

# Algemene Voorwaarden

## "Comfort" contract (Onderhoud en Herstelling Gasketel)

Het Contract is opgesteld, gedistribueerd en wordt beheerd door HomeServe Belgium (hierna "HomeServe" of "Wij" genoemd).

### INHOUDSOPGAVE

#### DEFINITIES

1. DOEL VAN HET CONTRACT
2. VOORWAARDEN VAN HET CONTRACT
3. LOOPTIJD VAN HET CONTRACT
4. JURIDISCH KADER

### DEFINITIES

De hierna gedefinieerde begrippen staan in het rood, met een hoofdletter in de clausules van deze Algemene Voorwaarden. Deze Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden vormen het "Contract".

**Abonnee of U** : alle particulieren die in een eengezinswoning of appartement wonen en/of zelfstandigen die hun activiteit uitoefenen in een **Bedrijfsruimte** die onder de definitie van **Adres van het contract** valt.

**Adres van het contract** : dit is uw **Woning** (en uw privéterrein in het geval van een eengezinswoning) en de **Bedrijfsruimte**, waarvan **U** de eigenaar of huurder bent, gelegen in België, bereikbaar via een bereikbare weg en waar de **Gasketel** zich bevindt. Timeshares, stacaravans, woonboten, vakantiehuizen, **commerciële ruimtes (met uitzondering van Bedrijfsruimten)** worden niet beschouwd als de **Woning** of als deel van de **Woning**.

**Bedrijfsruimte** : stemt overeen met uw commerciële ruimte die wordt gebruikt voor de uitoefening van uw beroep van zelfstandige, ongeacht of deze aan uw **Woning** toebehoort, of er los van staat.

**Controle van de Gasketel**: inspectie van de **Gasketel** en de omgeving waarin deze zich bevindt, inclusief rookgasanalyse, indien van toepassing.

**Gasketel**: apparatuur voor warmtedistributie via aardgas op het **Adres van het contract** door middel van radiatoren, convectoren of een vloerverwarmingssysteem.

**Interventie**: verplaatsing(en) van een **Technicus** naar het **Adres van het contract**, die zal nagaan of de dienstverlening daadwerkelijk betrekking heeft op een **Panne** of het **Onderhoud van de Gasketel** zoals beschreven in onderhavig Contract, en die, in voorkomend geval, werkzaamheden zal uitvoeren met als doel de werking van de **Gasketel** te herstellen, binnen de in het Contract voorziene grenzen.

**Onderhoudsperiode** : het onderhoud van een **Gasketel** gebeurt om de 2 jaar (**Onderhoudsperiode** van 2 jaar). De **Onderhoudsperiode** gaat in op de dag waarop het Contract wordt gesloten.

**Onderhoud van de Gasketel** : reiniging, controle en afstelling van de **Gasketel** met afgifte van een onderhoudscertificaat.

**Technicus**: erkend vakman "gasvormige brandstof" (**Gasketel** op gas)

**Panne**: een onopzettelijk en plots technisch voorval waardoor het verwarmingsapparaat niet meer werkt of onveilig werkt.

**Woning** :

- In geval van een eengezinswoning: maakt deel uit van het **Adres van het contract** en bestaat uit de vertrekken van de hoofdwooning, de garage en elk overdekt en gesloten bijgebouw en is uitgerust met een **Gasketel**.

- In geval van een appartement: maakt deel uit van het **Adres van het contract** en bestaat uit een verblijfplaats in een flatgebouw en is uitgerust met een individuele **Gasketel**.

### 1. DOEL VAN HET CONTRACT

Het Contract heeft tot doel de **Abonnee** diensten aan te bieden, bestaande uit de organisatie en uitvoering door een **Technicus** van werkzaamheden die voldoen aan de eventuele behoeften van **Onderhoud van de Gasketel** op het **Adres van het contract** dat door **U** aan **Ons** is opgegeven. Het Contract omvat tevens de uitreiking van een onderhoudscertificaat, conform de geldende wettelijke verplichtingen.

