

Algemene voorwaarden 'Eneco ketelonderhoud' (versie 10/2020)

Algemeen:

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van de 'Overeenkomst voor de uitvoering van ketelonderhoud' die je hebt afgesloten met Eneco Belgium nv, met maatschappelijke zetel te 2800 Mechelen, Battelsteeweg 455i, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer BE 0683.948.879, RPR Antwerpen, afdeling Mechelen, hierna genoemd: 'Eneco'.

Deze versie vervangt alle voorgaande versies.

Artikel 1. Voorwerp van de Overeenkomst

De Overeenkomst betreft de organisatie en uitvoering van onderhoudsdiensten met betrekking tot jouw Centrale Verwarmingsketel, inclusief de aflevering van de attesten, zodat je conform bent met de geldende wettelijke verplichtingen.

Artikel 2. Definities

- Klant/je/jouw: Iedere Consument of Professionele klant die een overeenkomst voor de uitvoering van ketelonderhoud met Eneco ondertekend heeft.
- Consument: Iedere natuurlijke persoon die diensten van Eneco afneemt voor niet beroepsmatige doelstellingen.
- Professionele klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die diensten van Eneco afneemt voor beroepsmatige doelstellingen.
- Wij/We/Ons/Eneco: Eneco Belgium nv, met maatschappelijke zetel te 2800 Mechelen, Battelsteeweg 455i of één van haar Partners.
- Partner(s): de door Eneco geselecteerde firma(s), gespecialiseerd in onderhoud en/of reparatie van CV-ketels.
- Overeenkomst: de overeenkomst voor de uitvoering van Eneco ketelonderhoud, inclusief onderhavige algemene voorwaarden, gesloten tussen Eneco en de Klant.
- Centrale Verwarmingsketel (hierna ook: 'CV-ketel'): een ketel op aardgas of stookolie (mazout) die zijn warmte in het gebouw verspreidt via bijvoorbeeld radiators, convectoren of vloerverwarming.
- Technicus: erkende technicus 'gasvormige brandstof' (ketels op aardgas) of 'vloeibare brandstof' (ketels op stookolie)
- Ketelcheck: inspectie van de ketel en de omgeving waarin hij zich bevindt, inclusief rookgasanalyse.
- Ketelonderhoud: het onderhoud van de CV-ketel zoals omschreven in artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3. Toepassingsvoorwaarden

3.1. Toepassingsvoorwaarden waaraan jouw CV-ketel moet voldoen

Wij voeren het onderhoud van jouw CV-ketel enkel uit indien jouw CV-ketel voldoet aan de toepasselijke technische en/of reglementaire normen en de installatievoorschriften van de fabrikant en jouw ketel geen gevaar vormt voor de veiligheid van de Technicus.

Volgende CV-ketels worden uitdrukkelijk uitgesloten als voorwerp van het Eneco ketelonderhoud:

- CV-ketels die een vermogen hebben van meer dan 75 kW;
- CV-ketels die niet veilig noch vlot toegankelijk zijn voor de Technicus;
- CV-ketels waarvoor geen onderdelen beschikbaar zijn of waarvoor de onderdelen niet onder normale voorwaarden of niet binnen een redelijke termijn kunnen worden verkregen;
- CV-ketels die ouder zijn dan 12 jaar en/of waarvoor de Klant niet kan aantonen dat de ketel regelmatig onderhouden werd;
- CV-ketels die zich in een slechte staat bevinden.

3.2. Indien jouw CV-ketel niet voldoet aan de toepassingsvoorwaarden

Aan het begin van zijn bezoek voert de Technicus een Ketelcheck uit en beoordeelt hij of aan de toepassingsvoorwaarden van artikel 3.1 is voldaan. Indien hij vaststelt dat jouw CV-ketel niet aan de voorwaarden voldoet, stelt de Technicus een rapport op met een opsomming van noodzakelijke aanpassingen en krijg je 3 maanden tijd om deze te laten uitvoeren.

