

## 1. ANVENDELSE OG AFTALEINDGÅELSE

Nærværende handelsbetingelser finder anvendelse for alle tilbud, aftaler, ordrer, ordrebekræftelser, salg og leverancer fra DCC Energi A/S (*herefter betegnet DCC*).

Hvis der er lavet en separat skriftlig aftale, gælder denne sideløbende med nærværende handelsbetingelser, dog således at bestemmelserne i en sådan skriftlig aftale går forud for bestemmelser i nærværende Handelsbetingelser.

Ved mundtlige bestillinger anses en aftale for indgået ved afgivelse af bestillingen. Ved skriftlig bestilling anses aftale for indgået ved enten skriftlig aftale eller ved DCCs bekræftelse på bestilling afgivet af kunden.

Kunden indgår samhandel med:  
DCC Energi A/S  
Nærum Hovedgade 8, DK-2850 Nærum  
CVR. nr. 32 14 18 46  
Telefon 7010 2010  
[www.dccenergi.dk](http://www.dccenergi.dk)

Den omstændighed, at DCC eventuelt ikke straks benytter sine beføjelser ifølge handelsbetingelserne, anden skriftlig aftale, købeloven eller gældende kutymmer, afskærer ikke DCC fra efterfølgende at påberåbe sig de(n) pågældende beføjelse(r).

DCC kan til enhver tid ændre en kundes vilkår med 14 dages varsel. Dette gælder alle vilkår herunder, men ikke udtømmende, pris, rabat, bonus, betalingsbetingelser, faktureringsterminer m.v. Den til enhver tid gældende version af handelsbetingelserne findes på [dccenergi.dk/handelsbetingelser](http://dccenergi.dk/handelsbetingelser).

## 2. SERVICEAFTALEN

En serviceaftale er en aftale om, at gasfyret bliver efterset med faste intervaller. Det vil fremgå af serviceaftalen, om der er tale om en serviceaftale med eller uden frie udkald.

Serviceeftersyn udføres som forebyggende vedligeholdelseeftersyn og omfatter:

- Kontrol af gasinstallation
- Kontrol af frisk luft tilførsel og aftræk
- Kontrol af kedeltermostat
- Kontrol af apparatets sikkerhedsfunktioner
- Kontrol, rensning og justering af brænderen
- Eventuelle reparationer
- Energitest og helhedsvurdering af anlægget

### Frie serviceudkald

Frie serviceudkald betyder, at der ikke betales for tilkald af tekniker, såfremt der er fejl på gasfyret og dermed eventuelt driftstop:

- Frie tilkald ved driftsstop og funktionsfejl
- Assistance til igangsætning (*udføres pr. telefon hvis muligt*)
- Reparationer og udbedring af fejl

Der skal betales for eventuel brug af reservedele.

Frie serviceudkald ved driftsstop kan rekvireres:

- Fra 1. oktober til 30. april alle dage kl. 8.00-20.00, også i weekender og på helligdage
- Fra 1. maj til 30. september på hverdage kl. 8.00-16.00

Afhjælpning af manglende varmt brugsvand bliver kun gennemført mellem kl. 08.00 og kl. 16.00.

### Ydelser der ikke er dækket af frie udkald

Frie udkald kan ikke rekvireres i forbindelse med fejl på:

- Trykekspansion, hvor kedel skal afmonteres eller ved montering af ekstern trykekspansion
- Udsyring af varmeveksler og udskiftning af kedelblok
- Reparation/rensning af skorsten eller aftræk, der ikke er en del af anlægget
- Skader/driftstop opstået som følge af gasmangel, vandmangel eller strømafbrydelse
- Skader opstået som følge af manglende vedligeholdelse eller fejlbetjening
- Nedsat vandcirkulation som følge af tilstoppet snavssamler
- Cirkulationspumper der er defekte på grund af skidt i anlægget.
- Vandsiden, hvis der ikke er monteret reparationshaner med aftapningsmuligheder, vil forbrug af arbejdstid faktureres efter timeløn
- Reparation af kedelanlæg, der ikke er frit tilgængelig.

