

# Algemene voorwaarden onderhouds- en/of herstelcontract

De huidige algemene voorwaarden regelen de onderhouds- en/of herstelcontracten 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 enige factuur die wordt toegestuurd aan de klant door VAILLANT onder dit contract. 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 de voorwaarden van dit contract met zich meebrengt;
- bijzondere voorwaarden: de bijzondere voorwaarden die op de eerste pagina werden bepaald;
- contract: deze algemene voorwaarden samen met de bijzondere voorwaarden alsook de factuurvoorwaarden van enige factuur die wordt toegestuurd aan de klant door VAILLANT onder dit contract;
- 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 met wie dit onderhouds- en/of herstelcontract wordt afgesloten door 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 3.2;
- 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 vooraf betaalbare vergoeding die wordt aangerekend voor de diensten die worden verleend onder dit contract, zoals bepaald in de bijzondere voorwaarden dan wel zoals gewijzigd van tijd tot tijd overeenkomstig artikel 5.3, en die betrekking heeft op de dienstverlening voor een periode van 12 maanden (Standaard 12 of Omnium 12) respectievelijk 24 maanden (Standaard 24 of Omnium 24) te rekenen vanaf de datum van inwerkingtreding van dit contract, dan wel vanaf de daaropvolgende verjaardagen (per 12 maanden respectievelijk 24 maanden) van die datum indien dit contract voor onbepaalde duur wordt verlengd;
- website: [www.vaillant.be](http://www.vaillant.be)

## ARTIKEL 2: OMSCHRIJVING VAN DE DIENSTEN GELEVERD DOOR VAILLANT

De volgende diensten zullen worden geleverd door VAILLANT aan de klant bij keuze voor de betreffende formule in de bijzondere voorwaarden (VAILLANT behoudt steeds het recht om bepaalde diensten enkel aan te bieden via zijn self service platforms, waarover zal gecommuniceerd worden met de klant):

### 2.1. Standaard 12 of Standaard 24

- 2.1.1 Deze formule omvat een jaarlijks (Standaard 12) respectievelijk tweemaaljaarlijks (Standaard 24) onderhoud van het toestel. De werkuren, de verplaatsingskosten alsook de kosten van kleine stukken die normaal zijn bij een onderhoud van het toestel, zijn inbegrepen in de vergoeding die wordt aangerekend onder deze formule. Indien de toepasselijke reglementering een onderhoud van het betreffende toestel verbiedt of afraadt, zal deze vaststelling door VAILLANT tevens geacht worden een onderhoud te zijn van het toestel.
- 2.1.2 Herstelling van het toestel is niet inbegrepen in de dienstverlening van VAILLANT onder deze formule. Elke herstelling welke zou worden uitgevoerd aan het toestel tijdens het onderhoud zal, na goedkeuring van het verrichten van de herstelling door de klant, dan wel de gebruiker, afzonderlijk worden gefactureerd aan de klant aan de geldende tarieven.
- 2.1.3 Indien de klant, respectievelijk de gebruiker, VAILLANT contacteert voor een herstelling van het toestel (uitgevoerd op een andere datum dan op de onderhoudsdatum), zal dit afzonderlijk worden gefactureerd aan de klant, respectievelijk de gebruiker, aan de geldende tarieven. Deze kosten zullen

aan de gebruiker worden gefactureerd indien dit de persoon is die VAILLANT heeft gecontacteerd en zullen slechts worden gefactureerd aan de klant (dan wel een derde bv. installateur, beheerder of ander) indien deze persoon daarmee schriftelijk instemt.

- 2.2. **Comfort 12 of Comfort 24** Deze formule omvat een jaarlijks (Comfort 12) respectievelijk tweemaaljaarlijks (Comfort 24) onderhoud van het toestel, waarbij de werkuren, verplaatsingskosten en wisselstukken zijn inbegrepen in de vergoeding. Indien een herstelling nodig is, zijn enkel de werkuren en verplaatsingskosten gedekt door de vergoeding. De wisselstukken zullen apart worden aangerekend. Indien de toepasselijke reglementering een onderhoud van het betreffende toestel verbiedt of afraadt, zal deze vaststelling door VAILLANT tevens geacht worden een onderhoud te zijn van het toestel.

