

ALGEMENE VOORWAARDEN

KETEL ONDERHOUD

Versie Comfy 25022020

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

Overeenkomstig de bepalingen van deze algemene voorwaarden levert Luminus u de volgende diensten met betrekking tot uw centrale verwarmingsketel op gas ("CV ketel") en aanhorigheden:

- Eén (1) 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 ("24/7 servicenummer").

Voor de doeleinden van deze algemene voorwaarden, worden de begrippen "CV ketel" en "Vaste Binneninstallatie" gedefinieerd als volgt:

- **"CV ketel"**: een centrale verwarmingsketel op gas die beantwoordt aan de voorwaarden van artikel 3.1;
- **"Vaste Binneninstallatie"**: 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).

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:

- 3.1.1.** CV ketels die een vermogen hebben van > 70 kW;
- 3.1.2.** CV ketels waarvoor geen onderdelen voorradig zijn en deze niet onder normale voorwaarden en binnen een redelijke termijn kunnen worden verkregen;
- 3.1.3.** CV ketels die niet regelmatig onderhouden zijn en/of in slechte staat of defect zijn. Tijdens het onderhoud zal er een inspectie plaatsvinden van uw CV ketel om te beoordelen of deze voldoet aan de voorwaarden van deze Overeenkomst.

Indien uw CV ketel valt onder uitsluiting 3.1.1 of 3.1.2 dan heeft u recht op terugbetaling van de reeds betaalde vergoeding.

Indien uw CV ketel valt onder uitsluiting 3.1.3, kan de technicus, op uw vraag, een bestek opmaken voor het herstel ervan. U heeft echter geen recht op terugbetaling van de reeds betaalde vergoeding.

Indien het onderhoud niet kan worden uitgevoerd omdat de CV ketel niet voldoet aan en/of niet geplaatst werd conform de toepasselijke

technische en/of reglementaire normen, en/of een gevaar vormt voor de veiligheid van de technicus, dan heeft u geen recht op terugbetaling van de reeds betaalde vergoeding.

Indien u niet beschikt over een CV ketel op gas maar over een ander type verwarmingstoestel (bv: individuele gas-, kolen- of stookoliekachels, gas -, elektrische- of zonneboilers, warmtepomp(boilers), elektrische verwarming, pelletketel, micro-wkk, warmtenet, ...) heeft u geen recht op terugbetaling van de reeds betaalde vergoeding.

3.2. Inhoud onderhoud: Het onderhoud dekt minimaal wat op datum van deze Overeenkomst is voorzien als onderhoud in de regionale wetgeving, met uitsluiting van eventuele bijkomende audits die worden opgelegd door de wetgeving. Dergelijke audits kunnen eventueel door u worden geboekt via het 24/7 servicenummer maar dienen afzonderlijk te worden betaald, aan de dan toepasselijke tarieven.

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 goede 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.

3.3. Tijdstip uitvoering onderhoud: Het onderhoud wordt in samenspraak met u ingepland. Het onderhoud zal ten vroegste 21 dagen na het sluiten van de Overeenkomst worden uitgevoerd. Het onderhoud wordt enkel uitgevoerd op werkdagen tijdens de normale kantooruren.

Behoudens annulering uiterlijk 48u voor het afgesproken tijdstip via het in artikel 1 vermelde nummer, wordt u verwacht aanwezig te zijn op het afgesproken tijdstip. Indien u afwezig bent op het moment van de afspraak beschouwt Luminus het onderhoud overeenkomstig deze Overeenkomst als uitgevoerd. U heeft in dat geval geen recht op terugbetaling van de reeds betaalde bedragen of op een nieuwe afspraak in het kader van deze Overeenkomst. Indien Luminus zelf afwezig is op een afspraak, zullen wij contact met u opnemen om een nieuw tijdstip af te spreken voor de uitvoering van het onderhoud.

4. TARIEVEN EN BETALINGEN

4.1. Tarieven incl. BTW: De van toepassing zijnde vergoeding inclusief BTW wordt vermeld in de Overeenkomst. De in deze vergoeding begrepen 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 vermelde tarieven zijn van toepassing op het onderhoud van één enkele CV-ketel. Luminus behoudt zich het recht voor om haar tarieven voor onderhoud van CV ketels aan te passen.

4.2. Betalingen en totstandkoming van de

Overeenkomst: De vergoeding van het onderhoud dient volledig op voorhand betaald te worden (voorafbetaling) als deel van het online bestelling proces. De Overeenkomst komt slechts definitief tot stand na ontvangst van het voormelde bedrag op onze rekening. Indien na 7 dagen geen betaling is geregistreerd, wordt uw bestelling automatisch geannuleerd.

5. UW VERPLICHTINGEN

- U dient:
- Luminus te informeren over de belangrijkste kenmerken van uw CV ketel, alsook de adresgegevens van de woning waar uw CV ketel geïnstalleerd is. Indien u verhuist of uw CV ketel vervangt na de bestelling van het onderhoud, dient u ons hiervan te informeren;
- de maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn voor de normale werking van de CV ketel, zoals schoorsteenreiniging en het verwijderen van verbrande gassen 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;
- aanwezig te zijn op de gemaakte afspraak en onze technicus daarbij toegang te verschaffen tot de CV ketel om het onderhoud te kunnen uitvoeren;

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

6. DUUR EN BEÏNDIGING VAN OVEREENKOMST

De Overeenkomst wordt aangegaan voor de uitvoering van één enkel onderhoud van de CV ketel en treedt in werking op het moment van ontvangst van betaling van de vergoeding overeenkomstig artikel 4.2.

7. HERROEPINGSRECHT

Particuliere klanten (consumenten) hebben het recht om af te zien van deze Overeenkomst, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief, en dit binnen een herroepingstermijn die verstrijkt 14 kalenderdagen na de dag die volgt op de bevestiging van de Overeenkomst. Om dit herroepingsrecht uit te oefenen, moet u via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld per post, fax of e-mail) Luminus op de hoogte stellen van deze beslissing (Luminus, Markiesstraat 1, 1000 Brussel, homesolutions@luminus.be, fax 078/150 211). U kunt hiervoor gebruik maken van het modelformulier voor herroeping dat u tevens kan downloaden via de website www.luminus.be.

8. NIET-UITVOERING ONDERHOUD

In alle gevallen waarin een onderhoud niet kan worden uitgevoerd conform artikel 3.1 of 5 of omdat wij u niet kunnen bereiken omdat u heeft nagelaten een wijziging van contactgegevens te melden, of omdat u afwezig bent op de geplande afspraak overeenkomstig artikel 3.3, de uitvoering van het onderhoud en bijgevolg deze Overeenkomst als uitgevoerd beschouwd worden waarbij U geen recht heeft op enige terugbetaling van het reeds betaalde bedrag.

9. BESCHERMING PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

9.1. Als verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens, verwerken wij uw persoonsgegevens steeds in overeenstemming met de toepasselijke privacyregulering. 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 dataretentietijd, 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 contact op te nemen met onze commerciële dienst.

9.4. U heeft een recht van inzage, mededeling, verbetering, wissing (vergetelheid) en gegevensoverdraagbaarheid alsook het recht beperking van de verwerking te verkrijgen in bepaalde gevallen beschreven in ons Privacybeleid. Daartoe volstaat het contact op te nemen met onze commerciële dienst, 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 gehouden tot de gratis vervanging van het geleverde onderhoud.

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.

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 het onderhoud van uw CV ketel.

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.