

Betingelser Standard Service aftale (Fjernvarme)

Læs opdaterede betingelser på: [Gældende fra 1. januar 2025 Servicebetingelser bliver ført ajour på vores hjemmeside: www.Maseco.dk](http://www.Maseco.dk)

1. OM SERVICEBETINGELSERNE

Disse servicebetingelser gælder for fjernvarmeinstallationer med en maksimal effekt på 60 kW.

Der kan tegnes specialaftaler med boligselskaber efter tilbud.

2. OM VEDLIGEHOLDELSESTJEK

Et vedligeholdelsestjek omfatter kontrol, justering og rensning af fjernvarmeanlæggets komponenter (se pkt. 3). Tjekket kan også omfatte udskiftning af slidte/defekte komponenter for, at forebygge driftsstop eller driftsforstyrrelser. Selve komponenterne er ikke dækket af aftalen, jf. pkt. 5.

Vedligeholdelsestjekket udføres inden for normal arbejdstid og inden for de første 2 måneder efter, at aftalen er trådt i kraft, med mindre andet er aftalt.

Vedligeholdelsestjekket omfatter følgende:

- Generel vurdering af fjernvarmeinstallationen og fjernvarmeanlæggets tilstand
- Kontrol, indregulering og justering ifølge fjernvarmeanlæggets vedligeholdelsesvejledning
- Afprøvning af automatik
- Afprøvning af fjernvarmetemostater
- Rensning af snavssamler
- Visuel kontrol af utætheder
- Visuel kontrol af pumpe
- Visuel kontrol af trykexpansion
- Kontrol og justering af vandstand
- Funktionsafprøvning
- Udbedring af fejl på komponenter, der er omfattet af aftalen, jf. pkt. 3
- Udarbejdelse af servicereport

3. DET DÆKKER EN SERVICEAFTALE MED FRIE TILKALD

En serviceaftale med frie tilkald er en aftale om, at fjernvarmeanlægget bliver eftersat med faste intervaller. Serviceintervallerne beror dels på leverandørernes anbefalinger og dels på egne erfaringer.

Pkt. 3A Serviceaftaler dækker

- 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. 3
- Et vedligeholdelsestjek, jf. pkt. 2, hvori indgår arbejds løn og kørsel ved driftsstop med eventuel udskiftning af komponenter i fjernvarme unit(IKKE udskiftning af unit)

4. FORBEHOLD

- MaSeCo forbeholder sig retten til at afvise tilmeldinger på visse fjernvarmeanlæg eller stille krav om tillægsspris, 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.
- MaSeCo kan kræve, at en serviceaftale ændres til en anden aftaletype, hvis det konstateres, at fjernvarmeanlægget ikke kan serviceres tilfredsstillende og/eller sikkerhedsmæssigt forsvarligt under den indgåede aftale.

- MaSeCo 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.
- MaSeCo kan forlange, at mangler ved fjernvarmeinstallationen, varmeanlægget eller varmtvandsbeholderen afhjælpes, når disse er årsag til ustabil drift.
- MaSeCokan forlange, at der monteres afspærringsventiler, hvor særligt tidskrævende aftapnings-/udluftnings-forbehold gør sig gældende.

5. SERVICEAFTALEN DÆKKER IKKE

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

- Forbrug af reservedele og komponenter af enhver art, **dog ydes der 25% rabat på reservedele**
- Manglende vand på anlæg
- Fejl i centralvarmeanlæg
- Reparation eller udskiftning af radiatortermostatventiler
- Manglende el-tilførsel
- Fejlbetjening
- Udskiftning af tæret rør og fittings
- Demontering af skabe, hylder, rør o. lign. for adgang til fjernvarmeanlægget
- Tilkald til defekte komponenter, der tidligere er anbefalet udskiftet
- Fejl og mangler i varmeanlægget og på ukurante komponenter/reservedele
- Tilkald til driftsstop eller driftsforstyrrelser, hvor kunden har været årsag til, at vedligeholdelsestjekket ikke er blevet udført
- Fejl, der er forårsaget af hærværk, brand, frost- og vandskade, lynnedslag, elinstallationen eller uautoriserede personer
- Udsyring/højtryksrensning af kedlens varmeveksler (demontering og montage er med i aftalen)
- Udsyring/rensning/udskiftning af vandbeholder 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
- Udskiftning af shuntventil og brugsvandspumpe
- Kontrol, udskiftning og fejlfinding på komponenter eller reguleringssystemer, der er monteret særskilt til drift af solvarmeanlæg eller andre kombinationsanlæg
- Tilkald til vandpåfyldning, åbning for fjernvarmen, strømsvigt samt fejlbetjening af fjernvarmeanlæg og automatik/klimastyring
- Ombygning af automatik/klimastyring, omplacering af følere samt indgreb i fast elinstallation
- Særligt omfattende servicearbejde ved første besøg, som medfører et tidsforbrug på over 1,5 timer pr. anlæg
- Gentagne tilkald, der skyldes snavs, ilt og gennemstrømningsproblemer i varmeanlægget, fejlagtig dimensionering af varmeanlæg og ekspansionssystem.