Het Contract voorziet daarnaast in de uitvoering van herstellingen in geval van **Panne** aan de installatie van de **Gasketel** van de **Abonnee**.

Het Contract dekt uitsluitend het **Onderhoud** en de herstelling van één enkele **Gasketel** op het **Adres van het Contract**.

### 2. VOORWAARDEN VAN HET CONTRACT

#### 2.1. Onderhouds- en Herstellingsformules

HomeServe biedt het Contract voor Onderhoud en Herstelling van **Gasketels** aan:

- Contract voor uitvoering van maximaal 1 onderhoud elke 2 jaar aan een **Gasketel**
- Herstelling in geval van een **Panne** aan de installatie van de uw **Gasketel**

#### 2.2.a. Inhoud van het Onderhoud van de Gasketel

Het **Onderhoud van de Gasketel** zal plaatsvinden in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en omvat onder meer:

- het reinigen van de **Gasketel** (brander, verbrandingskamer, rookgasafvoerunit en afvoerkanaal) ;
- het afstellen van de brander ;
- het controleren van het waterpeil ;
- het nemen van metingen en het invullen van het Onderhouds- en Verbrandingscertificaat ;

HomeServe voert het **Onderhoud van de Gasketel** uit, inclusief de volgende kosten :

- de verplaatsingskosten;
- de arbeidskosten van de **Technicus**;
- de kleine onderdelen die nodig zijn of gebruikt worden voor het uitvoeren van het **Onderhoud van de Gasketel**, tot een totaal van €20 excl. btw.

#### 2.2.b. Inhoud van de Herstelling aan de installatie van de Gasketel

De herstelling van een **Panne** aan de **Gasketel**. Het aantal herstellingen is echter beperkt tot 3 interventies

#### tijdens dezelfde **Onderhoudsperiode**.

HomeServe voert de herstelling van de **Gasketel** uit, inclusief de volgende kosten:

- de verplaatsingskosten;
- de arbeidskosten van de **Technicus**;
- de kleine onderdelen en materialen die nodig zijn of gebruikt worden om de herstelling aan de installatie van de **Gasketel** uit te voeren, tot een totaal van €50 excl. btw.

In geval van vervanging van onderdelen worden deze door de **Technicus** gekozen om de werking van de installatie binnen een redelijke termijn te herstellen, op een gelijkwaardig veiligheidsniveau, en hoeven niet noodzakelijk identiek te worden vervangen. Nieuwe onderdelen worden alleen gebruikt indien noodzakelijk voor de herstelling. Preventieve vervanging van onderdelen is volledig voor uw rekening (zowel arbeidsuren als reserveonderdelen).

#### 2.3 Toepassingsvoorwaarden waaraan uw Gasketel moet voldoen

HomeServe zal het onderhoud van uw **Gasketel** en, indien van toepassing, de herstelling aan de gasketelinstallatie alleen uitvoeren indien deze zich bevindt op het **Adres van het Contract** en toegankelijk is (eenvoudige en veilige toegang voor de **Technicus**). De ketel moet bovendien voldoen aan de toepasselijke technische en wettelijke normen en aan de voorschriften van de fabrikant van de **Gasketel**, en mag geen gevaar vormen voor de veiligheid van de **Technicus**.

De volgende **Gasketels** kunnen in geen geval onder het HomeServe contract vallen:

- **Gasketels met een vermogen > 70 kW** ;
- **Gasketels uitgerust met een brander met geforceerde luchttoevoer**, waarvoor een G2-licentie vereist is ;
- **Gasketels waarvan de toegang voor de Technicus niet veilig of eenvoudig is**;
- **Gasketels waarvan merk en model niet (meer) aanwezig zijn of niet (meer) algemeen gebruikt worden, of waarvoor het niet mogelijk is om reserveonderdelen binnen een acceptabele termijn te verkrijgen, bijvoorbeeld omdat de fabrikant van uw Gasketel zijn activiteiten op de Belgische markt heeft stopgezet en het daarom niet meer mogelijk is onderdelen te verkrijgen**;
- **Gasketels in slechte staat**; HomeServe behoudt zich het recht voor, bij twijfel over de staat van de **Gasketel**, de betreffende **Gasketels** uit te sluiten van het Contract, met name indien **U** geen conform