Indien je ervoor kiest om de gevraagde aanpassingen niet uit te laten voeren of indien tijdens een volgend bezoek van de Technicus blijkt dat nog steeds niet is voldaan aan de toepassingsvoorwaarden, behoudt Eneco zich het recht voor om je de kosten van het bezoek van de Technicus en de uitgevoerde Ketelcheck aan te rekenen, aan de prijs van € 85 inclusief 21% btw, of – indien je Professionele klant bent – € 70,25 exclusief btw, en eindigt de Overeenkomst zodra je deze vergoeding volledig betaald hebt. De bepalingen van huidig artikel zijn eveneens van toepassing bij volgende onderhoudsbeurten.

Artikel 4. Inhoud van het Ketelonderhoud

Het Ketelonderhoud omvat minimaal wat tijdens de duur van huidige Overeenkomst is vereist in de toepasselijke regionale wetgeving als periodiek onderhoud of nazicht van een CV-ketel, zonder eventuele andere bijkomende controles die worden of zouden worden opgelegd door de wetgever.

Het Ketelonderhoud beperkt zich tot het onderhoud van de CV-ketel zelf, inclusief Ketelcheck, reiniging en afstelling van de ketel en overhandiging van de onderhoudscertificaten. Kranen, ventielen, drukvaten, leidingen, thermostaten, radiators en dergelijke worden uitdrukkelijk uitgesloten als voorwerp van het Ketelonderhoud.

In het Ketelonderhoud is een (desgevallend wettelijk verplichte) reiniging van de schoorsteen niet inbegrepen. De Technicus kan je vragen een attest van schoorsteenreiniging voor te leggen. Je doet er goed aan het reinigen van de schoorsteen te laten uitvoeren voorafgaand aan het Ketelonderhoud, om vervuiling van de ketel te voorkomen.

Eneco biedt je onder onderhavige Overeenkomst het Ketelonderhoud aan met volgende kosten inbegrepen: de verplaatsingskosten, de werkuren van de Technicus en de kleine wisselstukken en materialen (onderhoudskit) die nodig zijn of gebruikt worden om het Ketelonderhoud uit te voeren.

Alle andere bijkomende diensten of producten (zoals vervangingsonderdelen die geen kleine wisselstukken zijn) die naar aanleiding van het Ketelonderhoud zouden worden gebruikt of geleverd, zijn niet begrepen in het Ketelonderhoud en dien je afzonderlijk te betalen aan de Technicus, aan de dan geldende tarieven van de Technicus. De Technicus zal daarvoor een bestek opmaken en pas overgaan tot de uitvoering ervan na jouw uitdrukkelijk akkoord.

Artikel 5. Uitvoerder van het Ketelonderhoud

Het Ketelonderhoud wordt uitgevoerd door een professionele, erkende onderhoudstechnicus, in opdracht van onze Partners.

Artikel 6. Waarborg

Indien Wij een Ketelonderhoud uitvoeren en er doet zich binnen de 14 kalenderdagen na het Ketelonderhoud een probleem voor met jouw CV-ketel dat het rechtstreeks gevolg is van de onderhoudsbeurt, dan sturen Wij kosteloos een Technicus langs om het probleem op te lossen.

Artikel 7. Onderhoudsformules

Bij het sluiten van de Overeenkomst wordt er door de Klant één van volgende door Eneco aangeboden onderhoudsformules gekozen en genoteerd in de Overeenkomst:

- Eenmalig onderhoud gasketel
- Jaarlijks onderhoudsplan gasketel
- Tweejaarlijks onderhoudsplan gasketel
- Eenmalig onderhoud mazoutketel
- Jaarlijks onderhoudsplan mazoutketel

Een **eenmalig onderhoud gasketel of mazoutketel** omvat slechts één Ketelonderhoud van desgevallend de gasketel of mazoutketel. Een eventueel volgend onderhoud is niet begrepen onder de Overeenkomst en hiervoor dien je zelf contact op te nemen met Eneco of met een andere onderhoudstechnicus.

