

# Service betingelser for Lau's Varme ApS

## 1 GENERELT

### 1.1 Aftaleparter

Disse servicebetingelser gælder i forholdet mellem kunder (herefter kaldet Kunden) og Lau's Varme ApS, CVR-nr. 40824928 (herefter kaldet Lau's Varme).

### 1.2 Aftalegrundlag

Kundens og Lau's Varme rettigheder og forpligtelser fremgår af:

1. En serviceaftale.
2. Disse servicebetingelser, udgør en integreret del af serviceaftalen. Er der uoverensstemmelser mellem disse servicebetingelser og serviceaftalen, har serviceaftalen forrang i forhold til disse betingelser.
3. Den til enhver tid gældende lovgivning, Gas lov 61, herunder Bekendtgørelse 247, samt Sikkerhedsstyrelsens anvisninger på området.

## 2 ANVENDELSESOMRÅDE

Aftalen gælder for naturgasinstallationer med en gaskedel eller gasblæseluftbrændere med en maksimal effekt på 40 kW.

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

## 3 SERVICEINTERVAL OG AFTALEPERIODE

### 1-årig serviceaftale:

Aftaleperiode på ét år og service eftersyn hvert år.

### 2-årig serviceaftale:

Aftaleperiode på to år og service eftersyn hvert andet år.

### 3-årig serviceaftale:

Aftaleperiode på tre år og service eftersyn hvert tredje år.

Der er mulighed for tilkøb af frie tilkald, Lau's Varme fastsætter serviceintervallet. Betaling for frie tilkald opkræves årligt.

## 4 SERVICE EFTERSYN

Et service eftersyn omfatter kontrol, justering og rensning af gaskedlens komponenter, jf. punkt 5. 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. punkt 7.

Service eftersynet udføres inden for normal arbejdstid og inden for de første to måneder efter, at aftalen er trådt i kraft. Normal arbejdstid er mandag til fredag kl. 07.00 - 18.00.

Et service eftersyn 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 og afprøvning af aftræk.
- 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. punkt 5.
- Udarbejdelse af besøgs kort/servicerapport.

## 5 SERVICEAFTALEN

En serviceaftale er en aftale om, at gaskedlen bliver efterset med faste intervaller. I forbindelse med etableringen af aftalen skal Kunden oplyse kedeltype, fabrikat mv. til Lau's Varme. Serviceintervallerne beror dels på lovkrav udmøntet i Bekendtgørelse 247, dels på kedelleverandørernes anbefalinger og dels på Lau's Varmes egne erfaringer. Aftaleperioden for en serviceaftale er et eller flere år, afhængig af den valgte aftaletype.

Serviceaftalen dækker:

- Et Serviceeftersyn, jf. punkt 4, hvori der indgår følgende dele: Alle komponenter og rør inden for gaskedlens kabinet (dog ikke varmtvandsbeholder/brugsvandsvarmeveksler, jf. punkt 7.) Hvis følgende komponenter er placeret uden for kedlens kabinet, er de ligeledes omfattet af eftersynet:
  - Trevejsventil inkl. unioner og snavssamler.
  - Sikkerhedsventil og standardpumpe til varmeanlægget.
  - Aftrækssikring.
  - Driftstermostat.
  - Trykexpansionsbeholder.
  - Varmtvandsbeholderens termostat.
  - Klimastyring og automatik (som standardkomponent).
  - Komponenter, der normalt er placeret inden for kabinettet, men er flyttet udenfor og placeret i opstillingsrummet.
- Arbejds løn og kørsel i forbindelse med udførelse af et service eftersyn.
- Arbejds løn og kørsel i forbindelse med tilkald, når årsagen til driftsstop eller driftsforstyrrelse er dækket af serviceaftalen, jf. dog punkt 7 og under forudsætning af service aftale er tegnet med frie tilkald.
- Arbejds løn ved udskiftning af defekte reservedele og justering/ rensning af komponenter, der er omfattet af serviceaftalen og under forudsætning af at service aftale er tegnet med frie tilkald.