**onderhoudscertificaat kunt overleggen waaruit blijkt dat de Gasketel regelmatig is onderhouden.**

**Bijzondere situatie**: in geval van vervanging van de **Gasketel** tijdens de looptijd van het Contract en aanschaf van een nieuwe **Gasketel**, moet deze geïnstalleerd zijn door een gekwalificeerde professional, volgens de aanbevelingen van de fabrikant, en moet een conformiteitsattest kunnen worden overlegd om gedekt te zijn door het lopende Contract.

#### 2.4 Indien uw Gasketel niet voldoet aan de toepassingsvoorwaarden

Aan het begin van zijn bezoek voert de **Technicus** een **Controle van de Gasketel** uit en beoordeelt of deze voldoet aan de toepassingsvoorwaarden van artikel 2.3 van het Contract. Indien hij constateert dat uw **Gasketel** niet aan de voorwaarden voldoet, stelt de **Technicus** een rapport op met de noodzakelijke aanpassingen. **U** krijgt vervolgens een termijn van 3 maanden om de nodige maatregelen te treffen. Indien de tekortkomingen niet zijn verholpen, indien **U** ervoor kiest de gevraagde aanpassingen niet uit te voeren, of indien bij een volgend bezoek van de **Technicus** blijkt dat de toepassingsvoorwaarden nog steeds niet worden nageleefd, behoudt HomeServe zich het recht voor om **U** de kosten van het bezoek van de **Technicus** en de uitgevoerde **Controle van de Gasketel** aan te rekenen tegen een prijs van €50, en het Contract te beëindigen zodra **U** deze vergoeding volledig heeft voldaan. De bepalingen van dit artikel zijn van toepassing op zowel het onderhoud als de herstelling van de ketelinstallatie.

#### 2.5. Uitsluitingen

Het **Onderhoud van de Gasketel** bevat niet :  
- de reserveonderdelen die bij het **Onderhoud van de Gasketel** worden geleverd of gebruikt en apart aan de **Technicus** moeten worden betaald tegen het door de **Technicus** gehanteerde tarief. De **Technicus** zal daartoe een offerte opstellen en pas na uw uitdrukkelijke schriftelijke akkoord de werkzaamheden uitvoeren;  
- het reinigen van de schoorsteen (indien wettelijk verplicht). De **Technicus** kan **U** vragen een attest van schoorsteenreiniging voor te leggen. Het is in **Uw** belang om het reinigen van de schoorsteen voorafgaand aan het **Onderhoud van de Gasketel** te laten uitvoeren om vervuiling van de **Gasketel** te voorkomen;  
- het vervangen of repareren van kranen, afsluiters,

drukvalen, leidingen, verbonden thermostaten, radiatoren, enz.

De Herstelling van de **Gasketel** installatie omvat niet:

- **Pannes veroorzaakt door externe onderdelen buiten de Gasketel;**
- **Pannes als gevolg van bevrozing, blikseminslag of spanningspieken;**
- **Gasketels die zijn geïnstalleerd, gebruikt en/of onderhouden in strijd met de aanbevelingen van de fabrikant en/of zonder onderhoudscertificaat;**
- **Pannes als gevolg van het gebruik van een gas van onjuiste aard of druk;**
- **Pannes als gevolg van een installatie in een abnormaal corrosieve, vervuilde of vochtige omgeving;**
- **de verbonden (slimme) thermostaat;**
- **de condensaatneutralisator;**
- **enige interventie aan behuizingselementen van de Gasketel, het chassis, het achterpaneel; de schoorsteen en andere onderdelen van het verwarmingscircuit;**
- **elektrische en elektrolytische risico's.**

Aleen de herstelling wordt gedekt; het verplaatsen van de **Gasketel** of van het sanitair warmwaterreservoir valt niet onder de prestaties van het Contract. Elke **Panne** als gevolg van afwezigheid van water-, gas- en/of elektriciteitsvoorziening of door verstopping en/of kalkaanslag in de verwarmingsinstallatie kan niet worden gerepareerd.

