Algemene Voorwaarden "Luminus Ketel Onderhoud" (V01082021)

1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op, en maken deel uit van, de overeenkomst "Luminus Ketel Onderhoud" (hierna: de "Overeenkomst") tussen u en Luminus nv, met maatschappelijke zetel te Koning Albert II laan 7, 1210 Brussel – RPR Brussel – BE 0471.811.661 (hierna: "Luminus", "ons", "onze" of "wij").

Bij vragen of opmerkingen over deze Overeenkomst kan U ons bereiken op **02 213 80 00** of **homesolutions@luminus.be**

2. Voorwerp Overeenkomst

De Overeenkomst is een abonnement in het kader waarvan Luminus u de volgende diensten levert met betrekking tot uw centrale verwarmingsketel op gas of op stookolie ("CV ketel") en aanhorigheden:

- Het periodiek onderhoud van uw CV ketel;
- De terbeschikkingstelling van een kosteloos telefoonnummer waarop u 24u/24 en 7 dagen/7 terecht kan om een technicus te bestellen voor herstellingen aan uw CV ketel en aanhorende Vaste Binneninstallatie voor verwarming (waaronder uitsluitend wordt verstaan: boiler voor de productie van warm water, het expansievat, het overstortventiel, de vulkraan, de radiatorkra(a)n(en), de thermostaat, de koud en warmwateraansluiting incl. de inlaatcombinatie, de cv aansluitingen, de afsluiter, verdeler, drukmeter etc. voor zover aanwezig en voor zover deze deel uitmaken van het centrale verwarmingssysteem, met uitsluiting evenwel van zonneboilers (en collectoren) en warmtepomp(boilers) en stadsverwarmingsunits) ("24/7 servicenummer").

3. Onderhoud

Luminus voert het onderhoud van uw CV ketel uit onder de hierna vermelde voorwaarden:

3.1. Voorwaarden CV ketel: Het onderhoud wordt enkel uitgevoerd voor zover de CV ketel voldoet aan en geplaatst werd conform de toepasselijke technische en/of reglementaire normen, en geen gevaar vormt voor de veiligheid van de technicus.

Volgende CV ketels worden expliciet uitgesloten:

- CV ketels die een vermogen hebben van > 70 kW;
- CV ketels waarvoor geen onderdelen voorradig zijn en deze niet onder normale voorwaarden en binnen een redelijke termijn kunnen worden verkregen;
- CV ketels die niet regelmatig onderhouden zijn en/of in slechte staat zijn.

  Tijdens het eerste onderhoud zal er een inspectie plaatsvinden van uw CV ketel om te beoordelen of dezevoldoet aan de voorwaarden van deze Overeenkomst.

  Indien uw CV ketel niet voldoet, kan de technicus een bestek opmaken voor het herstel ervan. Het staat u vrij om al dan niet in te gaan op dit aanbod. Indien u de CV ketel evenwel niet wenst te laten herstellen, behoudt Luminus zich het recht voor om de Overeenkomst te beëindigen zonder opzegtermijn. Hetzelfde geldt indien bij volgende onderhoudenzou blijken dat uw CV ketel niet meer voldoet aan de voorwaarden voor het uitvoeren van een onderhoud.

3.2. Inhoud onderhoud: Het onderhoud dekt minimaal wat opdatum van deze Overeenkomst is voorzien als periodiek onderhoud in de regionale wetgeving, met uitsluiting van het vegen van de schoorsteen en eventuele bijkomende audits die worden opgelegd door die wetgeving. Deze bijkomende prestaties kunnen op aanvraag en indien mogelijk worden geleverd en dienen afzonderlijk te worden betaald aan de technicus, aan de dan geldende tarieven van de technicus.

Alle andere bijkomende diensten of producten (zoals vervangingsonderdelen) die tijdens of naar aanleiding van het onderhoud worden geleverd, zijn niet begrepen in het onderhoud, en dienen afzonderlijk te worden betaald aan de technicus, aan de dan geldende tarieven van de technicus.

