

## 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 varmepumpen bliver eftersat 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 varmepumpeinstallation
- Kontrol af apparatets sikkerhedsfunktioner
- Kontrol af jordslangekreds ved væske-vand
- Kontrol af fordamper ved luft-vand
- Kontrol af kølekredsen
- Eventuelle reparationer efter aftale
- Afsluttes med helhedsvurdering af anlægget

En serviceaftale gælder for varmepumper op til 20 kW.

## Frie serviceudkald

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

- 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:

- 1. oktober - 30. april: alle dage kl. 8.00 - 20.00, - også weekend og helligdage
- 1. maj - 30. september: hverdage kl. 8.00 - 16.00

## Ydelser der ikke er dækket af frie udkald

Frie udkald er ikke dækket i forbindelse med fejl på:

- Trykexpansion, hvor varmepumpen skal afmonteres eller ved montering af ekstern trykexpansion
- Udsyring af varmeveksler
- Skader/driftsstop opstået som følge af vandmangel eller strømafbrydelse
- Skader opstået som følge af manglende vedligeholdelse eller fejlbetjening
- Nedsat vandcirkulation som følge af stoppet snavssamler
- Vandsiden, hvis der ikke er monteret reparationshaner med aftapningsmuligheder, vil forbrug af arbejdstid faktureres efter timeløn
- Reparation af varmepumpe der ikke er frit tilgængelig
- Manglende strøm
- Defekte sikringer og elinstallation
- Manglende vand på anlæg
- Manglende udluftning af radiatorer
- Manglende overholdelse af service iflg. fabrikantens anvisninger

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

- 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, OPSIGELSE, OVERDRAGELSE OG FORTRYDELSESRET

Serviceaftalen træder i kraft ved første serviceeftersyn på betingelse af, at DCCs tekniker kan godkende installationen, apparattype og størrelse, samt opbygning af anlægget.

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

Inden nyt serviceeftersyn udføres, kontaktes kunden for aftale af tid for det nye serviceeftersyn.

#### 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 giver skriftligt samtykke. DCC 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.

#### Fortrydelsesret

Aftalen er omfattet af forbrugerftalelovens regler om fortrydelse, som giver kunden 14 dages fortrydelsesret fra indgåelse af aftale.

Er første serviceeftersyn aftalt til at finde sted inden for de første 14 dage efter aftalens indgåelse, kan fortrydelse ske frem til serviceeftersynet påbegyndes.

### 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 Registret 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 varmepumpens stand. Det er kundens ansvar ifølge gældende lovgivning.

Det er ejerens/brugerens ansvar:

- At varmepumpeinstallationen betjenes efter forskrifterne og ikke udsættes for overlast
- At servicearbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt forsvarligt, og at sørge for sikre adgangsforhold til varmepumpen
- At kun autoriseret servicemontør arbejder på varmepumpeinstallationen.
- At rørføringen mellem indedel og udedel ikke er beskadiget.

### 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).