

## Conditions générales « entretien de chaudière Eneco » (version 27/03/2019)

### Généralités :

Les présentes conditions générales s'appliquent à et sont partie intégrante du « contrat d'entretien de chaudière » que vous avez conclu avec Eneco Belgium SA, dont le siège social est établi Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen, immatriculée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0683.948.879, RPM Anvers division Malines, Tél. 010 23 97 96 - Fax 015 40 41 49 - E-mail [welcome@eneco.be](mailto:welcome@eneco.be) - [eneco.be](http://eneco.be), dénommée ci-après : « Eneco ».

### Article 1. Objet du Contrat

Le présent contrat porte sur l'organisation et l'exécution de services d'entretien pour votre chaudière de chauffage central au gaz naturel ou au mazout de chauffage, y compris la délivrance des attestations, afin que vous soyez en conformité avec les obligations légales actuellement en vigueur.

### Article 2. Définitions

- Vous/votre/vos/Client : Tout client d'Eneco qui a signé un contrat d'entretien de chaudière Eneco avec Eneco.
- Nous/notre/nos/Eneco : Eneco Belgium SA, dont le siège social est établi Battelsesteenweg 455i, 2800 Malines. Eneco a confié la coordination des entretiens de chaudière à Inter Partner Assistance Services Belgium SA, membre du groupe AXA Assistance, dont le siège social est établi 1050 Bruxelles, avenue Louise 166, immatriculée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0438.129.895, RPM Bruxelles, dénommée ci-après : « AXA Assistance » pour l'organisation des prestations et les tâches administratives associées aux services.
- Contrat : le présent contrat d'entretien de chaudière Eneco conclu entre Eneco et Vous.
- Chaudière de chauffage central (ci-après également : « Chaudière ») : une chaudière qui diffuse sa chaleur dans le bâtiment, par exemple par le biais de radiateurs, de convecteurs ou d'un système de chauffage au sol.
- Technicien : technicien agréé « combustible gazeux » (chaudière au gaz naturel) ou « combustible liquide » (chaudière au mazout de chauffage) qui a suivi la formation adéquate et bénéficie de mises à jour régulières concernant la législation et sur le plan technique.
- Contrôle Chaudière : inspection de la chaudière et de l'environnement dans lequel elle se trouve, comprenant le cas échéant une analyse des gaz de fumée.
- Entretien de chaudière : entretien complet, y compris contrôle de la chaudière, nettoyage et réglage de la chaudière et remise des certificats d'entretien.

### Article 3. Conditions d'application

#### 3.1. Conditions d'application auxquelles votre Chaudière doit répondre

Eneco n'exécutera l'entretien de votre Chaudière que si celle-ci satisfait aux normes techniques et réglementaires applicables et aux prescriptions d'installation du fabricant et si elle ne constitue pas un danger pour la sécurité du technicien.

Les chaudières suivantes sont expressément exclues des entretiens de chaudière Eneco :

- Chaudières d'une puissance > 75 kW ;
- Chaudières dont l'accès n'est pas sûr ou aisé pour le technicien ;
- Chaudières pour lesquelles il n'existe pas de pièces de rechange en stock ou pour lesquelles les pièces de rechange ne peuvent pas être obtenues à des conditions normales ou dans un délai raisonnable ;
- Chaudières en mauvais état

Eneco se réserve le droit, en cas de doute sur l'état de la chaudière, d'exclure les chaudières en question de l'objet du contrat de maintenance Eneco, notamment si le client ne peut pas produire de certificat d'entretien valable attestant que la chaudière a été régulièrement entretenue.

#### 3.2. Si votre Chaudière ne satisfait pas aux conditions d'application

Au début de sa visite, le Technicien exécute un Contrôle de la Chaudière et juge si elle répond aux conditions d'application de l'article 3.1 du Contrat. S'il constate que votre Chaudière ne satisfait pas aux conditions, le Technicien établit un rapport énumérant les adaptations nécessaires. Vous disposez alors d'un délai de trois mois pour faire le nécessaire. S'il n'a pas été remédié aux manquements, si vous choisissez de ne pas procéder aux adaptations demandées ou s'il s'avère, lors d'une visite suivante du Technicien, que les conditions d'application ne sont toujours pas respectées, Eneco se réserve le droit de vous facturer les frais de la visite du Technicien et le Contrôle Chaudière exécuté au prix de 85 euros (TVA de 21 % comprise), ou – si vous êtes un client professionnel – de 70,25 euros hors TVA, et de mettre un terme au Contrat dès que vous aurez réglé l'intégralité de cette indemnité. Les dispositions du présent article s'appliquent également aux entretiens suivants.