## 2.6. Garantie op de uitgevoerde werken

Indien zich binnen 14 dagen na het door **Ons** uitgevoerde **Onderhoud van de Gasketel** een probleem voordoet aan uw **Gasketel** en dit probleem het rechtstreekse gevolg is van het **Onderhoud**, zullen **Wij** kosteloos een **Technieker** sturen om het probleem te verhelpen.

De herstellingen die worden uitgevoerd aan de installatie van de **Gasketel** zijn gedekt door een garantie van 30 dagen. Deze garantie is uitsluitend van toepassing op de herstelling die door onze **Techniekers** werd uitgevoerd en kan niet worden ingeroepen voor **Pannes** die niet door het Contract worden gedekt.

## 2.7 Verloop van een interventie

### 2.7.1 Afspraak voor een Onderhoud van de Gasketel

#### a) Planning van afspraken

**HomeServe** verbindt zich ertoe het **Onderhoud van de Gasketel** uit te voeren en **U** vooraf te contacteren om een afspraak vast te leggen. Om een **Onderhoud van de Gasketel** te plannen, zullen **Wij** contact met **U** opnemen via het telefoonnummer of het e-mailadres dat **U** **Ons** daartoe hebt meegedeeld. Indien **U** een dringend **Onderhoud van de Gasketel** wenst, kunt **U** contact opnemen met onze Klantendienst om een datum vast te leggen.

**Wij** verbinden ons ertoe het **Onderhoud van de Gasketel** te laten uitvoeren door een professionele en erkende onderhoudstechnieker, die vertrouwd is met de wettelijke en technische voorschriften.

Indien **U** op de datum van ondertekening van het Contract niet in regel bent met de wettelijke verplichtingen, verbindt **U** zich ertoe zich zo spoedig mogelijk in regel te stellen en **Ons** te contacteren zodat **Wij** een datum voor het **Onderhoud van de Gasketel** kunnen vastleggen.

Een **Onderhoud van de Gasketel** kan uitsluitend worden uitgevoerd op werkdagen in België tussen 8u en 18u.

#### b) Wijziging en annulering van een afspraak

**U** kunt een afspraak voor een **Onderhoud van de Gasketel** wijzigen of annuleren tot 48 uur vóór de afspraak. Indien **U** **Ons** niet uiterlijk 48 uur vóór de afspraak verwittigt van uw afwezigheid of indien **U** afwezig bent op het afgesproken tijdstip, behoudt **HomeServe** zich het recht voor een forfaitaire vergoeding van €50 aan te rekenen.

#### c) Niet-uitvoering van het Onderhoud van de Gasketel

Indien **HomeServe** niet in staat is een gepland **Onderhoud van de Gasketel** uit te voeren wegens Overmacht, zullen **Wij** **U** contacteren om een nieuwe afspraak vast te leggen.

In alle gevallen waarin het **Onderhoud van de Gasketel** niet kan worden gepland of uitgevoerd omdat **Wij** **U** niet kunnen bereiken, omdat **U** hebt nagelaten wijzigingen in uw contactgegevens te melden, of omdat **U** herhaaldelijk

afwezig bent bij geplande afspraken, behoudt **HomeServe** zich in deze gevallen, en na meerdere herinneringen, het recht voor de uitvoering van het onderhavige Contract op te schorten zonder terugbetaling van reeds betaalde bijdragen.

### 2.7.1. Interventie voor een herstelling

#### a) Tussenkoms van een Technieker

- In geval van een **Panne** dient **U**, om de **Panne** te melden, **verplicht** telefonisch contact op te nemen met **HomeServe** door te bellen naar het nummer van onze Klantendienst dat vermeld staat op uw Bijzondere Voorwaarden.

