

Betingelser for Dehlsen & Sønner oliefyrs serviceaftale

Læs opdaterede betingelser på www.dehlsen.dk

Gældende fra 1. april 2020

1. OM SERVICEBETINGELSERNE

Disse servicebetingelser gælder for oliefyrsinstallationer.

Serviceaftalen kan oprettes med eller uden kedelrens, og med eller uden tilkald. Fælles for A og B aftalerne er, at de indeholder et årligt eftersyn, og at vi automatisk kontakter kunden, for aftale om ny tid til eftersyn, inden der er gået 12 måneder.

En nyoprettet aftale træder i kraft ved udførelse af eftersyn.

Hvis skorstensfejeren udfører rensning af kedlen, anbefaler vi at man vælger en aftale uden kedel rens.

2. OM SERVICEEFTERSYNET

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

Serviceeftersynet udføres inden for normal arbejdstid.

Ved serviceeftersyn foretages kontrol, rensning, udskiftning og justering af:

Oliedyse (skiftes årligt), oliepumpe, diverse filtre, kontrolboksens funktioner, luftfordeler, luftreguleringsspjæld, tændelegtrøde, forvarmer, magnetventil, blæsemotor / blæserhjul, olieslanger, kobling, kedeltermostat / Dto. Foto-modstand og sikkerhedstid kontrolleres, samt vandindhold på kedlen (hvis ekspansionsbeholderen er placeret i fyrrummet). Smeltesikringsventil kontrolleres ved eftersyn.

Kedelrens gælder for almindelige villakedler op til 4 m² hedeflade.

Serviceeftersynet afsluttes med en fyrtest og opsætning af et eftersynsmærkat, samt udfærdigelse af eftersynsrapport.

3. DET DÆKKER SERVICEAFTALEN

En serviceaftale er en aftale om, at oliefyret bliver eftersynet med 12 måneders interval. Intervallet beror dels på kedelleverandørernes anbefalinger og dels på egne erfaringer.

Vi kontakter automatisk kunden, når det er tid til eftersyn igen.

Pkt. 3A Serviceaftaler dækker:

A-aftale inkl. 1 eftersyn med tilkald

- Arbejds løn og kørsel i forbindelse med tilkald, når årsagen til driftsstop eller driftsforstyrrelse er dækket af serviceaftalen (se pkt. 5., hvilke situationer aftalen ikke dækker).
- Arbejds løn ved udskiftning af defekte reservedele og justering/rensning af komponenter, der er dækket af aftalen i henhold til pkt. 2.

B-aftale inkl. 1 eftersyn uden tilkald

- Arbejds løn og kørsel i forbindelse med tilkald, vil blive faktureret efter regning og medgået tid. Timepriser og kørsel, fremgår af vores hjemmeside www.dehlsen.dk.
- Kunden vil blive prioriteret på samme måde som en kunde med en A-aftale i modsætning til kunder uden aftaler.

4. FORBEHOLD

- Dehlsen & Sønner forbeholder sig retten til at afvise tilmeldinger på visse oliefyr 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 servicebesøget.
- Dehlsen & Sønner skal kunne udskifte komponenter uden at ændre eller ombygge den eksisterende installation og uden at anvende ekstra montør til opgaven.

- Der kan ikke monteres reservedele og komponenter, som ikke er leveret eller bestilt af firmaet.
- Dehlsen & Sønner kan forlange, at mangler ved olieinstallationen, varmeanlægget 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.

5. SERVICEAFTALEN DÆKKER IKKE

Følgende ydelser og situationer er ikke dækket af serviceaftale.

Kontrol, reparation eller udskiftning af:

Ekspansions- og varmtvandsbeholdere, anoder, cirkulationspumper, shuntventil, radiatorer, termostater, vandførende rør, flow-kontrol, olieledning til tank, olietank, eventuel ekstra brændkammer i kedlen, kedelautomatik, rumtermostater, vejrkompensatorer, tidsure, smelteventil, sikkerhedsventil, kedeltermostat, driftstermostat eller svigt herfra.

Udskiftning af reservedele, hvor det er nødvendigt at tappe centralvarmevand af anlæg, er arbejds lønnen til aftapning og påfyldning af vand ikke dækket.

Manglende olie på tanken og manglende vand på anlægget.

Utæthed i rørforbindelsen mellem olietank og oliebane ved oliefyret. Forkert produktkvalitet, fx. ikke frostsikret olie til en udendørstank. Slam og/eller vand i olietanken.

Skader og fejl forvoldt af lynnedslag, brand, frost- og vandskade, andre naturkatastrofer, vold, uautoriserede personer. Manglende strøm til oliefyr, eller fejl i elinstallation.