### 2.3. Omnium 12 of Omnium 24

- 2.3.1 Deze formule omvat een jaarlijks (Omnium 12) respectievelijk tweemaaljaarlijks (Omnium 24) onderhoud van het toestel alsook de herstelling van het toestel gedurende de duur van dit contract. Indien de toepasselijke reglementering een onderhoud van het betreffende toestel verbiedt of afraadt, zal deze vaststelling door VAILLANT tevens geacht worden een onderhoud te zijn van het toestel.
- 2.3.2 De werkuren, de verplaatsingskosten alsook de kosten van de stukken die horen bij een normaal onderhoud van het toestel en herstelling van het toestel zijn inbegrepen in de vergoeding die wordt aangerekend onder deze formule.
- 2.3.3 Voor toestellen die ouder zijn dan 10 jaar na fabricatiedatum (zoals vastgesteld op basis van het serienummer) valt de vervanging of herstelling van stukken die VAILLANT niet meer ter beschikking zou hebben, buiten het voorwerp van dit contract; aldus wordt de herstelling of vervanging daarvan niet gegarandeerd. De herstelling van het toestel is daarbovenop slechts verzekerd in de mate dat het onderhoud van het toestel minstens op tweemaaljaarlijkse basis kan worden uitgevoerd door VAILLANT en de herstelling van het toestel zal aldus niet worden uitgevoerd onder dit contract indien het onderhoud van het toestel onder dit contract wordt verhinderd door de klant dan wel de gebruiker (bv. doordat de klant dan wel de gebruiker, indien van toepassing, afwezig was op de onderhoudsdata).
- 2.3.4 De vergoeding voor een omniumcontract zal worden bepaald door de leeftijd van het toestel op de datum van afsluiting van het contract (op basis van het serienummer) en wordt vermeld in de bijzondere voorwaarden.

### 2.4 Easy Go

- 2.4.1 VAILLANT stelt met deze formule voor om, gedurende de contractperiode, digitale diensten ("connectivity") te leveren op het toestel van de klant. Digitale diensten worden gedefinieerd in artikel 11 van de algemene voorwaarden van dit contract. De voorwaarden die noodzakelijk zijn voor de levering van deze diensten zijn ook van toepassing op deze formule. Alleen online diensten (op afstand) vallen onder deze formule. De door de klant gevraagde herstelling en/of onderhoud wordt dus gefactureerd tegen het eerder gecommuniceerde tarief, dat van toepassing is op herstellingen of onderhoud zonder contract op het moment van de interventie. Het Easy-Go pakket geldt voor een niet-verlengbare periode van 12 maanden. Na de periode van 12 maanden wordt deze formule automatisch omgezet, op de dag volgend op de einddatum van de periode, naar de formule "Standaard 24" (of "Standaard 12" indien het toestel niet in aanmerking komt voor een formule "Standaard 24") tegen het tarief dat geldt bij aanvang van het nieuwe contract. Ten minste één maand voor de contractomzetting ontvangt de klant informatie over de prijs die van toepassing zal zijn vanaf het moment van de omzetting. De klant heeft 1 maand de tijd om de omzetting van het contract te weigeren door het contract schriftelijk of telefonisch op te zeggen. Ter informatie kunnen de geldende tarieven geraadpleegd worden op de pagina: <https://www.VAILLANT.be/particulier/documentatie/prijslijst-onderhoudscontracten/rmule> geeft de klant het recht om gebruik te maken van de specifieke promotie voor de installatie van de digitale diensten van de Easy-Go formule. Indien de klant echter gebruik heeft gemaakt van de promotie en besluit het contract op te zeggen aan het einde van de Easy-Go-formule, zal een forfaitaire terugbetaling van het voordeel dat door de promotie werd ontvangen, worden gevraagd. Voor de promotie getiteld "promotie van de MiGo Link internetmodule en MiGo Select thermostaat voor Easy-Go aan €39,99", bedraagt dit het forfaitaire

