

Conditions Générales « Eneco d'Entretien Chaudière » (version 10/2020)

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 Battelsteeweg 455i, 2800 Mechelen, immatriculée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0683.948.879, RPM Antwerpen division Mechelen, dénommée ci-après : « Eneco ».

Cette version remplace toutes les versions précédentes.

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/Client : tout consommateur ou Client Professionnel qui a signé un contrat pour l'exécution d'entretien de chaudière avec Eneco.
- Consommateur : toute personne physique qui achète des services à Eneco à des fins non professionnelles.
- Client Professionnel : toute personne physique ou morale qui achète des services à Eneco à des fins professionnelles.
- Nous/Notre/Eneco : Eneco Belgium SA, dont le siège social est situé à 2800 Mechelen, Battelsteeweg 455i ou un de ses Partenaires.
- Partenaire(s) : la ou les entreprise(s) sélectionnée(s) par Eneco, spécialisée(s) dans l'entretien et/ou la réparation des chaudières de chauffage central.
- Contrat : le contrat pour l'exécution de l'Entretien de chaudière Eneco, y compris les présentes conditions générales, conclu entre Eneco et le Client.
- Chaudière de chauffage central (ci-après également : « Chaudière ») : une chaudière alimentée au gaz naturel ou au fioul (mazout) 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)
- Contrôle Chaudière : inspection de la Chaudière et de l'environnement dans lequel elle se trouve, comprenant une analyse des gaz de fumée.
- Entretien de chaudière : l'entretien de la Chaudière comme décrit à l'article 4 des présentes conditions générales.

Article 3. Conditions d'application

3.1. Conditions d'application auxquelles votre Chaudière doit répondre

Nous n'exécuterons 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 de l'Entretien de Chaudière Eneco :

- Les chaudières d'une puissance de plus de 75 kW ;
- Les chaudières qui ne sont ni sûres ni facilement accessibles au Technicien ;
- Les chaudières pour lesquelles il n'y a de pièces de rechange disponibles ou pour lesquelles les pièces de rechange ne peuvent pas être obtenues à des conditions normales ou dans un délai raisonnable ;
- Les chaudières qui ont plus de 12 ans et/ou pour lesquelles le Client ne peut pas prouver que la chaudière a été régulièrement entretenue ;
- Les chaudières en mauvais état.

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 établira un rapport énumérant les ajustements nécessaires et vous aurez 3 mois pour les faire effectuer. 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 € (TVA de 21 % comprise), ou – si vous êtes un Client Professionnel – de 70,25 € 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, 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 nettoyage et le réglage de la Chaudière 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 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

L'Entretien de chaudière est effectué par un Technicien de maintenance professionnel et agréé pour le compte de nos Partenaires.

Article 6. Garantie

Si Nous effectuons un Entretien de chaudière et que dans les 14 jours civils suivant l'entretien un problème survient avec votre Chaudière qui est le résultat direct de l'entretien, Nous enverrons un Technicien pour résoudre le problème gratuitement.

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

Un **entretien unique chaudière au gaz ou chaudière à mazout** ne comprend qu'un seul entretien de la Chaudière. 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 l'entretien précédent de la Chaudière. Vous le payez à l'avance par tranches de trois mois.
- Nous vous contacterons 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 pouvez demander une réparation payante au numéro de téléphone 015 29 96 94 en cas de panne ou de dysfonctionnement de votre Chaudière 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les week-ends et les jours fériés. Si une intervention est nécessaire, Nous veillerons à ce qu'un Technicien soit chez vous dès que possible pour résoudre le problème. Le Technicien établira un devis et ne procédera à la réparation qu'après votre accord explicite. 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. La réparation doit être payée, selon les possibilités du Technicien, en espèces ou par voie digitale au Technicien, immédiatement après l'exécution. Les réparations seront soumises aux garanties appliquées par le partenaire et/ou par les fabricants des pièces de rechange utilisées.

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. Un Entretien de chaudière ne peut être effectué que les jours ouvrables entre 08h00 et 17h00.

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. 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.

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, 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 € y compris 21 % de TVA (si vous êtes un Client Professionnel, 61,98 € hors TVA). Si Nous sommes Nous-mêmes absents sur un rendez-vous sans préavis 48 heures avant le rendez-vous, vous avez également droit à une indemnité forfaitaire de 75 € (si vous êtes un Client Professionnel, 61,98 € hors TVA), sauf en cas de force majeure ou si Nous vous avons informé d'un retard imprévu.