- In alle gevallen zal een voorafgaande diagnose worden uitgevoerd om te verifiëren dat de **Interventie** betrekking heeft op een element dat is opgenomen in de voorwaarden van het Contract.

- Indien tijdens de **Interventie** blijkt dat het niet gaat om een **Panne** van een gedekt element, kan de **Technieker** op uw verzoek een offerte opmaken. **U** kunt de werkzaamheden dan buiten het kader van het Contract laten uitvoeren door rechtstreeks een contractuele relatie aan te gaan met de **Technieker**. In dat geval kan de aansprakelijkheid van **HomeServe** niet worden ingeroepen.

- Op het moment van de **Interventie** van de **Technieker** verbindt **U** zich ertoe hem nauwkeurig alle informatie te verstrekken over de datum, de omstandigheden, de voorwaarden en de omvang van de **Panne**.

**Sanctie: behoudens toeval of overmacht, behouden wij ons het recht voor om onze tussenkoms te verminderen indien u de verplichtingen vermeld in bovenstaande paragrafen niet naleeft en wij daardoor een nadeel ondervinden. Indien **U** te kwader trouw valse verklaringen aflegt, valse documenten voorlegt, onjuiste of onvolledige stukken als verantwoord gebruikte of gebruikmaakt van frauduleuze middelen, verliest **U** elk recht op vergoeding van de betrokken **Panne**.**

#### b) Beschikbaarheid van onderdelen

De **Technieker** komt tussen na uw oproep. Afhankelijk van zijn diagnose zal hij overgaan tot de onmiddellijke herstelling van uw **Gasketel** installatie of deze uitstellen, afhankelijk van de beschikbaarheid van de te bestellen onderdelen. Hij verbindt zich ertoe, indien van toepassing, nieuwe onderdelen te gebruiken die door de fabrikant worden gegarandeerd, of gereviseerde onderdelen of een gelijkwaardig alternatief, eveneens gegarandeerd en erkend, zodat het toestel conform blijft met de productdefinitie van de fabrikant.

In geval van vervanging van onderdelen worden deze door de **Technieker** gekozen om de werking van de installatie te herstellen op een gelijkwaardig veiligheidsniveau en worden zij niet noodzakelijk identiek vervangen. Nieuwe onderdelen worden uitsluitend gebruikt indien zij noodzakelijk zijn voor de herstelling. Preventieve vervanging van onderdelen is volledig voor uw rekening (zowel de arbeidsuren als de reserveonderdelen).

### 2.8. Vrijstelling van interventie

**Wij kunnen ons niet in de plaats stellen van lokale of nationale nood- of hulpdiensten en nemen de kosten die voortvloeien uit hun tussenkoms niet ten laste, tenzij deze kunnen worden aangemerkt als reddingskosten die krachtens de wet moeten worden gedekt.**

### 2.9. Uitzonderlijke omstandigheden

**Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen of verhinderingen bij de uitvoering van het Contract in geval van Overmacht.**

## 3. VERLOOP VAN HET CONTRACT

### 3.1. Datum van onderschrijving

- Voor onderschrijvingen per post: datum van de poststempel van de verzending van uw onderschrijvingsformulier + 15 kalenderdagen verwerkingstijd,

- Voor onderschrijvingen per telefoon, via internet of via enig ander middel: datum van uw aanvraag tot onderschrijving.

In alle gevallen wordt de datum van onderschrijving van uw Contract vermeld op uw Bijzondere Voorwaarden.

