

Almindelige betingelser for OK a.m.b.a. Oliefyrsservice

Disse almindelige betingelser for OK a.m.b.a. Oliefyrsservice ("Betingelserne") udgør en integreret del af serviceaftalen mellem OK a.m.b.a, Åhave Parkvej 11, 8260 Viby J, CVR-nr. 39170418 ("OK") og OK's olieforbrænderservicekunder ("Kunden") indenfor anvendelsesområdet jf. nedenfor. Er der uoverensstemmelse mellem Betingelserne og serviceaftalen, har serviceaftalens indhold forrang.

1. Anvendelsesområde

Betingelserne gælder for OK's servicering af olieforbrænder med maksimal indfyret effekt på 135 kW og refererer til en gældende serviceaftale.

2. Serviceaftalens dækning

Olieforbrænder med tilhørende styringsautomatik.

3. Aftaleperiode og interval for serviceeftersyn

Serviceaftalen gælder 1 år ad gangen og indeholder ét serviceeftersyn hvert år.

Første serviceeftersyn tilstræbes gennemført indenfor 30 dage fra serviceaftalens indgåelse.

4. Generelt om OK Olieforbrænderservice

Det fremgår af serviceaftalen, om der er tale om serviceaftale med eller uden frie tilkald.

Leverede reservedele er ikke inkluderet i serviceprisen, men afregnes til gældende dagspriser. Der henvises generelt til de jf. pkt. 7 undtagne ydelser og forhold.

Serviceeftersynet udføres som et forebyggende vedligeholdelseeftersyn på de komponenter, der er dækket af serviceaftalen, og omfatter:

Olieforbrænderen

- Rensning af brænderens luftveje, hvilket betinger en adskillelse af brænderen
- Rensning og justering af tænd-elektroder

- samt kontrol af tilhørende kabler
- Kontrol / udskiftning af forfilter på sugeledningen
- Kontrol / udskiftning af pumpefilter
- Kontrol / udskiftning af oliedyse
- Kontrol og evt. justering af oliepumpens forstøvningstryk
- Funktionskontrol af driftermostat og flammesikring
- Funktionskontrol af evt. aftræksikring/luftvagt
- Visuel kontrol/udbedring af el-ledninger og -tilslutninger
- Afsluttende indregulering og justering af olieforbrænder.

Olietilførsel

- Kontrol/udskiftning af olieslanger

Oliekedel

- Kontrol af vandtryk
- Kedelinspektion
- Kedelrensning (kun ved serviceaftaler inkl. kedelrens)
- Rensning og kontrol af vandlås, samt af- og tilløbsslanger for kondensvand

Aftræk

- Sikkerhedskontrol for tæthed (Kun balanceret aftræk)

Det kan af fabrikanten være påkrævet, at sliddele (såsom brænderpakning, tænd- og elektrodesæt) bliver udskiftet ved serviceeftersynet. Delene er ikke omfattet af serviceaftalen, og de bliver opkrævet separat.

5. Særligt for serviceaftaler uden frie tilkald

For kunder der har indgået en serviceaftale uden frie tilkald, gælder følgende særlige forhold, i tillæg til det i øvrigt i Betingelserne anførte.

For alle tilkald i forbindelse med driftsstop eller

funktionsfejl gælder, at disse skal bestilles hos OK på telefon 50 13 14 15

Mod betaling i perioden 1. oktober til 30. april

Tekniker kan rekvireres alle dage mellem kl. 8:00-20:00.

Fra kl. 20:00 – 22:00 er det alene muligt at få telefonisk vejledning, hvis der er problemer med driften, og afhjælpning / reparation vil herefter blive udført senere efter nærmere aftale.

Mod betaling i perioden 1. maj til 30. september

Tekniker kan rekvireres mandag - torsdag mellem kl. 8:00-16:00, samt fredag fra kl. 8:00-15:30.

Følgende dage er lukket: 1. maj, store bededag, Kr. himmelfartsdag, 2. pinsedag og grundlovsdag.

Det skal bemærkes, at kunder med serviceaftale med frie tilkald prioriteres, og det må ikke forventes, at der uden for normal arbejdstid kan stilles en tekniker til rådighed.