Og der kan ikke rekvireres frie udkald ved skader forvoldt af:

- Manglende gas
- Defekte sikringer og el-installation
- Manglende vand på anlæg
- Manglende udluftning af radiatorer
- Cirkulationspumpe der er defekt på grund af skidt i anlægget
- Manglende overholdelse af service ifølge fabrikantens anvisninger
- Brand
- Vand
- Lynnedslag
- Frost
- Korrosion
- Vold eller lignende

### Reservedele

Eventuelt forbrug af reservedele faktureres altid til gældende listepreiser. Ved større udskiftninger sker dette kun efter forudgående aftale. DCC tager forbehold for udgåede reservedele.

## 3. LØBETID, OPHØR OG OVERDRAGELSE

Serviceaftalen træder i kraft ved første hovedeftersyn på betingelse af, at DCCs tekniker har godkendt gasfyret.

Serviceaftalen fornyes automatisk for en ny tilsvarende periode efter nyt hovedeftersyn.

Inden nyt hovedeftersyn udføres, kontaktes kunden for aftale af tid for nyt hovedeftersyn.

## Opsigelse

Aftalen kan opsiges af begge parter med en måneds varsel til udløb af næste måned og skal ske enten pr. telefon, brev eller e-mail til DCC.

## Overdragelse

Kunden kan overdrage rettigheder og forpligtelser i henhold til serviceaftalen til tredjemand, hvis DCC Energi giver skriftligt samtykke. DCC Energi kan uden kundens samtykke gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab i Europa som led i en hel eller delvis overdragelse af aktiver og passiver til tredjemand

## 4. KREDIT OG BETALING

Betalingsbetingelser er standard faktura + 8 dage medmindre andet er aftalt. Betaling for udført service skal være til rådighed for DCC på forfaldsdatoen for at være foretaget rettidigt.

Hvis udestående beløb ikke er modtaget rettidigt, og DCC må udsende en betalingspåmindelse pålægges et gebyr på kr. 100 inkl. moms for hver betalingspåmindelse. Ny levering vil ikke kunne finde sted, hvis kunden har en forfalden saldo.

DCC forbeholder sig ret til løbende at indhente oplysninger fra pengeinstitutter, kreditoplysningsbureauer, kreditforsikringselskaber, Debitor Register A/S og RKI Kreditinformation A/S. Informationer danner grundlag for en individuel vurdering af kreditværdigheden.

DCC kan i enhver aftale uden varsel og uden yderligere begrundelse stille krav om forudbetaling eller afvise samhandel.

## 5. ANSVAR – FØLGESKADER

DCC er ikke ansvarlig for gasfyrets stand. Det er kundens ansvar ifølge gældende lovgivning.

## 6. FORCE MAJEURE

DCCs leveringspligt udsættes, begrænses eller ophører i det omfang force majeure eller andre forhold herunder vejrlig, som DCC og deres sædvanlige leverandør ikke er herre over, måtte forsinke, vanskeliggøre eller forhindre levering.

## 7. REKLAMATION

Forbrugere har 24 måneders reklamationsret. Ved fejl eller mangler anbefales det altid at reklamere hurtigst muligt. Reklamation kan ske til DCCs kundecenter på telefon 7010 2010 eller på [info@dccenergi.dk](mailto:info@dccenergi.dk).

Lykkes det ikke at finde en løsning, kan kunden indgive en skriftlig klage til Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg. Link til hjemmeside: [naevneneshus.dk](http://naevneneshus.dk).

For at kunne klage til Nævnenes Hus, skal varen eller ydelsen, som kunden vil klage over, have kostet mindst kr. 1.110 og højst kr. 100.000 medmindre der er tale om en klage af generel eller principiel karakter. Det koster et gebyr at få klagen behandlet.

Kunden kan også anvende EU-kommissionens online klageportal, hvilket dog hovedsageligt vil være relevant, hvis kunden er forbruger med bopæl uden for Danmark. Klageportalen findes her: [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

Ved indgivelse af en klage skal kunden angive DCCs e-mailadresse: [info@dccenergi.dk](mailto:info@dccenergi.dk)

## 8. PRIVATLIVSPOLITIK

Gældende privatlivspolitik kan altid læses på [dccenergi.dk/privatlivspolitik](http://dccenergi.dk/privatlivspolitik).