

Algemene voorwaarden "Eneco ketelonderhoud" (versie 01/06/2019)

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 Battelsteeweg 455i - 2800 Mechelen, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer BE 0683.948.879, RPR Antwerpen afdeling Mechelen, Tel. 015 25 66 66 - Fax 015 40 41 49 - E-mail: welcomed@eneco.be - eneco.be, hierna genoemd: "Eneco".

Artikel 1. Voorwerp van de Overeenkomst

Deze Overeenkomst betreft de organisatie en uitvoering van onderhoudsdiensten met betrekking tot jouw centrale verwarmingsketel op aardgas of stookolie (mazout), inclusief de aflevering van de attesten, zodat je conform bent met de huidige geldende wettelijke verplichtingen.

Artikel 2. Definities

- Klant/je/jouw: Elke klant van Eneco die een Eneco ketelonderhoud overeenkomst met Eneco ondertekend heeft.
- Wij/We/Ons/Eneco: Eneco Belgium nv, met maatschappelijke zetel te Battelsteeweg 455i - 2800 Mechelen. Eneco heeft de coördinatie van het ketelonderhoud toevertrouwd aan Inter Partner Assistance Services Belgium NV, lid van de AXA Assistance groep, met maatschappelijke zetel te 1050 Brussel, Louizalaan 166, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0438.129.895, RPR Brussel, hierna genoemd: "AXA Assistance" voor de organisatie van de prestaties alsook voor de administratie die met de diensten gekoppeld zijn.
- Overeenkomst: onderhavige overeenkomst voor Eneco ketelonderhoud gesloten tussen Eneco en U.
- Centrale Verwarmingsketel (hierna ook: "CV-ketel"): een ketel 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) die de juiste opleiding heeft gevolgd en regelmatig bijgeschoold wordt in wetgeving en techniek.
- Ketelcheck: inspectie van de ketel en de omgeving waarin hij zich bevindt, desgevallend inclusief rookgasanalyse.
- Ketelonderhoud: volledig onderhoud, inclusief Ketelcheck, reiniging en afstelling van de ketel en overhandiging van de onderhoudscertificaten.

Artikel 3. Toepassingsvoorwaarden

3.1. Toepassingsvoorwaarden waaraan jouw CV-ketel moet voldoen

Eneco voert het onderhoud van jouw CV-ketel enkel uit indien jouw 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 > 75 kW;
- CV-ketels die niet veilig en vlot toegankelijk zijn voor de Technicus;
- CV-ketels waarvoor geen onderdelen voorradig zijn of waarvoor de onderdelen niet onder normale voorwaarden of niet binnen een redelijke termijn kunnen worden verkregen;
- CV-ketels die zich in een slechte staat bevinden.

Eneco behoudt zich het recht voor om, in geval van twijfel over staat van de ketel, CV-ketels uit te sluiten als voorwerp van het Eneco ketelonderhoud, zeker indien de Klant geen geldige certificaten kan voorleggen waaruit blijkt dat de ketel regelmatig onderhouden werd.

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 van de Overeenkomst 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 maximum 3 maanden de tijd om het nodige te doen.

Indien de gebreken niet verholpen kunnen worden, je ervoor kiest om de gevraagde aanpassingen niet door te 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 EUR inclusief 21% btw, of - indien je professionele klant bent - 70,25 EUR 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 CV-ketels op aardgas of stookolie, 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

Wij verbinden ons ertoe het Ketelonderhoud te laten uitvoeren door een professionele, erkende onderhoudstechnicus, die op de hoogte is van de wettelijke en technische voorschriften.

Artikel 6. Waarborg

Indien Wij een Ketelonderhoud uitvoeren en er doet zich binnen de maand 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 desgewenst 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 eerste Ketelonderhoud. Hiervoor betaal je vooraf in 3-maandelijks schijven.
- Eneco contacteert je voor een afspraak 1 à 2 maanden voor jouw CV-Ketel toe is aan een Ketelonderhoud.
- Gedurende de duurtijd van de Overeenkomst heb je toegang via volgend nummer 015 25 66 66 of volgend e-mail adres maintenance@eneco.be tot onze hersteldienst in

geval van panne of storing van jouw CV-ketel en dit 24u op 24, 7 dagen op 7, inclusief zon- en feestdagen. Ingeval van nood zorgen Wij ervoor dat er binnen maximum 24 uur een technicus bij je is om het probleem te verhelpen, tenzij je een later tijdstip verkiest. Behoudens in geval van de in artikel 6 voorziene 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 technicus zal een bestek opmaken en pas overgaan tot de uitvoering van de herstelling na jouw uitdrukkelijk akkoord. De herstelling dient – naargelang de mogelijkheid van de technicus - contact of met bancontact te worden betaald aan de technicus, onmiddellijk na uitvoering. Bij dringende herstellingen waarvoor je de interventie van een technicus hebt gevraagd beschik je niet over een herroepingsrecht. Op herstellingen zullen de waarborgen van toepassing zijn die door de techniek worden gehanteerd en/of door de fabrikanten van de gebruikte vervangingsonderdelen.