6. Særligt for serviceaftaler med frie tilkald

For kunder der har indgået en serviceaftale med frie tilkald, gælder følgende særlige forhold, i tillæg til det i Øvrige i Betingelserne anførte.

Bemærk at adgangen til frie tilkald først aktiveres når første serviceeftersyn er gennemført.

En serviceaftale med frie tilkald indeholder:

- Frie tilkald ved driftsstop og funktionsfejl
- Assistance til igangsætning (pr. telefon hvor muligt)
- Reparationer og udbedring af fejl
- Evt. midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele.

For alle tilkald i forbindelse med driftsstop eller funktionsfejl gælder, at disse skal bestilles hos OK på telefon **50 13 14 15**

Kunden får besøg af eller henvendelse fra en OK medarbejder snarest efter fejlmeldingen, normalt fire timer, i nedenstående tilkaldsperioder. OK ga-

ranterer dog ikke at en tekniker kan besøge Kunden indenfor et bestemt tidsrum.

I perioden 1. oktober til 30. april

Tekniker kan rekvireres alle dage mellem kl. 8:00-20:00.

Fra kl. 20:00 – 22:00 er det alene muligt at få telefonisk vejledning, hvis der er problemer med driften, og afhjælpning / reparation vil herefter blive udført senere efter nærmere aftale.

I perioden 2. maj til 30. september

Tekniker kan rekvireres mandag - torsdag mellem kl. 8:00-16:00, samt fredag fra kl. 8:00-15:30.

Følgende dage er lukket; 1. maj, store bededag, Kr. himmelfartsdag, 2. pinsedag og grundlovsdag.

7. Forbehold gældende for alle produktvarianter

OK tager forbehold for, at den enkelte kunde, apparattype- og størrelse kan godkendes til at være omfattet af denne aftale.

Der tegnes alene serviceaftaler i Danmark. Der tegnes ikke serviceaftaler for oliefyr beliggende på ikke-brofaste øer.

Tegning af serviceaftalen forudsætter, at OK a.m.b.a. har accepteret at kunne servicere installationen, og at der er udført serviceeftersyn inden for de sidste 12 måneder. Er dette ikke tilfældet, skal der udføres serviceeftersyn, før serviceaftalen kan tegnes.

Det er en forudsætning, at der er monteret afspærringsventiler mellem kedlen og centralvarmeanlægget. Hvis ikke, vil den ekstra tid, der bliver brugt ved besøg, blive faktureret særskilt.

OK forbeholder sig ret til at afvise tilmeldinger på visse oliefyr, eller stille krav om tillægspris, hvis det ved første servicebesøg konstateres, at oliefyrets tilstand er dårlig, eller opbygningen af oliefyret er så kompliceret, at det giver øget tidsforbrug ved servicearbejdet. Tilsvarende gælder, hvis det på noget tidspunkt viser sig at Kundens eksisterende installationer ikke er udført i henhold til gældende

lovgivning eller Kunden ikke lever op til sine forpligtelser efter Betingelsernes pkt. 8.

OK kan kræve, at en serviceaftale ændres til en anden aftaleperiode og/eller serviceaftaletype, hvis OK konstaterer, at oliefyret ikke kan serviceres tilfredsstillende og/eller sikkerhedsmæssigt forsvarligt under den gældende serviceaftale.

OK er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele, automatikudstyr og lign.

Med mindre andet er aftalt med OK, dækkes ydelserne, der er beskrevet i Betingelserne kun, når de udføres af OK.

Der monteres kun reservedele/komponenter, der leveres af OK.

OK kan forlange at få udført forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på oliefyret som følge af konstaterede skader, fejl og mangler i centralvarmeanlæg, aftræk, elinstallation og bygningen i øvrigt. Herunder gælder tillige følgerne af snavs og gennemstrømningsproblemer i centralvarmeanlægget, fejlagtig dimensionering af varmeanlæg og ekspansionsystem samt tidligere utilstrækkelig service på oliefyret eller lignende.

