

# Algemene voorwaarden éénmalig onderhoud en/of herstel



De huidige algemene voorwaarden regelen de éénmalige opdrachten tot herstel of onderhoud van de verwarmingstoestellen van het merk 'VAILLANT', aangegaan tussen VAILLANT en de klant. Deze algemene voorwaarden worden aangevuld met de bijzondere voorwaarden, alsook de factuurvoorwaarden van elke factuur die wordt toegestuurd aan de klant door VAILLANT. Er zijn geen andere contractuele documenten van toepassing op deze contractuele relatie tussen VAILLANT en de klant.

## ARTIKEL 1: DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder de volgende begrippen:

- VAILLANT: Vaillant Group Belgium NV met maatschappelijke zetel te Golden Hopestraat 15, 1620 Drogenbos, RPR (Brussel), BTW BE0401.874.760 waarvan de zetel of de naam gewijzigd kan worden van tijd tot tijd zonder dat dit een aanpassing van deze algemene voorwaarden van dit met zich meebrengt;
- bijzondere voorwaarden: de bijzondere voorwaarden die werden bepaald in de orderbevestiging van VAILLANT;
- diensten: diensten zoals (maar niet beperkt tot) reparatie, inbedrijfstelling, gasconversie, periodieke inspectie, energieaudit/-advies of onderhoudsdiensten geleverd door Vaillant;
- herstelling van het toestel: de vervanging of de herstelling van ieder defect onderdeel of ieder door normaal gebruik versleten onderdeel van het toestel met uitzondering van de mantel van het toestel;
- klant: de natuurlijke persoon wie onderhouds- en/of hersteldiensten vraagt van VAILLANT;
- gebruiker: de persoonlijke gebruiker van het toestel, andere dan de klant, die onbeperkte en vrije toegang heeft tot de plaats waar het toestel zich bevindt (bv. de huurder);
- normaal gebruik van het toestel: het gebruik van het toestel in overeenstemming met de handleiding en de specificaties van het toestel (bv. wat betreft het vermogen van het toestel voor de te verwarmen ruimte of hoeveelheid water);
- onderhoudsdatum: de datum waarop het onderhoud wordt uitgevoerd door VAILLANT zoals vastgelegd in overeenstemming met artikel 2.1;
- toestel: het of de verwarmingstoestel(len) van het merk 'VAILLANT' van de klant zoals geïdentificeerd in de bijzondere voorwaarden die zich bevinden op de plaats zoals aangegeven in de bijzondere voorwaarden;
- vergoeding: de vergoeding die wordt betaald voor het uitvoeren van de diensten;
- website: [www.vaillant.be](http://www.vaillant.be)

## ARTIKEL 2: TIJDSTIP VAN DE DIENSTVERLENING

- 21 De diensten worden enkel verricht op werkdagen (zijnde alle dagen met uitzondering van zaterdag, zon- en wettelijke feestdagen) tijdens de kantooruren (zoals gepubliceerd op de website). Reparaties kunnen tegen betaling worden verricht op zaterdag. Na een telefonische oproep of e-mail van de klant wordt een datum overeengekomen voor de interventie van de techniker.
- 22 Deze bepalingen doen echter geen afbreuk aan het feit dat het VAILLANT vrij staat om één of meerdere bijkomende afspraken te beleggen met de klant dan wel de gebruiker teneinde haar prestaties uit te voeren indien op een afspraak zou blijken dat dit nodig is (bv omdat het benodigde stuk niet onmiddellijk voorhanden is) In dergelijk geval, zitten de verplaatsingskosten en werken voor deze bijkomende interventie inbegrepen in de reeds betaalde vergoeding.
- 23 De Klant verbindt zich er toe om ter plaatse aanwezig te zijn op het tijdstip van de afspraak. In geval van annulering door de klant minder dan 24 uur voor het tijdstip van de gemaakte afspraak, moet de klant VAILLANT van hiervan op de hoogte brengen en zal aan de klant een forfaitaire vergoeding van 54,45 EUR (incl. BTW) worden aangerekend. Indien de klant VAILLANT onvoldoende vooraf op de hoogte brengt van zijn afwezigheid en deze afwezigheid ter plaatse wordt vastgesteld bij het bezoek door de techniker zal een forfaitaire vergoeding van 108,90 EUR (incl. BTW) worden aangerekend.