## 6 FORBEHOLD

Lau's Varme forbeholder sig retten til at afvise tilmeldinger på visse gaskedler eller stille krav om tillægspris, hvis man ved første besøg konstaterer, at anlæggets tilstand er dårlig, eller opbygningen af anlægget er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet.

Lau's Varme 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.

Lau's Varme skal kunne udskifte komponenter uden at ændre eller ombygge den eksisterende installation og uden at anvende ekstra montør til opgaven.

Lau's Varme er ikke ansvarlig for at fremskaffe og levere reservedele, komponenter, automatik og andet udstyr, men vil i videst muligt omfang forsøge at anviser løsningsmuligheder.

Der kan ikke monteres reservedele og komponenter, som ikke er leveret eller bestilt af Lau's Varme, uden forudgående aftale.

Lau's Varme kan forlange, at mangler ved gasinstallationen, varmeanlægget eller varmtvandsbeholderen afhjælpes, når disse er årsag til ustabil drift.

Lau's Varme kan forlange, at der monteres afspærringsventiler, hvor særligt tidskrævende aftapnings-/udluftningsforhold gør sig gældende.

## **7 SERVICEAFTALEN DÆKKER IKKE**

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

- Forbrug af reservedele og komponenter af enhver art.
- 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/- brugsvandvarmeveksler uanset placering inden for eller uden for kabinet.
- Udskiftning og kontrol af anode i varmtvandsbeholder.
- 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 rensmulighed.
- Hel eller delvis udskiftning eller reparation af aftrækssystem.
- Kontrol, udskiftning og fejlfinding på komponenter eller reguleringssystemer, der er monteret særskilt til drift af solvarmeanlæg eller andre kombinationsanlæg.
- Demontering af skabe, hylde, rør o. lign. for adgang til gaskedlen.
- Tilkald til vandpåfyldning, åbning for gassen, strømsvigt samt fejlbetjening af kedelanlæg og automatik/ klimastyring.
- Ombygning af automatik/klimastyring, omplacering af følere samt indgreb i fast elinstallation.
- Tilkald til defekte reservedele og komponenter, der tidligere er anbefalet udskiftet.
- Timeløn til ekstra montør, hvis arbejdet ikke kan udføres af én enkelt montør.
- Fejl og mangler i varmeanlægget og på ukurante komponenter/ reservedele.
- Særligt omfattende servicearbejde ved første besøg, som medfører et tidsforbrug på over 2 timer.
- Tilkald til driftsstop eller driftsforstyrrelser, hvor Kunden ikke har reageret på henvendelse om hovedeftersyn.
- Fejl, der er forårsaget af hærværk, brand, frost- og vandskade, lynnedslag, elinstallationen eller uautoriserede personer.
- Gentagne tilkald, der skyldes snavs, ilt- og gennemstrømningsproblemer i varmeanlægget, fejlagtig dimensionering af varmeanlæg og ekspansionssystem.

## **8 SERVICETILKALD**

Tilkaldet skal ske direkte til Lau's Varme på telefon 91569080. Ved mindre akutte ting kan Lau's Varme kontaktes pr. mail: [info@lausvarme.dk](mailto:info@lausvarme.dk)

Lau's Varme kan kontaktes mandag til fredag for råd, vejledning og aftale om assistance.

Driftsstop af enhver karakter vil først blive forsøgt afhjulpes ved vejledning pr. telefon.

Kan driftsstoppet ikke afhjælpes pr. telefon, kan Kunden forvente at få besøg af den Lau's Varme inden for samme dag. Kunden skal sikre, at Lau's Varme kan få adgang til kedlen umiddelbart efter, at tilkaldet er rekvireret.

Ved driftsstop af omfattende karakter vil Lau's Varme tilstræbe at opretholde varmforsyningen ved midlertidige foranstaltninger og eventuelt ved brug af alternativ energiforsyning.

Ved manglende varmt brugsvand kan der forventes hjælp på adressen på hverdage inden for normal arbejdstid. Normal arbejdstid er mandag til fredag kl. 07.00 -18.00.