### Article 4. Contenu de l'Entretien de chaudière

L'Entretien de chaudière comprend au minimum les tâches exigées pendant la durée du présent Contrat par la législation régionale applicable au titre d'entretien ou de contrôle périodique de Chaudières au gaz naturel ou au mazout de chauffage, hors les éventuels contrôles complémentaires qui sont ou seraient imposés par le législateur.

L'entretien se limite à l'entretien de la Chaudière elle-même, y compris le contrôle de la chaudière, son nettoyage et son réglage, et la remise des certificats d'entretien. Les robinets, vannes, réservoirs sous pression, canalisations, thermostats, radiateurs, etc. sont explicitement exclus de l'Entretien de chaudière.

L'Entretien de chaudière ne comprend pas le nettoyage de la cheminée (le cas échéant légalement obligatoire). Le Technicien peut vous demander de présenter une attestation de nettoyage de cheminée. Vous avez tout intérêt à faire exécuter le nettoyage de la cheminée préalablement à l'Entretien de la chaudière pour éviter une pollution de la chaudière.

En vertu du présent Contrat, Eneco vous exécute l'Entretien de chaudière, frais suivants compris : les frais de déplacement, les frais de main-d'œuvre du Technicien et les petites pièces et matériaux de rechange (kit d'entretien) qui sont nécessaires ou utilisés pour exécuter l'Entretien de chaudière.

Les autres produits ou services complémentaires (comme les pièces de rechange qui ne relèvent pas des petites pièces de rechange) qui seraient livrés ou utilisés à l'occasion de l'Entretien de chaudière ne sont pas compris dans l'Entretien de chaudière et devront être payés séparément au Technicien, au tarif du Technicien en vigueur à ce moment.

À cet effet, le Technicien établira un devis et ne procédera à l'exécution des tâches qu'après votre accord exprès.

### Article 5. Exécutant de l'Entretien de chaudière

Nous nous engageons à faire exécuter l'Entretien de chaudière par un technicien de maintenance professionnel et agréé, au fait des prescriptions légales et techniques.

### Article 6. Garantie

Si un problème survient sur votre Chaudière dans le mois suivant un Entretien de chaudière que nous avons exécuté et si ce problème est la conséquence directe de l'entretien, nous enverrons gratuitement un Technicien pour résoudre le problème.

### Article 7. Formules d'entretien

À la conclusion du Contrat, le Client choisit et note dans le Contrat une des formules d'entretien suivantes proposées par Eneco :

- Entretien unique chaudière au gaz
- Plan d'entretien annuel de chaudière à gaz
- Plan d'entretien bisannuel chaudière à gaz
- Entretien unique chaudière à mazout
- Plan d'entretien annuel chaudière à mazout

Un **entretien unique chaudière à gaz ou chaudière à mazout** ne comprend qu'un seul entretien de la chaudière au gaz ou au mazout. Le contrat ne prévoit pas d'éventuel entretien suivant et vous devrez si vous le désirez prendre contact vous-même avec Eneco ou un autre technicien de maintenance.

Un **plan d'entretien** comprend les prestations suivantes :

- Un premier Entretien de chaudière dont vous recevez la facture peu après l'exécution réussie