bedrag €39,99 (incl. 21% btw) (€33,05 excl. btw). Indien de installatie moet worden aangepast om gebruik te kunnen maken van de verbonden diensten die in het contract zijn inbegrepen, wordt de installatie ter plaatse van de digitale diensten gefactureerd aan € 84,70 (incl. 21% btw) (€ 70,00 excl. btw) (exclusief hardware).

### ARTIKEL 3: TIJDSTIP VAN DE DIENSTVERLENING

- 3.1 De diensten voorzien in artikel 2 worden enkel verricht op werkdagen (zijnde alle dagen met uitzondering van zaterdag, zon- en wettelijke feestdagen) en tijdens de kantooruren (zoals gepubliceerd op de website). Herstellingen kunnen tegen een bijkomende vergoeding worden verricht op zaterdag. Na een telefonische oproep of e-mail van de klant wordt een datum overeengekomen voor de interventie van de techniekier.
- 3.2 Het onderhoud wordt, bij voorkeur, uitgevoerd in de periode tussen 1 april en 15 september. Het onderhoud zal door VAILLANT worden uitgevoerd nadat de voorgestelde onderhoudsdatum bij schrijven aan de klant (en de gebruiker, indien van toepassing), door VAILLANT werd meegedeeld. Indien deze datum niet past, zal de klant dan wel de gebruiker minstens vier (4) werkdagen vóór de voorgestelde onderhoudsdatum, telefonisch in overleg met VAILLANT een andere datum vastleggen. In geval van afwezigheid van de klant en de gebruiker op de onderhoudsdatum, laat VAILLANT een afwezigheidskaart na. De klant, dan wel de gebruiker, kan dan contact opnemen voor een tweede onderhoudsdatum. Indien de klant en de gebruiker (indien van toepassing) een tweede maal afwezig is, wordt VAILLANT ontslagen van de uitvoering van de onderhoudsprestaties opgenomen in dit contract voor de betreffende periode waarvoor een vergoeding werd betaald, zonder terugbetaling van de betaalde vergoeding aan de klant.
- 3.3 De herstelling van het toestel onder een omniumcontract en/of comfortcontract zal door VAILLANT worden uitgevoerd nadat de klant, dan wel de gebruiker, indien van toepassing, VAILLANT telefonisch heeft gecontacteerd op het telefoonnummer vermeld op de website of via email. De klant dan wel de gebruiker zal in overleg met VAILLANT een afspraak vastleggen voor de herstelling (de 'hersteldatum'). VAILLANT zal haar best doen om binnen een redelijke termijn, met inachtneming van de omstandigheden, een afspraak voor de herstelling vast te leggen, doch kan geen garanties verlenen over de termijn waarbinnen dit zal kunnen plaatsvinden.
- 3.4 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 onder dit contract uit te voeren indien op een afspraak zou blijken dat dit nodig is (bv omdat het benodigde stuk niet onmiddellijk voorhanden is). Dit maakt aldus geen inbreuk op dit contract uit. In dergelijk geval, zitten de verplaatsingskosten en werkuren voor het eerste halfuur voor deze bijkomende interventie inbegrepen in de reeds betaalde vergoeding.
- 3.5 Indien de klant dan wel de gebruiker alsnog een nieuwe afspraak aanvraagt nadat hij afwezig was op beide onderhoudsdata dan wel hersteldatum, zal hem een op dat tijdstip geldend forfait voor verplaatsingskosten worden aangerekend. Deze kosten zullen hem vooraf ter kennis worden gebracht. Het staat de klant dan wel de gebruiker vrij alsdan te besluiten tot het al dan niet beleggen van de nieuwe afspraak. Indien de gebruiker afwezig was op de afspraken en een nieuwe afspraak belegt, zullen deze bijkomende kosten aan hem worden gefactureerd, tenzij de klant schriftelijk aangeeft deze op hem te zullen nemen.
- 3.6 Indien de klant dan wel de gebruiker een herstelling van het toestel wenst te bekomen dat niet is inbegrepen in dit contract, kan hij contact opnemen met VAILLANT overeenkomstig artikel 3.3. Het staat VAILLANT alsdan vrij hierop in te gaan en een afzonderlijke afspraak te maken met de klant en/of de gebruiker voor de herstelling aan de dan geldende tarieven. De algemene voorwaarden van onderhoud en/of herstel zonder contract zijn hier op van toepassing.

