

Contractuele Voorwaarden ENGIE Heating Repair (versie 202503)

1. Definities

Consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

Dringende herstelling: herstelling van een defect aan een verwarmingsinstallatie waardoor er geen verwarming noch warm water beschikbaar is in de woning, alsook de aanwezigheid van een gasgeur of een continue waterlek aan de Installatie, in die mate dat de levenskwaliteit en het comfort negatief beïnvloed worden.

Home Maintenance klant: klant die met ENGIE een contract heeft afgesloten voor de Home Maintenance dienst.

Home Services lijn: nummer 078 35 33 34 (zonaal tarief, mogelijk niet inbegrepen in een all-in telefoonabonnement).

Installatie: alle uitrusting in de woning verbonden aan uw centrale verwarmingsinstallatie (vaste binneninstallaties voor verwarming) op aardgas of stookolie of individuele aardgaskachels, of uw vaste installatie voor de bereiding van sanitair warm water, direct verbonden aan uw centrale verwarmingsinstallatie.

Installatieadres: de door u opgegeven woning, gelegen in België, waar de Dringende herstelling van de Installatie moet worden uitgevoerd.

Interventie: de verplaatsing van een techniek naar een interventieadres en uitvoering van een onderhoud of herstelling op datzelfde adres binnen de werkuren vanaf 8u00 tot 16u30 op werkdagen.

Ketel vervanging klant: klant die via ENGIE zijn oude verwarmingsketel heeft laten vervangen door een nieuwe.

Ontvangstdag/Ontvangst: de derde werkdag na de verzending van het document. Een werkdag is elke dag van de week met uitzondering van zaterdag, zondag en wettelijke feestdagen.

Spoedinterventie: de verplaatsing van een techniek naar een Installatieadres en uitvoering van een herstelling op datzelfde adres op werkdagen buiten de werkuren vanaf 16u30 tot 22u00 en tijdens het weekend en verlofdagen.

2. Voorwerp

2.1. Indien u sinds meer dan 30 dagen een Home Maintenance klant bent of indien u via ENGIE uw verwarmingsketel hebt vervangen, verbinden wij ons ertoe om, op het Installatieadres, aan uw Installatie de door u gevraagde Dringende herstellingen uit te voeren, volgens de modaliteiten bepaald in deze Contractuele Voorwaarden.

2.2. Indien u een Consument bent, hebt u, conform art. VI.53, 8° van het Wetboek van economisch recht, geen herroepingsrecht.

2.3. Uitgesloten installaties: verwarmingsketels (stookolie of gas) met een vermogen dat groter is dan 70kW, zonne-energie-uitrusting, elektrische installaties, installaties met gepulseerde lucht, koelkamer / koелеlementen, klimaatregelinginstallatie, verwarmingssystemen voor zwembad, warmtepomp, brandstoftank, steenkoolverwarmingssystemen, houtverwarmingssystemen, stadsverwarming, gashaard, gaskachels, toestellen met decentrale productie van warm water zoals een keuken- of badkamerboiler, verwarmingsketels die niet vlot of veilig toegankelijk zijn voor de techniek, verwarmingsketels die onder de garantie van de fabrikant vallen; Installatie waarvan het merk en het model niet meer vertegenwoordigd of niet meer frequent gebruikt worden of de fabrikant heeft zijn activiteiten stopgezet, op de Belgische markt en het is bijgevolg niet meer mogelijk om wisselstukken te bekomen, installatie waarvan het merk geen deel uit maakt van de lijst van ondersteunde merken die u op onze website kan terugvinden via de link www.engie.be/verwarming-merken; of Installatie die ouder is dan 25 jaar op het moment van de Dringende herstelling.

2.4. Wij behouden ons het recht voor om, in geval van twijfel over de staat van de Installatie, niet tot Dringende herstelling over te gaan,

zeker indien u geen geldige attesten kan voorleggen waaruit blijkt dat de Installatie regelmatig onderhouden werd.

3. Onze verplichtingen

3.1. Indien u sinds meer dan 30 dagen een Home maintenance klant bent of indien u via ENGIE uw ketel hebt vervangen kan u een herstelling interventie aanvragen via de Home Services lijn, 24u/24u, 7 dagen op 7. Afhankelijk van de beschikbaarheid van onze techniekers doen we er alles aan om u zo snel mogelijk te helpen en garanderen wij een interventie binnen maximum 3 werkdagen na uw aanvraag indien uw aanvraag een Dringende herstelling betreft en er nog plaats is in de planning.