Een **onderhoudsplan** omvat het volgende:

- Een eerste Ketelonderhoud waarvoor je de factuur kort na de succesvolle uitvoering ontvangt.
- Afhankelijk van jouw keuze voor een jaarlijks dan wel tweejaarlijks onderhoudsplan: een Ketelonderhoud ca. 12 maanden dan wel ca. 24 maanden na het vorige Ketelonderhoud. Hiervoor betaal je vooraf in 3-maandelijke schijven.
- Wij contacteren je voor een afspraak 1 à 2 maanden voor jouw CV-Ketel toe is aan een Ketelonderhoud.

- Gedurende de duurtijd van de Overeenkomst kun je via het telefoonnummer 015 29 96 94 een betalende reparatie aanvragen in geval van panne of storing van jouw CV-ketel en dit 24u op 24, 7 dagen op 7, inclusief weekend- en feestdagen. Indien een interventie nodig is, zorgen Wij ervoor dat er zo snel mogelijk een Technicus bij je is om het probleem te verhelpen. De Technicus zal een bestek opmaken en pas overgaan tot de uitvoering van de herstelling na jouw uitdrukkelijk akkoord. Behoudens in geval van de in artikel 6 voziene situatie, is de herstelling, inclusief verplaatsingskosten, werkuren en onderdelen steeds voor jouw rekening, en dien je rechtstreeks aan de Technicus te betalen, onmiddellijk na uitvoering, aan de op dat ogenblik geldende tarieven van de Technicus en zonder enige tussenkomst van Eneco. De herstelling dient, naargelang de mogelijkheid van de Technicus, contant of digitaal te worden betaald aan de Technicus, onmiddellijk na uitvoering. Op herstellingen zullen de waarborgen van toepassing zijn die door de Partner worden gehanteerd en/of door de fabrikanten van de gebruikte vervangingsonderdelen.

Artikel 8. Afspraak voor een Ketelonderhoud

8.1 Planning van de afspraken

Om een Ketelonderhoud in te plannen nemen Wij contact met je op - via het telefoonnummer of e-mail adres dat je ons daarvoor bezorgde - en maken Wij samen met jou een afspraak op een ogenblik dat jou het beste past. Een Ketelonderhoud kan enkel uitgevoerd worden op werkdagen tussen 08u00 en 17u00.

Het **eenmalig onderhoud** en het **eerste Ketelonderhoud van een onderhoudsplan** zal ten vroegste 14 dagen en uiterlijk 6 maanden na het sluiten van de Overeenkomst plaatsvinden. Ben je op datum van ondertekening van de Overeenkomst niet in orde met de wettelijke verplichtingen, maar engageer je jezelf om je hiermee in regel te stellen, dan doen Wij ons best om je Ketelonderhoud binnen maximum 2 maanden te voorzien.

Voor het **volgende Ketelonderhoud inbegrepen in het onderhoudsplan** contacteren Wij jou 1 à 2 maanden voor jouw CV-ketel toe is aan een volgende onderhoudsbeurt, op voorwaarde dat je alle voorafbetalingen correct en tijdig hebt uitgevoerd.

8.2. Wijziging en annulering van een afspraak

Een vastgelegde afspraak voor een Ketelonderhoud kun je nog wijzigen of annuleren tot uiterlijk 48 uur voor de afspraak. Indien je Ons niet uiterlijk 48 uur voor de afspraak informeert over jouw afwezigheid, indien je afwezig bent op het afgesproken tijdstip of indien je de afspraak annuleert wanneer de Technicus al ter plaatse is, dan houdt Eneco zich het recht voor om een forfaitaire vergoeding van € 75 aan te rekenen inclusief 21% btw (indien je Professionele klant bent € 61,98 exclusief btw). Indien Wij zelf afwezig zijn op een afspraak zonder voorafgaande verwittiging 48 uur voor de afspraak, heb je eveneens recht op een forfaitaire compensatie van € 75 (indien je Professionele klant bent - € 61,98 exclusief btw), tenzij bij overmacht of indien Wij je op de hoogte hebben gebracht van een onvoorziene vertraging.

