

Productvoorwaarden

Eneco ServiceGemak Warmtepomp & Cv-ketel voor particuliere klanten



Uw contract

1. U gaat als opdrachtgever een contract (serviceabonnement) aan, voor de in het contract overeengekomen duur, met Eneco Consumenten BV gevestigd in Rotterdam aan de Marten Meesweg 5, hierna te noemen: 'Eneco' of 'wij'.

Over het serviceabonnement

2. Het betreffende abonnement en bijbehorende tarieven zijn alleen van toepassing op de combinatie van een cv-ketel met een capaciteit van < 50 kW en een hybride warmtepomp. Daar waar in deze voorwaarden wordt gesproken over abonnement, wordt het abonnement voor service- en onderhoud van zowel de cv-ketel als de warmtepomp bedoeld.
3. De combinatie van de cv-ketel en de warmtepomp beschouwen wij voor deze voorwaarden als 1 gezamenlijk functionerend apparaat. Het is u niet toegestaan om zelf of door een derde onderhoud en/of reparaties aan de cv-ketel en/of warmtepomp te laten uitvoeren. Als u op enig moment besluit om zelf of door een derde onderhoud en/of reparaties te laten uitvoeren aan (een van) beide toestellen waarop dit abonnement betrekking heeft, dan heeft Eneco het recht dit abonnement en de bijbehorende rechten per direct te beëindigen. Als dit binnen 12 maanden na het sluiten van het abonnement gebeurt, zijn de abonnementsgelden voor de resterende maanden direct opeisbaar.
4. Na het ingaan van het abonnement, komen we langs voor de gratis eerste onderhoudsbeurt. Dit eerste bezoek bestaat uit twee onderdelen. Als eerste kijken we of we de cv-ketel en/of warmtepomp in onderhoud kunnen nemen en of er geen sprake is van achterstallig onderhoud. Het kan zijn dat wij de cv-ketel en/of warmtepomp niet in onderhoud kunnen nemen, bijvoorbeeld omdat de ketel en/of warmtepomp van een merk is wat wij niet ondersteunen. Eneco mag dan het abonnement en de bijbehorende rechten per direct beëindigen. Als we de ketel en/of warmtepomp in onderhoud kunnen nemen, gaat de monteur gelijk door met deel twee: het verdere onderhoud van uw ketel en/of warmtepomp. Op eneco.nl/voorwaarden vindt u een lijst met cv-ketels die Eneco in ieder geval niet in onderhoud neemt. En een lijst met warmtepompen die Eneco in onderhoud neemt.
5. De eerste 60 minuten monteurskosten tijdens de eerste onderhoudsbeurt zijn voor rekening van Eneco. Als er extra tijd nodig is (bijvoorbeeld om achterstallig onderhoud te repareren) komt dit voor uw rekening. De eventuele materiaalkosten die daarbij worden gemaakt zijn ook voor eigen rekening. De monteur overlegt vooraf met u over de te maken kosten.
6. Als tijdens ons bezoek asbesthoudende producten aangetroffen worden of vermoed wordt aanwezig te zijn, dan kunnen wij u verzoeken een volgens de wet 'proces gecertificeerd asbest saneringsbedrijf' in te schakelen en een asbesttest uit te laten voeren. Als er asbest of asbesthoudende producten worden aangetroffen kunnen wij verzoeken u dit door een gecertificeerd bedrijf te laten verwijderen en het certificaat op aanvraag aan ons te tonen. Als u niet over een origineel certificaat beschikt behouden wij ons het recht voor het serviceabonnement te beëindigen, dan wel (de geoffreerde) werkzaamheden niet uit te voeren. Als dit binnen 12 maanden na het sluiten van het abonnement gebeurt, zijn de abonnementsgelden voor de resterende maanden direct opeisbaar.
7. Als hiervan sprake is, dient u aan Eneco kenbaar te maken waar werknemers van Eneco (verhoogde) risico's lopen met betrekking tot persoonlijke veiligheid, gezondheid en welzijn of waar milieuroisico's bestaan. U dient ervoor te zorgen dat de monteurs de werkzaamheden veilig volgens alle Arbo-voorschriften uit kunnen voeren. De bereikbaarheid van de apparatuur en de installatieruimte(s) dient door u gewaarborgd te zijn. Mocht de apparatuur of de installatieruimte om welke reden dan ook niet of op een onvoldoende veilige manier voor de monteur bereikbaar zijn, dan is Eneco niet gehouden de controle/onderhouds- of storingswerkzaamheden uit te voeren, dan wel is Eneco gerechtigd de eventuele extra kosten die nodig zijn ten behoeve van de (veilige) bereikbaarheid bij u in rekening te brengen.
8. Als u al klant bent bij Eneco voor elektriciteit en/of gas verwerken wij de kosten voor het abonnement in uw maandelijkse termijnbedrag. Bent u geen klant bij Eneco voor elektriciteit en/of gas? Dan betaalt u de maandelijkse kosten voor het abonnement per automatische incasso.
9. Op deze overeenkomst zijn de 'Algemene Voorwaarden voor Service en Onderhoud' van toepassing. Deze Algemene Voorwaarden zijn bijgevoegd bij de overeenkomst en beschikbaar op de website van Eneco: eneco.nl/voorwaarden. Bij tegenstrijdigheden tussen deze Productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden, zijn deze Productvoorwaarden bepalend.