3.2. Indien u buiten de werkuren, tijdens het weekend of tijdens officiële feestdagen geholpen wilt worden kan u een Spoedinterventie aanvragen mits een meerkost. De beschikbaarheid van Spoedinterventies is afhankelijk van de beschikbaarheid van onze techniekers van wacht.

3.3. De techniek zal u de tijdsvork meedelen binnen dewelke hij bij u zal aankomen.

3.4. Wij verbinden ons ertoe de prestaties te laten uitvoeren door een beroep te doen op erkende techniekers.

3.5. Indien u klachten hebt over ENGIE Heating Repair, kan u de Home Services lijn contacteren, een e-mail versturen aan home@engie.com of kan u schriftelijk een klacht indienen op het volgende adres: ENGIE, Postbus 109, 2600 Berchem.

4. Uw verplichtingen

4.1. U verbindt zich ertoe ons een duidelijke omschrijving te geven van het probleem met de Installatie waarvoor een Dringende herstelling vereist is, evenals van de belangrijkste kenmerken van uw Installatie (datum van de laatste interventie, merk, type, bouwjaar, energietype, ...). U bent zelf aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het niet overmaken van de correcte technische informatie aan ENGIE. Indien u niet in staat bent om ons deze omschrijving en kenmerken te communiceren behoudt ENGIE zich het recht voor om een interventie niet uit te voeren.

4.2. U zal ons op schriftelijke wijze informeren van de (veiligheids)risico's die verbonden zijn aan de activiteit en/of het Installatieadres alwaar de werken zullen uitgevoerd worden door ons en/of onze techniek, en dit voorafgaand aan het begin van de uitvoering van de herstelling.

4.3. U verbindt zich ertoe om de door ons gestuurde techniek toegang te verschaffen tot het Installatieadres om de interventie te kunnen uitvoeren. Na de interventie zal de techniek u een ingevulde interventiefiche ter ondertekening voorleggen. Indien wij u de mogelijkheid bieden om de interventiefiche te ondertekenen door gebruik te maken van een digitale handtekening, aangebracht op een computerscherm met een speciale pen, dan vormt het feit dat u daarvan gebruik maakt een geldig bewijs in rechte van uw aanvaarding.

4.4. Het is uw verantwoordelijkheid om uw Installatie te laten onderhouden in overeenstemming met de wettelijke termijnen.

5. Veiligheid en niet-conforme Installaties

5.1. Wij wijzen er u op dat de werkzaamheden die door ons en/of onze techniek worden uitgevoerd op het Installatieadres (veiligheids)risico's met zich kunnen meebrengen al naar gelang de soort werkzaamheden. Deze risico's zijn eigen aan de herstelling van een Installatie.

5.2. Indien de techniek vaststelt dat uw Installatie niet (meer) voldoet aan de wettelijke voorschriften en dus niet-conform is, neemt hij onmiddellijk de vereiste wettelijke maatregelen. Er bestaan 2 types niet-conforme Installaties:

- Type 1: de Installatie vertoont een niet-conformiteit die moet hersteld worden binnen de termijn zoals weergegeven op het

attest voor periodieke controle van uw Installatie. De techniek kan de herstelling desgevallend uitvoeren.

- Type 2: de Installatie vertoont een niet-conformiteit die voldoende ernstig en een onmiddellijke herstelling vereist. In dit geval zal de techniek de gastoevoer, geheel of gedeeltelijk, onmiddellijk moeten onderbreken en dit totdat het gebrek of de gebreken die een onmiddellijk gevaar betekenen zijn weggenomen. De techniek zal bovendien alle andere wettelijk verplichte maatregelen nemen. Bij dit type niet-conformiteit zijn wij niet gehouden de gevraagde Dringende herstelling uit te voeren.

Bij een niet-conformiteit type 1 wordt een gele sticker op de niet-conforme Installatie aangebracht, bij type 2 een rode sticker.

6. Prijs, facturatie en betaling

6.1. Interventies (standaard uitgevoerd vanaf 8u00 tot 16u30) worden aangerekend aan een uurtarief van 78,86€ (incl. 6% btw) of 90,02€ (incl. 21% btw). Spoedinterventies worden aangerekend aan een uurtarief van 139,17€ (incl. 6% btw) of 158,86€ (incl. 21% btw). Het eerste half uur wordt steeds integraal aangerekend. Nadien worden de interventies aangerekend per begonnen kwartier. Het van toepassing zijnde btw-tarief is 6% voor private woningen die meer dan 10 jaar in gebruik genomen zijn en 21% in de andere gevallen.

