

GASSERVICE

Almindelige betingelser for levering af gasservice

Version 2.0 (August 2023)

Robert Bosch A/S
CVR. 55112819
Telegrafvej 1
2750 Ballerup
Telefon: +45 4489 8148

1. ANVENDELSESOMRÅDE

- 1.1 Disse almindelige betingelser ("Betingelserne") gælder for alle aftaler mellem Robert Bosch A/S ("Bosch") og kunden ("Kunden") om udførelse af gas-service, udførelse af reparationer og køb af reservedele ("Ydelsen"). Betingelserne udgør en integreret del af serviceaftalen mellem Bosch og Kunden ("Serviceaftalen") og kan alene fraviges, hvis det er skriftligt aftalt.
- 1.2 Er der uoverensstemmelse mellem Betingelserne og Serviceaftalen, er Serviceaftalen gældende.
- 1.3 Betingelserne gælder for Ydelser udført på Boschs gaskedler med maksimal udgangseffekt på 135 kW ("Gaskedlerne"). Betingelserne gælder tillige for Ydelser udført på Boschs gaskedelsystemer med kaskadekobling eller hybridsystemer.
- 1.4 Betingelserne gælder for Serviceaftaler indgået i Danmark, herunder med forbrugere og erhvervsdrivende.

2. INDGÅELSE AF AFTALE

- 2.1 En ordre binder først Bosch, når Kunden har modtaget en aftale om Ydelsens omfang, fx en skriftlig ordrebekræftelse eller faktura.
- 2.2 I forlængelse af Boschs udførelse af første gasser-service hos Kunden, vil Bosch stille krav til anlægsændringer af gaskedlen, hvis Bosch finder dette nødvendigt med henblik på at indgå en Serviceaftale.
- 2.3 Tilbud fra Bosch er kun bindende for Bosch ved modtagelse af overensstemmende accept fra Kunden inden 30 dage efter tilbuddets afgivelse.
- 2.4 Er Ydelsen en reparation, er Bosch dog ikke bundet af tilbuddet, hvis der opstår uforudsete forhold ved reparationens art og omfang. I disse situationer vil arbejdet først fortsætte, når Kunden er blevet underrettet og har accepteret ændringerne til Ydelsen.
- 2.5 Undersøgelser med henblik på fejlfinding og reparation afregnes efter medgået tid, medmindre andet følger af den aftalte type Serviceaftale, jf. pkt. 4, eller

det viser sig, at reklamationen er omfattet af enten købeloven eller en af Bosch afgivet garanti.

- 2.6 Er Ydelsen en reparation, er den ikke dækket af nogen garanti eller købeloven, medmindre dette følger af den aftalte type Serviceaftale, jf. pkt. 4, eller det i øvrigt er forudgående, skriftligt aftalt mellem Bosch og Kunden, idet Ydelsen afregnes efter medgået tid og forbrug af reservedele mv.

3. DÆKNINGSOMRÅDE

Serviceaftalen dækker det under Gaskedlens kappe og evt. styringsmoduler. Varmesystemet, brugsvandsvekslere, aftrækssystemer samt varmtvandsbeholderen (også inde under kappen) er ikke indeholdt i aftalen.

4. SERVICEAFTALER

Kunden kan vælge én af følgende tre typer Serviceaftaler:

- Bosch Basis – Type A eller B (pkt. 4.1.1)
- Bosch Udvidet – Type A eller B (pkt. 4.1.1)
- Bosch Premium – Type A eller B (pkt. 4.1)

- 4.1.1 Type A = Hovedeftersyn årligt, Type B = Hovedeftersyn hvert andet år.
- 4.1.2 Bosch Basis indeholder et Hovedeftersyn. Bosch kontakter Kunden for Servicebesøg ud fra valg af type A eller B.
- 4.1.3 Bosch Udvidet indeholder ét hovedserviceeftersyn af Kundens Gaskedel, samt fri service ved gaskedlens driftsstop eller funktionsfejl hvor Bosch foretager nedenstående kontroller og undersøgelser. Med Bosch basis har Kunden således mulighed for at tilkalde Bosch i tilfælde af Kundens behov for (i) assistance til fejlfinding, (ii) assistance til igangsætning (pr. telefon, hvis muligt), (iii) udbedring af fejl, eller (iv) evt. midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele.
- 4.1.4 Kundens fejlmelding i forbindelse med driftsstop eller funktionsfejl skal ske til Bosch på tlf. 7020 8825 eller på vpsservice@dk.bosch.com.

