

## SPECIFIEKE VOORWAARDEN VOOR DE DIENST KETELONDERHOUD

### 1. DEFINITIES

- **Consument:** ieder natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden buiten het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of vrije beroepsactiviteit.
- **Installatie-adres:** het adres van de woning (consument) of het gebouw (niet-consument) in België dat u hebt opgegeven, waar het onderhoud of de herstellingen aan de installatie moeten worden verricht.
- **Installatie:** uw centrale verwarmingsinstallatie (vaste binneninstallaties voor verwarming) op stookolie met een vermogen van maximum 70 kW.
- **Klant:** elke consument of niet-consument die met PROXIFUEL NV een contract voor KETELONDERHOUD afsluit.
- **Onderhoudsperiode:** de periode van 12 maanden binnen dewelke het onderhoud moet worden verricht. Het onderhoud van een stookolie-installatie gebeurt eenmaal per jaar (onderhoudsperiode = 12 maanden). Deze onderhoudsperiode bestrijkt de periode van 6 maanden vóór het onderhoud en 6 maanden erna. In het eerste jaar van inschrijving voor de dienst, kan de onderhoudsperiode afwijken indien het onderhoud onmiddellijk wordt verricht. De onderhoudsperiode stemt dan overeen met de periode van 6 maanden na het onderhoud.
- **Ontvangstdatum:** de derde werkdag na de verzending van het document. Werkdagen zijn alle dagen van de week behalve zaterdag, zondag en wettelijke feestdagen.
- **Maandelijkse termijnen:** maandelijkse betalingen die worden ingehouden door domiciliëring als provisie voor de betaling van het onderhoud of betaling van het saldo voor een reeds uitgevoerde onderhoudsprestatie.
- **Bestek:** het betreft een stappenplan dat de bij het onderhoud verrichte werkzaamheden in detail beschrijft. Dit bestek is in overeenstemming met de geldende gewestelijke wetgeving en garandeert een complete dienstverlening en de beste kwaliteit op de markt.
- **Verbrekingskosten:** kosten die de klant verschuldigd zal zijn in bepaalde gevallen die hieronder nader worden toegelicht.

### 2. DIENST

PROXIFUEL NV verbindt zich ertoe om het jaarlijks onderhoud van de installatie van de klant op het installatieadres uit te voeren in de loop van de maand van het eerste onderhoud zoals overeengekomen met de klant, volgens de modaliteiten bepaald in deze Specifieke voorwaarden die, samen met het bestek en de tarieflijst, het contract vormen. Bij tegenstrijdigheid, hebben de bepalingen van de onderhavige Specifieke voorwaarden voorrang.



### 3. LOOPTIJD EN EINDE VAN HET CONTRACT

3.1 Het contract wordt gesloten voor onbepaalde tijd.

3.2 Het contract treedt in werking op de datum van afsluiting.

3.3 Elke partij kan het contract te allen tijde beëindigen bij aangetekende brief, met inachtneming van een opzeggingstermijn van twee (2) maanden.

3.4 Indien de klant het contract opzegt en het onderhoud voor de lopende onderhoudsperiode reeds werd uitgevoerd, dan is de klant de resterende maandelijkse termijnen verschuldigd aan PROXIFUEL NV tot volledige betaling van de reeds uitgevoerde dienst.

3.5 Indien de klant het contract opzegt en het onderhoud voor de lopende onderhoudsperiode nog niet werd uitgevoerd, verbindt PROXIFUEL NV zich tot terugbetaling van de maandelijkse termijnen die reeds werden betaald sedert het begin van de onderhoudsperiode waarvoor het onderhoud niet heeft plaatsgevonden.

### 4. ONDERHOUD

4.1 PROXIFUEL NV verbindt zich ertoe om HET ONDERHOUD VAN UW INSTALLATIE te plannen rekening houdend met de oorspronkelijk gewenste onderhoudsperiode, en op te volgen. De exacte datum van het onderhoud wordt vastgesteld door de technische dienst van PROXIFUEL NV in overleg met de klant. PROXIFUEL NV zal het onderhoud laten uitvoeren door een ERKEND TECHNICUS. Dit kan een werknemer van PROXIFUEL NV zijn of een onderaannemer die door PROXIFUEL NV wordt geselecteerd.

4.2 Voor het eerste onderhoud kan de klant zelf contact opnemen met PROXIFUEL NV om een vroegere datum voor onderhoud van de installatie vast te leggen.

4.3 Het onderhoud omvat op zijn minst de periodieke onderhoudsverrichtingen vereist door de gewestelijke wetgeving op de datum van dit contract, met uitsluiting van eventuele aanvullende audits die door die wetgeving worden opgelegd.

4.4 Diensten of producten die niet in het bestek zijn vermeld, zijn niet in het onderhoud inbegrepen en moeten afzonderlijk aan PROXIFUEL NV worden betaald, volgens de door de technicus opgemaakte offerte.