6.2. De verplaatsingskosten zijn niet in de uurtarieven begrepen en worden u aangerekend aan een vast bedrag van 71,90€ (incl. 6% btw) of 82,07€ (incl. 21% btw) per interventie. Nuttelose verplaatsingen van een techniek (bijvoorbeeld indien u niet thuis bent op het afgesproken moment) worden u eveneens gefactureerd aan voormelde bedragen. Extra verplaatsingen die nodig zijn door een foute diagnose of het ontbreken van wisselstukken worden niet gefactureerd.

6.3. Vervangonderdelen zijn niet in de prijs van de interventie begrepen en worden u gefactureerd aan de bruto catalogusprijs van de fabrikant die ze heeft geleverd. Indien op basis van de richtlijnen van de fabrikant het vervangonderdeel niet door de techniek mag geplaatst worden (bijvoorbeeld de brander), dan zal u een afspraak moeten maken met een techniek van de fabrikant om het onderdeel te laten plaatsen. Desgevallend zal voor de interventie van onze techniek de verplaatsingskosten en een kwartuurtarief aangerekend worden. De kosten van de fabrikant worden niet door ons vergoed.

6.4. U dient onze facturen binnen de 15 kalenderdagen na Ontvangst te betalen. U kan enkel betalen via overschrijving. Als u uw factuur niet tijdig betaalt sturen wij u een herinnering. Betaalt u niet tijdig na onze herinnering, dan sturen wij u een ingebrekestelling. De kosten van herinneringen en ingebrekestellingen zijn te uw laste. Bij wanbetaling kunnen wij u interesten aanrekenen, aan de wettelijke intrestvoet, vanaf de vervaldatum van de factuur. Hebt u recht op betaling van ons, ingevolge onze foutieve facturatie dan hebt u tevens recht op de betaling van interesten aan de wettelijke intrestvoet. De kosten van uw herinneringsbrieven en ingebrekestelling zijn in dit geval te uw laste.

7. Waarborg

Wij waarborgen de vervangonderdelen volgens de modaliteiten bepaald door de fabrikant die de onderdelen heeft geleverd. Indien u een Consument bent doen de bepalingen van dit artikel of het even welke andere contractuele voorwaarde geen afbreuk aan uw wettelijke rechten volgens de wetgeving op de verkoop van gebruiksgoederen in de artikelen 1649bis tot 1649octies van het oud Burgerlijk Wetboek.

8. Bescherming van uw persoonsgegevens

8.1. ENGIE is de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Door aanvaarding van deze Contractuele Voorwaarden, geeft u aan kennis te hebben genomen van het Privacybeleid van ENGIE, dat u kan terugvinden via de link www.engie.be/nl/privacybeleid en dat samengevat is in dit artikel, en dit Privacybeleid te hebben aanvaard. In geval van tegenstrijdigheid tussen dit artikel en het Privacybeleid, heeft dit laatste voorrang. Voor elke vraag aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens kan u ons contacteren via data.protection.be@engie.com of via post, ENGIE Belgium Data Protection Simón Bolívarlaan 36, B-1000 Brussel. Klantenvragen over facturatie, verhuis, betalingen en dergelijke kunnen niet via deze weg beantwoord worden.

8.2. ENGIE kan uw persoonsgegevens verwerken om redenen van beheer van onze voormalige, toekomstige en huidige klanten,

hetgeen o.a. omvat het beheren en het uitvoeren van uw contracten met ENGIE, het aanbieden en de promotie van producten en diensten, de goede werking van de functionaliteiten die de producten en diensten u bieden en het beheren van de toegang tot de klantzone, de bescherming van de rechten, eigendom of veiligheid van ENGIE, van haar klanten of derden (met inbegrip van de strijd tegen fraude, het beheer van geschillen of juridische procedures, het beheer van de wettelijke of reglementaire verplichtingen van ENGIE), de boekhouding van ENGIE en het beheer van de schuldvorderingen van ENGIE (met inbegrip van de inning en/of de overdracht van schuldvorderingen aan incassobureaus). Voor het beheer van onze schuldvorderingen kunnen we de door u overgemaakte persoonsgegevens combineren met informatie (inclusief persoonsgegevens) die we van derden en/of uit publieke bronnen verkregen hebben om de inning te optimaliseren en de meest geschikte inningsmethode te bepalen (bijvoorbeeld minnelijke of gerechtelijke inning). De verwerking is gebaseerd op uw contract met ENGIE, op het gerechtvaardigde belang van ENGIE (vnl. direct marketing), op de wettelijke verplichtingen van ENGIE, of op uw toestemming. In dit laatste geval kan u uw toestemming steeds intrekken.