Følgende ydelser er ikke dækket af serviceaftalen, og skal i det hele betales særskilt:

- Tilkald af tekniker ved fejl på brænder, hvis Kunden har serviceaftale uden frie tilkald.
- Forbrug/køb af komponenter, materialer og reservedele af enhver art
- Udskiftning af oliefyr eller brænder
- Medgået arbejdstid til serviceeftersyn der overstiger to timer
- Udskiftning af støbte kedelblokke og åbne ekspansionsbeholdere
- Udskiftning af ekspansionsbeholdere, hvor demontering af oliefyret er nødvendig
- Montering af eksterne ekspansionsbeholdere, hvor indgreb i rørintallation er nødvendig
- Udskiftning af varmtvandsbeholdere eller udsyring/rensning af rør eller varmespiraler i varmtvandsbeholdere
- Udsyring af evt. VVB i kombi-oliefyr

- Udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholderen
- Udskiftning af shunt/shuntpumpe samt brugsvandspumpe
- Reparation af skorsten eller aftrækskanal, der er tilsluttet et oliefyr
- Arbejde, der skal udføres på bygningsdele
- Demontering af oliefyret, skabe eller hylde, hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt, eksempelvis hvor oliefyret er indbygget i et skab o.l.
- Rensning af snavssamler ved tilkald
- Kontrol eller udskiftning af anode i varmtvandsbeholder
- Genudkald til defekte komponenter, der ikke ønskes udskiftet
- Udskiftning af tilkalket brugsvandsveksler eller beholder
- Udgifter til færgeoverfart til øer, som ikke kan nås uden færge.

Følgende situationer er ikke dækket af serviceaftalen og skal i det hele betales særskilt:

- Skader på oliefyret, der er omfattet af en forsikring eller selvrisiko under sådan forsikringsskader
- Fejl, der er forårsaget af manglende pasning, hærværk, frost- og vandskade samt lynnedslag (overspænding)
- Tilkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter OK's anvisninger
- Skader eller fejl på ukurante komponenter
- Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer
- Skader eller fejl forårsaget af eksterne personer, uden om OK.
- Skader eller fejl på eller forårsaget af husets elinstallation
- Skader eller fejl i den varmefordelende del af oliefyret (rør, radiatorer mv.)
- Skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (f.eks. fast brændsels-, solvarmeanlæg og lign.)
- Tilkald til strømsvigt, vandpåfyldning, fejlbetjening af oliefyret, eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen
- Forgæves kørsel til bekræftet besøg
- Skader eller fejl forårsaget af udefrakommende omstændigheder.
- Tørløb af olietanken.
- Ved parafinudskillelse.

- Fejl ved brugsvandsinstallationer eller tankinstallationer.
- Defekter på sugeslange eller sugeledning

8. Adgangsforhold, sikkerhed mv.

Kunden er forpligtet til at sikre, at servicearbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt forsvarligt, og til at sørge for sikre adgangsforhold til oliefyrsinstallationen.

Kunden skal for egen regning sikre, at alle særlige foranstaltninger, der er nødvendige for at OK kan udføre servicearbejdet, eksempelvis brug af lift, kran, stillads, faldsikring eller lignende er til stede.

Kunden skal sikre, at servicearbejde kan udføres i henhold til gældende sikkerhedsregler, herunder stigeregulativet.

Konstateres det ved et besøg hos Kunden, at Kunden ikke lever op til sine forpligtelser efter nærværende afsnit, kan OK betragte det som forgæves kørsel til bekræftet besøg, som faktureres særskilt.

9. Misligholdelse

Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til aftalen, har den anden part ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. Kundens manglende rettidige opfyldelse af betalingsforpligtelser eller dennes undladelse af at foretage de påpegede og nødvendige forebyggende foranstaltninger. I forbindelse med en parts ophævelse af aftalen, skal den anden part erstatte dennes tab, idet OK's ansvar er begrænset som anført under afsnittet "ansvar".

10. Overdragelse

I tilfælde af at Kunden sælger sin bopæl, skal OK acceptere et ejerskifte og dermed debitorskifte i forhold til OK, forudsat at OK ikke har væsentlige indvendinger imod den nye ejer. Væsentlige indsigelser kan eksempelvis være tilfælde, hvor en ny ejer ikke kan kreditgodkendes i henhold til OK's til enhver tid gældende kreditprocedure.

Ejerskifte skal meddeles OK hurtigst muligt, og hvor det er muligt, med mindst 60 dages skriftligt varsel.