### 5. VOORWAARDEN VOOR TUSSENKOMST

5.1 Het onderhoud wordt alleen uitgevoerd als de verwarmingsketel en de installatie voldoen aan de geldende regelgeving en/of technische normen en als de staat van de ketel de veiligheid van de technicus niet in gevaar brengt.

5.2 Zijn uitdrukkelijk uit het contract uitgesloten:

- verwarmingsketels met een vermogen van meer dan 70 kW;
- verwarmingsketels en installaties waar de technicus onvoldoende toegang toe heeft.

5.3 Indien de door PROXIFUEL NV aangestelde technicus op de afgesproken dag voor het onderhoud vaststelt dat uw installatie niet regelmatig onderhouden is en/of in slechte staat verkeert en het onderhoud niet kan worden uitgevoerd zonder zijn veiligheid in gevaar te brengen, kan het onderhoud niet plaatsvinden en kan PROXIFUEL NV het contract onmiddellijk beëindigen zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn. In dat geval zal PROXIFUEL NV, overeenkomstig punt 4, de reeds ontvangen maandelijkse termijnen terugbetalen, met aftrek of aanrekening van verbrekingskosten van 50 EUR ten laste van de klant.

5.4 Indien de technicus vaststelt dat uw installatie niet voldoet aan de wettelijke voorschriften, zal hij in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving handelen. De volgende 3 gevallen kunnen zich voordoen:

- De installatie is niet conform en moet vóór het volgende onderhoud hersteld worden.

U verbindt zich ertoe de herstellingen uit te voeren vóór het onderhoud, dat dan kan worden verricht.

- De installatie is niet conform maar het is niet nodig om ze onmiddellijk stil te leggen. Gezien de ernst van de niet-conformiteit moet de gebruiker en/of de eigenaar de installatie wel verplicht binnen de 3 maanden laten herstellen. Indien de installatie binnen de 3 maanden is hersteld, kan het onderhoud plaatsvinden. Indien de installatie niet binnen de 3 maanden wordt hersteld, behoudt PROXIFUEL NV zich het recht voor om het contract onmiddellijk te beëindigen zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn. In dat geval zullen de resterende maandelijkse termijnen tot het einde van de onderhoudsperiode worden verrekend in het voor- of nadeel van de klant naar gelang het geval en systematisch verhoogd worden met de verbrekingskosten van 50 EUR.

- De installatie is niet conform en de situatie is zo ernstig dat de mazouttoevoer onmiddellijk moet worden afgesloten totdat de installatie in conformiteit is gebracht. De technicus doet onmiddellijk het nodige om de mazouttoevoer af te sluiten, hetgeen de klant aanvaardt bij ondertekening van het contract, en dit totdat de problemen die een onmiddellijk gevaar opleveren zijn opgelost.

PROXIFUEL NV behoudt zich het recht voor om het contract onmiddellijk te beëindigen zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn.

In dat geval zullen de reeds betaalde maandelijkse termijnen aan de klant worden terugbetaald, met aftrek van de verbrekingskosten van 50 EUR ten laste van de klant.

5.5 Het onderhoud wordt uitgevoerd op een werkdag. De volgende tijdsperiodes zijn mogelijk: tussen 8 en 11 uur, tussen 10 en 14 uur of tussen 13 en 16 uur. PROXIFUEL NV of een erkende gemachtigde zal contact opnemen met de klant om een afspraak te maken. De klant kan indien hij wenst ook telefonisch een afspraak maken op het nummer 0800 76 000. Bij het maken van een afspraak zal PROXIFUEL NV de klant vragen om de belangrijkste kenmerken van de te onderhouden installatie (merk, type, bouwjaar,



type energie, enz.) mee te delen. Indien de installatie werd aangepast of vervangen, moet de klant dit onmiddellijk of uiterlijk bij het vastleggen van de volgende afspraak schriftelijk laten weten.

5.6 De afspraken kunnen schriftelijk worden geannuleerd, per brief of e-mail. PROXIFUEL NV moet deze annulatiebrief of e-mail ten minste 72 uur voor de afspraak ontvangen.

Bij laattijdige annulering behoudt PROXIFUEL NV zich het recht voor om 50 EUR administratiekosten (incl. btw) aan te rekenen.

5.7 Het eerste onderhoud kan ten vroegste 30 dagen na de afsluiting van het contract plaatsvinden.

## 6. PRIJS, FACTUUR EN BETALINGSWIJZE

6.1 Bij afsluiting van een onderhoudscontract met PROXIFUEL NV, betaalt de klant de onderhoudsfactuur ofwel contant of door inhouding van een maandelijkse bijdrage.

De onderhoudsfactuur en de maandelijkse bijdragen zijn afhankelijk van het toegepaste btw-tarief (6% of 21%) overeenkomstig de geldende wetgeving.