6. SERVICETILKALD

Tilkaldet skal ske direkte til MaSeCo på tlf. 5959 2262.

Ved akut varmebehov kan der forventes hjælp på adressen senest samme dag, med mindre andet er aftalt. I et vist omfang vil driftstoppet blive søgt afhjulpel ved vejledning pr. telefon.

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

Tilkaldsperioder:

Fyringssæson: 1. oktober til 30. april. Mandag til fredag fra kl. 7.00 til kl. 22.00. Lørdag, søndag og helligdage kl. 8.00 til kl. 22.00.

Sommerperiode: 1. maj til 30. september. Mandag til torsdag fra kl. 7.30 til kl. 15.00. Fredag fra kl. 7.00 til kl. 14.00. Aftalen dækker ikke tilkald uden for normal arbejdstid, 1. maj og Grundlovsdag.

7. BETALING

Betaling for en serviceaftale opkræves forud. Betaling for vedligeholdelsestjek og hovedeftersyn, opkræves efter udførelse.

Betalingen for eventuelle reservedele og komponenter opkræves efter, at reparationen eller udskiftningen har fundet sted.

Ved aftalens opsigelse eller ophør vil MaSeCo opkræve eventuelt skyldigt restbeløb for servicearbejde og tilkaldsdækning, jf. pkt. 9 og 11. Ligeledes opkræves eventuelle skyldige beløb for reservedele, komponenter og arbejds løn, der ikke er omfattet af aftalen.

8. IKRAFTTRÆDELSE OG FORTRYDELSESRET

Aftalen træder i kraft når der er udført vedligeholdelsestjek på fjernvarmeanlægget og fornyes automatisk med en periode ad gangen, medmindre den opsiges i overensstemmelse med pkt. 9 eller ophører i henhold til pkt. 11.

Der er en fortrydelsesret på 14 dage fra modtagelsen af serviceaftalen.

Ønskes fortrydelsesretten benyttet, skal dette meddeles til MaSeCo inden for de 14 dage.

9. OPSIGELSE

Aftalen kan opsiges af begge parter med 30 dages varsel til udløb af serviceaftalen.

Ved opsigelse skal eventuelle skyldige beløb indbetales til MaSeCo jf. pkt. 7.

Opsigelse skal meddeles skriftligt til MaSeCo På mail til Kontor@Maseco.dk

10. FRAFLYTNING/EJERSKIFTE

Ved ejerskifte, er ejer forpligtet til at oplyse ejerskiftet. Ny ejer kan indtræde i aftalens rettigheder og forpligtelser, men ny ejer skal acceptere dette, ellers opsiges aftalen, uden evt. refusion af en restperiode.

Ønsker den nye ejer ikke at indtræde / overtage serviceaftalen, er den tidligere ejer forpligtet til at indbetale et eventuelt skyldigt beløb for serviceaftalen til MaSeCo.

Reservedele og ydelser uden for serviceaftalen forbrugt inden ejerskiftet, skal betales af tidligere ejer.

11. UDSKIFTNING AF FJERNVARMEANLÆG

Ved udskiftning fjernvarmeanlæg til anden varmekilde ophører serviceaftalen.

Ved ophør skal eventuelle skyldige beløb indbetales til MaSeCo, jf. pkt. 7.

12. ÆNDRING AF PRISER OG BETINGELSER

Servicepriserne reguleres én gang årligt eller ved forfald af aftale

3. REKLAMATION OG KUNDEKLAGER

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

Indsigelse mod opkrævede ydelser skal ske til MaSeCo senest 5 dage efter modtagelse af fakturaen. En indsigelse kan fremsendes på mail til Kontor@Maseco.dk eller på 5959 2262.

Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper MaSeCo manglerne inden for rimelig tid.

Hvis kunden ikke er tilfreds med MaSeCo's 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

Defekte reservedele efterlades på adressen medmindre andet er aftalt og MaSeCo anbefaler, at de opbevares, indtil afregningen har fundet sted.

15. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

Til brug for administration og opfyldelse af aftalen med kunden, indsamler, behandler og opbevarer MaSeCo oplysninger om kunden, herunder Navn, adresse, kontaktoplysninger, mail, telefonnummer, målnummer og kedeltype mv.

MaSeCo benytter primært mail til fremsendelse af adviseringskort om besøgsdato, samt fremsendelse af faktura. Kunden bedes oplyse MaSeCo om opdaterede kontaktoplysninger.

MaSeCo 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 MaSeCo 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.

16 ANSVAR OG FORCE MAJEURE

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

MaSeCo 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 MaSeCo selv er part i konflikten.

Uanset om MaSeCo kan ifalde mangelansvar, MaSeCo 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 mangels regler finde anvendelse.

Pengemangel er ikke force majeure.

17. KUNDESERVICE

Henvendelser til MaSeCo kan ske til:

MaSeCo
Søvejen 3
4490 Jerslev sj.

Telefon 5959 2262
E-mail: kontor@maseco.dk
Hjemmeside: www.maseco.dk