Kunden bør i tilfælde af ejerskifte sikre sig, at køberen af Kundens bopæl er bekendt med serviceaftalen, herunder særligt vilkårene ovenfor om debitorgodkendelse ved OK. Ejerskifte kan først anses for accepteret med frigørende virkning for Kunden, når og hvis OK har indgået skriftlig aftale med den nye ejer om indtræden i aftalen.

OK er berettiget til at overdrage sine rettigheder og pligter i henhold til serviceaftalen helt eller delvist til tredjemand uden Kundens accept.

11. Fornyelse og opsigelse af serviceaftalen

Er Kunden erhvervsdrivende, løber serviceaftalen indtil den opsiges med 1 måneds varsel til udløbet af et aftaleår. Såfremt en serviceaftale uretmæssigt opsiges af Kunden inden for aftaleperioden, vil der blive lavet ekstrafakturering iht. prisen på en etårig aftaleperiode. Der refunderes ikke på aktive eller for sent opsagte serviceaftaler.

Er Kunden forbruger, er serviceaftalen er uopsigelig i 5 måneder, og kan derefter frit opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

Hvis serviceaftalen ikke opsiges, forlænges den automatisk for en ny aftaleperiode.

OK kan opsiges serviceaftalen med 1 måneds varsel, og forbeholder sig derudover ret til at opsiges en serviceaftale uden varsel:

- såfremt Kunden ikke følger OK's anbefalinger vedr. oliefyret og varme anlægget,
- såfremt Kunden eller en af Kunden anvist person/firma uden om OK gør indgreb i oliefyret og/eller
- såfremt oliefyret, grundet alder eller slitage ikke kan bringes til at fungere uden væsentlige driftsstop eller funktionsfejl.

12. Betaling

Betaling for serviceaftalen faktureres samlet, når service er udført, med mindre der er aftalt kvartalsvis betaling. OK har dog ret til at kræve forudbetaling, såfremt OK vurderer det hensigtsmæssigt.

I det omfang Kunden ydes kredit, sker dette uden omkostninger for Kunden, til 0 % i rente og til en

ÅOP på 0 %, hvorfor forholdet således ikke er omfattet af Kreditaftalelovens regler.

OK er berettiget til at foretage kreditcheck af Kunden med henblik på at vurdere Kundens kreditværdighed.

Kunden er forpligtet til at tilmelde betalingen til Betalingservice/Leverandørservice.

Ved serviceaftale med frie tilkald er frie tilkald dækket et år efter udført service, hvis serviceaftalen er betalt.

Ydelser og reservedele, der ikke er dækket af serviceaftalen, faktureres løbende i forbindelse med serviceeftersyn eller tilkald.

Betalingsfristen fremgår af fakturaen.

13. Regulering af priser

OK forbeholder sig retten til at regulere serviceaf-talepriserne i takt med prisudviklingen og ved andre forhold, der påvirker omkostningsniveauet på Kundens serviceaftaletype eller olieforbrug.

Ret til ændring af priser og vilkår forbeholdes. Se mere på www.ok.dk.

14. Ansvar

OK er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til serviceaftalen og Betingelserne. Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til serviceaftalen, afhjælper OK manglen inden for rimelig tid efter, at OK skriftligt er blevet gjort bekendt med manglen. Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles OK straks efter servicearbejdets udførelse for erhvervsdrivende, og ellers inden for rimelig tid. Uanset om OK kan ifalde manglansvar, er OK ikke ansvarlig for driftstab, avancetab, krav rejst af tredjemand og andre indirekte tab. Herunder forgæves afholdte udgifter, f.eks. til indkøb af 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.

Der kan i forbindelse med service og reparationer forekomme afbrydelser i varmforsyningen, hvilket ikke berettiger Kunden til erstatning/kompensation.

OK er alene ansvarlig for skader, der er forårsaget af tjenesteydelser leveret af OK, såfremt skaden er tilføjet ved forsætlig eller groft uagtsom adfærd.

OK's ansvar i henhold til serviceaftalen kan ikke samlet overstige et beløb på DKK 5.000.000.

15. Leveringshindringer og force majeure

Dersom OK bliver ude af stand til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser på grund af force majeure, suspenderes opfyldelsen af de forpligtelser, som påhviler OK i henhold til serviceaftalen så længe og i det omfang opfyldeshindringen består. OK skal søge at overvinde force majeure situationen så hurtigt som muligt.