### **8.1 Tilkaldeperioder**

Fyringssæson: 1. oktober til 30. april kl. 07.00 - 22.00 alle ugens dage. Tilkald rekvireret efter kl. 21.30 kan ikke udføres samme dag, men vil blive forsøgt afhjulpet pr. telefon.

Sommerperiode: 1. maj til 30. september på hverdage. Mandag til fredag kl. 07.00 – 18.00. dækker ikke tilkald på helligdage, 1. maj og Grundlovsdag.

## **9 AFREGNING OG BETALINGSBETINGELSER**

Betalingen for serviceaftaler, alt udført arbejde, udskiftet reservedel og sliddele skal altid betales på udførselsdagen på adressen.

Der modtages betaling med kontooverførsel.

I forbindelse med lejeforhold, erhverv og boligforeninger faktureres der efter aftale med disse.

## **10 BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER**

Til brug for administration og opfyldelse af aftalen med Kunden indsamler, behandler og opbevarer Lau's Varme oplysninger om Kunden. Formålet med at indsamle, behandle og opbevare personoplysninger om Kunden er at kunne levere og afregne de produkter, Kunden køber hos Lau's Varme samt at udvikle Lau's Varmes produkter og tilbyde Kunden nye eller forbedrede produkter. De personoplysninger, som behandles, er Kundens navn, adresse, kontaktoplysninger, målnummer, kedeltype, forbrug, leveringsoplysninger.

Derudover kan Lau's Varme, hvor det er nødvendigt og i overensstemmelse med gældende lov, videregive personoplysninger til Energinet.dk, Kundens distributionselskab, offentlige myndigheder, revisorer og andre eksterne rådgivere samt andre parter, der leverer produkter eller ydelser til selskabet, som for eksempel leverandører af IT-systemer og konsulentfirmaer.

Lau's Varme indgår de nødvendige aftaler om beskyttelse af personoplysninger med tredjemand.

Desuden kan personoplysninger videregives og overføres i forbindelse med anmodninger fra politimyndigheder, eller hvor videregivelse er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse.

Når vi behandler personoplysninger om Kunden, har Kunden ret til indsigt i de oplysninger, der behandles. Kunden kan få rettet, slettet eller blokeret oplysninger, der er urigtige eller vildledende.

Kunden har desuden ret til at gøre indsigelse mod behandlingen, hvis Kunden mener, at den er uberettiget, samt til at klage til Datatilsynet over behandlingen af personoplysninger om Kunden.

Ved Kundens godkendelse af Aftalen, giver Kunden samtidig Lau's Varme tilladelse til at kontakte Kunden pr. telefon, brev, mail eller på anden vis med henblik på opfyldelse af Aftalen i enhver henseende, herunder til indhentelse af supplerende oplysninger, fx til brug for korrekt afregning. Kunden er forpligtet til at give Lau's Varme sådanne informationer, som er nødvendige for Aftalens opfyldelse.

Lau's Varme opbevarer Kundens persondata i overensstemmelse med bogføringsloven. Hvis Kunden har spørgsmål til behandlingen af sine personoplysninger eller ønsker at gøre indsigelse, kan Kunden kontakte Lau's Varme.

Kunden skal oplyse Lau's Varme om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder korrekt adresse, e-mail, telefonnumre mv. Meddelelser fra Lau's Varme, herunder varslinger i henhold til punkterne 14 og 20, anses for at være kommet frem til Kunden, når Lau's Varme har kommunikeret dem e-mail, telefonnummer (SMS), adresseret kundeblad eller på anden måde, som Lau's Varme finder hensigtsmæssig.

## **11 OPSIGELSE**

Aftalen kan opsiges af begge parter med 30 dages varsel.

## **12 FRAFLYTNING/EJERSKIFTE**

Kunden skal opsiges serviceaftalen i forbindelse med ejerskifte/fracflytning, hvorefter aftalen opgøres. Opsiges aftalen ikke, vil den fortsætte, indtil den opsiges, jf. punkt 11.

Ved opsigelsen skal Kunden (fracflytter) indbetale eventuelle skyldige beløb til Lau's Varme jf. punkt 9.