10. Het abonnement heeft betrekking op het periodieke onderhoud van de cv-ketel en de warmtepomp. De drie abonnementsvormen zijn:

Basis

- 24/7 bereikbaar bij storingen
- Voorrijkosten bij storing en onderhoud inbegrepen
- Monteurskosten bij onderhoud inbegrepen
- Elke 2 jaar onderhoud
- Exclusief materiaalkosten

Extra

- 24/7 bereikbaar bij storingen
- Voorrij- en monteurskosten bij storing en onderhoud inbegrepen
- Elke 2 jaar onderhoud
- Materiaalkosten tot € 150 per jaar inbegrepen

Compleet

- 24/7 bereikbaar bij storingen
- Voorrij- en monteurskosten bij storing en onderhoud inbegrepen
- Jaarlijks onderhoud
- Materiaalkosten tot € 500 per jaar inbegrepen

Voor het Extra en Compleet abonnement geldt:

1. Zijn bij een storing de materiaalkosten hoger dan de vergoeding per contractjaar (€ 150 bij Extra en € 500 bij Compleet), dan zijn de kosten boven de vergoeding voor uw rekening.
2. De vergoeding van de materiaalkosten geldt pas na het ingaan van het abonnement en na de eerste onderhoudsbeurt. De monteur overlegt vooraf met u over de te maken kosten.
11. Wij leggen uw abonnement digitaal vast. U ontvangt een bevestiging per e-mail van uw abonnement van Eneco. U kunt binnen 14 dagen (annuleringstermijn) deze overeenkomst kosteloos annuleren. U hoeft ons niet uit te leggen waarom. Als de overeenkomst wordt aangegaan in combinatie met de aankoop van een warmtepomp en/of cv-ketel, dan gaat de 14 dagen bedenktijd in na ontvangst van de warmtepomp en/of cv-ketel. Annuleren kan via 010 - 890 6981 of door het toestuuren van het 'Modelformulier voor annulering' naar Eneco. U vindt dit formulier bij de contractbevestiging en op eneco.nl/annuleren.
12. Het abonnement wordt aangegaan voor een minimale looptijd van 12 maanden. Na 12 maanden wordt het abonnement stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd. Wanneer u het abonnement na 12 maanden wil beëindigen, dan kunt u digitaal opzeggen (eneco.nl/energieproducten/cv-onderhoud/serviceabonnement-opzeggen/) met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen. Wanneer u het abonnement binnen 12 maanden wil beëindigen, dan kunt u op gelijke wijze opzeggen, maar zijn de abonnementsgelden voor de resterende maanden direct opeisbaar.
13. Laat u binnen de annuleringstermijn, zoals bedoeld in artikel 11 van deze voorwaarden, een storing verhelpen en/of eerste onderhoudsbeurt uitvoeren door Eneco en annuleert u binnen de bedenktijd alsnog de overeenkomst, dan brengt Eneco u alle tot dan toe gemaakte kosten in rekening.
14. Eneco en de vennootschappen binnen haar groep verwerken uw persoonsgegevens op zorgvuldige wijze. De verwerking vindt plaats in verband met een goede bedrijfsvoering. We gebruiken uw persoonsgegevens voor de uitvoering van uw overeenkomst, voor serviceberichten en marketingberichten. Voor marketingberichten kunt u zich op ieder gewenst moment afmelden via de standaard afmeldlink in onze e-mails, via eneco.nl/vraag, of wanneer u daar de voorkeur aan geeft per brief aan Eneco, Antwoordnummer 5166, 3000 VB Rotterdam. Het privacy statement vindt u op eneco.nl/privacystatement.