

1 GENERELT

1.1 Aftaleparter

Disse servicebetingelser gælder i forholdet mellem kunder (herefter kaldet Kunden) og Eniig Energi Naturgas A/S, CVR nr. 3888 8137 (herefter kaldet Eniig).

1.2 Aftalegrundlag

Kundens og Eniigs rettigheder og forpligtelser fremgår af:

- En serviceaftale.
- Disse servicebetingelser, som udgør en integreret del af serviceaftalen. Er der uoverensstemmelser mellem disse servicebetingelser og serviceaftalen, har serviceaftalen forrang i forhold til disse betingelser.
- Den til enhver gældende lovgivning, herunder Gasreglementet, der er udstedt i henhold til § 15 i lov nr. 556 af 2. juni 2014 om gasinstallationer og installationer i forbindelse med vand- og afløbsledninger med senere ændringer.

2 ANVENDELSESOMRÅDE

Aftalen gælder for naturgasinstallationer med en gaskedel eller gasblæseluftbrænder med en maksimal effekt på 60 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 hovedeftersyn hvert år.

2-årig serviceaftale:

Aftaleperiode på to år og hovedeftersyn hvert andet år.

3-årig serviceaftale:

Aftaleperiode på tre år og hovedeftersyn hvert tredje år.

Forlængelse af aftalen, jf. punkt 19.

4 HOVEDEFTERSYN

Et hovedeftersyn 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.

Hovedeftersynet udføres inden for normal arbejdstid og inden for de første to måneder efter, at aftalen er trådt i kraft. Normal arbejdstid er mandag til torsdag kl. 07.30 - 16.00 og fredag kl. 07.30 - 14.00.

Hovedeftersynet 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, afprøvning og rensning af aftræk
- Kontrol af trykekspositionsbeholder
- 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 besøgskort/servicerapport.

5 SERVICEAFTALEN

En serviceaftale er en aftale om, at gaskedlen bliver eftersat med faste intervaller. I forbindelse med etableringen af aftalen skal Kunden oplyse kedeltype, fabrikat mv. til Eniig.

Serviceintervallerne beror dels på lovkrav udmøntet i Gasreglement A, dels på kedelleverandørernes anbefalinger, og dels på Eniigs egne erfaringer.

Aftaleperioden for en serviceaftale er et eller flere år, afhængig af den valgte aftaletype. Serviceaftalen dækker:

- Et hovedeftersyn, 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 efterstyret:
 - Trevejsventil inkl. unioner og snavssamler
 - Sikkerhedsventil og standardpumpe til varmeanlægget
 - Aftrækssikring
 - Driftstermostat
 - Trykekspositionsbeholder
 - 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 hovedeftersyn
- Arbejds løn og kørsel i forbindelse med tilkald, når årsagen til driftsstop eller driftsforstyrrelse er dækket af serviceaftalen, jf. dog punkt 7
- Arbejds løn ved udskiftning af defekte reservedele og justering/rensning af komponenter, der er omfattet af serviceaftalen.

6 FORBEHOLD

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

Eniig 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.

Servicepartneren skal kunne udskifte komponenter uden at ændre eller ombygge den eksisterende installation og uden at anvende ekstra montør til opgaven.

Eniig er ikke ansvarlig for at fremskaffe og levere reservedele, komponenter, automatik og andet udstyr, men vil i videst muligt omfang forsøge at anvisne løsningsmuligheder.

Der kan ikke monteres reservedele og komponenter, som ikke er leveret eller bestilt af servicepartneren.

Eniig kan forlange, at mangler ved gasinstallationen, varmeanlægget eller varmtvandsbeholderen afhjælpes, når disse er årsag til ustabil drift.

Eniig 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 kabinen
- 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 brugsvandpumpe
- Etablering af inspektions- og renselighed
- Hel eller delvis udskiftning eller reparation af aftræksystem
- Kontrol, udskiftning og fejlfinding på komponenter eller reguleringsystemer, der er monteret særskilt til drift af solvarmeanlæg eller andre kombinationsanlæg
- Demontering af skabe, hylder, 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 ekspansionsystem.

8 SERVICETILKALD

Tilkaldet kan ske direkte til den tilknyttede servicepartner eller til Eniigs kundeservice. Til Eniig kan der ringes alle dage døgnet rundt for råd, vejledning og aftale om assistance.

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

Kan driftsstoppet ikke afhjælpes pr. telefon, kan Kunden forvente at få besøg af den tilknyttede servicepartner inden for normalt to timer. Kunden skal sikre, at servicepartneren kan få adgang til kedlen umiddelbart efter, at tilkaldet er rekvireret.

Ved driftsstop af omfattende karakter vil Eniig 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 torsdag kl. 07.30 -16.00 og fredag kl. 07.30 - 14.00.

8.1 Tilkaldeperioder

Fyringssæson: 1. oktober til 30. april kl. 07.30 - 22.00 alle ugens dage. Tilkald rekvireret efter kl. 19.30 kan ikke udføres samme dag, men vil blive forsøgt afhjulpel pr. telefon.