### 3.2. Herroepingsrecht

**U** beschikt over een herroepingstermijn van 14 dagen te rekenen vanaf de datum van onderschrijving van het Contract.

**U** kunt dit herroepingsrecht uitoefenen door een gewone brief te sturen waarin u het Contract opzegt, naar het volgende adres:

**HomeServe** Belgium – Klantendienst – Manhattan Center, Bolwerklaan 21 / Bus 5 – 1210 Brussel, of per e-mail naar [customerinfo@homeserve.be](mailto:customerinfo@homeserve.be) (voorbeeld van herroeping: *Ik, ondergetekende [Voornaam Naam], wonende te [Adres], wens het Contract nr. [...] afgesloten op [...] te herroepen. Datum. Handtekening.*)

### 3.3. Verhuis / Wijziging van de Gasketel

Indien **U** verhuist of uw **Gasketel** wijzigt, dient **U** **Ons** hiervan vooraf op de hoogte te brengen via de Klantendienst, telefonisch, schriftelijk op het volgende adres:

**HomeServe** Belgium – Klantendienst – Manhattan Center, Bolwerklaan 21 / Bus 5 – 1210 Brussel, of per e-mail naar [customerinfo@homeserve.be](mailto:customerinfo@homeserve.be).

Het Contract blijft van kracht op uw nieuwe adres of met uw nieuwe **Gasketel**, voor zover deze voldoet aan de vereisten vermeld in artikel 2.3.

In voorkomend geval worden de **Onderhoudsperiode** en/of het door u te betalen bedrag aangepast aan de **Gasketel** van uw nieuwe adres.

### 3.4. Duur van het Contract

**Het Contract wordt afgesloten voor onbepaalde duur.**

### 3.5. Betaling

**U** kunt betalen via domiciliëring, overschrijving of met uw kredietkaart. Elke factuur dient volledig te worden betaald binnen een termijn van maximaal 10 dagen na ontvangst.

Indien **U** uw factuur niet binnen deze termijn betaalt, sturen **Wij** **U** een herinnering en vervolgens een ingebrekestelling.

Bij niet-betaling na deze ingebrekestelling behoudt **HomeServe** zich het recht voor de uitvoering van dit Contract op te schorten en het te beëindigen.

De kosten voor herinnering en ingebrekestelling zijn voor uw rekening. In geval van niet-betaling kunnen bovendien interesten worden aangerekend vanaf de vervaldatum van de factuur, tegen de wettelijke rentevoet.

### 3.6. Wat zijn de voorwaarden en modaliteiten van opzegging?

- Het Contract moet worden afgesloten voor een minimumperiode van 1 jaar. Na deze termijn kan elke partij het Contract op elk moment beëindigen mits naleving van een opzegtermijn van 1 maand.

- In geval van opzegging van het Contract tijdens de initiële periode van 1 jaar blijven de facturen verschuldigd voor de volledige minimale periode. Indien de opzegging wordt ingediend na deze initiële periode, blijven de facturen verschuldigd tot de effectieve einddatum (verstrijken van de opzegtermijn) zoals hierboven bepaald.

- **U** kunt het Contract schriftelijk opzeggen op het volgende adres: **HomeServe** Belgium – Klantendienst – Manhattan Center, Bolwerklaan 21 / Bus 5 – 1210 Brussel, per aangetekende brief.

Voor alle vragen met betrekking tot de opzegging kunt u contact opnemen met de Klantendienst per telefoon of per e-mail via [customerinfo@homeserve.be](mailto:customerinfo@homeserve.be).

**In geval van opzegging per elektronische aangetekende brief:** wanneer de opzegging gebeurt via elektronische aangetekende brief, wordt de opzegtermijn berekend vanaf de datum van neerlegging.

- **HomeServe** Belgium kan het Contract opzeggen per aangetekende brief, gericht aan uw laatst gekende adres.

### 3.7. Wijziging van het tarief of van de Algemene Voorwaarden

**HomeServe** behoudt zich het recht voor de tarieven en/of de Algemene Voorwaarden aan te passen, op voorwaarde dat **U** hiervan vooraf minstens 1 maand op voorhand op de hoogte wordt gebracht per e-mail of via documenten die u per post op uw woonadres ontvangt. **U** heeft de mogelijkheid het Contract te beëindigen binnen een termijn van 1 maand te rekenen vanaf de kennisgeving. Indien **HomeServe** haar portefeuille overdraagt aan een derde vennootschap, wordt uw akkoord met de overdracht van uw Contract (evenals met de overdracht van de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen voor **HomeServe**) geacht te zijn gegeven, tenzij deze overdracht, zonder uw akkoord, een vermindering van uw prestaties tot gevolg heeft. De overdracht van uw Contract zal **U** worden meegedeeld op het moment van deze

overdracht.