### ARTIKEL 4: PRESTATIES DIE UIT ONDERHAVIG CONTRACT UITGESLOTEN ZIJN EN OVERMACHT

- 4.1 De prestaties die worden voorzien in artikel 2 zullen niet worden verricht en vallen aldus niet onder de vergoeding voorzien in dit contract: (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 schoorsteenreining, 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 werd verhinderd, wanneer VAILLANT of één van haar aangestelden constateert dat hij geen ergonomische, hygiënische en veilige toegang tot het toestel heeft of het onderhoud 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.

- 4.2 Indien een omniumcontract wordt afgesloten met de klant nadat VAILLANT werd gecontacteerd teneinde een herstelling van het toestel te verrichten (en aldus zonder dat er reeds een omniumcontract was afgesloten), zullen de kosten voor de stukken die worden hersteld niet onder de vergoeding vallen die wordt aangerekend voor het nieuw afgesloten omniumcontract en derhalve apart worden aangerekend.
- 4.3 Voor omniumcontracten geldt dat kosten voor stukken die defect zijn geraakt door vuil of kalkaanslag niet inbegrepen zijn in de vergoeding die wordt aangerekend voor het omniumcontract en derhalve apart worden aangerekend.
- 4.4 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 dit contract te ontbinden zonder tussenkomst van de rechter en zonder schadevergoeding, door middel van een aangetekend schrijven aan VAILLANT.

### ARTIKEL 5: VERGOEDING EN TIJDSTIP VAN BETALING

- 5.1 De vergoeding kan ofwel contant worden betaald bij het afsluiten van dit contract ofwel nadien, door middel van betaling van een door VAILLANT overgemaakte factuur en aldus overeenkomstig de betreffende factuurvoorwaarden. De betaling van de factuur geldt als aanvaarding van deze algemene voorwaarden. Geen enkele prestatie zal in een betreffende periode door VAILLANT worden uitgevoerd vooraleer betaling van de vergoeding werd ontvangen.
- 5.2 Na de initiële duur van dit contract zal, bij stilzwijgende hernieuwing overeenkomstig artikel 6.3. VAILLANT op of rond de jaarlijkse (Standaard 12, Comfort 12 of Omnium 12) respectievelijk twejaarlijkse (Standaard 24, Comfort 24 of Omnium 24) verjaardag van de inwerkingtreding van dit contract, een factuur sturen aan de klant ter betaling van de vergoeding voor de betreffende komende periode.
- 5.3 Na de initiële duur van dit contract, kan VAILLANT de vergoeding eenzijdig wijzigen en zal zij dit minstens één maand vóór de inwerkingtreding van de prijsaanpassing ter kennis brengen aan de klant door middel van een schrijven. In dit geval heeft de klant het recht om het contract kosteloos op te zeggen door middel van een schrijven vóór de bepaalde datum van inwerkingtreding. Bij gebreke daaraan dan wel betaling van de bijgaande factuur, wordt de klant geacht de prijsaanpassing te aanvaarden.
- 5.4 Elke prestatie en iedere levering van goederen, andere dan deze die worden verstrekt in het kader van de prestaties vermeld in artikel 2 (zoals bv. vermeld in artikel 3.7), zijn onmiddellijk contant betaalbaar op het ogenblik van de levering van de prestaties of goederen, tenzij anders overeengekomen met VAILLANT.
- 5.5 In het geval dat een onderhoud of een herstelling werd uitgevoerd vóór de betaling van de contractfactuur, kan Vaillant Group Belgium NV een incassokantoor inschakelen voor de inning van de facturen. Indien de factuur niet is voldaan binnen de 20 dagen na verzending van een betalingsherinnering, kan een forfaitaire vergoeding worden gevorderd van: a) 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is; b) 30 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is; c) 65 euro vermeerderd met 5 % van het

verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is.

#### ARTIKEL 6: DUUR EN HERNIEUWING VAN HET CONTRACT

- 6.1 Onderhavig contract wordt gesloten voor een initiële bepaalde duur van 12 maanden of 24 maanden, afhankelijk van de gekozen formule (respectievelijk Standaard 12, Comfort 12 of Omnium 12 dan wel Standaard 24, Comfort 24 of Omnium 24) dat in werking treedt op de datum van ontvangst door VAILLANT van betaling van de vergoeding voor het afgesloten contract.
- 6.2 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. Dit dient te worden meegedeeld aan VAILLANT door middel van een schrijven, zie bijlage of op [www.vaillant.be/herroepingsrecht](http://www.vaillant.be/herroepingsrecht). 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.
- 6.3 Tenzij het contract minstens één maand vóór de vervaldag bij een schrijven wordt opgezegd door één der partijen, zal het contract na de voormelde initiële duurtijd stilzweigend worden verlengd met dezelfde periode (12 of 24 maanden) voor onbepaalde duur. Na deze stilzweigende hernieuwing, is het contract door elk der partijen op elk ogenblik opzegbaar door middel van een schrijven mits inachtneming van een opzeggingstermijn van één maand, en zal enige reeds betaalde vergoeding aan VAILLANT definitief verworven blijven.

#### ARTIKEL 7 : AANSPRAKELIJKHEDEN EN VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 7.1 De klant verbindt er zich toe het toestel gedurende de duur van dit contract niet te (laten) verplaatsen, herstellen of vervangen of geen persoon te laten tussenkomen in het onderhoud daarvan, anders dan door VAILLANT dan wel met toestemming van VAILLANT. Daarenboven verbindt de klant zich ertoe om niet ongerechtvaardigd te weigeren defecte stukken van het toestel te laten vervangen door VAILLANT.
- 7.2 De klant staat in voor de goede staat van de verschillende elementen die noodzakelijk zijn voor de normale werking van het toestel (zoals maar niet beperkt tot: controles en verplichte keuringen, schoorsteenreiniging, 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 en ongehinderde 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.
- 7.3 De klant verbindt er zich toe om in geval van schade waarvoor hij VAILLANT aansprakelijk acht, deze schade zoveel mogelijk te beperken en VAILLANT in elk geval binnen de vijf werkdagen na de vaststelling van de schade, hierover te informeren.
- 7.4 De klant maakt zich sterk dat de gebruiker eveneens de voorgaande verbintenissen zal nakomen.
- 7.5 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 onder dit contract 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 herstel 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.

- 7.6 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 dat het voorwerp van onderhavig contract uitmaakt, aan VAILLANT mee te delen en dit zowel bij het begin van het contract als bij iedere wijziging van de identiteit van de gebruiker(s) gedurende de duur van het contract. 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 de herstelling 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.
- 7.7 Niettegenstaande artikels 5.90, 5.91 en 5.92 Nieuw B.W. en het recht tot opzegging hoger voorzien, behoudt VAILLANT, in geval van een inbreuk op de voormelde verbintenissen dan wel enige andere verbintenissen van de klant in dit contract, zich het recht voor om haar prestaties onder dit contract 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.
- 7.8 Enige ontbinding van dit contract door de klant dient ter kennis worden gebracht door middel van een aangetekend schrijven aan VAILLANT. 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://kc.europa.eu/consumers/odr/>. De Europese Commissie maakt de klachten dan over aan de bevoegde nationale autoriteiten.
- 7.9 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.
- 7.10 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 dit contract.
- 7.11 Het is de verantwoordelijkheid van de klant om ervoor te zorgen dat de wettelijke onderhoudscyclus wordt nageleefd.