- Je kan onze hersteldienst ook contacteren voor niet dringende herstellingen, die ingepland worden op een ogenblik dat jou past, aan dezelfde voorwaarden als beschreven in huidig artikel.

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. 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, tenzij je overeenkomt om het Ketelonderhoud op een later tijdstip uit te laten voeren. 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 jouw Ketelonderhoud binnen maximum 2 maanden te voorzien.

Voor het **volgende Ketelonderhoud inbegrepen in het onderhoudsplan** contacteren Wij je 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. Een Ketelonderhoud kan enkel uitgevoerd worden op werkdagen tussen 08 uur en 17 uur.

8.2. Wijziging en annulering van een afspraak

Een vastgelegde afspraak voor een Ketelonderhoud kan je nog wijzigen of annuleren tot uiterlijk 48 uur voor de afspraak. Indien je Ons niet uiterlijk 48 uur voor de afspraak waarschuwt van 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 EUR aan te rekenen. Indien Eneco zelf afwezig is op een afspraak zonder voorafgaande verwittiging 48u voor de afspraak, heb je, behoudens overmacht in hoofde van Eneco, eveneens recht op een forfaitaire compensatie van 75 EUR.

8.3. Niet-uitvoering Ketelonderhoud

Indien Eneco in geval van overmacht niet in staat is 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 jezelf contact met Ons op te nemen om een nieuwe afspraak in te plannen. In deze gevallen behoudt Eneco zich het recht 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 kan deze Overeenkomst kosteloos opzeggen, telefonisch, per e-mail of per brief gericht aan de klantendienst van Eneco (voor contactgegevens: zie art. 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 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 48 uur voor de geplande afspraak voor het **eerste Ketelonderhoud van het onderhoudsplan** kan je deze Overeenkomst kosteloos opzeggen, telefonisch, per e-mail of per brief gericht aan de klantendienst van Eneco (voor contactgegevens: zie art. 19). Indien je de Overeenkomst opzegt binnen 48 uur 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 klant 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 voorziene Ketelonderhoud. De Overeenkomst voor een **onderhoudsplan** wordt telkens **stilzwijgend verlengd** met desgevallend een nieuwe duur van 12 of 24 maanden.

De klant kan zich verzetten tegen deze stilzwijgende verlenging via aangetekend schrijven gericht aan de klantendienst van Eneco (voor contactgegevens: zie art. 19) uiterlijk 2 maanden voor het verstrijken van de desgevallende duur van 12 of 24 maanden. De klant kan, na de stilzwijgende verlenging, op elk ogenblik zonder opzeggingsvergoeding de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van 2 maanden. Indien op het moment van opzegging het in het onderhoudsplan voorziene 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 EUR 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 voorziene 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 zonder opgave van redenen de Overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 kalenderdagen na de dag van sluiting van de Overeenkomst.
- b) Ingeval de Overeenkomst met een consument tot stand is gekomen via verkoop of afstand, bevestigt Eneco schriftelijk of via een andere Duurzame drager de Overeenkomst aan de consument. De Overeenkomst is bindend na de schriftelijke bevestiging van de consument en na afloop van een herroepingstermijn van 14 kalenderdagen na de schriftelijke bevestiging of bevestiging via een andere duurzame drager van de consument.
- c) Ingeval de Overeenkomst met een consument tot stand is gekomen buiten de verkooppunten van Eneco, bevestigt Eneco schriftelijk of, indien de consument hier mee instemt, via een andere duurzame drager de Overeenkomst aan de consument. De Overeenkomst is bindend na afloop van een herroepingstermijn van 14 kalenderdagen na ontvangst van de bevestiging van Eneco. Zonder afbreuk te doen aan het voorgaande kan de consument steeds om een kopie van de Overeenkomst vragen.
- d) Ingeval de consument zijn herroepingsrecht wenst uit te oefenen, dient de consument via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax 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 art. 19). Hij kan hiervoor gebruik maken van het modelformulier voor herroeping maar is hiertoe niet verplicht. Het modelformulier voor herroeping is beschikbaar op eneco.be of op eenvoudig verzoek verkrijgbaar bij Eneco.
- e) Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om de mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.
- f) Als de consument de Overeenkomst herroept, ontvangt hij alle betalingen die hij tot op dat moment heeft gedaan, onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat Eneco op de hoogte is gesteld van zijn beslissing de Overeenkomst te herroepen, van Eneco terug. Eneco betaalt de consument terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee hij de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de consument anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zal de consument voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 10. Tarieven en betalingen