- En fonction de votre choix en faveur d'un plan d'entretien annuel ou bisannuel : un Entretien de chaudière environ 12 mois ou environ 24 mois après le premier Entretien de la chaudière. Cet entretien est payé d'avance, en tranches trimestrielles.
- Eneco vous contacte pour un rendez-vous un à deux mois avant que votre chaudière doive faire l'objet d'un Entretien.
- Pendant la durée du contrat, vous avez accès à notre service de réparation via le numéro suivant 010 23 97 96 ou l'adresse e-mail [maintenance@eneco.be](mailto:maintenance@eneco.be) en cas de panne ou de mauvais fonctionnement de votre chaudière, et ce 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, y compris les dimanches et jours fériés. En cas d'urgence, nous veillerons à ce qu'un technicien se présente chez vous dans un délai maximal de 24 heures afin de remédier au problème, sauf si vous préférez un moment ultérieur. Sauf dans le cas de la situation prévue à l'article 6, la réparation, y compris les frais de déplacement, les frais de main-d'œuvre et les pièces de rechange, est toujours à votre charge, et vous devrez payer directement la prestation au technicien, immédiatement après l'exécution des prestations, au tarif du technicien en vigueur à ce moment et sans la moindre intervention d'Eneco. À cet effet, le technicien établira un devis et ne procédera à l'exécution de la réparation qu'après votre accord exprès. La réparation devra – selon les possibilités du technicien – être payée au comptant ou par carte bancaire au Technicien, immédiatement après l'exécution des prestations. En cas de réparations urgentes pour lesquelles vous avez demandé l'intervention d'un technicien, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation. Les réparations seront couvertes par les garanties appliquées par le Technicien et/ou par les fabricants des pièces de rechange utilisées. Vous pouvez également contacter notre service de réparation pour des réparations non urgentes, qui seront planifiées à un moment qui vous conviendra, aux mêmes conditions que celles décrites dans le présent article.

## Article 8. Rendez-vous pour un Entretien de chaudière

### 8.1 Planification des rendez-vous

Pour planifier un Entretien de chaudière, nous prendrons contact avec vous – via le numéro de téléphone ou à l'adresse e-mail que vous nous avez fournis à cette fin – afin d'établir un rendez-vous au moment qui vous convient le mieux.

L'entretien unique et le premier entretien de chaudière d'un plan d'entretien auront lieu au plus tôt 14 jours et au plus tard 6 mois à compter de la conclusion du contrat, sauf si vous désirez faire exécuter l'Entretien de chaudière à un moment ultérieur.

Si vous n'êtes pas en conformité avec les obligations légales à la date de la signature du contrat, mais vous vous engagez à vous mettre en règle, nous mettrons tout en œuvre pour prévoir votre entretien de chaudière dans un délai maximum de 2 mois.

Pour l'Entretien de chaudière suivant compris dans le plan d'entretien, nous vous contacterons 1 à 2 mois avant le moment requis pour l'entretien suivant de votre chaudière, à condition que vous ayez payé tous les acomptes correctement et dans les délais prescrits.

Un Entretien de chaudière ne peut être exécuté que les jours ouvrables entre 8h et 17h.

### 8.2. Modification et annulation d'un rendez-vous

Vous pouvez modifier ou annuler un rendez-vous pris pour un Entretien de chaudière jusqu'à 48 heures avant le rendez-vous. Si vous ne nous prévenez pas de votre absence au plus tard 48 heures avant le rendez-vous et si vous êtes absent au moment convenu, ou si vous annulez un rendez-vous alors que le technicien est déjà sur place, Eneco se réserve le droit de facturer une indemnité forfaitaire de 75 euros. Si Eneco n'honore pas le rendez-vous sans vous avoir prévenu 48 heures avant l'heure prescrite, vous avez également droit, sauf cas de force majeure dans le chef d'Eneco, à une compensation forfaitaire de 75 euros.

### 8.3. Non-exécution de l'Entretien de chaudière

Si Eneco n'est pas à même d'exécuter un Entretien de chaudière prévu pour cause de force majeure, nous vous contacterons pour prévoir un nouveau rendez-vous.

Dans tous les cas où l'Entretien de chaudière ne peut pas être planifié ou exécuté parce que nous ne pouvons pas vous joindre, parce que vous avez négligé de signaler des modifications de vos coordonnées ou parce que vous êtes absent de manière répétée à des rendez-vous prévus, vous devrez prendre vous-même contact avec nous pour prévoir un nouveau rendez-vous. Dans ces cas, Eneco se réserve le droit de facturer l'indemnité forfaitaire prévue à l'article 8.2, que vous preniez contact pour un nouveau rendez-vous ou non.

