

# ALMINDELIGE LEVERINGSBETINGELSER

## NATURGASSERVICE I ERHVERVSVIRKSOMHEDER

### DONG Energy's Almindelige leveringsbetingelser for Naturgasservice i erhvervsvirksomheder

Disse almindelige betingelser udgør en integreret del af Kundens Serviceaftale. Er der uoverensstemmelse mellem disse almindelige betingelser og Serviceaftalen, har Serviceaftalen forrang i forhold til almindelige betingelser.

#### 1. ANVENDELSESOMRÅDE

Aftalen gælder for et naturgasfyr til rumopvarmning med en effekt op til 1000 kW, som er installeret i erhvervsvirksomheder, skoler, institutioner m.v., og refererer til en gældende DONG Energy Serviceaftale (med EP-nummer som angivet i Serviceaftalen).

#### 2. SERVICEAFTALENS DÆKNING

Naturgasledning fra måler/bimåler til et naturgasfyr, herunder gasrørsinstallation, regulator og afspærringsventil, gaskedel/brænder med tilhørende styringsautomatik, cirkulationspumpe, trykexpansionsbeholder, snavssamler, aftræk samt varmeanlæggets sikkerhedsventil, alle med afgrænsning til gasfyrets opstillingrum.

#### 3. SERVICEINTERVAL OG AFTALEPERIODE

Serviceinterval 1 plus: Aftaleperiode på ét år og flere eftersyn hvert år.

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

Serviceinterval 2: Aftaleperiode på to år og serviceeftersyn hvert andet år.

Serviceinterval 3: Aftaleperiode på tre år og serviceeftersyn hvert tredje år.

#### 4. PRODUKTVARIANTER

Serviceeftersyn alene.

Serviceeftersyn inkl. frie ud kald.

Døgnservice hele året.

Lovpligtigt kedeleftersyn.

#### 5. SERVICEEFTERSYN

Serviceeftersynet, der gennemføres indenfor normal arbejdstid, udføres for så vidt angår gasfyr med belastning under 135 kW i overensstemmelse med Gasreglementets afsnit A, bilag 16 A, og gasfyr med belastning over 135 kW i overensstemmelse med gasreglementets afsnit B-4, bilag 10: "Vejledning til drift og vedligeholdelse".

Serviceeftersynet dokumenteres i en rapport, som blandt andet indeholder:

- Visuel kontrol af anlægget
- Forbrændingstekniske målinger
- Inspektion af skorsten/aftrækssystem
- Sikkerheds- og funktionskontrol
- Korrigerende handlinger
- Anvendte reservedele.

Leverede reservedele afregnes til DONG Energy efter de gældende dagspriser hos DONG Energy Servicepartneren. Der ydes samme reklamationsret på leverede reservedele, som kan opnås hos leverandøren eller producenten. For serviceeftersynet er der én måneds reklamationsret på ydelser, der kan henføres til det udførte servicearbejde.

#### 6. SERVICEEFTERSYN INKL. FRIE UDKALD

Serviceeftersyn inkl. frie ud kald dækker foruden serviceeftersynet tillige ud kald ved driftsstop og funktionsfejl med:

- Assistance til fejlfinding.
- Assistance til igangsætning.
- Udbedring af fejl.
- Evt. midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele.

Ud kald i forbindelse med driftsstop eller funktionsfejl skal bestilles hos DONG Energy på telefon 70 33 10 22 . Der kan ringes døgnet rundt. Kunden får besøg af eller henvendelse fra en DONG Energy Servicepartner indenfor få timer, normalt to, i følgende ud kaldsperioder:  
Fra 1. oktober til 30. april fra kl. 07.30 til kl. 20.00 alle ugens dage.

Udkald rekvideret efter 19.30 kan ikke, i alle situationer, forventes udført samme dag.

Er driftsforstyrrelsen af omfattende karakter og opstået indenfor tidsrummet 16.00 til 20.00, eller i en weekend, kan der foretages midlertidig afhjælpning på en sådan måde, at det er til mindst mulig ulempe for Kunden. Reparation vil herefter blive udført senere efter nærmere aftale.

Fra 1. maj til 30. september inden for almindelig arbejdstid på ugens fem første dage. Mandag - torsdag fra kl. 07.30 til kl. 16.00. Fredag fra kl. 07.30 til kl. 13.00. Der tages forbehold for helligdage m.v.

## 7. FORBEHOLD GÆLDENDE FOR ALLE PRODUKT-VARIANTER

DONG Energy tager forbehold for, at den enkelte kunde, apparattype og -størrelse kan godkendes til at være omfattet af denne aftale. DONG Energy er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele, automatikudstyr og lign.

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

DONG Energy 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 utilstrækkelig service på naturgasfyret.

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

- Forbrug af reservedele af enhver art
- Særlige foranstaltninger, der er nødvendige for at udføre servicearbejdet, eksempelvis brug af lift, kran, stillads eller lignende arbejde, der skal udføres på bygningsdele.