8.3. Non-exécution de l'Entretien de chaudière

Si Nous ne sommes pas à même d'exécuter un Entretien de chaudière prévu, 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 planifiés, 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 ou par e-mail au service clientèle d'Eneco (pour les coordonnées : voir l'article 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 au gaz) ou d'une durée de 24 mois (si vous avez opté pour un plan d'entretien bisannuel d'une chaudière au gaz).

Vous pouvez résilier gratuitement le présent Contrat jusqu'à deux semaines avant le rendez-vous prévu pour le **premier Entretien de chaudière du plan d'entretien**, par téléphone ou par e-mail au service clientèle d'Eneco (pour les coordonnées : voir l'article 18). Si vous résiliez le Contrat endéans les 2 semaines avant le rendez-vous prévu pour le **premier Entretien de chaudière** du plan d'entretien ou si vous n'êtes pas présent au rendez-vous, les dispositions de l'article 8.2 s'appliquent.

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 l'article 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 un montant de 50 €, TVA de 21 % incluse (si vous êtes un Client Professionnel, 39,50 € hors TVA), en compensation des frais administratifs et de l'accès dont vous avez bénéficié au service de réparation.

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) Si vous êtes Consommateur, vous avez le droit de révoquer le Contrat dans un délai de 14 jours civils, gratuitement et sans indication de motifs, dans la mesure où il s'agit d'un contrat conclu par le biais de la vente à distance ou de la vente en dehors de l'entreprise. La période de révocation expire 14 jours civils après le jour de la conclusion de l'accord.
- b) Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, vous devez informer Eneco de votre décision de se rétracter du Contrat par une déclaration non équivoque (par exemple, par courrier ou par e-mail). Cette déclaration sera envoyée au service clientèle d'Eneco (pour les coordonnées : voir l'article 19). Un modèle de formulaire de révocation est disponible sur Notre site web (<https://eneco.be/fr/documents-pour-les-particuliers>).

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 êtes ou deviendrez client d'Eneco pour le gaz naturel et/ou l'électricité à la même adresse que votre Contrat d'Entretien de chaudière, vous bénéficierez du tarif « Client Eneco gaz naturel et/ou électricité » plus avantageux à partir de votre prochain prépaiement de 3 mois et ce, tant que vous êtes activement approvisionné par Eneco. Dès que vous ne remplissez plus cette condition, le tarif « Client non Eneco pour gaz naturel et/ou électricité » vous sera facturé à partir de votre prochain prépaiement de 3 mois.

10.2. Taux de TVA

La TVA applicable au prix de l'entretien unique ou du plan d'entretien est de 6 % si vous êtes l'utilisateur final (propriétaire, usufruitier ou locataire) du bâtiment dans lequel se trouve la Chaudière et si ce bâtiment est utilisé depuis au moins 10 ans et sert principalement ou exclusivement de résidence privée. Dans tous les autres cas, la TVA est de 21 %.

Si vous êtes un Client Professionnel, si vous êtes un assujéti établi en Belgique ou un assujéti non belge avec un représentant assujéti à la TVA en Belgique et que vous êtes tenu de déposer des déclarations de TVA périodiques et si le bien est utilisé entièrement ou partiellement à des fins professionnelles, le système du cocontractant s'applique et aucune TVA n'est facturée sur Notre facture : vous devez déclarer vous-même la TVA dans votre déclaration de TVA.

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 ou par virement bancaire.

Les factures doivent être payées dans les 15 jours de leur envoi par Eneco.

Si vous ne payez pas votre facture dans le délai indiqué, vous serez redevable d'intérêts à compter de la date d'échéance de votre facture. Ces intérêts sont calculés sur la base du taux d'intérêt légal si vous êtes un Consommateur ou sur la base du taux d'intérêt de la loi sur la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales d'août 2002 si vous êtes un Client Professionnel. Si vous êtes un Client Professionnel, Nous pouvons également vous demander une indemnité forfaitaire égale à 10 % du montant impayé, avec un minimum de 25 € (hors TVA).

Pour chaque rappel, Nous vous facturons 8 € et pour chaque mise en demeure, Nous vous facturons 20 € si vous êtes un Consommateur. Pour les Clients Professionnels, les montants facturés dépendent du montant de la facture. Le rappel vous sera envoyé par courrier ou par e-mail à l'adresse électronique que Nous connaissons.