6.1.1 Contante betaling buiten de prestatie KETELONDERHOUD in strikte zin: uw factuur is contant betaalbaar bij ontvangst van de factuur.

6.1.2 Betaling door maandelijkse bijdragen:

- Als het eerste onderhoud moet plaatsvinden binnen de 6 maanden na de inschrijving voor de dienst, wordt 50% van de jaarprijs van het onderhoud, dus het equivalent van 6 maandelijkse termijnen, betaald door bankdomiciliëring bij ontvangst van de overeenkomstige factuur, die in de dagen na het onderhoud wordt opgestuurd. Het saldo, bestaande uit de resterende 6 maanden, wordt gespreid over de 6 maandelijkse termijnen na het onderhoud.
- Als het eerste onderhoud meer dan een halfjaar na de contractdatum is gepland, wordt de volledige betaling voor het onderhoud gespreid over 12 maandelijkse bijdragen. De eerste maandbijdrage is verschuldigd 6 maanden vóór de datum van het eerste onderhoud krachtens het contract en wordt ingehouden door bankdomiciliëring.

6.3 De prijs van de onderhoudsdiensten, alsook de maandelijkse bijdragen zijn opgenomen in de tarieflijst.

6.4 Het onderhoudscontract omvat het onderhoud van de installatie. De verplaatsingen zijn inbegrepen in de vaste prijs, tenzij de technicus meerdere verplaatsingen moet maken die niet gerechtvaardigd zijn door het onderhoud als dusdanig. In dat geval bedragen de verplaatsingskosten 50 EUR/verplaatsing (incl. btw).

Onnodige verplaatsingen (bv. bij afwezigheid of wanneer de staat van de installatie niet toelaat om het onderhoud uit te voeren op de overeengekomen dag) worden eveneens aan de klant gefactureerd ten belope van het bovenvermelde bedrag. De wisselstukken zijn niet in de prijs van het onderhoud



inbegrepen en zullen gefactureerd worden aan het tarief dat bij de ondertekening van de bestelbon voor de herstelling of vervanging wordt overeengekomen.

## 7. WIJZIGING VAN DE TARIEFLIJST EN DE VOORWAARDEN

7.1 Wijzigingen aan de onderhavige Specifieke voorwaarden, de geldende tarieflijst en het bestek zijn maar mogelijk met kennisgeving aan de klant twee (2) maanden vooraf.

7.2 In afwijking van het voorgaande, zijn wijzigingen die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien uit een beslissing van overheidswege, onmiddellijk van toepassing.

7.3 Kennisgeving van een wijziging kan gebeuren via alle gebruikelijke communicatiekanalen tussen PROXIFUEL NV en de klant, bijvoorbeeld door vermelding op de factuur.

7.4 Is de klant het niet eens met een wijziging, dan kan hij het contract beëindigen bij aangetekende brief binnen een (1) maand na de kennisgeving van de wijziging, met onmiddellijke uitwerking en zonder kosten.

In dit laatste geval, als het onderhoud nog niet heeft plaatsgehad, zullen de reeds betaalde maandelijkse termijn aan de klant worden terugbetaald na aftrek van eventuele boetes in toepassing van deze Specifieke voorwaarden.

7.5 De beëindiging gaat in de dag na ontvangst van de aangetekend verstuurd opzeggingsbrief. Tot dan blijven de vroegere voorwaarden van kracht. De klant beschikt niet over dit recht om het contract te beëindigen wanneer de wijzigingen in zijn voordeel zijn, ze geen afbreuk doen aan zijn rechten of hem geen bijkomende verplichtingen opleggen.

## 8. GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID VOOR HET ONDERHOUD

8.1 PROXIFUEL NV is als enige aansprakelijk in geval van niet-uitvoering van de prestaties van het contract (uitgezonderd gevallen van overmacht) en zware of opzettelijke fout. Behoudens overlijden of lichamelijke schade, is de aansprakelijkheid van PROXIFUEL NV beperkt tot de kosteloze vervanging en uitvoering van het onderhoud.

8.2. Indien er wisselstukken of andere artikelen worden geleverd, zijn ze gedekt door de garantie van de fabrikant overeenkomstig de wettelijke conformiteitsgarantie.

8.3 De klant draagt de volle aansprakelijkheid ten aanzien van derden, in het bijzonder burens, voor schade die het onvermijdelijke gevolg is van de uitvoering van de onderhoudsprestaties wanneer PROXIFUEL NV geen fout heeft begaan. PROXIFUEL NV wijst iedere aansprakelijkheid af voor problemen



die zich voordoen in de loop van of na zijn tussenkomst als gevolg van de ouderdom van de installatie of de onderdelen waaraan het onderhoud wordt verricht. De demontage van de toestellen valt onder de exclusieve verantwoordelijkheid van de klant.