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 maandelijke bijdragen via 3-maandelijks voorafbetalingen aangerekend aan de klant. Geniet je van het tarief als "Eneco klant voor aardgas en/of elektriciteit", dan geldt dit zolang je op basis van een leveringsovereenkomst voor aardgas en/of elektriciteit gesloten met Eneco actief beleverd wordt door Eneco op hetzelfde leveringsadres. Zodra je niet meer aan deze voorwaarde voldoet, zal je, met ingang vanaf de eerstvolgende 3-maandelijks voorafbetaling het tarief voor "niet-Eneco klant voor aardgas en/of elektriciteit" worden aangerekend. Sluit je tijdens de duurtijd van de huidige Overeenkomst eveneens een leveringsovereenkomst voor aardgas en/of elektriciteit af met Eneco op hetzelfde leveringsadres, dan geniet je vanaf jouw eerstvolgende factuur voor de 3-maandelijks voorafbetaling voor jouw onderhoudsplan na de datum van start van de levering voor aardgas en/of elektriciteit door Eneco van het voordeeltarief "Eneco klant voor aardgas en/of elektriciteit".

10.2. btw-tarief

Het verlaagde btw-tarief van 6% is van toepassing indien het pand waarin de CV-Ketel zich bevindt minstens 10 jaar in gebruik is en hoofdzakelijk of uitsluitend dient als privéwoning. Is de woning minder dan 10 jaar in gebruik of dient het overwegend voor professioneel gebruik, dan geldt het basistarief van 21%. Het ogenblik van ondertekening van jouw onderhoudsplan bepaalt welk btw-percentages van toepassing is voor de eerste contractperiode. Is jouw woning of gebouw op dat ogenblik minder dan 10 jaar in gebruik, dan betaal je 21% btw op alle bedragen betaalbaar in de eerste contractperiode van 12 of 24 maanden. Dit btw-percentages blijft van toepassing voor elke volgende contractperiode, tot op het ogenblik dat jouw woning of gebouw meer dan 10 jaar in gebruik is en je ons een attest bezorgt waarin je verklaart dat je in aanmerking komt voor het verlaagde btw-tarief. Het verlaagde btw-tarief wordt vervolgens toegepast vanaf de volgende contractperiode na ontvangst van jouw attest. Ben je professionele klant bij Eneco en heb je een btw-nummer, 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. Heb je geen btw-nummer, dan rekenen wij 21% btw aan op onze facturen.

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 je om het **volgende Ketelonderhoud inbegrepen in het onderhoudsplan** in te plannen. Je kan betalen via domiciliëring, overschrijving of met behulp van jouw kredietkaart. De facturen moeten worden betaald binnen de 15 dagen nadat ze door Eneco zijn verstuurd. Indien de Klant zijn facturen niet tijdig volledig betaald heeft, is hij van rechtswege en zonder ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het openstaande saldo, met een minimum van 25 EUR, verschuldigd aan Eneco. Tevens zullen interesten tegen de wettelijke voet van rechtswege en zonder ingebrekestelling verschuldigd zijn op de openstaande verschuldigde bedragen. In het geval een factuur niet tijdig betaald wordt, stuurt Eneco een aanmaning. Eneco kan hiervoor een bedrag aanrekenen van 8 EUR bij een totaal openstaand bedrag kleiner of gelijk aan 30 EUR en 15 EUR bij een totaal openstaand bedrag groter dan 30 EUR. Voor klein-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-maandelijkse 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 Tariefwijziging