## ARTIKEL 3: UITGESLOTEN PRESTATIES EN OVERMACHT

- 31 De prestaties ter uitvoering van de diensten zullen niet worden verricht en vallen aldus niet onder de vergoeding: (a) indien de gebrekkige werking van of beschadiging aan het toestel veroorzaakt werd (i) door uitwendige oorzaken die niet inherent zijn aan of te wijten zijn aan het toestel zelf (inclusief, doch daartoe niet gelimiteerd, gebrek aan water, gas of elektriciteit, slechte gaskwaliteit of slechte afvoer van verbrande gassen, oververhitting, vrieskou, branden, overstromingen, gebrek aan of slechte wijze van schoorsteenreiniging, kalkaanslag of modder, slechte staat of vervuiling van het aan het toestel aangesloten buizenstelsel, verluchting of de evacuatiebuis van de verbrande gassen) of (ii) door tussenkomst van derden dan wel door een fout, roekeloze handeling of geen normaal gebruik van het toestel door de klant, de gebruiker of hun lasthebbers of (iii) doordat de klant dan wel de gebruiker ongerechtvaardigd heeft geweigerd defecte stukken van het toestel te laten vervangen; of (b) wanneer de toegang tot het toestel is verhinderd, wanneer VAILLANT of één van haar aangestelden constateert dat hij geen ergonomische, hygiënische en veilige toegang tot het toestel heeft of de herstelling door toedoen van de klant of de gebruiker niet kon worden uitgevoerd. Dit doet echter geen afbreuk aan het feit dat de vergoeding verschuldigd blijft voor de tussenkomst waarbij VAILLANT heeft vastgesteld dat zich één of meerdere van de voormelde gebeurtenissen heeft voorgedaan en dat deze vergoeding aldus definitief verworven blijft.

- 32 Daarenboven is VAILLANT niet aansprakelijk indien zij de prestaties overeenkomstig de hierin bepaalde voorwaarden niet kan uitvoeren wegens overmacht, zijnde de situatie waarin de uitvoering verhinderd wordt door omstandigheden buiten de wil van VAILLANT, met inbegrip van, doch niet uitsluitend, uitputting van de voorraad, vertragingen in of uitblijven van leveringen van leveranciers of weerkundige, gezondheids- of veiligheidsomstandigheden die een dergelijk effect hebben (bv stormen, epidemieën, terreuraanslagen, oorlog, crisis). Ingeval van overmacht worden de verbintenissen van VAILLANT opgeschort. VAILLANT zal in dergelijk geval een schrijven richten aan de klant van de overmacht en alle redelijke inspanningen leveren om de gevolgen van de overmacht te beperken. Indien de overmacht langer dan twee maanden zou duren, staat het de klant vrij zijn aanvraag tot interventie te annuleren zonder tussenkomst van de rechter en zonder schadevergoeding, door middel van een aangetekend schrijven aan VAILLANT.