Bij kennisgeving per post wordt de kennisgeving geacht te hebben plaatsgevonden op de dag van ontvangst; bij kennisgeving per e-mail vindt zij plaats op de datum van verzending. Indien **U** de prijsverhoging en/of de nieuwe contractuele voorwaarden niet aanvaardt, dient **U** **Ons** hiervan schriftelijk in kennis te stellen per aangetekende brief, binnen een termijn van 1 maand te rekenen vanaf de kennisgeving. De kennisgeving van **Uw** weigering binnen de voorziene termijn houdt automatisch de beëindiging van uw Contract in, zonder kosten of schadevergoeding, waarbij het Contract eindigt op de dag waarop de nieuwe prijzen en/of nieuwe contractuele voorwaarden van kracht hadden moeten worden. Het uitblijven van een kennisgeving van weigering binnen de termijn van één maand wordt evenwel beschouwd als aanvaarding.

### 3.8. Btw-tarief

Het moment van ondertekening van uw onderhoudscontract bepaalt het btw-tarief dat van toepassing is voor de eerste contractuele periode. Indien de **Woning** minder dan 10 jaar in gebruik is of bestemd is voor een beroepsactiviteit, is het basistarief van 21% van toepassing op alle verschuldigde bedragen tijdens de eerste contractuele periode van 24 maanden.

Dit btw-tarief blijft van toepassing voor elke nieuwe contractuele periode, tot het moment waarop uw **Woning** of gebouw meer dan 10 jaar in gebruik is. Het verlaagde btw-tarief van 6% is van toepassing indien het **Adres van het Contract** waarin de **Gasketel** zich bevindt, meer dan 10 jaar in gebruik is en dient als privé **Woning**.

**HomeServe** past voorlopig het verlaagde btw-tarief van 6% toe op de factuur. Bij ontvangst van de factuur bent u zelf gehouden te controleren of de voorwaarden voor de toepassing van het verlaagde btw-tarief van 6% effectief vervuld zijn.

Bij gebreke aan schriftelijk bezwaar binnen een termijn van 1 maand na ontvangst van de factuur, wordt u geacht te erkennen dat deze voorwaarden vervuld zijn. Het is uw verantwoordelijkheid erop toe te zien dat het verlaagde tarief correct wordt toegepast. U kunt gehouden zijn tot betaling van aanvullende btw, boetes en nalatighedsinteressen.

Indien **U** een zakelijke klant bent bij **HomeServe** en beschikt over een btw-nummer, is het stelsel van medecontractant van toepassing en wordt geen btw aangerekend op uw factuur. **U** dient de btw zelf aan te geven in uw btw-aangifte.

Indien **U** niet beschikt over een btw-nummer, rekenen wij 21% btw aan op onze facturen.

## 4. JURIDISCH KADER

### 4.1. Beperking van aansprakelijkheid

In geval van niet-naleving of gebrekkige uitvoering van het Contract kan **HomeServe** niet aansprakelijk worden gesteld voor alle incidenten of ongevallen veroorzaakt door:

- **U** of een derde partij bij het Contract, met name een foutieve handeling of kwaad opzet;
- een geval van Overmacht;
- een brand of **Panne** als gevolg van natuurlijke fenomenen zoals vorst, overstromingen, onweer of aardbevingen;
- gebreken vastgesteld in het verwarmingscircuit of/én het sanitair warmwatercircuit (buiten de **Gasketel**), of in het rookgasafvoerkanaal.

Indien het Contract wordt beëindigd of geannuleerd, is **HomeServe** van alle gevolgen vrijgesteld die kunnen voortvloeien uit het stopzetten van het onderhoud.