Såfremt en tekniker rekvireres uden for gældende vagtordning eller udenfor normal arbejdstid, samt på besøg, der jf. ovenstående ikke er dækket af abonnementet, vil dette blive faktureret til vores enhver tid gældende priser.

6. SERVICETILKALD

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

Ved akut varmebehov kan der forventes hjælp på adressen senest samme dag (i henhold til tilkaldeperioderne), med mindre andet er aftalt. I et vist omfang vil driftstopet blive søgt afhjulpel ved vejledning pr. telefon.

Ved manglende varmt brugsvand kan der kun forventes hjælp på adressen inden for almindelig arbejdstid.

Tilkaldsperioder:

Fyringssæson: 1. oktober til 30. april. Mandag til fredag fra kl. 8.00 til kl. 20.00. Lørdag, søndag og helligdage kl. 8.00 til kl. 18.00.

Sommerperiode: 1. maj til 30. september. Mandag til torsdag fra kl. 8.00 til kl. 16.00. Fredag fra kl. 8.00 til kl. 15.00. Aftalen dækker ikke tilkald på helligdage, 1. maj, fredag efter Kristi Himmelfart, samt Grundlovsdag.

7. BETALING

Betaling for serviceaftalen faktureres og opkræves i forbindelse med udførelse af eftersynet, herunder fakturering af evt. udskiftede reservedele.

Betaling for eventuelle reservedele og komponenter ved tilkald opkræves særskilt.

Vi fremsender så vidt muligt fakturaer pr. mail. Gebyr, for fremsendelse af fakturaer med almindelig post, kan blive pålagt.

Ved aftalens opsigelse eller ophør vil Dehlsen & Sønner opkræve eventuelt skyldigt restbeløb for eftersyn og tilkaldsdækning, jf. pkt. 9 eller ved evt. kedeludskiftning.

Ligeledes opkræves eventuelle skyldige beløb for reservedele, komponenter og arbejds løn, der ikke er omfattet af aftalen.

8. IKRAFTTRÆDELSE OG FORTRYDELSESRRET

Aftalen fornys automatisk, medmindre den opsiges i overensstemmelse med pkt. 9 eller ophører i forbindelse med kedeludskiftning.

Fornyelse af aftalen, sker automatisk i forbindelse udførsel af nyt eftersyn.

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.

9. OPSIGELSE

Aftalen kan opsiges af begge parter med 1 måneds varsel. Restbeløb af aftalen tilbagebetales ikke, hvis eftersyn er udført.

Ved opsigelse skal eventuelle skyldige beløb indbetales til Dehlsen & Sønner, jf. pkt. 7.

Såfremt vi ikke kan træffe aftale om nyt eftersyn inden for 12 måneder fra sidste eftersyn, ophører tilkaldedækningen ved udløb af de 12 måneder.

Opsigelse skal meddeles skriftligt til Dehlsen & Sønner, Valhøjs Allé 187, 2610 Rødovre, eller bogholderi@dehlsen.dk.

10. FRAFLYTNING/EJERSKIFTE

Kunden skal opsiges serviceaftalen i forbindelse med ejerskifte/fracflytning, hvorefter aftalen opgøres. Opsiges aftalen ikke, vil den fortsætte 12 mdr. fra sidste eftersynsdato.

Ved opsigelsen skal kunden (fracflytter) indbetale eventuelle skyldige beløb til Dehlsen & Sønner jf. pkt. 9.

Pkt. 10, gælder ikke for lejere.

11. (UDGÅET)

12. ÆNDRING AF PRISER OG BETINGELSER

Servicepriserne reguleres én gang årligt ved forfald. Priser på kørsel og arbejds løn fremgår af www.dehlsen.dk

13. REKLAMATION

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

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 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

Udskiftede reservedele, tages med retur til korrekt affaldssortering, med mindre andet er aftalt med kunden.

15. ANVENDELSE AF UNDERLEVERANDØR

Dehlsen & Sønner kan frit anvende en underleverandør til udførsel af olieforarbejdet.

Vores underleverandør er underlagt samme forpligtelser som Dehlsen & Sønner i forhold til service og kvalitet, gældende dansk lovgivning, herunder behandling af personoplysninger jf. pkt. 16.

16. 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.

Ved oprettelse af en serviceaftale accepterer kunden, at Dehlsen & Sønner, samarbejdspartnere og/eller underleverandører tager kontakt til denne, i forbindelse med aftale om nyt eftersyn eller anden kontakt, der har relevans for kundens olieforarbejdet og servicering deraf.

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 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.

17. 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 regler om mangler finde anvendelse. Pengemangel er ikke force majeure.

18. 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 Hjemmeside: www.dehlsen.dk