Als na het onderhoud uit het onderhouds- en/of verbrandingsattest blijkt dat de CV ketel niet in goed en veilige staat van werking verkeert, of dat herstellingen aan de CV ketel noodzakelijk zijn, dan heeft u als gebruiker en/of eigenaar de plicht om dit onderhoud te betalen en om de CV ketel binnen de wettelijke termijn in orde te brengen en om hiervan het bewijs te leveren. Dit bewijs bestaat uit een nieuw attest. Dit nieuwe attest maakt geen onderdeel uit van deze overeenkomst en dient afzonderlijk te worden betaald aan de technicus aan de dan geldende tarieven van de technicus.

3.3. Frequentie onderhoud: Het onderhoud zal om het jaar worden uitgevoerd indien u een CV ketel op stookolie heeft of om de twee jaar indien u een CV ketel op aardgas heeft.

3.4. Tijdstip uitvoering onderhoud: Het onderhoud wordt enkel uitgevoerd op werkdagen tijdens de normale kantooruren. Het onderhoud wordt in samenspraak met u ingepland.

Het 1ste onderhoud zal ten vroegste 14 dagen na het sluiten van de Overeenkomst worden uitgevoerd.

Voor de volgende onderhouden zal Luminus voorafgaandelijk contact met u opnemen voor het maken van een nieuwe onderhoudsafspraak.

Behoudens annulatie uiterlijk 48 uvoor het afgesproken tijdstip wordt u verwacht aanwezig te zijn op het afgesproken tijdstip. Indien u afwezig bent houdt Luminus zich het recht voor om een forfaitaire schadevergoeding van €95 (zonder BTW) aan te rekenen. Indien Luminus reeds sommen heeft ontvangen voor het betrokken onderhoud, dan heeft zij het recht om dit bedrag af te houden van deze reeds ontvangen sommen. Indien Luminus zelf afwezig is op een afspraak, heeft u, behoudens overmacht in hoofde van Luminus, of tenzij Luminus u op de hoogte heeft gebracht van een onvoorziene vertraging, eveneens recht op een forfaitaire schadevergoeding van €95 (zonder BTW).

4. Terbeschikkingstelling 24/7 servicenummer: Indien uw CV ketel en/of Vaste Binneninstallatie defect is, kan u kosteloos het 24/7 servicenummer van Luminus bellen om een technicus te vinden om dit defect, tegen betaling, te herstellen.

Kenmerken:

- Telefonische bereikbaarheid 24u/24,7d/7;
- Indien uvóór 10 ubelt, kan Luminus ervoorzorgen dat een technicus die dag nog bij u langskomt (behalve op zon- en feestdagen), tenzij u een latertijdstip verkiest;
- Herstellingen worden aangerekend aan de op dat ogenblik geldende verplaatsingskosten, tarieven en uurlonen van de betrokken technicus. De herstellingen dienen contant of met bancontact te worden betaald aan de technicus, voor de uitvoering. Wij informeren u in dit opzicht dat u niet beschikt over een herroepingsrecht voor dringende herstellingen waarvoor u de interventie van een technicus heeft gevraagd.

5. Tarieven en betalingen

5.1. Tarieven incl. BTW:

CV ketel op aardgas (onderhoudscyclus om de twee jaar)	**6% BTW**	**21% BTW**	**BTW VERLEGD (btw-plichtigen)**
	€6,5/maand (of €156 per onderhoudscyclus)	€7,42/maand (of €178,08 per onderhoudscyclus)	€6,13/maand (of €147,17 per onderhoudscyclus)

CV ketel op stookolie (onderhoudscyclus om het jaar)	**6% BTW**	**21% BTW**	**BTW VERLEGD (btw-plichtigen)**
	€16,5/maand (of €198 per onderhoudscyclus)	€18,84/maand (of €226,08 per onderhoudscyclus)	€15,57/maand (of €186,84 per onderhoudscyclus)