Punkt 12 gælder dog ikke for lejere, hvor udlejer betaler for serviceaftalen.

## **13 ÆNDRING AF PRISER**

Servicepriserne kan ændres løbende.

## **14 REKLAMATION**

Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper Lau's Varme manglerne inden for rimelig tid. Indsigelser vedrørende mangler skal meddeles Lau's Varme inden for rimelig tid efter servicearbejdets udførelse. Der henvises i øvrigt til punkt 20 i disse betingelser.

## **15 UDSKIFTEDE RESERVEDELE**

Defekte reservedele efterlades på adressen, og Lau's Varme anbefaler, at de opbevares, minimum 14 dage. Ved periodiske fejl opbevares disse indtil Kunden og Lau's Varme er enige om at fejlen er afhjulpet og indtil betaling har fundet sted.

Prisen oplyses og opkræves i forbindelse med udskiftning af reservedelen jf. punkt 9.

## **16 FORTRYDELSESRRET**

For Kunder, som hovedsageligt har indgået aftalen til ikke-erhvervsmæssig anvendelse, gælder en fortrydelsesret, jf. § 18 i forbrugeraftaleloven med senere ændringer.

Fortrydelsesfristen er 14 dage.

Kunden, som ønsker at gøre brug af sin fortrydelsesret, skal inden for en frist på 14 dage fra datoen på ordrebekræftelsen meddele dette enten via almindelig postforsendelse, mail eller per telefon til Lau's Varme.

Meddelelsen skal indeholde oplysninger om kundenummer, navn og adresse. For at fortrydelsen er rettidig,

skal meddelelsen herom være afsendt til Lau's Varme senest på dagen, hvor fristen udløber.

Hvis fortrydelsesfristen udløber på en helligdag, lørdag, søndag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan fortrydelse ske den følgende hverdag.

Hvis Kunden har givet samtykke til, at service/udkald i henhold til serviceaftalen kan påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, så bortfalder fortrydelsesretten, når serviceydelsen/udkaldet er påbegyndt.

## **18 AFTALENS OPSTART OG FORLÆNGELSE**

Aftalen træder i kraft den dato, der fremgår af den tilsendte ordrebekræftelse på serviceaftalen, og den fornys automatisk med en periode ad gangen, medmindre den opsiges af Kunden eller Lau's Varme i henhold til punkterne 11, og 12 i disse servicebetingelser.

## **19 IKRAFTTRÆDELSE OG ÆNDRINGER**

Disse servicebetingelser er gældende fra 1. november 2019.

Oplysningerne er offentliggjort på Lau's Varmes hjemmeside og dermed meddelt Kunden.

Lau's Varmes har ret til, når som helst, at ændre disse servicebetingelser.

Oplysninger om ændringer offentliggøres på Lau's Varmes hjemmeside og meddeles Kunden med et varsel på minimum 30 dage før ikrafttrædelsesdatoen, jf. punkt 10

## **20 ANSVAR OG FORCE MAJEURE**

Lau's Varme er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til serviceaftalen og disse servicebetingelser.

Såfremt der konstateres mangler i forbindelse med reparationer udført eller materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper Lau's Varme manglerne inden for rimelig tid. Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles Lau's Varme i rimelig tid efter servicearbejdets udførelse.

Uanset om Lau's Varme kan ifalde mangelansvar, er Lau's Varme 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 mangelsregler finde anvendelse.

Lau's Varme 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 Lau's Varme selv er part i konflikten.

I tilfælde af force majeure suspenderes Lau's Varme og Kundens forpligtelser i henhold til serviceaftalen og disse servicebetingelser, så længe og i det omfang opfyldelsesforhindringen består. Pengemangel er ikke force majeure.

## **21 Kontakt**

Henvendelse kan ske til:

Lau's Varme ApS

Banely 19

4700 Næstved

Telefon: 91569080

Mail: [info@lausvarme.dk](mailto:info@lausvarme.dk)

Hjemmeside: [lausvarme.dk](http://lausvarme.dk)