## ARTIKEL 4: VERGOEDING EN TIJDSTIP VAN BETALING

- 41 De vergoeding kan ofwel ter plaatse contant (bancontact) worden betaald ofwel, indien zo met de klant is overeengekomen, nadien door middel van betaling van een door VAILLANT overgemaakte factuur en aldus overeenkomstig de betreffende factuurvoorwaarden. Elke prestatie en iedere levering van goederen, andere dan deze die worden verstrekt in het kader van de prestaties vermeld in artikel 2.2, zijn onmiddellijk contant betaalbaar op het ogenblik van de levering van de prestaties of goederen, tenzij anders overeengekomen met VAILLANT.
- 42 Bij laattijdige betaling kan VAILLANT een incassokantoor inschakelen voor de inning van de vergoedingen. Deze inningskosten zullen worden doorgerekend aan de klant.
- 43 Bij een overeenkomst op afstand of een verkoop buiten de verkooppunten in de zin van het Wetboek Economisch Recht (zoals gewijzigd van tijd tot tijd), heeft de consument het recht aan VAILLANT mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van boete en zonder opgave van motief binnen de veertien kalenderdagen vanaf de dag die volgt op het sluiten van het contract, niettegenstaande de bepalingen vervat in artikel 2.3. Dit dient te worden meegedeeld aan VAILLANT door middel van een schrijven, zie bijlage. Indien de vergoeding reeds werd betaald, zal VAILLANT, bij uitoefening van dit herroepingsrecht, de betaalde vergoeding terugbetalen binnen de dertig dagen na de herroeping. Dit herroepingsrecht kan echter niet worden uitgeoefend, indien op vraag van de klant of de gebruiker, de diensten onder dit contract reeds werden uitgevoerd vóór het einde van de voormelde herroepingstermijn.

## ARTIKEL 5 : AANSPRAKELIJKHEDEN EN VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 51 De klant staat in voor de goede staat van de verschillende elementen dienoodzakelijk zijn voor de normale werking van het toestel (zoals maar niet beperkt tot: controles en verplichte keuringen, schoorsteen reiniging, afvoer van verbrande gassen, bescherming van leidingen van alle aard) alsmede de opruiming en het terugplaatsen van de losse voorwerpen die de toegang tot het toestel hinderen. De klant dient de vrije, ongehinderde, veilige, ergonomische en hygiënische toegang voor VAILLANT en haar aangestelden tot het toestel te waarborgen en staat in voor de veiligheid en de omstandigheden waarin VAILLANT en haar aangestelden hun prestaties dienen te leveren.
- 52 De klant verbindt er zich toe om in geval van schade waarvoor hij VAILLANT aansprakelijk acht, deze schade zoveel mogelijk te beperken en VAILLANT ten laatste binnen de vijf werkdagen na de vaststelling van de schade, hierover te informeren.
- 53 De klant maakt zich sterk dat de gebruiker eveneens de voorgaande verbintenissen zal nakomen.
- 54 De klant staat in voor, en garandeert, de conformiteit van het toestel, de installatie en het gebruik van het toestel overeenkomstig de wettelijke bepalingen en/of toepasselijke installatienormen en - regelgeving en handleiding. Indien VAILLANT of haar aangestelden zouden vaststellen dat het toestel niet conform de wettelijke bepalingen en/of toepasselijke installatienormen en - regelgeving en/of de handleiding werd geïnstalleerd, dan wel op het ogenblik van de vaststelling in strijd is met de toepasselijke wettelijke bepalingen en/of toepasselijke installatienormen en - regelgeving en/of de handleiding, heeft zij het recht haar prestaties met onmiddellijke ingang op te schorten. De klant zal het keuringsrapport dat hij ontving bij installatie voorleggen wanneer VAILLANT dit verzoekt. VAILLANT heeft het recht aan de klant een conformiteitsattest voor het toestel op te vragen vóór zij haar prestaties uitvoert. De klant erkent op de hoogte te zijn van het feit dat het VAILLANT en/of haar aangestelden in bepaalde gevallen verboden of afgeraden wordt om een onderhoud dan wel een herstelling te verrichten aan het toestel indien het toestel niet conform is met de toepasselijke wetgeving en installatienormen en/of - regelgeving, dan wel het toestel onmiddellijk dient uit te schakelen. In dergelijk geval kan VAILLANT op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor het niet-uitvoeren van het onderhoud of de herstelling.