De BTW bedraagt 6% indien u eigenaar, vruchtgebruiker of huurder bent van het gebouw waar de CV ketel staat, en dat gebouw reeds meer dan 10 jaar in gebruik genomen is en hoofdzakelijk gebruikt wordt als privéwoning. In alle andere gevallen bedraagt de BTW 21%. Het regime btw-verlegd is van toepassing indien u een btw-belastingplichtige bent die gehouden is tot het indienen van periodieke btw-aangiften of indien u een niet in België gevestigde btw-belastingplichtige bent die een individueel aansprakelijk vertegenwoordiger heeft laten erkennen.

De opgegeven tarieven gelden voor het onderhoud van één CV ketel. Zij omvatten de toegang tot een 24/7 servicenummer voor herstellingen en het onderhoud zelf.

5.2. Betalingen: De vergoeding van de onderhouden betaalt u vooraf maandelijks via domiciliëring.

U dient voor de uitvoering van het onderhoud aan de technicus het eventuele nog verschuldigde bedrag te betalen, zijnde het verschil tussen de reeds betaalde voorschotbedragen en het totale verschuldigde bedrag.

Indien u voor de uitvoering van een onderhoud nog een betaling moet verrichten aan de technicus, en u niet contant of elektronisch kan betalen, zal de technicus u verzoeken om een éénmalig domiciliëringsmandaat te ondertekenen. Wij houden ons in dat geval het recht voor om de attesten met betrekking tot het onderhoud bij te houden tot dat wij betaling hebben ontvangen.

Luminus mag administratieve kosten aanrekenen voor het toezenden van extra facturen, duplicaten, brieven indien u laattijdige betaling of indien een opdracht tot domiciliëring door de financiële instellingen wordt geweigerd. De kostprijs voor een ingebrekestelling bedraagt €15 (zonder btw).

Bij niet betaling of indien een opdracht tot domiciliëring door de financiële instellingen wordt geweigerd hebben wij het recht om het contract te beëindigen. In voorkomend geval bent u van rechtswege en zonder ingebrekestelling of herinnering gehouden tot betaling van verwijlinteresten aan de wettelijke interestvoet, te rekenen vanaf de vervaldag, op elk onbetaald gelaten bedrag tot de datum van volledige betaling. Indien u geen consument bent, bent u bij niet-betaling op de vervaldag bovendien van rechtswege en zonder ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding van 10 % verschuldigd op elk onbetaald gelaten bedrag, met een minimum van €40 (zonder btw).

U heeft recht op verwijlinteresten aan de wettelijke interestvoet indien wij een betaling aan u verschuldigd zijn. Deze interesten beginnen te lopen de dag na de dag waarop wij de betaling hadden moeten uitvoeren. Tevens zijn dan de kosten van uw ingebrekestellingen (€15) voor onze rekening.

5.3. Indexatie: De tarieven kunnen op de verjaardag van de Overeenkomst door Luminus worden geïndexeerd in toepassing van de volgende formule:

Nieuwe vergoeding = oude vergoeding 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 vergoeding voorafgaat.

Indien de wetgever een indexatie in functie van de index van consumptieprijzen zou toelaten, gaat u akkoord dat wij desgevallend de indexering op basis van de index van consumptieprijzen toepassen volgens de daartoe wettelijk voorziene formule.

5.4. Aanpassing tarieven: Luminus behoudt zich het recht voor om (anders dan een loutere indexering) 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,..).

Wij zullen u desgevallend de gewijzigde voorwaarden minstens 3 maanden voor de inwerkingtreding meedelen zodat u de Overeenkomst kosteloos kan opzeggen indien u niet akkoord gaat met de wijzigingen. Als mededeling geldt onder meer de melding per brief, op de factuur, per e-mail, in onze publicaties. Indien u de Overeenkomst niet opzegt, wordt u geacht te hebben ingestemd met de nieuwe tarieven.