## Article 9. Début, durée et fin du contrat

**9.1.** Le Contrat d'un **entretien unique** entre en vigueur au moment de sa signature et prend automatiquement fin lorsque les parties ont satisfait à leurs obligations. Vous pouvez résilier gratuitement ce contrat, par téléphone, par e-mail ou par courrier adressé au service clientèle d'Eneco (pour les coordonnées : voir art. 19) jusqu'au plus tard 48 heures avant le rendez-vous prévu.

Si vous résiliez le contrat dans les 48 heures avant le rendez-vous ou si vous n'êtes pas présent au rendez-vous, les dispositions de l'article 8.2 sont d'application.

**9.2.** Le Contrat de **plan d'entretien** entre en vigueur au moment de sa signature et est conclu pour une durée déterminée. Le jour du **premier Entretien de chaudière exécuté avec succès dans le cadre du plan d'entretien** marque le début d'une période de 12 mois (si vous avez opté pour un plan annuel d'entretien d'une chaudière à mazout ou à gaz) ou d'une durée de 24 mois (si vous avez opté pour un plan d'entretien bisannuel d'une chaudière à gaz). Jusqu'au plus tard 48 heures avant le rendez-vous prévu pour le **premier Entretien de chaudière dans le cadre du plan d'entretien**, vous pouvez résilier gratuitement ce contrat, par téléphone, par e-mail ou par courrier adressé au service clientèle d'Eneco (pour les coordonnées : voir art. 19). Si vous résiliez ce contrat dans les 48 heures avant le rendez-vous prévu pour le **premier Entretien de chaudière** dans le cadre du plan d'entretien ou si vous n'êtes pas présent au rendez-vous, les dispositions de l'article 8.2 sont d'application.

Pendant la durée initiale, le consommateur peut résilier gratuitement le Contrat relatif à un **plan d'entretien** à l'échéance du Contrat, moyennant un préavis écrit notifié au plus tard 2 mois avant l'expiration du Contrat. Le contrat se terminera alors après l'Entretien de chaudière encore prévu par le plan d'entretien.

Le Contrat relatif à un **plan d'entretien** est chaque fois prolongé tacitement pour une nouvelle période de 12 ou 24 mois, en fonction du plan choisi.

Le consommateur peut s'opposer à la prolongation tacite par courrier recommandé adressé au service clientèle d'Eneco (pour les coordonnées : voir art. 19) au plus tard 2 mois avant l'expiration de la durée de 12 ou 24 mois respectivement. Après la prolongation tacite, le consommateur peut résilier le Contrat à tout moment sans indemnité de préavis moyennant un délai de préavis de 2 mois. Si l'Entretien de chaudière prévu dans le plan d'entretien n'a pas encore eu lieu au moment de la résiliation et que vous avez déjà versé des acomptes à cette fin, Eneco vous remboursera les acomptes déjà payés. Eneco se réserve cependant le droit de déduire le montant de 50 euros en compensation des frais administratifs et de l'accès au service de réparation dont vous avez bénéficié.

Le client professionnel peut mettre gratuitement un terme au Contrat à chaque jour d'échéance du Contrat, moyennant préavis écrit signifié au plus tard 2 mois avant l'expiration du Contrat. Le Contrat se terminera alors après l'Entretien de chaudière encore prévu par le plan d'entretien.

**9.3.** Eneco peut mettre un terme au Contrat d'**entretien unique** ou de **plan d'entretien** à tout moment, sans la moindre indemnité, moyennant un préavis de 2 mois, en cas de défaut de paiement ou si Eneco ne peut ou ne veut plus proposer le service d'entretien de chaudière.