8.3. Niet-uitvoering Ketelonderhoud

Indien Wij niet in staat zijn om een gepland Ketelonderhoud uit te voeren, zullen Wij je contacteren om een nieuwe afspraak in te plannen.

In alle gevallen waarin een Ketelonderhoud niet kan worden ingepland of uitgevoerd omdat Wij je niet kunnen bereiken, omdat je hebt nagelaten een wijziging van contactgegevens te melden of omdat je herhaaldelijk afwezig bent op geplande afspraken, dien je zelf contact met Ons op te nemen om een nieuwe afspraak in te plannen. In deze gevallen behoudt Eneco zich het recht voor om je de in artikel 8.2 genoemde forfaitaire compensatie aan te rekenen, ongeacht of je contact opneemt voor een nieuwe afspraak of niet.

Artikel 9. Aanvang, duur en beëindiging van de Overeenkomst

9.1. De Overeenkomst voor een **eenmalig onderhoud** treedt in werking op het ogenblik van ondertekening van de Overeenkomst en eindigt automatisch wanneer de verplichtingen van beide partijen voldaan zijn. Je kunt deze Overeenkomst kosteloos opzeggen, telefonisch of per e-mail gericht aan de klantendienst van Eneco (voor contactgegevens: zie artikel 19), tot uiterlijk 48 uur voor een geplande afspraak. Indien je de Overeenkomst opzegt binnen 48 uur voor de afspraak of niet op de afspraak verschijnt, zijn de bepalingen van artikel 8.2 van toepassing.

9.2. De Overeenkomst voor een **onderhoudsplan** treedt in werking op het ogenblik van ondertekening van de Overeenkomst en wordt afgesloten voor een bepaalde duur. Op de dag van het **eerste succesvol uitgevoerde Ketelonderhoud van het onderhoudsplan** start er een duurtijd van 12 maanden (in geval je koos voor het jaarlijks onderhoudsplan mazout-of gasketel) of een duurtijd van 24 maanden (ingeval je koos voor een tweejaarlijks onderhoudsplan gasketel).

Tot uiterlijk 2 weken voor de geplande afspraak voor het **eerste Ketelonderhoud van het onderhoudsplan** kun je deze Overeenkomst kosteloos opzeggen, telefonisch of per e-mail gericht aan de klantendienst van Eneco (voor contactgegevens: zie artikel 19). Indien je de Overeenkomst opzegt binnen 2 weken voor de geplande afspraak voor het **eerste Ketelonderhoud** van het onderhoudsplan of indien je niet aanwezig bent op de afspraak, zijn de bepalingen van artikel 8.2 van toepassing.

De Consument kan tijdens de initiële duurtijd de Overeenkomst voor een **onderhoudsplan** kosteloos beëindigen op de vervaldag van de Overeenkomst, mits inachtnaam van een schriftelijke opzegging uiterlijk 2 maanden voor het verstrijken van de duur van de Overeenkomst. De Overeenkomst zal dan eindigen na het nog in het onderhoudsplan voziene Ketelonderhoud.

De Overeenkomst voor een **onderhoudsplan** wordt telkens **stilzwijgend verlengd** met desgevallend een nieuwe duur van 12 of 24 maanden.

De Consument kan zich verzetten tegen deze stilzwijgende verlenging via een schrijven gericht aan de klantendienst van Eneco (voor contactgegevens: zie artikel 19) uiterlijk 2 maanden voor het verstrijken van de desgevallende duur van 12 of 24 maanden. De Consument kan, na de stilzwijgende verlenging, op elk ogenblik zonder opzegvergoeding de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van 2 maanden. Indien op het moment van opzegging het in het onderhoudsplan voziene Ketelonderhoud nog niet heeft plaatsgevonden, maar je wel reeds voorafbetalingen hiervoor gedaan hebt, betaalt Eneco je de reeds betaalde voorafbetalingen terug. Eneco behoudt zich het recht voor een bedrag van € 50 inclusief 21% btw (indien je Professionele klant bent € 39,50 exclusief btw) in mindering te brengen als vergoeding voor de administratiekosten en de toegang die je genoot tot de hersteldienst.