Sommerperiode: 1. maj til 30. september på hverdage. Mandag til torsdag kl. 07.30 - 16.00. Fredag kl. 07.30 - 14.00. Aftalen dækker ikke tilkald på helligdage, 1. maj og Grundlovsdag.

9 SERVICEPARTNERE

Servicearbejdet udføres af autoriserede og godkendte VVS-installatører, der samarbejder med Eniig.

10 AFREGNING OG BETALINGSBETINGELSER

Betalingen for serviceaftalen fordeles over den aftalte periode, jf. punkt 3, og opkræves kvartalsvist i rater.

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

Betalingen omfatter ét hovedeftersyn og tilkaldsdækning.

Betaling for eventuelle reservedele og komponenter opkræves normalt på den førstkomende regning efter, at reparationen eller udskiftningen har fundet sted.

I forbindelse med lejeforhold og boligforeninger opkræves betalingen for et kvartal ad gangen, og reservedele og komponenter opkræves på førstkomende regninger efter udskiftningen.

Komponenter og reservedele, som ikke er omfattet af aftalen, men som er en del af varmeanlægget og placeret i samme rum som gaskedlen, kan afregnes over førstkomende regning. Dette gælder også for arbejds lønnen, der er knyttet til udskiftningen. Der kan dog maksimalt afregnes et beløb på op til 2.000 kr. inkl. moms.

Regninger er påført oplysning om sidste rettidige indbetalingsdato samt angivelse af, hvortil betaling skal ske. Er en regning ikke betalt ved betalingsfristens udløb, påløber der morarenter af det skyldige beløb fra sidste rettidige indbetalingsdato og indtil betaling sker, jf. lov nr. 459 af 13. maj 2014 om renter og andre forhold ved forsinket betaling med senere ændringer.

Ved indbetalinger er Eniig berettiget til at vælge, hvilke af flere forfaldne regninger indbetalingen skal krediteres.

Eniig er berettiget til først at kreditere indbetalte beløb på eventuelle afgifter, skatter, renter, engangsydelser, abonnemeter, reservedele og gebyrer mv.

Dette gælder dog ikke, hvis Kunden angiver, hvortil betaling skal anvendes.

Eniig udsender rykkerskrivelser i tilfælde af for sen betaling. Eniig opkræver rykkergebyrer og morarenter efter rentelovens bestemmelser. Kunden skal betale omkostninger til eventuel inddrivelse af restancer, herunder rykkergebyrer, morarenter, inkassogebyr og omkostninger til retslig inkasso mv. Størrelsen af de til enhver tid gældende gebyrer fremgår af Eniigs hjemmeside, og oplysninger herom kan fås ved henvendelse til Eniig.

Ved opsigelse af aftalen vil Eniig opkræve et eventuelt restbeløb for eftersyn og tilkaldsdækning, som måtte være skyldigt per ophørsdatoen. Ligeledes opkræves eventuelle skyldige beløb for reservedele, komponenter og arbejds løn, der ikke er omfattet af aftalen.

11 BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

Til brug for administration og opfyldelse af aftalen med Kunden indsamler, behandler og opbevarer Eniig oplysninger om Kunden. Formålet med at indsamle, behandle og opbevare personoplysninger om Kunden er at kunne levere og afregne de produkter, Kunden køber hos Eniig samt at udvikle Eniigs produkter og tilbyde Kunden nye eller forberede produkter.

De personoplysninger, som behandles, er Kundens navn, adresse, kontaktoplysninger, målnummer, kedeltype, forbrug, leveringsoplysninger samt konto- og betalingsoplysninger.

Eniig kan videregive personoplysninger til servicepartnere, jf. punkt 9, og koncernselskaber med henblik på opfyldelse af aftaleforholdet.

Derudover kan Eniig, hvor det er nødvendigt og i overensstemmelse med gældende lov, videregive personoplysninger til Energinet.dk, Kundens distributionsselskab, 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. Eniig 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 Eniig 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 Eniig sådanne informationer, som er nødvendige for Aftalens opfyldelse.

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

Kunden skal oplyse Eniig om opdaterede person- og kontaktoplysninger, herunder korrekt adresse, e-mail, telefonnumre mv.

Meddelelser fra Eniig, herunder varslinger i henhold til punkterne 15 og 21, anses for at være kommet frem til Kunden, når Eniig har kommunikeret dem enten via e-Boks, betalingserviceoversigt, faktura, e-mail, telefonnummer (SMS), adresse-ret kundeblad eller på anden måde, som Eniig finder hensigtsmæssig.

12 OPSIGELSE

Aftalen kan opsiges af begge parter med 8 dages varsel.

Ved opsigelse skal Kunden indbetale skyldige beløb til Eniig, jf. punkt 10.