### 9.4. Rétractation

- a) Le consommateur a le droit de renoncer au contrat dans un délai de 14 jours civils sans justification. Le délai de rétractation expire 14 jours civils à compter du jour de la conclusion du Contrat.
- b) Si le Contrat a été établi avec un consommateur dans le cadre d'une vente à distance, Eneco le confirmera au consommateur par écrit ou sur un autre support durable. Le Contrat sera contraignant après la confirmation écrite adressée au consommateur et expiration d'un délai de rétractation de 14 jours civils à compter de la confirmation adressée par écrit ou sur un autre support durable au consommateur.
- c) Si le Contrat avec le consommateur a été établi en dehors des locaux commerciaux d'Eneco, Eneco le confirmera au consommateur par écrit, ou, moyennant l'accord du consommateur, sur un autre support durable. Le Contrat sera contraignant au terme d'un délai de rétractation de 14 jours civils à compter de la réception de la confirmation d'Eneco. Sans préjudice de ce qui précède, le consommateur peut toujours demander une copie du Contrat.
- d) Au cas où il souhaiterait exercer son droit de rétractation, le consommateur devra informer Eneco de sa décision de renoncer au contrat par une déclaration dénuée d'ambiguïté (par ex. par courrier, par fax ou par e-mail). Cette déclaration sera envoyée au service clientèle d'Eneco (pour les coordonnées : voir art. 19). Le consommateur peut utiliser à cette fin le formulaire modèle de rétractation joint en annexe, mais n'y est pas obligé. Le formulaire modèle de rétractation est disponible sur [eneco.be](http://eneco.be) ou sur simple demande adressée à Eneco.
- e) Pour respecter le délai de rétractation, il suffit d'envoyer la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'échéance du délai de rétractation.
- f) S'il renonce au Contrat, le consommateur se verra rembourser par Eneco tous les paiements qu'il a effectués jusqu'à ce moment, immédiatement et en tout cas pas plus de 14 jours après qu'Eneco a été informée de sa décision de renoncer au contrat. Eneco remboursera le consommateur à l'aide du même mode de paiement que celui avec lequel il a effectué la transaction initiale, sauf si le consommateur accepte un autre mode de paiement ; le consommateur ne se verra en tous les cas facturer aucun frais pour ce remboursement.

## Article 10. Tarifs et paiements

### 10.1. Tarifs

Les tarifs en vigueur pour la formule d'entretien que vous avez choisie figurent dans votre Contrat.

Si vous avez opté pour un **plan d'entretien**, les contributions mensuelles seront facturées au client par le biais d'acomptes trimestriels.

Si vous bénéficiez du tarif « client Eneco gaz naturel et/ou électricité », ce tarif s'applique tant que vous êtes approvisionné activement par Eneco à la même adresse de livraison, sur la base d'un contrat de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité conclu avec Eneco. Dès que vous ne respectez plus cette condition, vous vous verrez facturer, à compter de l'acompte trimestriel suivant, le tarif en vigueur pour un « non-client Eneco pour le gaz naturel et/ou l'électricité ». Si vous concluez également un contrat de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité avec Eneco à la même adresse de livraison pendant la durée du présent contrat, vous bénéficierez du tarif avantageux « client Eneco gaz naturel et/ou électricité » à partir de la première facture d'acompte trimestriel pour l'entretien à compter de la date du début de la livraison de gaz naturel et/ou d'électricité par Eneco.

### 10.2. Taux de TVA

Le taux de TVA réduit de 6 % est d'application si l'immeuble dans lequel se trouve la chaudière est occupé depuis au moins 10 ans et sert principalement ou exclusivement d'habitation privée. Si l'habitation est occupée depuis moins de 10 ans ou est principalement affectée à une activité professionnelle, le tarif de base de 21 % est d'application. Le moment de signature de votre plan d'entretien détermine le taux de TVA qui s'applique pour la première période contractuelle. Si votre maison ou immeuble est occupé depuis moins de 10 ans en ce moment, vous paierez 21% de TVA sur tous les montants payables durant la première période contractuelle de 12 ou 24 mois. Ce taux de TVA reste applicable pour chaque nouvelle période contractuelle, jusqu'au moment où votre habitation ou bâtiment sera occupé(e) depuis plus de 10 ans et que vous nous transmettez une attestation déclarant que vous pouvez bénéficier du taux réduit de TVA. La réduction du taux de TVA sera par conséquent appliquée à partir de la prochaine période contractuelle suivant la réception de votre attestation.

Si vous êtes client professionnel chez Eneco et avez un numéro de TVA, le système de cocontractant s'applique et aucune TVA ne sera comptabilisée sur notre facture : vous devrez déclarer vous-même la TVA dans votre déclaration de TVA. Si vous n'avez pas de numéro de TVA, nous comptabiliserons 21% de TVA sur nos factures.