55 Zo de klant optreedt in zijn hoedanigheid van eigenaar van het onroerend goed waarin zich het toestel bevindt waarvan hij niet het persoonlijk gebruik heeft, is hij gehouden de namen van de gebruiker(s) en de situering van het toestel in het onroerend goed alsmede de precieze kenmerken van ieder toestel, aan VAILLANT mee te delen. De klant garandeert dat hij de toestemming heeft van de gebruiker voor het overmaken van zijn naam, adres van het toestel en desgevallend zijn GSM- of telefoonnummer, en verbindt er zich toe de inhoud van de privacy kennisgeving, zoals hieronder vermeld, aan de gebruiker over te maken. De klant erkent op de hoogte te zijn van het feit dat VAILLANT niet aansprakelijk kan worden gehouden voor het niet-uitvoeren van het onderhoud en/of het herstel indien de identiteit van de gebruiker en/of zijn gegevens niet zouden zijn meegedeeld of foutief zouden zijn, dan wel, indien een wijziging daarin niet werd gemeld aan VAILLANT.

56 Niettegenstaande artikel 1184 BW. en het recht tot opzegging hier hoger voorzien, behoudt VAILLANT, in geval van een inbreuk op de voormelde verbintenissen dan wel enige andere verbintenissen van de klant, zich het recht voor om haar prestaties op te schorten tot vervulling van de verbintenis(sen) door de klant (indien nog mogelijk), en dit zonder rechterlijke tussenkomst en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling of betaling van enige schadevergoeding. Deze opschorting zal door middel van een aangetekend schrijven ter kennis worden gebracht van de klant. Dit doet geen afbreuk aan het recht van VAILLANT om enige verschuldigde sommen en schadevergoeding voor de wanprestatie(s) te vorderen.

57 Enig gebrek aan overeenstemming in de geleverde diensten of goederen dient door de klant ter kennis worden gebracht aan VAILLANT door middel van aangetekend schrijven binnen een termijn van twee maanden vanaf de vaststelling van het gebrek, bij gebreke waaraan de klant zijn recht verliest om een vordering wegens gebrek aan overeenstemming in te stellen tegen VAILLANT.

58 De klant is aansprakelijk voor alle schade die hij zelf, dan wel de gebruiker, dan wel VAILLANT dan wel hun aangestelden, mochten lijden ten gevolge van een aan de klant of de gebruiker toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de aanvraag van de klant van de diensten.

59 Het is de verantwoordelijkheid van de klant om ervoor te zorgen dat de wettelijke onderhoudscyclus wordt nageleefd.

#### ARTIKEL 6: AANSPRAKELIJKHEID VAN VAILLANT

61 Behalve wanneer en in de mate dat bepalingen van dwingend recht betreffende (product) aansprakelijkheid of de openbare orde anders zouden bepalen, en behalve in geval van opzet, grove of zware schuld of bedrog van VAILLANT of haar aangestelden, kan VAILLANT niet worden gehouden om enige schade of verlies te vergoeden, van eender welke aard, aan eender welk roerend of onroerend goed of persoon, bedrijfsverliezen of gevolgschade in hoofde van de klant, de gebruiker of enige derde wiens schade rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door een product of dienst geleverd door of namens VAILLANT of dat rechtstreeks of onrechtstreeks wordt veroorzaakt door enig gebruik, toepassing, verwerking, stockage, bewaring, samenstelling of installatie van dergelijk product of dienst.

62 Onverminderd artikel 6.1. zal de totale contractuele en extracontractuele aansprakelijkheid van VAILLANT in ieder geval steeds beperkt zijn tot 1.000.000 EUR per schadegeval. In elk geval kan VAILLANT niet aansprakelijk worden gehouden voor onvoorzienbare of immateriële, indirecte of gevolgschade.

63 De uitsluiting en beperking voorzien in artikel 6.1 en 6.2 geldt niet voor de wettelijke aansprakelijkheid van VAILLANT ingeval van overlijden of lichamelijke letsel van de klant.

64 VAILLANT kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of schade die rechtstreeks of onrechtstreeks veroorzaakt werd door onoordeelkundig gebruik van de geleverde producten of diensten, of door het gebruik van deze producten of diensten voor een ander doel dan waarvoor deze geschikt zijn volgens objectieve criteria, de instructies of voor een ander doel dan waarvoor deze redelijkerwijze worden verwacht te worden gebruikt.

65 De klant vrijwaart VAILLANT voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden terzake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van door VAILLANT aan de klant geleverde producten en diensten.