### 4.2. Persoonsgegevens

De informatie die **U** aan **HomeServe** verstrekt, wordt door **HomeServe** verwerkt gedurende de looptijd van het Contract, als verwerking verantwoordelijke, in overeenstemming met Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (AVG), en andere toepasselijke nationale wetgeving inzake gegevensbescherming.

**Wij** verwerken uw persoonsgegevens op basis van één van de volgende gronden: de uitvoering van het Contract, een wettelijke verplichting, een uitdrukkelijke toestemming die **Wij** van **U** hebben verkregen, of een gerechtvaardigd belang dat **Wij** hebben. De verwerking is nodig voor activiteiten met betrekking tot het beheer van de klantrelatie, de bestrijding van witwassen en fraude, en kan, indien van toepassing, worden gebruikt voor commerciële prospectie volgens de toepasselijke regels. Conform het transparantieprincipe kunt **U** alle

informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens door **HomeServe** raadplegen via het privacybeleid op <https://www.homeserve.be/nl/legal/politique-de-donnee-s-personnelles> of op eenvoudige aanvraag per e-mail of post. In overeenstemming met de regelgeving heeft **U** recht op toegang, correctie, beperking, overdraagbaarheid, verwijdering en bezwaar tegen het gebruik van uw persoonsgegevens. **U** kunt deze rechten uitoefenen door contact op te nemen met **HomeServe** Belgium – Klantendienst – Manhattan Center, Bolwerklaan 21 / Bus 5 – 1210 Brussel of per e-mail naar [privacycontact@homeserve.be](mailto:privacycontact@homeserve.be).

**U** heeft ook het recht een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit via de website <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>. Daarnaast kunt **U** zich verzetten tegen telefonische aanbiedingen van bedrijven waarvan **U** geen klant bent door **U** in te schrijven op de "Bel Me Niet Meer"-lijst <https://www.dncm.be/nl/>, een gratis lijst voor bezwaar tegen commerciële oproepen.

### 4.3. Overmacht

**HomeServe** kan niet aansprakelijk worden gesteld indien **Wij** onze verplichtingen uit hoofde van dit Contract niet (tijdig) kunnen nakomen wegens overmacht. Onder overmacht wordt verstaan: elk onvoorzien of onvermijdelijk voorval buiten onze controle, waarop **Wij** redelijkerwijs geen invloed hebben, zoals, maar niet beperkt tot, natuurrampen of extreme weersomstandigheden, stakingen, overheidsmaatregelen, uitsluitingen, boycot, vandalisme, lockout, en situaties waarin een groot aantal klanten gelijktijdig reparaties nodig heeft of het verkeer ernstig wordt verstoord, en die het volledig of met vertraging onmogelijk maken voor **HomeServe** om een **Technieker** te sturen voor een **Onderhoud van de Gasketel** of een herstelling van uw **Gasketel**.

### 4.4. Wat te doen in geval van een klacht?

In geval van een klacht over het Contract of **HomeServe**, kunt **U** contact opnemen met uw gebruikelijke contactpersoon telefonisch op 02/893.49.44, per e-mail naar [complaint@homeserve.be](mailto:complaint@homeserve.be), of per post naar **HomeServe** Belgium – Klantendienst – Manhattan Center, Bolwerklaan 21 / Bus 5 – 1210 Brussel. Alles zal in het werk worden gesteld om **U** zo snel mogelijk een antwoord te geven.

Indien **U** na het indienen van uw klacht niet tevreden bent met het definitieve antwoord, kunt **U** uw verzoek richten aan de Consumentenombudsdienst per post naar: North Gate II - Koning Albert II-laan 8 Bus 1, 1000 Brussel, of per e-mail naar [contact@consumentenombudsdienst.be](mailto:contact@consumentenombudsdienst.be).

### 4.5. Toepasselijk recht – bevoegde rechtbanken

Het Contract wordt beheerst door het Belgisch recht. Elk geschil met betrekking tot het Contract waarvoor geen minnelijke oplossing wordt gevonden, valt uitsluitend onder de bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.