### 10.3. Paiements

Pour l'**Entretien unique de chaudière** et pour le **premier Entretien de chaudière dans le cadre d'un plan d'entretien**, le Client reçoit une facture d'Eneco peu après l'exécution avec succès de l'Entretien de chaudière correspondant. Si vous avez opté pour un **plan d'entretien**, votre première facture mentionnera également le premier acompte trimestriel pour le **prochain Entretien de chaudière compris dans le plan d'entretien**. Ensuite, vous recevrez une nouvelle facture chaque trimestre. Nous ne vous contacterons pour le prochain Entretien de chaudière compris dans le plan d'entretien que lorsque votre dernière facture trimestrielle aura été payée.

Vous pouvez payer par domiciliation, virement ou à l'aide de votre carte de crédit. Les factures doivent être payées dans les 15 jours de leur envoi par Eneco. Si le client ne paie pas ses factures entièrement à l'échéance, une indemnité forfaitaire de 10% du solde ouvert, avec un montant minimum de 25 euros, sera due à Eneco de plein droit et sans mise en demeure. De même, des intérêts au taux légal seront dus de plein droit et sans mise en demeure sur les montants dus à leur échéance. Dans le cas où une facture n'est pas payée à temps, Eneco se réserve le droit de facturer des frais de rappel à hauteur d'un montant de 8 euros pour un montant ouvert inférieur ou égal à 30 euros et de 15 euros pour un montant ouvert supérieure à 30 euros. Les mêmes frais et indemnités seront dus par Eneco si cette dernière est redevable de sommes au Consommateur et que ces sommes ne sont pas payées dans les 15 jours de leur exigibilité. Par ailleurs, en cas de non-paiement d'une ou plusieurs factures à son échéance, Eneco sera en droit de suspendre immédiatement l'exécution de ses obligations. Si la situation irrégulière se maintient plus d'un mois, Eneco se réserve le droit de résilier le contrat par simple notification écrite, aux torts du client. Tout défaut de paiement ou toute situation de concours (faillite, liquidation volontaire ou judiciaire) entraîne de plein droit l'exigibilité de toutes les factures d'Eneco, même celles non échues, et la déchéance de tous les plans de paiement accordé. Tout montant dû par Eneco au Client, quelle qu'en soit la raison, pourra être compensé avec un montant dû par le Client à Eneco, même en cas de faillite, de règlement collectif de dettes ou d'autre procédure de concours.

### 10.4. Modification des prix

#### 10.4.1 Indexation

Eneco peut indexer les tarifs des contributions mensuelles pour un **plan d'entretien**, qui sont facturées via les acomptes trimestriels à la date de renouvellement du Contrat de **plan d'entretien** par application de la formule suivante :

Nouveau tarif de la contribution mensuelle = ancien tarif de la contribution mensuelle x (0.20 + 0.8 Sn/So)

Où :

- Sn = barème salarial (salaire moyen) du secteur de la construction tel que publié par la Confédération Construction pour le trimestre précédant l'anniversaire du contrat ;
- So = barème salarial (salaire moyen) du secteur de la construction tel que publié par la Confédération Construction pour le trimestre précédant la première application de la dernière contribution.

L'indexation des tarifs n'est pas considérée comme une modification de tarif et ne peut donner lieu à une résiliation de votre Contrat.

#### 10.4.2 Modification du tarif

Eneco se réserve le droit d'adapter les tarifs en fonction des modifications dans les obligations légales et d'autres éléments qui ont un effet substantiel sur les tarifs (fréquence, contenu des entretiens...). Les nouveaux tarifs ne seront cependant appliqués à votre contrat qu'à partir de la date de renouvellement suivante de ce contrat. Une telle modification de tarif, autre qu'une simple indexation, vous sera communiquée au moins 3 mois avant la date de renouvellement. Si vous n'êtes pas d'accord avec la modification, vous pouvez résilier gratuitement le Contrat jusqu'au plus tard 2 mois avant la date de renouvellement. Par communication, il y a lieu d'entendre notamment une notification par courrier, sur la facture, par e-mail, etc. Si vous ne résiliez pas expressément le contrat moyennant le respect des conditions décrites au présent article 10.4.2, vous serez réputé avoir accepté les nouveaux tarifs, qui prendront cours au moment indiqué par Eneco.

