

Productvoorwaarden

Eneco ServiceGemak Warmtepomp & cv-ketel Voor particuliere klanten

Je contract

1. Je gaat als opdrachtgever een contract (serviceabonnement) aan, voor de in het contract overeengekomen duur, met Eneco in Huis BV gevestigd in Capelle aan den IJssel aan de Molenbaan 17, hierna te noemen: 'Eneco in Huis' 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 niet toegestaan om zelf of door een derde onderhoud en/of reparaties aan de cv-ketel en/of warmtepomp te laten uitvoeren. Als je 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 in Huis 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 in Huis 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 je ketel en/of warmtepomp. Op enecoinhuis.nl/voorwaarden staat een lijst met cv-ketels die Eneco in Huis niet in onderhoud neemt. En een lijst met warmtepompen die Eneco in Huis wel in onderhoud neemt.
5. De eerste 60 minuten monteurskosten tijdens de eerste onderhoudsbeurt hoef je niet te betalen. Als er extra tijd nodig is (bijvoorbeeld om achterstallig onderhoud te repareren) brengen we dat in rekening. De eventuele materiaalkosten die daarbij worden gemaakt ook. De monteur bespreekt vooraf deze kosten met je.
6. Als tijdens ons bezoek asbesthoudende producten aangetroffen worden of vermoed worden aanwezig te zijn, dan kunnen we je verzoeken om 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 we je verzoeken om dit door een gecertificeerd bedrijf te laten verwijderen en het certificaat op aanvraag aan ons te tonen. Als je geen origineel certificaat hebt, 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 er sprake is van asbesthoudende producten, dien je aan Eneco in Huis kenbaar te maken waar werknemers van Eneco in Huis (verhoogde) risico's lopen met betrekking tot persoonlijke veiligheid, gezondheid en welzijn of waar milieu- risico's bestaan. Je dient ervoor te zorgen dat de monteurs de werkzaamheden veilig volgens alle Arbo-voorschriften uit kunnen voeren. Je dient de bereikbaarheid van de apparatuur en de installatieruimte(s) te waarborgen. 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 in Huis niet gehouden de controle/onderhouds- of storingswerkzaamheden uit te voeren, dan wel is Eneco in Huis gerechtigd de eventuele extra kosten die nodig zijn ten behoeve van de (veilige) bereikbaarheid bij je in rekening te brengen.
8. 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 in Huis: enecoinhuis.nl/voorwaarden. Bij tegenstrijdigheden tussen deze Productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden voor Service en Onderhoud, zijn deze Productvoorwaarden bepalend.

Productvoorwaarden

Eneco ServiceGemak Warmtepomp & cv-ketel Voor particuliere klanten

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

Basis

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

Extra

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

Compleet

24/7 bereikbaar bij storing
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 jouw rekening.
2. De vergoeding van de materiaalkosten geldt pas na het ingaan van het abonnement en na de eerste onderhoudsbeurt. De monteur bespreekt vooraf deze kosten met je.

10. Wij leggen je abonnement digitaal vast. Je ontvangt een bevestiging per e-mail van het abonnement van Eneco in Huis. Je kunt binnen 14 dagen (annuleringstermijn) deze overeenkomst kosteloos annuleren. Je 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 088 - 895 5000 of door het toesturen van het 'Modelformulier voor annulering' naar Eneco in Huis. Je vindt dit formulier bij de contractbevestiging en op enecoinhuis.nl/annuleren.
11. Het abonnement wordt aangegaan voor een minimale looptijd van 12 maanden. Na 12 maanden wordt het abonnement stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd. Wanneer je het abonnement na 12 maanden wil beëindigen, dan kun je digitaal opzeggen (enecoinhuis.nl/klanten/opzeggen-verhuizen). Telefonisch opzeggen kan ook, bel naar 088 - 895 5000. Hou rekening met een opzegtermijn van 30 dagen. Wanneer je het abonnement binnen 12 maanden wil beëindigen, dan kan dat op dezelfde manier, maar zijn de abonnementsgelden voor de resterende maanden direct opeisbaar.
12. Laat je binnen de annuleringsperiode zoals bedoeld in artikel 11 van deze voorwaarden, een storing verhelpen en/of eerste onderhoudsbeurt uitvoeren door Eneco in Huis en annuleer je binnen de bedenktijd alsnog de overeenkomst, dan brengt Eneco in Huis alle tot dan toe gemaakte kosten bij jou in rekening.
13. Eneco en de vennootschappen binnen haar groep verwerken je persoonsgegevens op zorgvuldige wijze. De verwerking vindt plaats in verband met een goede bedrijfsvoering. We gebruiken je persoonsgegevens voor de uitvoering van je overeenkomst, voor serviceberichten en marketingberichten. Afmelden voor marketingberichten kan op ieder gewenst moment via de standaard afmeldlink in onze e-mails, via enecoinhuis.nl/contact, of per brief aan Eneco in Huis, Postbus 16, 3000 AA Rotterdam. Het privacy statement vind je op enecoinhuis.nl/privacy.