4.1.5 Væghængte og gulvstående gaskedler:

- Generel vurdering af gasinstallationen og gaskedlens tilstand
- Gennemgang af evt. fejlmeddelelser, som skulle være opstået i forbindelse med driften af Gaskedlen
- 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 inden for kabinet
- Kontrol af trykexpansionsbeholder
- Rensning og justering af kedel/brænder
- Rensning af snavssamlere, hvis afspærringsventiler er monteret
- Gennemgang af styringens opsætning
- Optimering af cirkulationspumpen
- Indregulering/efterregulering ved behov
- Udarbejdelse af servicereport

4.1.6 Serviceeftersynet gennemføres fra mandag til fredag mellem kl. 8.00 og kl. 15.00. Tidspunktet for serviceeftersynet fastsættes som udgangspunkt af Bosch med forudgående orientering af Kunden.

4.1.7 I tilfælde af varslet tidspunkt for serviceeftersynet, jf. pkt. 4.1.6, og adgang til Kundens gaskedel ikke er mulig, fremsender Bosch en faktura til Kunden på et grundgebyr + kørsel i henhold til Boschs til enhver tid gældende prislister. Grundgebyret ved tegning af kontrakt udgør for nuværende DKK 870,00 inkl. moms.

4.1.8 Leverede reservedele i henhold til Bosch Udvidet Serviceaftaler afregnes i overensstemmelse med Boschs til enhver tid gældende priser.

4.1.9 Perioden 1. oktober til 30. april mellem kl. 8.00 og kl. 20.00 alle ugens dage, inkl. helligdage

4.1.9.1 Kontakter Kunden Bosch pr. telefon mandag til søndag mellem kl. 8.00 og kl. 20.00, vil Kunden blive vejledt og servicert af uddannede og kvalificerede Bosch Serviceteknikere.

4.1.9.2 Kunden får besøg af eller henvendelse fra en Bosch Servicetekniker eller en til Bosch knyttet Bosch Service Partner snarest muligt efter Kundens fejlmelding.

4.1.9.3 Er gaskedlens driftsforstyrrelse af omfattende karakter og opstået i weekenden, på helligdage eller efter kl. 16.00 på hverdage, foretager Bosch som udgangspunkt en midlertidig afhjælpning. Reparation vil herefter blive udført senere efter nærmere aftale.

4.1.10 Perioden 1. maj til 30. september mellem kl. 8.00 og kl. 16.00 (mandag til torsdag) og mellem kl. 8.00 og kl. 13.00 (fredag)

4.1.10.1

Kunden får besøg af eller henvendelse fra en af Boschs serviceteknikere eller en til Bosch tilknyttet Bosch Service Partner snarest muligt efter Kundens fejlmelding. Serviceaftalen omfatter ikke fejlmeldinger på helligdage, dagen efter Kr. Himmelfart samt Grundlovsdag.

4.1.10.2

Kontakter Kunden Bosch pr. telefon mandag til torsdag mellem kl. 8.00 og kl. 16.00 og fredag mellem kl. 8.00 og kl. 13.00, vil Kunden blive vejledt og service-ret af uddannede og kvalificerede Bosch Serviceteknikere.

Er gaskedlens driftsforstyrrelse af omfattende karakter, foretager Bosch som udgangspunkt en midlertidig afhjælpning. Reparation vil herefter blive udført senere efter nærmere aftale.

4.2 Bosch Premium (Kan ikke købes i Danmark)

4.2.1 Bosch Premium indeholder ét serviceeftersyn hvert andet år af Kundens gaskedel samt frie tilkald med tilhørende assistance ved gaskedlens driftsstop eller funktionsfejl (svarende til Bosch Udvidet). Herudover dækker Bosch Premium Serviceaftalen evt. udgifter til nødvendige reservedele med undtagelse af brugsvandstanke, aftrækssystemer og brugsvandsvekslere.

4.2.2 Kunden kan alene indgå en Bosch Premium Serviceaftale med Bosch, såfremt Bosch har idriftsat gas-

kedlen, og hvis Bosch Premium Serviceaftalen indgås senest seks måneder efter idriftsættelsen af gaskedlen.

- 4.2.3 En Bosch Premium serviceaftale har en produktspecifik udløbstid, som vil fremgå af servicebeviset. Ved udløb overgår aftalen automatisk til serviceaftalen Bosch Udvidet.