## Article 11. Obligations du Client

Vous êtes tenu :

- d'informer Eneco – au moment où nous vous contactons pour planifier votre Entretien de chaudière unique ou votre premier entretien dans le cadre d'un plan d'entretien – des principales caractéristiques de votre Chaudière, ainsi que de toute modification ultérieure, dont le remplacement de votre Chaudière ou un déménagement. Un remplacement peut avoir une influence sur la fréquence de l'entretien et les tarifs qui vous seront facturés ;
- de prendre les mesures nécessaires au fonctionnement normal de la chaudière, comme le nettoyage de vos cheminées (de préférence avant l'exécution de l'entretien) ;
- de signer le bon de travail et le cas échéant les certificats d'entretien établis par le Technicien après l'intervention, même s'il y est stipulé que votre chaudière ne respecte pas les conditions de ce Contrat et qu'Eneco peut mettre un terme au contrat conformément
- aux dispositions de l'article 3.2 ;
- de donner suite à nos invitations à prendre rendez-vous pour l'Entretien de chaudière ;
- d'être présent au rendez-vous convenu et de fournir au Technicien un accès sûr à la chaudière afin de pouvoir exécuter l'entretien et/ou les réparations nécessaires ;
- de payer dans les délais chaque montant éventuellement dû.

Le non-respect de ces obligations de votre part peut empêcher l'exécution d'un Entretien de chaudière dans les délais. Vous reconnaissez et acceptez qu'Eneco ne pourra, dans un tel cas, être tenue pour responsable des éventuelles conséquences de ce fait et plus particulièrement de l'éventuel non-respect du cycle d'entretien légal de votre chaudière. Dans ce cas, vous exonérez également Eneco de toute prétention de tiers à cet égard.

## Article 12. Déménagement

En cas de déménagement, vous ne pouvez pas transférer votre Contrat de plan d'entretien vers votre nouvelle habitation, de même que ce contrat ne peut être repris par le nouvel occupant de l'habitation. Votre Contrat est automatiquement résilié à la date du déménagement. Dans ce cas, les dispositions de l'article 9.2, alinéa 3 ou 5 (si vous êtes un client particulier) ou de l'article 9.2, alinéa 6 (si vous êtes un client professionnel) sont d'application.

## Article 13. Protection de la vie privée

En signant le présent Contrat, vous déclarez avoir lu la politique de vie privée et l'accepter, et autoriser le traitement de vos données personnelles conformément à la politique de vie privée d'Eneco. La version la plus récente de la politique de vie privée d'Eneco est consultable sur <https://eneco.be/privacy-fr>.

#### Article 14. Responsabilités d'Eneco

Eneco est responsable en cas de faute lourde ou intentionnelle. Sauf en cas de décès ou de dommage physique qui est la conséquence directe d'une faute lourde ou intentionnelle ou de la non-exécution de ses principales obligations, Eneco n'est tenue, si sa responsabilité est engagée, que de l'exécution correcte de l'entretien fourni.

Eneco n'est en aucun cas, pas même en cas de faute lourde, tenue d'indemniser les dommages immatériels ou indirects, comme, sans s'y limiter, la perte de production ou de données, le manque à gagner, la perte d'économies ou la perte d'amortissements, les dommages à la réputation, etc.

Eneco décline toute responsabilité (a) en cas de dommages subis par le client en raison d'une faute du client, (b) si l'entretien ne peut être exécuté en raison de l'absence du client à un rendez-vous planifié, (c) en cas de résiliation du contrat par le client sans manquement d'Eneco, (d) si la chaudière ne répond pas aux conditions ou (e) si un éventuel non-respect ou un respect tardif de ses obligations par Eneco est dû à un cas de force majeure tel que défini à l'article 16.

Si un dommage survient pendant l'entretien par la faute d'un Technicien, AXA Assistance en assumera la responsabilité.

Sous peine de déchéance, le Client doit communiquer toute demande en ce sens par écrit à AXA Assistance, Quality, avenue Louise 166, 1050 Bruxelles ou [customer.care.bn1@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bn1@axa-assistance.com), dans les 7 jours civils à compter de la date où le dommage s'est produit ou de la date où il a pu raisonnablement constater le sinistre.