66 VAILLANT erkent geen enkele aansprakelijkheid in verband met de conformiteit van de installatie van het toestel.

67 Dit artikel 6 blijft gelden na afloop van de levering van de diensten.

#### ARTIKEL 7: ALLERLEI

71 Indien enige bepaling (of een deel daarvan) van deze algemene voorwaarden onafdwingbaar of strijdig zou zijn met een bepaling van dwingend recht, zal dit de geldigheid en afdwingbaarheid van de andere bepalingen niet beïnvloeden en evenmin van dat deel van de desbetreffende bepaling dat niet onafdwingbaar of strijdig is met een bepaling van dwingend recht. In een dergelijk geval zullen de partijen te goeder trouw onderhandelen om de onafdwingbare of strijdige bepaling te vervangen door een afdwingbare en rechtsgeldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

72 VAILLANT heeft het recht haar rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst over te dragen aan een derde, zonder voorafgaandelijke instemming van de klant. In dergelijk geval, zal VAILLANT de klant schriftelijk inlichten van de overdracht. Behoudens met schriftelijke instemming van VAILLANT kan de klant haar rechten en verplichtingen onder deze overeenkomst niet overdragen.

73 Enige communicatie onder deze overeenkomst, inclusief klachten aan VAILLANT zal gericht worden aan het adres vermeld in de bijzondere voorwaarden, Dienst na-verkoop. Enige communicatie onder deze overeenkomst aan de klant dan wel de gebruiker zal worden verricht aan het respectievelijke adres vermeld in de bijzondere voorwaarden. Enige wijziging van het adres waaraan de communicatie dient te worden verricht, dient ter kennis worden gebracht aan de wederpartij door middel van een schrijven.

#### ARTIKEL 8: GESCHILLEN

81 Geschillen die voortvloeien uit de overeengekomen interventie worden beheerst door Belgisch recht.

82 In geval van klachten kan de klant contact opnemen met VAILLANT via de contactgegevens vermeld op de eerste pagina.

83 Bij een overeenkomst op afstand die online wordt gesloten kan de klant eveneens eventuele klachten indienen via het platform dat door de Europese Commissie ter beschikking wordt gesteld op het volgende adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. De Europese Commissie maakt de klachten dan over aan de bevoegde nationale autoriteiten.

#### KENNISGEVING OVER BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

1 VAILLANT zal in het kader van de contractuele relatie met de klant persoonsgegevens van de klant en de gebruiker verwerken. De persoonsgegevens die worden verzameld zijn: naam, voornaam en adres van de klant, naam, voornaam en adres van de gebruiker en plaats van het toestel (inclusief verdieping), GSM- of telefoonnummer van de klant en/of gebruiker, taalkeuze, e-mailadres en details van uit te voeren of uitgevoerde diensten, bouwjaar van de woning en BTW nummer. Het weigeren van de voormelde persoonsgegevens te verschaffen, zal resulteren in de onmogelijkheid voor VAILLANT om haar diensten te verschaffen.

2 De klant, en de gebruiker via de klant, wordt hiermee ingelicht dat VAILLANT deze persoonsgegevens zal verwerken overeenkomstig de voorwaarden bepaald in deze kennisgeving. De door de klant meegedeelde persoonsgegevens zullen worden verwerkt in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensverwerking en andere toepasselijke wetgeving.