### **Følgende situationer er ikke abonnementsdækket og skal betales særskilt:**

- Skader på anlægget, der er omfattet af en bygningsforsikring eller selvrisiko under sådanne 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 ejendommens elinstallation, eller skader
- Forårsaget af fejl på ejendommens elinstallation
- Skader eller fejl i den varmfordelende del af anlægget (rør, radiatorer m.v.)
- Skader eller fejl som følge af kombinationsdrift, (eksempelvis fast brændsels-, solvarmeanlæg og lignende)
- Udkald til strømsvigt, åbning for gassen, vandpåfyldning, fejlbetjening af fyret, eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen.

## 8. MISLIGHOLDELSE

Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Serviceaftalen, 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 Serviceaftalen, skal den anden part erstatte dennes tab, idet DONG Energy's ansvar er begrænset som anført i punkt 14.

Ved dødsfald, begæring af rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal DONG Energy straks underrettes herom. DONG Energy kan i disse tilfælde kræve forudbetaling eller anden sikkerhed for betaling, med mindre andet er bestemt ved lov.

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

## 9. OVERDRAGELSE

Overdrages ejendommen/lejemålet kan den nye ejer/lejer normalt indtræde i aftalens rettigheder og forpligtelser, medmindre denne ikke opfylder de almindelige betingelser for at blive omfattet af Serviceaftalen.

## 10. FORNYELSE OG OPSIGELSE AF ABONNEMENTET

Aftalen kan af hver af parterne opsiges med én måneds skriftlig varsel ved udløbet af en aftaleperiode. Aftaleperioden er angivet i punkt 3. Hvis Serviceaftalen ikke opsiges, fornyes den automatisk for en ny aftaleperiode.

## 11. BETALING

Betaling for de anførte ydelser forfalder årligt forud ved periodens begyndelse. Ydelserne opkræves som særskilt acountobetaling eller som rater i forbindelse med a conto betalinger for naturgas- eller el forbrug. Ved ejerskifte opkræves periodens resterende forfaldne rater.

## 12. REGULERING AF PRISER

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

## 13. ANSVAR

DONG Energy 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 DONG Energy manglerne inden for rimelig tid. Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles DONG Energy i rimelig tid efter servicearbejdets udførelse.

DONG Energy er alene erstatningsansvarlig, hvis der er handlet groft uagtsomt eller forsætligt. DONG Energy er dog ikke ansvarlig for indirekte tab, herunder driftstab og avancetab, medmindre der er handlet forsætligt.

## 14. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

Til brug for administration af, rådgivning i forbindelse med og opfyldelse af aftalen med Kunden, indsamler og behandler DONG Energy en række oplysninger om Kunden, herunder bl.a. navn, adresse, telefonnummer, gasforbrug, aftagenummer og betalingsforhold.

Oplysninger om Kunden videregives kun til private virksomheder uden for DONG Energy-koncernen, hvis det er nødvendigt for opfyldelse af aftalen med Kunden. Oplysninger om Kunden videregives kun til offentlige myndigheder i det omfang, dette følger af lovgivningen.

Misligholder Kunden sine forpligtelser i henhold til aftalen, kan DONG Energy indberette Kunden til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre i overensstemmelse med de regler, der gælder herfor.

Efter skriftlig anmodning kan Kunden få indsigt i de oplysninger, som DONG Energy behandler om Kunden i overensstemmelse med reglerne herom i persondataloven. DONG Energy kan kræve et gebyr for at give et skriftligt

svar. Er der fejl i de behandlede oplysninger, eller er oplysningerne vildledende, vil de blive rettet på anmodning fra Kunden.

## 15. SAMFAKTURERING

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

DONG Energy er berettiget til ved Kundens restance først at afskrive indbetalinger på restancer vedrørende Serviceaftalen.

## 16. LEVERINGSHINDRINGER OG FORCE MAJEURE

Dersom DONG Energy 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 DONG Energy's medkontrahtenter kan påberåbes af DONG Energy som force majeure mellem DONG Energy og Kunden. 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.

## 17. TVISTER

Tvister mellem Kunden og DONG Energy afgøres efter dansk ret. Sager mod DONG Energy - med relation til ydelser leveret i henhold til disse almindelige betingelser - anlægges ved retten i Lyngby.

## 18. IKRAFTTRÆDEN OG ÆNDRING

Disse almindelige betingelser for Naturgasservice træder i kraft den 1. april 2011.

DONG Energy er berettiget til, når som helst, at ændre disse almindelige betingelser. Oplysninger om ændringer meddeles Kunden ved tilsendelse af nye almindelige betingelser eller på anden måde, som DONG Energy finder hensigtsmæssig.

Seneste version af leveringsbetingelser findes på [dong-energy.dk](http://dong-energy.dk). Såfremt ændringerne skyldes regulatoriske forhold, herunder påbud fra offentlige myndigheder, er Kunden forpligtet til at overholde de nye almindelige betingelser, når meddelelse om ændringerne er kommet frem. Skyldes ændringerne andet end regulatoriske forhold, 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 have virkning fra tidspunktet for ændringernes ikrafttræden.

## 19. KUNDESERVICE

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

## 20. DEFINITIONER

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

DONG Energy er DONG Energy Salg & Service A/S, Kraftværksvej 53, 7000 Fredericia, CVR 27 21 05 38.

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

Kunde er enhver, der har indgået en ikraftværende Serviceaftale med DONG Energy.