De Professionele klant kan de Overeenkomst kosteloos beëindigen op elke vervaldag van de Overeenkomst, mits inachtnaam van een schriftelijke opzegging uiterlijk 2 maanden voor het verstrijken van de duur van de Overeenkomst. De Overeenkomst zal dan eindigen na het nog in het onderhoudsplan voziene Ketelonderhoud.

9.3. Eneco kan de Overeenkomst voor een **eenmalig onderhoud** of voor een **onderhoudsplan** op elk moment beëindigen, zonder enige vergoeding, mits een opzegperiode van 2 maanden, ingeval van wanbetaling of indien Eneco de dienst Ketelonderhoud niet langer kan of wenst aan te bieden.

9.4 Herroeping

a) De Consument heeft het recht om binnen een termijn van 14 kalenderdagen kosteloos en zonder opgave van redenen de Overeenkomst te herroepen voor zover het gaat over een overeenkomst tot stand gekomen via verkoop op afstand of via verkoop buiten de onderneming. De herroepingstermijn verstrijkt 14 kalenderdagen na de dag van sluiting van de Overeenkomst.

b) Ingeval de Consument zijn herroepingsrecht wenst uit te oefenen, dient de Consument via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post of e-mail) Eneco op de hoogte te stellen van zijn beslissing de overeenkomst te herroepen. Deze verklaring wordt gestuurd naar de klantendienst van Eneco (voor contactgegevens: zie artikel 19). Een modelformulier voor herroeping is beschikbaar op onze website (<https://eneco.be/nl/documenten-voor-particulieren>).

Artikel 10. Tarieven, betalingen en wijziging van de algemene voorwaarden

10.1. Tarieven

De geldende tarieven van de onderhoudsformule die je hebt gekozen vind je terug in jouw Overeenkomst.

Heb je gekozen voor een **onderhoudsplan**, dan worden de maandelijkse bijdragen via 3-maandelijkse voorafbetalingen aangerekend.

Ben je of word je klant van Eneco voor aardgas en/of elektriciteit op hetzelfde adres als je Overeenkomst voor ketelonderhoud, dan geniet je vanaf je eerstvolgende 3 maandelijkse voorafbetaling van het gunstiger tarief 'Eneco-klant voor aardgas en/of elektriciteit' en dit zolang je door Eneco actief beleverd wordt. Zodra je niet meer aan deze voorwaarde voldoet zal het tarief voor 'Niet-Eneco klant voor aardgas en/of elektriciteit' worden aangerekend vanaf de eerstvolgende 3-maandelijkse voorafbetaling.

10.2. Btw tarief

De btw van toepassing op de prijs van het eenmalige onderhoud of het onderhoudsplan bedraagt 6% indien je eindgebruiker (eigenaar, vruchtgebruiker of huurder) bent van het gebouw waarin de CV-Ketel zich bevindt en indien dat gebouw minstens 10 jaar in gebruik is en hoofdzakelijk of uitsluitend dient als privéwoning. In alle andere gevallen bedraagt de btw 21%.

Ben je Professionele klant, ben je een in België gevestigde belastingplichtige of een niet in België gevestigde belastingplichtige met een aansprakelijke vertegenwoordiger voor btw-doeleinden in België en gehouden tot het indienen van periodieke btw-aangiften en wordt de woning geheel of gedeeltelijk beroepsmatig gebruikt, dan is het systeem van medecontractant van toepassing en wordt geen btw aangerekend op onze factuur: je dient zelf de btw aan te geven in jouw btw-aangifte.

10.3. Betalingen

Voor het **eenmalig Ketelonderhoud** en voor het **eerste Ketelonderhoud van een onderhoudsplan** ontvangt de Klant een factuur van Eneco kort na de succesvolle afronding van het betreffende Ketelonderhoud. In geval je gekozen hebt voor een **onderhoudsplan**, dan bevat jouw eerste factuur ook het eerste 3-maandelijkse bedrag voor

de voorafbetaling van het **volgende Ketelonderhoud inbegrepen in het onderhoudsplan**. Vervolgens ontvang je elk volgend kwartaal een nieuwe factuur. Pas nadat je jouw laatste kwartaalfactuur volledig hebt betaald, contacteren Wij jou om het **volgende Ketelonderhoud inbegrepen in het onderhoudsplan** in te plannen.