13 FRAFLYTNING/EJERSKIFTE

Kunden skal opsiges serviceaftalen i forbindelse med ejerskifte/raflytning, hvorefter aftalen opgøres. Opsiges aftalen ikke, vil den fortsætte, indtil den opsiges, jf. punkt 12.

Ved opsigelsen skal Kunden (raflytter) indbetale eventuelle skyldige beløb til Eniig jf. punkt 10.

Punkt 13 gælder dog ikke for lejere, hvor udlejer betaler for serviceaftalen.

14 KEDELUDSKIFTNING

Kunden skal opsiges serviceaftalen ved kedeludskiftning, hvorefter aftalen opgøres. Opsiges aftalen ikke, vil den fortsætte, indtil den opsiges, jf. punkt 12 Ved opsigelsen skal Kunden indbetale eventuelle skyldige beløb til Eniig, jf. punkt 10.

15 ÆNDRING AF PRISER

Servicepriserne kan ændres én gang årligt pr. 1. maj.

16 REKLAMATION

Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper den tilknyttede servicepartner manglerne inden for rimelig tid. Indsigelser vedrørende mangler skal meddeles Eniig inden for rimelig tid efter servicearbejdets udførelse. Der henvises i øvrigt til punkt 22 i disse betingelser.

17 UDSKIFTEDE RESERVEDELE

Defekte reservedele efterlades på adressen, og Eniig anbefaler, at de opbevares, indtil afregningen har fundet sted. Prisen på skiftede reservedele vil fremgå af den næste regning.

18 FORTRYDELSESRET

For Kunder, som hovedsageligt har indgået aftalen til ikke-erhvervmæssig 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 Eniig.

Meddelelsen skal indeholde oplysninger om kundenummer/kontraktnummer, navn og adresse. For at fortrydelsen er rettidig, skal meddelelsen herom være afsendt til Eniig 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.

19 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 Eniig i henhold til punkterne 12, 13 og 14 i disse servicebetingelser.

20 UOVERENSSTEMMELSER

20.1 Kundeklager

Hvis Kunden ikke er tilfreds med Eniigs afgørelser eller behandling i øvrigt, kan Kunden henvende sig til Eniigs Kundeservice, jf. punkt 24. Eniig besvarer henvendelsen hurtigst muligt.

Hvis Kunden fortsat er utilfreds med Eniigs afgørelse, behandling, administration og ydelser, kan Kunden klage til Ankenævnet på Energiområdet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, www.energianke.dk.

Ankenævnet behandler civile tvister mellem private kunder og energiselskaber. Ankenævnet kan i et vist omfang behandle klager fra erhvervsdrivende, hvis klagen ikke væsentligt adskiller sig fra en klage i et privat kunde-forhold.

EU-kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af klage. Det er særlig relevant for kunder med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her – <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal Eniigs e-mail-adresse energi@eniig.dk angives.

Alternativt kan en sag indbringes for domstolene. Henvendelser til Eniigs Kundeservice og klager til Ankenævnet på Energiområdet eller EU-kommissionens klageportal giver ikke udsettelse af betalinger mv., medmindre dette udtrykkeligt er aftalt med Eniig.

20.2 Lovvalg og værneting

Tvister mellem Eniig og Kunden afgøres efter dansk ret. Ethvert søgsmål mod Eniig med relation til disse servicebetingelser og/eller serviceaftalen anlægges efter retsplejelovens bestemmelser om værneting (stedlig kompetence).

21 IKRAFTTRÆDELSE OG ÆNDRINGER

Disse servicebetingelser er gældende fra 1. maj 2018.

For eksisterende kunder pr. 30. april 2018 træder disse servicebetingelser dog først i kraft 30 dage efter det tidspunkt, hvor oplysninger om ændringerne er offentliggjort på Eniigs hjemmeside og meddelt Kunden. Ved ikrafttrædelsen erstatter disse servicebetingelser de tidligere betingelser.

Eniig har ret til, når som helst, at ændre disse servicebetingelser.

Oplysninger om ændringer offentliggøres på Eniigs hjemmeside og meddeles Kunden med et varsel på minimum 30 dage før ikrafttrædelsesdatoen, jf. punkt 11.

22 ANSVAR OG FORCE MAJEURE

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

Uanset om Eniig kan ifalde mangelansvar, er Eniig 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.

Eniig 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 Eniig selv er part i konflikten.

I tilfælde af force majeure suspenderes Eniig og Kundens forpligtelser i henhold til serviceaftalen og disse servicebetingelser, så længe og i det omfang opfyldelsesforhindringen består.

Pengemangel er ikke force majeure.

23 OVERDRAGELSE AF AFTALEN

Eniig har ret til at overdrage serviceaftalen til et med Eniig koncernforbundet selskab.

24 KUNDESERVICE

Henvendelser til Eniig kan ske til:

Eniig Energi
Over Bækken 6
9000 Aalborg
Telefonnr.: 7015 1670
Mail: energi@eniig.dk
Hjemmeside: eniig.dk