Si le contrat a été établi avec un consommateur, les pièces de rechange et les autres biens qui ont été livrés sont garantis conformément à l'obligation de garantie légale prévue à l'article 1649 bis et suiv. du Code civil. Dans ce cas, le client (consommateur) doit informer AXA Assistance dans les 2 mois à compter du jour où le client (consommateur) a constaté le manquement, par e-mail adressé à [customer.care.bn1@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bn1@axa-assistance.com) ou par courrier adressé à AXA Assistance, Quality, avenue Louise 166, 1050 Bruxelles.

#### Article 15. Satisfaction du client

En cas de question ou de remarque concernant ce Contrat, par exemple en cas de déménagement, de résiliation ou de renouvellement du contrat, vous pouvez prendre contact avec le service clientèle d'Eneco par téléphone ou par e-mail (pour les coordonnées : voir art. 19).

Si vous avez des questions ou des remarques concernant la **planification ou l'exécution de l'entretien**, veuillez prendre contact avec le service Eneco **Entretien de chaudière** :

- par téléphone : 010 23 97 96
- par e-mail : [maintenance@eneco.be](mailto:maintenance@eneco.be)

#### Article 16. Force majeure

Eneco décline toute responsabilité si nous ne pouvons pas respecter (dans les délais) nos obligations imposées par le présent contrat pour cause de force majeure.

Par force majeure, il y a lieu d'entendre : tout événement imprévisible ou inévitable indépendant de notre volonté sur lequel nous n'avons raisonnablement aucun contrôle, comme, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles ou les circonstances climatiques, les grèves, les mesures de force publique, les exclusions, le boycott, le vandalisme, le lock-out, et les conditions dans lesquelles un grand nombre de clients auraient besoin simultanément de réparations ou le trafic serait gravement perturbé, et qui pourrait totalement empêcher Eneco, ou le cas échéant avec retard, d'envoyer un Technicien pour un Entretien de chaudière ou une réparation de votre chaudière.

#### Article 17. Cession

Eneco peut céder ses droits et/ou obligations dans le chef du présent contrat en tout ou en partie à un tiers sans autorisation, à condition que les garanties dont vous bénéficiez n'en souffrent pas. Le client ne peut en aucun cas céder ce contrat.

#### Article 18. Droit applicable – Tribunal compétent

Le présent Contrat (en ce compris les présentes Conditions générales) est régi par le droit belge. Les litiges qui ne pourraient pas être réglés à l'amiable seront exclusivement soumis aux tribunaux de Bruxelles ou aux tribunaux de votre domicile si vous êtes une personne physique.

#### Article 19. Coordonnées du service clientèle Eneco

Clients particuliers :

- **Téléphone** : 010 23 97 96
- **Fax** : 015 40 41 49
- **E-mail** : [welcome@eneco.be](mailto:welcome@eneco.be)
- **Courrier** : Eneco Belgium SA, Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen
- **Site internet** : [eneco.be/fr/contact](http://eneco.be/fr/contact)

Clients professionnels :

- **Téléphone** : 010 23 97 98
- **E-mail** : [welcome@eneco.be](mailto:welcome@eneco.be)
- **Courrier** : Eneco Belgium SA, Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen
- **Site internet** : [eneco.be/fr/contact](http://eneco.be/fr/contact)



## Formulaire de rétractation

(Complétez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez faire usage de votre droit de rétractation)

### **Veillez renvoyer ce formulaire à Eneco**

**par la poste :** Eneco Belgium SA  
Battelsesteenweg 455i  
2800 Mechelen

**par fax :** 015 40 41 49

**online via :** [eneco.be/fr/contact](http://eneco.be/fr/contact)

### **Je souhaite renoncer au Contrat « Entretien de chaudière Eneco »**

Commandé le (\*) / reçu le (\*) :  -  -  (JJ-MM-AAA)

Mon numéro de client est

Nom Client(s) domestique(s) (comme mentionné sur le Contrat)

Prénom

Nom

Adresse Client(s) domestique(s) (comme mentionné sur le Contrat)

Rue  N°  Boîte

Code Postal  Localité

Date jour  -  -  (JJ-MM-AAAA)

Signature

(\*) Biffer les mentions inutiles.