Je kan betalen via domiciliëring of overschrijving.

Onze facturen moeten worden betaald binnen de 15 dagen na ontvangst van de factuur.

Indien je jouw factuur niet binnen de vermelde termijn betaalt, ben je interesten verschuldigd vanaf de vervaldatum van je factuur. Deze interesten worden berekend op basis van de wettelijke rente indien je een Consument bent of aan de rente van de wet betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties van augustus 2002 indien je een Professionele klant bent. Indien je een Professionele klant bent, kunnen we jou ook een forfaitaire schadevergoeding vragen die gelijk is aan 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van € 25 (zonder btw).

Voor iedere herinnering rekenen we jou € 8 aan en voor iedere ingebrekestelling € 20 indien je Consument bent. Voor Professionele klanten zijn de aangerekende bedragen afhankelijk van het factuurbedrag. De herinnering sturen we naar jou per post of per e-mail op het door ons gekende e-mailadres.

Eneco is dezelfde kosten en schadevergoedingen verschuldigd indien het bedragen aan de Consument moet betalen en indien deze bedragen niet worden betaald binnen de 15 dagen van hun opeisbaarheid.

In geval van niet-betaling van een of meer facturen tegen de vervaldatum heeft Eneco bovendien het recht om de uitvoering van zijn verplichtingen onmiddellijk op te schorten. Indien de onregelmatige situatie langer dan een maand duurt, behoudt Eneco zich het recht voor om de Overeenkomst te ontbinden via eenvoudige schriftelijke kennisgeving, ten laste van de Klant. Elke wanbetaling of elke toestand van samenloop (faillissement, vrijwillige of gerechtelijke vereffening) leidt van rechtswege tot de opeisbaarheid van alle facturen van Eneco, zelfs die welke niet zijn vervallen, en het verval van alle toegekende betalingsplannen. Elk bedrag dat Eneco aan de Klant verschuldigd is, ongeacht de reden, zal kunnen worden gecompenseerd met een bedrag dat de Klant aan Eneco verschuldigd is, zelfs in geval van faillissement, collectieve schuldenregeling of andere samenloopprocedure.

10.4. Prijsaanpassingen

10.4.1 Indexering

De tarieven van de maandelijkse bijdragen voor een onderhoudsplan, die via 3-maandelijks voorafbetalingen worden aangerekend, kunnen op de hernieuwingsdatum van de Overeenkomst voor een onderhoudsplan door Eneco worden geïndexeerd in toepassing van de volgende formule:

Nieuw tarief van de maandelijkse bijdrage = oud tarief van de maandelijkse bijdrage x (0,20 + 0,8 Sn/So)

Waarbij:

- Sn = loonbarema (gemiddeld loon) van de bouwsector zoals gepubliceerd door de Confederatie Bouw voor het trimester dat de verjaardag van de overeenkomst voorafgaat
- So = loonbarema (gemiddeld loon) van de bouwsector zoals gepubliceerd door de Confederatie Bouw voor het trimester dat de eerste toepassing van de laatste bijdrage voorafgaat.

Een indexering van de tarieven wordt niet beschouwd als een tariefwijziging en kan geen aanleiding vormen tot een opzegging van jouw Overeenkomst.

10.4.2 Wijziging van de prijzen en/of de algemene voorwaarden

Wij kunnen de prijzen en de voorwaarden van de Overeenkomst op ieder ogenblik wijzigen, indien deze wijzigingen niet in jouw nadeel zijn en Wij jou per e-mail of per brief informeren. We kunnen de prijzen en/of de voorwaarden van de Overeenkomst in jouw nadeel wijzigen mits Wij jou twee maanden op voorhand hiervan per brief of per e-mail informeren. Bij kennisgeving per brief wordt de kennisgeving geacht plaats te vinden op de dag van ontvangst via de post. Gebeurt de kennisgeving per e-mail, dan is dit de datum van verzending. Wanneer deze wijzigingen in jouw nadeel zijn en je deze niet aanvaardt, zal je het recht hebben om ons jouw weigering per brief of per e-mail mee te delen binnen 1 maand na de kennisgeving. In geval van tijdige weigering neemt de Overeenkomst een einde op het ogenblik dat de wijzigingen in werking zouden treden. Indien je niet tijdig weigert, stem je in met de gewijzigde prijzen en/of voorwaarden.