#### ARTIKEL 8: AANSPRAKELIJKHEID VAN VAILLANT

- 8.1 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.
- 8.2 Onverminderd artikel 8.1. zal de totale contractuele en extracontractuele aansprakelijkheid van VAILLANT in ieder geval steeds beperkt zijn tot EUR 1.000.000 per schadegeval. In elk geval kan VAILLANT niet aansprakelijk worden gehouden voor onvoorzienbare of immateriële, indirecte of gevolgschade.
- 8.3 De uitsluiting en beperking voorzien in artikel 8.1 en 8.2 geldt niet voor de wettelijke aansprakelijkheid van VAILLANT ingeval van overlijden of lichamelijk letsel van de klant.

- 8.4 VAILLANT kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of schade dat / 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.
- 8.5 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.
- 8.6 Het onderhavig contract houdt onder geen enkel beding een erkenning van aansprakelijkheid in van VAILLANT in verband met de conformiteit van de installatie van het toestel.
- 8.7 Dit artikel 8 blijft gelden na de beëindiging of ontbinding van dit contract.
- 8.8 Voor de toepassing van dit artikel moet verstaan worden onder "hulppersonen": elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die door één der contractspartijen belast wordt met de gehele of gedeeltelijke uitvoering van een door één der partijen afgesloten contractuele verbintenis, en dit in de volledige contractketen, zoals onderaannemers, werknemers, bestuurders enz. Contractspartijen doen afstand van elke buitencontractuele aansprakelijkheidsvordering van de ene ten aanzien van de andere partij alsook ten aanzien van de hulppersonen voor schade veroorzaakt door de niet-nakoming van deze contractuele verbintenis. Huidig artikel doet geen afbreuk aan de wettelijke bepalingen van openbare orde of van dwingend recht. De hulppersonen kunnen zich, als derde begunstigde, beroepen op de clausules van dit artikel.

#### ARTIKEL 9: ALLERLEI

- 9.1 VAILLANT behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. In dergelijk geval zal zij dit minstens één maand vóór de inwerkingtreding ter kennis brengen aan de klant door middel van een schrijven. In dit geval heeft de klant het recht om het contract kosteloos op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven vóór de bepaalde datum van inwerkingtreding.
- 9.2 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.
- 9.3 VAILLANT heeft het recht haar rechten en verplichtingen uit dit contract 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 dit contract niet overdragen.
- 9.4 Enige communicatie onder dit contract, inclusief klachten aan VAILLANT zal gericht worden aan het adres vermeld in de bijzondere voorwaarden, 2 Dienst na-verkoop. Enige communicatie onder dit contract 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 10: GESCHILLEN

- 10.1 Dit contract wordt beheerst door het Belgisch recht. Bij geschillen zijn enkel de rechtbanken van Brussel bevoegd.
- 10.2 In geval van klachten kan de klant contact opnemen met VAILLANT via de contactgegevens vermeld op de eerste pagina.

#### ARTIKEL 11: GECONNECTEERDE DIENSTEN ("CONNECTIVITY")

Indien de klant heeft gekozen voor Digitale Diensten ("Connectivity") zijn de volgende voorwaarden van toepassing:  
 Voorwaarde voor de uitvoering van deze overeenkomst en de levering van de Digitale Diensten is dat de klant beschikt over een compatibele internet-communicatiemodule van VAILLANT, hierna te noemen "Gateway", deze door VAILLANT laat activeren of zelf naar behoren heeft geactiveerd, deze op eigen