Eneco behoudt zich het recht voor om de tarieven aan te passen in functie van wijzigingen in wettelijke verplichtingen of andere elementen die een substantieel effect hebben op de tarieven (frequentie, inhoud van het onderhoud, ...). Nieuwe tarieven zullen echter pas toegepast kunnen worden op jouw Overeenkomst vanaf de eerstvolgende hernieuwingsdatum van die Overeenkomst. Zulke tariefwijziging, andere dan een louter indexering, zal je minstens 3 maanden voor de hernieuwingsdatum meegedeeld worden. Indien je niet akkoord gaat met de wijzigingen, kan je de Overeenkomst kosteloos opzeggen tot uiterlijk 2 maanden voor de hernieuwingsdatum. Als mededeling geldt onder meer de melding per brief, op de factuur, per e-mail, enz. Indien je de Overeenkomst niet uitdrukkelijk opzegt mits inachtnaam van de in huidig artikel 10.4.2 beschreven voorwaarden, wordt je geacht te hebben ingestemd met de nieuwe tarieven, die zullen ingaan op het door Eneco aangegeven tijdstip.

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 vervanging kan een invloed hebben op de frequentie van het onderhoud en de door jou te betalen tarieven.
- 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 werkbonn 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 deze Overeenkomst 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 kan je jouw Overeenkomst voor een onderhoudsplan niet overzetten naar jouw nieuwe woning, noch kan deze worden overgenomen door de nieuwe bewoner van de woning. Jouw Overeenkomst wordt automatisch beëindigd op de verhuisdatum. In dat geval zijn de bepalingen uit Artikel 9.2, alinea 3 of 5 (in geval je particulier bent) of Artikel 9.2, alinea 6 (in geval je professionele klant bent) van toepassing.

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

Eneco is aansprakelijk in geval van grove of opzettelijke fout. Behoudens in geval van overlijden of lichamelijk letsel dat rechtstreeks het gevolg is van een grove of opzettelijke fout of van niet-uitvoering van haar voornaamste verplichtingen, is Eneco in geval van aansprakelijkheid enkel gehouden het geleverde onderhoud correct uit te voeren. Eneco is in geen geval, zelfs niet in geval van zware fout, gehouden tot vergoeding van immateriële of indirecte schade, zoals, maar niet beperkt tot, verlies voor productie of gegevens, gederfde winst, gemiste besparingen of verlies aan afschrijvingen, schade aan de goede naam, enz. Eneco is 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, is AXA Assistance hiervoor verantwoordelijk. Op straffe van verval moet de Klant elke aanspraak schriftelijk meedelen, aan AXA Assistance, Quality, Louizalaan 166, 1050 Brussel of customer.care.bn1@axa-assistance.com, binnen 7 kalenderdagen na de datum waarop het schadegeval zich heeft voorgedaan dan wel na de datum waarop hij de schade redelijkerwijze kon vaststellen. 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. De Klant (consument) moet in dat geval AXA Assistance binnen de twee maanden vanaf de dag waarop de Klant (consument) het gebrek heeft vastgesteld, of de hoogte brengen via e-mail customer.care.bn1@axa-assistance.com of per brief aan AXA Assistance, Quality, Louizalaan 166, 1050 Brussel.

Artikel 15. Klanttevredenheid

Heb je vragen of opmerkingen met betrekking tot deze Overeenkomst, bijvoorbeeld naar aanleiding van een verhuis, opzegging of contractvernieuwing, dan kan je contact opnemen met de klantendienst van Eneco per telefoon of per e-mail (voor contactgegevens: zie art. 19).

Heb je vragen of opmerkingen met betrekking tot de **planning of uitvoering van het onderhoud**, dan dien je contact op te nemen met de dienst Eneco Ketelonderhoud:

- **per telefoon:** 015 25 66 66
- **per e-mail:** maintenance@eneco.be

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, uitsluitingen, boycot, vandalisme, lock-out, of omstandigheden waarbij een groot aantal klanten tegelijk behoefte heeft aan herstellingen of waardoor het verkeer ernstig gehinderd wordt, en Eneco mogelijk niet of slechts met vertraging een Technicus kan 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 hierdoor de garanties voor jou niet geringer worden. De Klant kan zijn Overeenkomst in geen geval overdragen.

Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

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

Artikel 19: Contactgegevens Eneco klantendienst

Particuliere klanten:

- **Telefoon:** 015 25 66 66
- **Fax:** 015 40 41 49
- **E-mail:** welcome@eneco.be
- **Brief:** Eneco Belgium nv, Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen
- **Website :** eneco.be/nl/contact

Professionele klanten:

- **Telefoon:** 015 25 66 88
- **E-mail:** welcome@eneco.be
- **Brief:** Eneco Belgium nv, Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen
- **Website :** eneco.be/nl/contact