Artikel 11. verplichtingen van de Klant

Je dient:

- Eneco te informeren – op het ogenblik dat Wij je contacteren om jouw **eenmalig Ketelonderhoud** of jouw **eerste onderhoud van een onderhoudsplan** in te plannen – over de belangrijkste kenmerken van jouw CV-ketel, alsook van elke latere wijziging, waaronder een vervanging van jouw CV-ketel of een verhuis. Een verhuis of vervanging kan een invloed hebben op de frequentie van het onderhoud en de door jou te betalen tarieven;
- het onderhoud van de CV-ketel binnen de wettelijke termijnen te laten uitvoeren;
- de maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn voor de normale werking van de CV-ketel, zoals het reinigen van jouw schoorsteen (bij voorkeur voor de uitvoering van het onderhoud);
- de werkbou en desgevallend de onderhoudscertificaten te ondertekenen die door de Technicus worden opgesteld na de interventie, ook indien daarin wordt vastgesteld dat jouw CV-ketel niet voldoet aan de voorwaarden van artikel 3.1 en Eneco de Overeenkomst kan beëindigen in overeenstemming met artikel 3.2;
- gevolg te geven aan Onze uitnodigingen om een afspraak te maken voor het Ketelonderhoud;
- aanwezig te zijn op de gemaakte afspraak en onze Technicus daarbij een veilige toegang te verschaffen tot de CV-ketel om het Ketelonderhoud en/of de herstellingen te kunnen uitvoeren;
- elk eventueel verschuldigd bedrag tijdig te betalen.

De niet-naleving door jou van deze verplichtingen kan tot gevolg hebben dat een Ketelonderhoud niet of niet tijdig kan worden uitgevoerd. Je erkent en aanvaardt dat Eneco in dat geval niet aansprakelijk is voor de eventuele gevolgen daarvan en meer in het bijzonder voor het eventuele niet respecteren van de wettelijke onderhoudscyclus van jouw CV-ketel. Je zal Eneco in dit opzicht vrijwaren van eventuele aanspraken van derden.

Artikel 12. Verhuis

Bij een verhuis verzoeken Wij jou om contact op te nemen met onze Klantendienst om jouw Overeenkomst zo mogelijk over te zetten naar jouw nieuwe woning.

Artikel 13. Bescherming persoonlijke levenssfeer

Door uitdrukkelijk in te stemmen en akkoord te gaan met deze Overeenkomst geef je aan de privacy policy van Eneco gelezen te hebben en akkoord te gaan met de werking van jouw persoonsgegevens volgens de privacy policy van Eneco. Je vindt de meest recente versie van de privacy policy van Eneco op <https://eneco.be/privacy-nl>.

Artikel 14. Aansprakelijkheid Eneco

Wij zijn hoogstens aansprakelijk voor lichamelijke en directe materiële schade die het gevolg is a) van niet-uitvoering van de voornaamste verplichtingen van deze Overeenkomst of b) van bedrog, een zware fout of een opzettelijke fout.

Behoudens in geval van overlijden of lichamelijke letsel dat rechtstreeks het gevolg is van een grove of opzettelijke fout of van niet-uitvoering van haar voornaamste verplichtingen, zijn Wij in geval van aansprakelijkheid enkel gehouden het geleverde onderhoud correct uit te voeren.

Iedere vergoeding voor immateriële of indirecte schade, zoals, maar niet beperkt tot, verlies van productie of gegevens, gederfde winst, gemiste besparingen of verlies aan afschrijvingen, schade aan de goede naam, is uitdrukkelijk uitgesloten.