Force Majeure forstås som, men er ikke begrænset til, forhold som brand, eksplosion, ulovlig og lovlig strejke, fysiske blokader, lockout, krig, begrænsninger i produktion, oversvømmelser, skader eller havari på fast ejendom, maskiner, anlæg eller transportmidler, manglende mulighed for at fremskaffe arbejdskraft på overenskomstmæssige vilkår, leveringssvigt fra underleverandører eller andre forhold der ligger uden for OK's kontrol.

Hvis en force majeure begivenhed medfører, at OK kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser, skal dette sidestilles med, at OK er ude af stand til helt eller delvis at opfylde sine forpligtelser.

OK er fritaget for ethvert erstatningskrav fra Kunden som følge af Force Majeure, herunder også ethvert indirekte tab.

16. Tvister

I tilfælde af at Kunden ønsker at klage over de fra OK leverede ydelser, skal Kunden kontakte OK pr. telefon, tlf. 50 13 14 15 eller mail OK-Energiteknik@ok.dk. Klage kan også sendes til OK på adressen Dybendalsvænget 3, 2630 Taastrup.

Tvister mellem Kunden og OK afgøres efter dansk ret, og med Civilretten i Aarhus som aftalt værneting.

Er Kunden forbruger, er Kunden tillige berettiget til

at klage over det udførte arbejde til Ankenævnet for Tekniske Installationer, Paul Bergsøes Vej 6, 2600 Glostrup. Læs mere på <https://el-vvs-anke.dk>.

Har du handlet med OK online kan EU Kommissionens onlineklageplatform anvendes ved behandling af din klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Du finder klageplatformen her: <http://ec.europa.eu/odr>. Ved anvendelse af denne klageportal skal du angive OK's mailadresse ok@ok.dk.

17. Persondata

OK indsamler, opbevarer og behandler kontaktoplysningerne på Kunden og oplysninger om udført service bl.a. til brug for opfyldelsen af nærværende aftale. Du kan til enhver tid orientere dig om OK's gældende persondatapolitik på www.ok.dk/persondatapolitik

18. Ikrafttræden og ændring

Betingelserne er gældende fra den 07.12.2021.

OK er berettiget til, når som helst, at ændre Betingelserne. Oplysninger om ændringer meddeles Kunden på en måde, som OK finder hensigtsmæssig, f.eks. i forbindelse med fakturering eller en servicemeddelelse til Kunden. Seneste version af Betingelserne findes på www.ok.dk/privat/betingelser.

Såfremt ændringerne skyldes regulatoriske forhold, herunder påbud fra offentlige myndigheder, såfremt der er tale om uvæsentlige ændringer eller ændringer til Kundens fordel, er Kunden forpligtet til at acceptere de nye almindelige betingelser, fra tidspunktet for meddelelse om ændringerne.

Skyldes ændringerne andet end regulatoriske forhold, og er ændringerne væsentligt til ugunst for Kunden, er kunden forpligtet til at overholde de nye almindelige betingelser fra det i meddelelsen angivne tidspunkt, medmindre kunden forinden har opsagt aftalen inden for den i meddelelsen angivne frist. Opsigelsen vil i så fald have virkning fra tidspunktet for ændringernes ikrafttræden.

19. Fortrydelsesret (gælder kun hvis

Kunden er forbruger)

Ifølge forbrugeraftaleloven har Kunden 14 dages fortrydelsesret fra tidspunktet for serviceaftalens indgåelse. Fortrydelsesretten udnyttes ved, at Kunden senest 14 dage efter aftaletidspunktet udtrykkeligt informerer OK om, at Kunden fortryder Aftalen. Kunden kan benytte den vedlagte fortrydelsesblanket eller sende en mail til OK-Energiteknik@ok.dk.

Hvis Kunden har meddelt accept af, at OK må påbegynde levering af sine ydelser straks, bortfalder fortrydelsesret i det øjeblik, OK påbegynder levering/klargøring til levering ved Kundens bopæl uanset, dette sker før udløbet af de 14 dages fortrydelsesfrist.

20. Generelle kontaktoplysninger

OK a.m.b.a.
Dybendalsvænget 32630 Taastrup
Telefon: 50 13 14 15
OK-Energiteknik@ok.dk