8.3. Uw persoonsgegevens worden verwerkt door ons en door de volgende derden om voormelde doelen te verwezenlijken: onze callcenters, de netbeheerders, onze commerciële partners (bijvoorbeeld installateurs van producten verbonden aan onze producten, zoals onder andere verwarming, zonnepanelen, isolatie, warmtepompen, warmtepompboilers), incassobureaus en tussenpersonen op wie wij een beroep doen voor het beheer van onze schuldvorderingen, onze verbonden vennootschappen (bijvoorbeeld ENGIE sa, Senec) en de bevoegde autoriteiten. Deze derden zijn gevestigd in België, Frankrijk, Zweden, de Verenigde Staten, India en eventueel in andere landen. Indien wij samenwerken met derden die in landen buiten de EER gevestigd zijn, die niet in een adequaat beschermingsniveau voor uw persoonsgegevens voorzien, leggen wij hen contractuele verplichtingen op, goedgekeurd door een bevoegde autoriteit, die een adequaat beschermingsniveau van uw persoonsgegevens garanderen. Indien u een kopie wenst te ontvangen van deze contractuele verplichtingen, gelieve een e-mail te sturen aan data.protection.be@engie.com. Wij behouden ons het recht voor om enige vertrouwelijke informatie en voor u niet relevante informatie weg te laten uit dergelijke kopie. Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor voormelde doelen.

8.4. U kunt toegang verkrijgen tot uw persoonsgegevens of de rechtzetting of schrapping ervan vragen via www.engie-benelux-privacy.be of door ons een brief te sturen aan ENGIE Electrabel CMT, Simón Bolívarlaan 36, 1000 Brussel. Op dezelfde wijze kan u zich verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens of ons vragen om de verwerking ervan te beperken. U kan ons eveneens vragen uw persoonsgegevens rechtstreeks aan een andere leverancier over te maken. Via dezelfde weg kunt u uw toestemming intrekken of ons verwittigen indien u geen direct marketing meer wenst te ontvangen via telefoon, e-mail of post, met aanduiding van het(de) bedoelde communicatiemiddel(en). Indien u een klacht hebt aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u ons contacteren zoals hiervoor vermeld of kunt u terecht bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.privacycommission.be).

9. Aansprakelijkheid

9.1. De bepalingen van dit artikel zijn van toepassing, onverminderd dwingende wettelijke bepalingen van aansprakelijkheid die er voorrang op hebben. Niets in dit Contract ontslaat ENGIE van haar aansprakelijkheid van haar opzet of grove fout of die van haar aangestelden of lasthebbers.

9.2. ENGIE is enkel aansprakelijk voor (i) rechtstreekse materiële schade die voortvloeit uit fout of die van haar aangestelden, en (ii) overlijden of lichamelijk letsel ten gevolge van een doen of nalaten van haar of van haar aangestelden. De aansprakelijkheid van ENGIE, zowel contractueel als buitencontractueel, is beperkt tot 1.250.000€ per schadegeval. ENGIE is niet aansprakelijk voor : winstderving, inkomensverlies, verlies van verwachte besparing, tijdverlies, gederfd inkomen, verlies van gegevens, en immateriële en/of onrechtstreekse schade.

10. Overmacht

10.1. ENGIE kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen of gebreken in de uitvoering van het Contract die het gevolg zijn van omstandigheden buiten haar wil om en van onvoorziene gebeurtenissen die ze niet had kunnen voorkomen (overmacht).

10.2. Een geval van overmacht betekent elke gebeurtenis of omstandigheid die ENGIE verhindert of beperkt in de naleving van haar verplichtingen onder dit Contract, die niet binnen haar de redelijke controle valt en die ENGIE niet kon voorkomen of overwinnen met redelijke ijver en vooruitziendheid. Als overmacht gelden de volgende gevallen, maar zonder hiertoe beperkt te zijn, voor zover ze binnen het bereik vallen van de voornoemde definitie van overmacht: brand, aardbeving, ijs, orkaan, tornado, uitzonderlijk zware regen- of sneeuwval of stormen of elk andere natuurramp; oorlogshandelingen of vijandelijkheden (verklaard of niet verklaard), invasie, gewapend conflict of handeling van buitenlandse vijand, embargo, revolutie, ordeverstoring, opstand, burgerlijk oproer, sabotage, terrorisme of dreiging van zulke handelingen; staking, sociale conflicten en gelijkaardige gebeurtenissen.

11. Toepasselijk recht

Het Belgische recht is van toepassing.