kosten bedient en daarmee het/de onder deze overeenkomst vallende toestel(len) met het internet verbindt en continu verbonden houdt. Verdere details alsook een omschrijving van de Digitale Diensten zijn te vinden op de website <http://www.vaillant.be/geconnecteerde-formules>. De klant gaat ermee akkoord dat in het kader van de levering van de Digitale Diensten door VAILLANT, meetwaarden van toestellen en hun werking, individuele verbruiksgegevens, storings- en informatiemeldingen alsmede apparaat- en bedrijfs toestanden via de Gateway, die met het internet verbonden is, aan VAILLANT of aan een door VAILLANT aangewezen derde worden doorgegeven. Bovendien is de klant verantwoordelijk voor een correcte en functionerende internetverbinding (stroomvoorziening, gegevensuitwisseling via internet of thuisnetwerk, enz). Welke gegevens of welke informatie naar VAILLANT of naar de door VAILLANT aangewezen derde wordt verzonden, kan op elk moment op [www.vaillant.be/geconnecteerde-formules](http://www.vaillant.be/geconnecteerde-formules) worden bekeken. Ook voorziet de klant een compatibele thermostaat en andere noodzakelijke hardware. De klant dient de verbinding tussen de Gateway en het internet gedurende de gehele looptijd van het contract te allen tijde in stand te houden. Indien door een onderbreking van de verbinding gegevens verloren gaan die voor de uitvoering van het contract door VAILLANT noodzakelijk zijn, is VAILLANT in zoverre van haar prestatieplicht uit hoofde van dit contract ontheven. De klant stelt VAILLANT maximaal twee telefoonnummers en een e-mailadres ter beschikking waarop hij in geval van een storing of de online controlecommunicatie bereikbaar is. De klant zal VAILLANT informeren als de contactgegevens wijzigen. De verzending aan VAILLANT van alle meldingen die voortvloeien uit of verband houden met deze of in verband met een onderhoudsovereenkomst geschiedt uitsluitend door middel van digitale communicatie per e-mail. Hiertoe dient de klant aan VAILLANT een e-mailadres op te geven en VAILLANT bij wijzigingen gedurende de looptijd van de overeenkomst te informeren. Indien het opgegeven e-mailadres geen e-mails kan ontvangen of indien de klant in de toekomst bezwaar maakt tegen het ontvangen van e-mails, is VAILLANT ontheven van de verplichting tot nakoming van de overeenkomst. Onder voornoemde voorwaarden verplicht VAILLANT zich na ontvangst van een door de Gateway verzonden bericht tijdens de service-uren tot het maken van een afspraak. Indien een storingsmelding buiten de werktijden wordt ontvangen, neemt VAILLANT de volgende dag tijdens de werktijden contact op met de klant. Pas na het maken van een afspraak zal een technicus van de klantenservice worden gestuurd om de storing te verhelpen. VAILLANT is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook die door vertraagde of niet afgeleverde gebeurtenisberichten is veroorzaakt, indien deze zijn veroorzaakt door problemen in de spanningsvoorziening van de Gateway, tijdens de overdracht van het bericht (bijv. door gebrek aan stroom of onderbroken verbinding met het internet), of door een foutieve configuratie van de klant, voor zover VAILLANT voor deze schade geen opzet of grove nalatigheid kan worden verweten. Aangezien de werking van de Gateway van talrijke, niet door VAILLANT beïnvloerbare factoren afhankelijk is, wordt de klant niet ontslagen van zijn verplichting om het betreffende systeem op eigen verantwoordelijkheid te bewaken.

#### PRIVACY KENNISGEVING

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.

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 meegeleverde 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/over/algemene-informatie/bescherming-persoonlijke-levensfeer/>) 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 (i) 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 bewaren verjaringstermijnen.
- 6 Elke klant en gebruiker heeft het recht toegang tot zijn/ haar persoonsgegevens 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 9.4 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.

**U vindt de online versie hier: [www.VAILLANT.be/herroepingsrecht](http://www.VAILLANT.be/herroepingsrecht)**

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