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 des prix et/ou des conditions générales

Nous pouvons modifier les prix et les conditions du Contrat à tout moment, si ces modifications ne sont pas à votre désavantage et Nous vous en informerons par e-mail ou par lettre. Nous pouvons modifier les prix et/ou les termes et conditions de l'accord à votre désavantage si Nous vous en informons par lettre ou par e-mail deux mois à l'avance. Dans le cas d'une notification par lettre, la notification est réputée avoir lieu le jour de la réception par la poste. Si l'avis est donné par e-mail, la date d'envoi sera celle-là. Si ces changements vous désavantagent et que vous ne les acceptez pas, vous aurez le droit de Nous informer de votre refus par lettre ou par e-mail dans un délai d'un mois après la notification. En cas de refus dans les délais, l'accord prendra fin lorsque les modifications entreront en vigueur. Si vous ne refusez pas à temps, vous acceptez les prix et/ou conditions modifiés.

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 faire effectuer l'Entretien de la chaudière dans les délais légaux ;
- 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 3.1 ;
- 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, veuillez contacter Notre service clientèle pour transférer votre Contrat dans votre nouveau domicile si possible.

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

Nous sommes au maximum responsable des dommages corporels et matériels directs résultant a) de l'inexécution des principales obligations du présent accord ou b) d'une fraude, d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle.

Sauf en cas de décès ou de dommage physique résultant directement d'une faute grave ou intentionnelle ou de la non-exécution de Nos principales obligations, Nous sommes tenus, en cas de responsabilité, Nous sommes uniquement tenus d'effectuer correctement la maintenance fournie.

Toute indemnisation pour des dommages immatériels ou indirects, tels que, mais non limités à, une perte de production ou de données, un manque à gagner, une perte d'économies ou d'amortissements, une atteinte à la réputation, est expressément exclue.

Nous déclinons 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, le Client doit notifier toute réclamation par écrit, dans les 7 jours calendrier à compter de la date à laquelle le dommage est survenu ou de la date à laquelle il pourrait raisonnablement constater le dommage, sinon les droits s'éteignent. Si le Contrat est conclu avec un Consommateur, les pièces de rechange ou autres biens livrés sont garantis conformément à l'obligation légale de garantie, conformément à l'article 1649bis et suivants du Code civil.

Article 15. Questions et commentaires ou demandes de réparation

Si vous avez des questions ou des commentaires sur le **contenu du présent Contrat**, par exemple en ce qui concerne une facture ou un paiement, un déménagement, la résiliation ou le renouvellement du Contrat, veuillez contacter le service clientèle d'Eneco par téléphone ou par e-mail (pour les coordonnées, voir l'article 19).

Si vous avez des questions ou des commentaires concernant la **planification ou la réalisation d'un entretien**, par exemple pour changer un rendez-vous, vous pouvez Nous joindre les jours ouvrables entre 8 heures et 18 heures en appelant le **015 25 66 66**. Gardez votre numéro de client à portée de main pour un traitement sans heurts de votre demande.

Si vous souhaitez une **réparation de votre Chaudière** suite à une panne ou un dysfonctionnement, vous pouvez Nous contacter 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au numéro de téléphone **015 26 96 94**. Avant 8 heures et après 18 heures, ainsi que pendant toute la journée les week-ends et les jours fériés, vous serez redirigé vers Notre centrale d'urgence, qui pourra vous mettre en contact avec un Technicien pour vous aider.

Article 16. Force majeure

Eneco décline toute responsabilité si, pour des raisons de force majeure, Nous ne sommes pas en mesure de remplir nos obligations en vertu du présent Contrat, ou si Nous ne pouvons les remplir que tardivement. Par force majeure, il faut entendre : tout événement imprévisible et inévitable indépendant de Notre volonté et échappant à Notre contrôle raisonnable, tel que, mais sans s'y limiter, les catastrophes naturelles ou les conditions climatiques, les grèves, les mesures gouvernementales, les boycotts, le vandalisme, les lock-out ou les épidémies, une augmentation soudaine des demandes de réparation ou une perturbation grave de la circulation en raison de laquelle Nous ne pouvons pas (en temps voulu) envoyer un Technicien pour un entretien ou une réparation de votre Chaudière.

Article 17. Cession

Eneco peut céder tout ou partie de ses droits et/ou obligations en vertu du Contrat à un tiers sans votre consentement, à condition que cela ne vous porte pas préjudice. En aucun cas, le Client ne peut céder son 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 Malines ou aux tribunaux de votre domicile si vous êtes une personne physique.

Article 19. Coordonnées du service clientèle Eneco

- Téléphone :
Consommateurs : 010 23 97 96
Clients Professionnels : 010 23 97 98
- E-mail (via formulaire de contact) : eneco.be/fr/contact
- Courrier :
Eneco Belgium SA
Service Clientèle
Battelsesteenweg 455i
2800 Mechelen