6. Uw verplichtingen

U dient:

- Luminus te informeren over de belangrijkste kenmerken van uw CV ketel, alsook van elke latere wijziging, waaronder een verhuis of vervanging van uw CV ketel. Dergelijk e verhuis of vervanging kan een invloed hebben op de frequentie van het onderhoud en de door u te betalen tarieven die voor uw nieuwe CV ketel gelden;
- de maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn voor de normale werking van de CV ketel, zoals schoorsteenreiniging en het verwijderen van verbrandegassen en er voor te zorgen dat de CV ketel ten allen tijde voldoet aan de voorwaarden van artikel 3.1;
- het interventierapport te ondertekenen dat door de technicus wordt opgesteld na interventie, ook indien daarin wordt vastgesteld dat uw CV ketel niet voldoet aan de voorwaarden van deze Overeenkomst;
- gevolg te geven aan onze uitnodigingen om een afspraak te maken voor het onderhoud van uw CV ketel;
- aanwezig te zijn op de gemaakte afspraak en onze technicus daarbij toegang te verschaffen tot de CV ketel om het onderhoud en/of de herstellingen te kunnen uitvoeren;
- enig verschuldigd bedrag tijdig te betalen.

De niet-naleving door u van deze verplichtingen kan tot gevolg hebben dat een onderhoud of herstel niet of niet tijdig kan worden uitgevoerd. U erkent en aanvaardt dat Luminus in dat geval niet aansprakelijk is voor de eventuele gevolgen daarvan, en meer in het bijzonder voor het eventuele niet respecteren van de wettelijk onderhoudscyclus van uw CV ketel. U zal Luminus in dit opzicht vrijwaren van eventuele aanspraken van derden.

7. Duur en beëindiging van Overeenkomst

De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur, en treedt in werking op de dag van afsluiting ervan. Zowel u als wij mogen deze Overeenkomst beëindigen met een schriftelijke opzegtermijn van 1 maand. Indien, volgens de frequentie van het onderhoud van uw CV ketel, een onderhoud is voorzien tijdens de opzegtermijn, zal deze nog worden uitgevoerd.

In alle gevallen waarin de Overeenkomst een einde neemt dient u, op straffe van verval, binnen een termijn van 3 maanden Luminus teruggave te vragen van de bedragen die u reeds heeft betaald voor een toekomstig onderhoud dat niet kan plaatsvinden omwille van het einde van de Overeenkomst, verminderd met €60 (inclusief btw) ter vergoeding van de administratiekosten van Luminus en het feit dat u tot dan toegang had tot het 24/7 servicenummer van Luminus. Indien u geen maandelijkse bedragen betaalde, houdt Luminus zich het recht voor om een bedrag van €60 (inclusief btw) te factureren ter vergoeding van de administratiekosten van Luminus en het feit dat u tot dan toegang had tot het 24/7 servicenummer van Luminus. Indien u nog vergoedingen verschuldigd bent aan Luminus, is ook Luminus, op straffe van verval, verplicht teruggave te vragen binnen de 3 maanden na beëindiging van de Overeenkomst (zonder dat zij binnen die termijn ook effectief gerechtelijke stappen moet nemen).

8. Niet-uitvoering onderhoud

In alle gevallen waarin een onderhoud niet kan worden uitgevoerd omwille van het niet voldoen aan de voorwaarden in art. 3.1 of het niet naleven van de verplichtingen in art. 6 of omdat wij u niet kunnen bereiken omdat u heeft nagelaten een wijziging van contactgegevens te melden, of omdat u afwezig bent op geplande afspraak overeenkomstig artikel 3.4, heeft Luminus het recht om een bedrag van €95 (zonder btw) aan te rekenen en om de Overeenkomst te beëindigen conform artikel 7.