5. FORUDSÆTNINGER

Bosch indgår alene en Serviceaftale med Kunden under følgende forudsætninger:

- Kundens gaskedel er installeret af en installatør med godkendt kvalitetsstyringssystem med indeholdt garantiordning i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning mv.
- Kundens luft til vand-varmepumpe i forbindelse med et hybridanlæg er installeret af et anerkendt kølefirma eller en montør med KMO-certifikat i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning mv.
- Installationen mv. af Kundens Gaskedel og Varmepumpe er udført i overensstemmelse med den til Gaskedlens og Varmepumpens medfølgende bruger- og installationsvejledning.
- Kundens Gaskedel senest seks måneder efter installationsdatoen registreret af installatøren på Bosch Partner Portal.
- Kunden foretager korrekt vandpåfyldning med korrekt vandkvalitet på Gaskedlen i overensstemmelse med den til Gaskedlens medfølgende bruger- og installationsvejledning.
- Kundens Gaskedel har gennemgået de obligatoriske serviceeftersyn af et/en autoriseret eller anerkendt firma/installatør/montør i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning.
- Det påhviler Kunden at sikre, at Gaskedlen er lettilgængelig i forbindelse med udførelse af serviceeftersyn, fejlfinding og/eller reparation. Såfremt Kunden ikke sørger for en sådan tilgængelighed af Gaskedlen, er Kunden forpligtet til at afholde de udgifter, der måtte være forbundet hermed for Bosch. Det gælder fx udgifter, der skyldes den ekstra tid, som pågældende Bosch Servicetekniker eller Bosch Service Partner må anvende med henblik på at skabe adgang til Gaskedlen samt udgifter til reetablering af

eventuelle ødelæggelser, der måtte have været nødvendige med henblik på at skabe adgang til Gaskedlen.

- Boschs indgåelse af en Serviceaftale forudsætter, at Kunden ikke er registreret i et kreditoplysningsbureau eller er i restance med andre betalinger til Bosch-koncernen. Bosch er alene forpligtet i henhold til en Serviceaftale, hvis Bosch kan kreditgodkende Kunden.

6. FORBEHOLD

- 6.1 Det er Boschs diskretionære beslutning, om en Serviceaftale ønskes indgået med Kunden.
- 6.2 Indsigelser vedrørende mangelfuld service eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles Bosch som udgangspunkt senest 15 dage eller i øvrigt i rimelig tid efter servicearbejdets udførelse.
- 6.3 Bosch er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder vedrørende komponenter, reservedele mv.
- 6.4 Bosch kan forlange, at Kunden udfører forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på Gaskedlen som følge af konstaterede skader, fejl og mangler i centralvarmeanlæg, el-installation mv. Foretager Kunden ikke de påkrævede forebyggende foranstaltninger, er Bosch berettiget til at ophæve Serviceaftalen uden varsel.

7. SERVICEAFTALEN DÆKKER IKKE

- Udkald som ikke vedrører en fejl på kedlen
- Udkald i forbindelse med tilstoppet snavsfilter
- Udsiftning af varmtvandsbeholdere, her under tjek af anode eller udsyring/rensning af rør, veksler eller varmespiraler i varmtvandsbeholdere/bufferbeholdere
- Udsiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholderen
- Udsiftning af shunt/shuntpumpe samt brugsvandspumpe
- Udsiftning af eksterne ekspansionsbeholdere
- Arbejde, der skal udføres på bygningsdele
- Demontering af Gaskedel, skabe eller hylder, hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt samt særlige foranstaltninger, der er nødvendige

for at udføre servicearbejdet, herunder brug af lift, kran og stillads

- Skader på anlægget, der er eller ville være omfattet af en sædvanlig bygnings- eller fritidshusforsikring eller selvrisko under sådanne forsikringsskader, idet Kunden er forpligtet til at holde anlægget forsikret
- Fejl, der er forårsaget af manglende vedligeholdelse og/eller eftersyn af Kunden, hærværk, frost- eller vandskade
- Udkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter anvisninger fra en Bosch Servicetekniker
- Skader eller fejl på ukurante komponenter
- Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer
- Skader eller fejl på eller forårsaget af husets elinstallationer
- Fejl ved brugsvandsinstallationer
- Skader eller fejl i den varmefordelende del af anlægget (fx rør og radiatorer)
- Skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (fx solvarmeanlæg)
- Udkald til strømsvigt, vandpåfyldning, væskepåfyldning, fejlbetjening af gaskedlen eller fejljustering og indstilling af klimastyringen
- Kølemiddel til en evt. kølekreds
- Fejlmonteret eller Fejlplaceret GSM/WIFI-modul
- Manglende dækning fra teleudbyder på anlæg med GSM-modul
- Rengøring af fordamper og afvaskning af udedel på luft til vand-varmepumper i forbindelse med hybridanlæg.