3 VAILLANT treedt hierbij op als de verantwoordelijke voor de verwerking en zal de persoonsgegevens verwerken voor de volgende doeleinden: (i) klantenadministratie, verwerking en opvolging van uitgevoerde of uit te voeren diensten en afspraken, (ii) promotie (direct marketing - voor alle details over het gebruik van persoonsgegevens voor een direct marketing doeleinden, zie <http://www.vaillant.be/overalalgemene-informatie/bescherming-persoonlijke-levenssfeer/> van de goederen en diensten aangeboden door VAILLANT of haar groepsvennootschappen en (iii) marktstudies of statistische doeleinden. De doeleinden vermeld onder (i) worden uitgevoerd in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met de klant. De doeleinden vermeld onder punt (ii) worden uitgevoerd op basis van het gerechtvaardigd belang van VAILLANT om haar producten en diensten te promoten. Waar de wetgeving toestemming vereist, zal VAILLANT expliciet om toestemming verzoeken. De betrokkene heeft het recht zijn toestemming te allen tijde in te trekken. Het intrekken van de toestemming laat de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan, onverlet. De doeleinden vermeld onder punt (iii) worden uitgevoerd op basis van het gerechtvaardigd belang van VAILLANT teneinde de kwaliteit van de dienstverlening van VAILLANT en haar groepsvennootschappen te verbeteren.

4 VAILLANT mag persoonsgegevens van de klant of de gebruiker meedelen aan dienstverleners die deze persoonsgegevens in haar naam en voor haar rekening verwerken voor bovenvermelde doeleinden en zich er toe verbinden de persoonsgegevens te verwerken overeenkomstig de toepasselijke wetgeving en de instructies van VAILLANT en (ii) de geschikte technische en organisatorische maatregelen te zullen nemen teneinde de persoonsgegevens te beschermen. VAILLANT kan ook persoonsgegevens van de klant meedelen aan groepsvennootschappen voor zover dit nodig is voor de verwezenlijking van de hierboven vermelde doelen van verwerking. De mededeling van persoonsgegevens door VAILLANT aan deze ontvangers kan er toe leiden dat deze persoonsgegevens doorgegeven worden aan of toegankelijk worden gemaakt aan het buitenland (waaronder, zonder beperking, Duitsland). VAILLANT verbindt zich er echter toe om de persoonsgegevens van de klant niet door te geven of toegankelijk te maken aan ontvangers buiten de Europese Economische Ruimte.

5 VAILLANT houdt de persoonsgegevens bij zolang als nodig voor het doeleinde waarvoor ze werden verzameld en met inachtnaam van de wettelijke bewaar en verjaringstermijnen.

6 Elke klant en gebruiker heeft het recht toegang tot zijn/ haar persoons gegevens te vragen evenals het recht verbetering te vragen in geval van onjuistheden. Elke klant en gebruiker heeft ook het recht zich kosteloos te verzetten tegen de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens voor promotionele doeleinden. Onder de modaliteiten zoals voorzien door de Algemene Verordening Gegevensbescherming, heeft elke klant en gebruiker ook het recht om zijn gegevens te laten wissen, de beperking van de verwerking te vragen of de overdraagbaarheid. Deze rechten kunnen via een gedateerde en ondertekende brief worden gericht aan VAILLANT zoals bepaald in artikel 7.3 van de algemene voorwaarden of per e-mail [privacy@vaillant.be](mailto:privacy@vaillant.be) worden aangevraagd. Gelieve telkens een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart aan uw verzoek toe te voegen, zodat uw identiteit kan worden geverifieerd. Dit zorgt er voor dat geen onbekenden toegang krijgen tot uw persoonsgegevens of deze kunnen laten wijzigen. Elke klant en gebruiker heeft ook het recht klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit.

# Kennisgeving van herroeping



Gelieve dit formulier enkel in te vullen indien u uw contract betreffende de levering van onderhouds- en/of hersteldiensten wenst te herroepen in overeenstemming met artikel 6.2 van de algemene voorwaarden.

Aan Vaillant Group Belgium NV - Golden Hopestraat 15 - 1620 Drogenbos

Ik/Wij (\*) geef/geven hierbij te kennen dat ik/wij (\*) het hierondervermelde contract betreffende de levering van onderhouds- en/of hersteldiensten herroep/herroepen(\*).

Datum sluiting contract: ..... / ..... / .....

Nummer contract (ORD nummer): .....

Na(a)m(en) van de consument(en)(\*): .....

Adres(sen) van de consument(en) (\*): .....

Handtekening(en) van de consument(en) (alleen indien op papier wordt kennisgegeven) :

Datum :

(\*) Schrappen waar nodig