9. Bescherming persoonlijke levenssfeer

9.1. Als verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens, verwerken wij uw persoonsgegevens steeds in overeenstemming met de toepasselijke privacyregelgeving. Wij verwerken uw persoonsgegevens voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in ons privacybeleid zoals vermeld op onze website www.luminus.be onder de rubriek "Disclaimer en Privacy Policy" (het **Privacybeleid**).

9.2. Voor meer informatie omtrent onze dataretentietermijn, profilering, geautomatiseerde besluitvorming en gegevensoverdracht van uw persoonsgegevens aan onze filialen en derden verwijzen wij u naar ons Privacybeleid.

9.3. U heeft het recht zich te verzetten tegen bepaalde verwerkingen vermeld in ons Privacybeleid (zoals bijvoorbeeld het verschaffen van informatie aan u voor promotiedoeleinden) door een e-mail te sturen naar onze commerciële dienst (homesolutions@luminus.be) waarin u aangeeft tegen welke verwerking u zich wenst te verzetten.

9.4 U heeft een recht van inzage, mededeling, verbetering, wissing (vergetelheid) en gegevensover- draagbaarheid alsook het recht beperking van de verwerking te verkrijgen in bepaalde gevallen beschreven in ons Privacybeleid. Daartoe volstaat het onze commerciële dienst aan te schrijven per email naar homesolutions@luminus.be], vergezeld van een kopie van uw identiteitskaart.

10. Aansprakelijkheid Luminus – wettelijke waarborg m.b.t. vervangingsonderdelen

Luminus is slechts aansprakelijk in geval van niet-uitvoering van de voornaamste verbintenissen van deze Overeenkomst (behoudens overmacht) of in geval van grove of opzettelijke fout. Behoudens in geval van overlijden of lichamelijk letsel is Luminus in geval van aansprakelijkheid enkel gehoudentot degratisvervangingvanhetgeleverdeonderhoud.

Luminus is in geen geval aansprakelijk indien het onderhoud niet kan worden uitgevoerd omdat u afwezig bent bij een geplande afspraak, u de Overeenkomst stopzet zonder tekortkoming van Luminus en/of uw CV ketel niet voldoet aan de voorwaarden.

Na de uitvoering van het onderhoud waarbij uw CV ketel volledig conform werd verklaard, beschikt u over een termijn van 30 dagen gedurende dewelke elk defect dat veroorzaakt werd door het uitgevoerde onderhoud zal hersteld worden zonder dat enige vergoeding verschuldigd is.

Indien u vervangingsonderdelen of andere goederen werden geleverd, zijn deze gewaarborgd volgens de wettelijke waarborg van conformiteit.

11. Klantentevredenheid

Ingeval van klachten met betrekking tot de uitvoering van deze Overeenkomst, kan u zich richten tot het departement Kwaliteit van Luminus: PB 48000, 1000 Brussel 1.

12. Overmacht

Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld door u indien wij onze verplichtingen onder deze Overeenkomst niet of slechts laattijdig kunnen nakomen wegens overmacht.

Onder overmacht dient te worden verstaan: elke gebeurtenis onafhankelijk van onze wil waarover wij redelijkerwijze geen controle hebben, waaronder, maar niet beperkt tot, natuurrampen of klimatologische omstandigheden waardoor een groot aantal klanten behoefte heeft aan herstellingen, en Luminus mogelijk niet of slechts met vertraging een technicus kan sturen voor herstellingen aan uw CV ketel of Vaste Binneninstallatie voor verwarming.

13. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

De Overeenkomst tussen u en Luminus (inclusief deze Algemene Voorwaarden) worden beheerst door en geïnterpreteerd naar 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 uw woonplaats indien u een natuurlijke persoon bent.

14. Overdracht

Luminus kan haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder uw toestemming mits hierdoor de garanties voor u niet geringer worden.