8. GARANTI

Bosch har alene ydet Kunden garanti i det omfang, det fremgår af fakturaen, ordrebekræftelsen eller en garanti er udleveret særskilt. I forbrugerkøb berører eventuelle garantier ikke Kundens ufravigelige rettigheder efter købeloven.

9. ANSVAR

- 9.1 Bosch 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 Bosch manglerne inden for rimelig tid. Bosch bærer på intet tidspunkt ansvar for tab, der sker som følge af mangler ved Gaskedlen (medmindre et ansvar følger af enten købeloven eller

en af Bosch afgivet garanti) eller installationsydelsen (hvis foretaget af andre end Bosch og et ansvar ikke følger af enten købeloven eller en af Bosch afgivet garanti), som Bosch har afhjulpet inden for en rimelig tid.

- 9.2 Parterne er i øvrigt ansvarlige efter dansk rets almindelige regler, medmindre andet fremgår af Betingelserne. Bosch er dog uden ansvar for den erhvervsdrivende Kundens eventuelle driftstab, avancetab og andre indirekte tab, medmindre Bosch har handlet groft uagtsomt eller forsætligt. For reservedele kan Købelovens mangelregler finde anvendelse.

10. OVERDRAGELSE

- 10.1 Hvis Kunden overdrager ejendommen, hvor Gaskedlen er placeret, kan den nye ejer indtræde i Serviceaftalen, medmindre den nye ejer efter Boschs vurdering ikke opfylder Betingelserne.
- 10.2 Kunden har ikke ret til hverken helt eller delvist at overdrage rettigheder eller forpligtelser ifølge Serviceaftalen uden Bosch forudgående skriftlige samtykke. Bosch må uden Kundens samtykke overdrage Serviceaftalen til tredjemand.

11. KUNDEDATA

- 11.1 Bosch er ansvarlig for de personoplysninger, Kunden afgiver, når der indgås en Serviceaftale. Bosch anvender og opbevarer de indsamlede oplysninger i overensstemmelse med persondataloven.
- 11.2 Personoplysningerne, som Bosch opbevarer, er Kundens navn, kontaktinformationer, herunder e-mail-adresse, fysiske adresse samt telefonnummer.
- 11.3 Bosch benytter oplysningerne til opfyldelse af Serviceaftalen og til fremsendelse af markedsføringsmateriale i den udstrækning, det er i overensstemmelse med gældende ret.
- 11.4 Bosch opbevarer alene Kundens personoplysninger i et tidsrum, der er nødvendigt af hensyn til de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet og registreret. Herefter slettes personoplysningerne.

11.5 Kundens personoplysninger registreret hos Bosch deles med selskaber i Bosch koncernen og Boschs øvrige samarbejdspartnere i det omfang, det er nødvendigt, for at Bosch kan efterleve Serviceaftalen.

11.6 Kunden kan altid henvende sig til Boschs kundeservice på tlf. 7020 8825 eller via vpservice@dk.bosch.com og få oplyst hvilke oplysninger, der behandles om Kunden, få rettet ukorrekte oplysninger, bede om at få oplysningerne slettet eller trække et samtykke til markedsføring tilbage.

11.7 Ændringer i Kundens kontaktoplysninger, herunder e-mailadresse og telefonnummer, skal oplyses til Bosch hurtigst muligt efter ændringen. Det er Kundens ansvar, hvis Kunden ikke modtager vigtige meddelelser mv. fra Bosch, fordi Kunden ikke har ajourført sine oplysninger.

12. PRISER OG BETALING

12.1 Bosch tilbyder Ydelserne til Kunden til de på <https://www.bosch-homecomfort.com/dk/da/privat/service/bestil-serviceaftale/> angivne priser.

12.2 Priserne indeksreguleres første gang den 1. november 2023 med den procentvise stigning i det af Danmarks Statistik beregnede nettoprisindeks (juli 2015=100).

12.3 Uanset udviklingen i nettoprisindekset vil prisreguleringen indeholde den procentvise stigning af de ændringer, der sker i forhold til indirekte skatter og afgifter samt moms. Indeksreguleringen bliver foretaget uden varsel.

12.4 Bosch Premium indeksreguleres udover det i punkt 13.2 og 13.3 anførte også efter Boschs årlige reserveredelsregulering.