Wij zijn niet aansprakelijk a) ingeval van schade geleden door de Klant wegens een fout van de Klant, b) ingeval het onderhoud niet kan worden uitgevoerd omwille van afwezigheid van de Klant bij een geplande afspraak, c) ingeval de overeenkomst wordt stopgezet door de Klant zonder tekortkoming van Eneco, d) ingeval de CV-ketel niet voldoet aan de voorwaarden, of e) ingeval van een eventuele niet-naleving of laattijdige naleving door Eneco als gevolg van overmacht zoals bepaald in artikel 16.

Indien er schade wordt veroorzaakt tijdens een onderhoud door de fout van een Technicus, moet de Klant elke aanspraak schriftelijk meedelen, binnen 7 kalenderdagen na de datum waarop het schadegeval zich heeft voorgedaan dan wel na de datum waarop hij de schade redelijkerwijze kon vaststellen, anders vervallen de rechten. Ingeval de Overeenkomst met een Consument tot stand is gekomen, zijn de vervangingsonderdelen of andere goederen die werden geleverd, gewaarborgd volgens de wettelijke garantieverplichting, conform artikel 1649bis ev. Burgerlijk Wetboek.

Artikel 15. Vragen en opmerkingen of aanvragen van een reparatie

Heb je vragen of opmerkingen met betrekking tot de **inhoud van deze Overeenkomst**, bijvoorbeeld naar aanleiding van een factuur of betaling, verhuis, opzegging of contractvernieuwing, dan vragen Wij jou om contact op te nemen met de Klantendienst van Eneco per telefoon of per e-mail (voor contactgegevens: zie artikel 19).

Heb je vragen of opmerkingen met betrekking tot de **planning of uitvoering van een onderhoud**, bijvoorbeeld om een afspraak te wijzigen, dan kan je Ons op werkdagen tussen 08u en 18u bereiken via het telefoonnummer **015 25 66 66**. Hou jouw klantnummer bij de hand voor een vlotte verwerking van jouw aanvraag.

Wens je een **reparatie** naar aanleiding van een panne of storing aan jouw CV-ketel, dan kun je 24 uur op 24, 7 dagen op 7 terecht op het telefoonnummer **015 26 96 94**. Voor 08u en na 18u en gedurende de hele dag op weekend- en feestdagen word je doorgeschakeld naar Onze noodcentrale, die jou in contact kan brengen met een Technicus om jou uit de nood te helpen.

Artikel 16. Overmacht

Eneco is niet aansprakelijk indien Wij onze verplichtingen onder deze Overeenkomst niet of slechts laattijdig kunnen nakomen wegens overmacht. Onder overmacht dient te worden verstaan: elke onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis onafhankelijk van Onze wil waarover Wij redelijkerwijze geen controle hebben, zoals, maar niet beperkt tot, natuurrampen of klimatologische omstandigheden, stakingen, overheidsmaatregelen, boycots, vandalisme, lock-downs of epidemieën, een plotse stijging in aanvragen voor herstellingen of een ernstige verstoring van het verkeer waardoor Wij niet (tijdig) een Technicus kunnen sturen voor een Ketelonderhoud of herstelling van jouw CV-ketel.

Artikel 17. Overdracht

Eneco kan haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder jouw toestemming, mits dit geen nadelige gevolgen heeft voor jou. De Klant kan zijn Overeenkomst in geen geval overdragen.

Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

Deze Overeenkomst (inclusief deze Algemene Voorwaarden) wordt beheerst door Belgisch recht. Alle geschillen die niet in der minne kunnen worden geregeld, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbanken van Mechelen of de rechtbanken van jouw woonplaats indien je een natuurlijke persoon bent.

Artikel 19: Contactgegevens Eneco klantendienst

- Telefoon:
Consumenten: 015 25 66 66
Professionele klanten: 015 25 66 88
- E-mail (via contactformulier): eneco.be/helpmij
- Brief:
Eneco Belgium nv
Tav. de Klantendienst
Battelsesteenweg 455i
2800 Mechelen