandler Ørsted personoplysninger om Kunden.

Behandlingen sker i overensstemmelse med Ørsteds til enhver tid gældende Privatlivspolitik, der løbende indenfor persondatalovgivningens rammer kan opdateres ved meddelelse til Kunden.

Ved indgåelsen af serviceaftalen modtager Kunden Ørsteds gældende Privatlivspolitik i elektronisk form (som link eller vedhæftning) eller med almindelig post.

Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på [ørsted.dk](http://ørsted.dk), ligesom Kunden ved henvendelse til Ørsteds kundeservice kan få fremsendt politikken.

*Kunden skal oplyse Ørsted om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder korrekt*

*adresse, e-mail, telefonnumre mv. Meddelelser fra Ørsted, herunder varslinger efter punkt 18, anses for at være kommet frem til Kunden, når Ørsted har kommunikeret via e-Boks, Betalings-service, e-mail, telefonnummer mv., som Kunden har oplyst til Ørsted.*

#### **15. Samfakturering**

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

Ørsted er berettiget til ved kundens restance først at afskrive indbetalinger på restancer vedrørende serviceaftalen.

#### **16. Leveringshindringer og force majeure**

Dersom Ørsted 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 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, samfundsfjendtlige handlinger, krige, ildsvåde samt arbejdsstridigheder (strejker, lockouter eller anden lignende urolighed på arbejdsmarkedet).

Force majeure hos Ørsteds medkontrahenter kan påberåbes af Ørsted som force majeure mellem Ørsted og kunden.

Hvis en force majeure begivenhed medfører, at en part kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige økonomiske opførelser 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.

## 17. Tvister

Tvister mellem kunden og Ørsted afgøres efter dansk ret. Sager mod Ørsted – med relation til ydelser leveret i henhold til disse almindelige betingelser – anlægges ved Civilretten i Hørsholm.

## 18. Ændringer

Ørsted kan ændre priser, gebyrer og andre vilkår i serviceaftalen inklusiv disse leveringsbetingelser i følgende situationer:

- til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Ørsteds levering af sine ydelser i henhold til aftalen, såsom afgifter og omkostninger til net-/gasdistributionselskaber, banker, postdistributionselskaber eller lignende
- for at imødekomme inflation regnet fra 1. januar 2017 (indeks 100)
- ved ændret lovgivning, regulering eller praksis
- ved produktændringer
- for at skabe incitament til at reducere/ændre energiforbruget eller incitament til en mere effektiv kundeadfærd i forbindelse med administrationen af serviceaftalen.

Læs mere på [ørsted.dk/servicevilkårsændringer](http://ørsted.dk/servicevilkårsændringer).

Ændringerne iværksættes med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Ændringer kan varsles ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af elektronisk post (herunder e-mail, e-Boks og sms), faktura, Betalingsserviceoversigt eller lignende kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til oplysninger på Ørsteds hjemmeside [ørsted.dk](http://ørsted.dk) eller lignende steder.

## 19. Henvendelser

Al henvendelse skal ske til:

### Ørsted Salg & Service A/S

Kraftværksvej 53  
7000 Fredericia  
Telefon 70 33 10 22  
[kundeservice@ørsted.dk](mailto:kundeservice@ørsted.dk)  
[ørsted.dk](http://ørsted.dk)

## 20. Definitioner

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

Ørsted er Ørsted Salg & Service A/S, Kraftværksvej 53, 7000 Fredericia, Cvr-nr. 27 21 05 38.

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

Kunde er enhver, der har indgået en ikraftværende serviceaftale med Ørsted.





**Ørsted Salg & Service A/S**

Kraftværksvej 53  
7000 Fredericia  
Telefon 70 33 10 22

Cvr-nr. 27 21 05 38

[ørsted.dk/kontakt](http://ørsted.dk/kontakt)