12.5 Foruden indeksregulering af priserne har Bosch til enhver tid ret til at ændre priserne med 3 måneders varsel.

12.6 Serviceaftalen samt evt. yderligere arbejde, herunder reservedelsforbrug mv., forfalder til betaling på forfaldsdatoen angivet i den af Bosch udstedte faktura.

13. AFTALEPERIODE OG OPSIGELSE

13.1 Serviceaftalen er et løbende abonnement, der fortsætter, indtil abonnementet opsiges af Kunden. Kunden kan til enhver tid opsiges Serviceaftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

13.2 Hvis Kundens Serviceaftale ophører før slutningen af en abonnementsperiode, modtager Kunden en forholdsmeæssig tilbagebetaling, hvis Bosch ikke har foretaget det årlige serviceeftersyn af Kundens gaskedel i den løbende abonnementsperiode. Har Bosch udført det årlige serviceeftersyn af Kundens gaskedel i den løbende abonnementsperiode, hvor Bosch Serviceaftalen ophører, modtager Kunden ingen tilbagebetaling.

13.3 Opsigelse af Kundens Serviceaftale kan ske ved kontakt til Boschs kundeservice på tlf. 7020 8825 eller vpservice@dk.bosch.com.

14. MISLIGHOLDELSE

14.1 Hvis en af Serviceaftalens parter væsentligt misligholder sine forpligtelser i Serviceaftalen, har den anden part ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Kundens væsentlige misligholdelse er bl.a. manglende betaling, eller at Kunden efter påbud fra Bosch undlader at give Bosch adgang til installationsadressen samt Kundens undladelse af at foretage de påpegede og nødvendige forebyggende foranstaltninger.

14.2 I forbindelse med en parts ophævelse af Serviceaftalen, skal den anden part erstatte dennes tab. Boschs ansvar er begrænset som anført i pkt. 9.

14.3 Ved Kundens dødsfald, begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, skal Bosch straks underrettes herom.

15. FORCE MAJEURE

15.1 I tilfælde af force majeure er Bosch berettiget til, uden ansvar over for Kunden, at annullere det pågældende salg, levering, montering og/eller service-ring.



- 15.2 Force majeure foreligger blandt andet, hvis Bosch eller dennes underleverandør og/eller transportør forhindres i at opfylde en aftale som følge af krig, borgerkrig, oprør, terror, offentlige restriktioner, import- eller eksportforbud, blokade, strejke, arbejdsnedlæggelse, naturkatastrofer, herunder, men ikke begrænset til, jordskælv, stormflod, omfattende oversvømmelse, skypumpe og vulkanudbrud, eller lignende, som ikke burde være forudset af Bosch på tidspunktet for aftalens indgåelse.

16. VILKÅRSÆNDRINGER

- 16.1 Bosch har ret til at ændre Betingelserne, herunder priserne, med et af Bosch fastsat forudgående varsel. Hvis ændringerne skyldes regulatoriske forhold, herunder ændret lovgivning eller påbud fra offentlige myndigheder, der ligger uden for Boschs kontrol, er Kunden dog forpligtet til at overholde ændringerne, når Bosch har givet meddelelse om dette.
- 16.2 Varsling af ændringer og øvrige meddelelser om dette kan bl.a. ske på Boschs hjemmeside (www.bosch-homecomfort.dk), i dagspressen eller på faktura.

17. FORBRUGERKLAGENÆVNET OG MANGLER

Hvis Kunden er utilfreds med Boschs håndtering af Serviceaftalen eller andet, bedes Kunden kontakte Bosch på tlf. 7020 8825 eller via vpSERVICE@dk.bosch.com. Hvis Kunden herefter fortsat er utilfreds med Boschs håndtering af en reklamation eller andet, kan Kunden klage til Forbrugerklagenævnet, hvis de nærmere betingelser herfor er opfyldt. Se www.kfst.dk. Købelovens mangelregler kan finde anvendelse.

18. LOVVALG OG VÆRNETING

- 18.1 Aftalen mellem Bosch og Kunden, herunder fortolkning og udfyldning af Betingelserne, er underlagt dansk ret.
- 18.2 Enhver tvist mellem Bosch og Kunden skal afgøres ved de danske domstole, og sagen skal i første instans anlægges ved Boschs hjemting, med mindre ufravigelig lovgivning tilsiger andet.

19. KONTAKT

Robert Bosch A/S
CVR-nummer: 55112819
Telegrafvej 1
2750 Ballerup
Telefon: +45 7020 8825
E-mail: vpSERVICE@dk.bosch.com
Website: www.bosch-HomeComfort.dk