8.4 PROXIFUEL NV kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor (1) het gebruik van chemische producten om leidingen te ontstoppen, (2) een werkingsprobleem van welke aard ook dat zich heeft voorgedaan na afsluiting van het water, en (3) bij de werken vastgestelde schade aan de dragende elementen.

## 9. CORRESPONDENTIE EN COMMUNICATIE

9.1 Onder voorbehoud van het bepaalde in punt 10.2, wordt alle correspondentie opgestuurd naar het adres dat de klant heeft opgegeven bij de afsluiting van het contract of, bij ontstentenis, naar de woonplaats van de klant. Dit adres kan op schriftelijk verzoek van de klant worden gewijzigd.

9.2 Indien de klant online een contract afsluit of ervoor kiest om de informatie over zijn contract met PROXIFUEL NV per e-mail te ontvangen, aanvaardt hij dat PROXIFUEL NV hem, in de mate van het mogelijke, alle post betreffende zijn contract per e-mail verstuurt. Afgezien van de gevallen waarin deze Specifieke voorwaarden of een ander contractueel document bijzondere formaliteiten opleggen, zal de correspondentie hem dus niet langer per post maar langs elektronische weg worden opgestuurd. De correspondentie wordt rechtsgeldig verzonden naar het laatst opgegeven e-mailadres.

9.3 PROXIFUEL NV en de klant zien uitdrukkelijk af van het recht om de geldigheid of bewijskracht van een per e-mail verstuurd factuur en/of communicatie te betwisten om de loutere reden dat ze per e-mail werd verstuurd. PROXIFUEL NV en de klant komen uitdrukkelijk overeen dat in het in punt 9.2. bedoeld geval, de facturen en rappels niet meer met de post worden verstuurd en de elektronische facturen de enige officiële facturen zijn.

De klant zorgt zelf voor de opslag en bewaring van zijn facturen. PROXIFUEL NV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventueel verlies of laattijdige behandeling van de e-mail.

De klant moet PROXIFUEL NV onmiddellijk op de hoogte brengen van iedere wijziging in zijn e-mailadres door een e-mailbericht te sturen naar het volgende adres: [verwarming@ProxiFuel.be](mailto:verwarming@ProxiFuel.be)

PROXIFUEL NV is niet verplicht om die correspondentie te bewaren.

## 10. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

10.1 Bij inschrijving van de klant voor de dienst KETELONDERHOUD, moet hij zijn persoonsgegevens aan PROXIFUEL NV meedelen. Hij moet deze gegevens gedurende de hele looptijd van het contract up to date houden. Als zijn persoonsgegevens, bijvoorbeeld zijn bankgegevens of zijn adres veranderen, moet de klant PROXIFUEL NV daarvan in kennis stellen.

10.2 De klant aanvaardt dat de door hem verstrekte persoonsgegevens gebruikt kunnen worden voor de volgende doeleinden: de uitvoering van het contract, de facturatie en levering van de door de klant gevraagde producten en diensten en de uitvoering van de wettelijke verplichtingen van PROXIFUEL NV in zijn hoedanigheid van leverancier.

Het beleid van PROXIFUEL NV inzake de verwerking van persoonsgegevens is beschikbaar via volgende link: <https://www.proxifuel.be/nl/vertrouwelijkheid>.

## 11. AANSPRAKELIJKHEID EN GARANTIE

11.1 De bepalingen van dit artikel zijn van toepassing onverminderd de dwingende wettelijke bepalingen, die primeren.

11.2 PROXIFUEL NV kan alleen aansprakelijk worden gesteld in geval van niet-uitvoering van de prestaties van het contract (behalve in geval van overmacht of grove nalatigheid of opzettelijke fout).

11.3 Uitgezonderd bij overlijden of lichamelijke schade, is de aansprakelijkheid van PROXIFUEL NV beperkt tot het opnieuw uitvoeren van het onderhoud van de verwarmingsketel.

11.4 De aansprakelijkheid van PROXIFUEL NV ten aanzien van de klant als gevolg van een tekortkoming kan in geen geval aanleiding geven tot vergoeding van indirecte schade van financiële, commerciële of andere aard.

11.5 Onder “indirecte schade” verstaat men met name: winstderving, tijdverlies, verlies van inkomsten, gegevensverlies, enz.

11.6 Een geval van overmacht is een niet te voorziene gebeurtenis buiten de redelijke controle van een partij, die de uitvoering van haar verplichtingen redelijkerwijs onmogelijk maakt of aanzienlijk bemoeilijkt. Worden als gevallen van overmacht beschouwd (niet-uitputtende opsomming):

- oorlog, oproer, terrorisme, externe staking, enz.;
- al dan niet aangekondigde stroomonderbreking, telefoononderbreking, enz.;
- onderbreking van andere telecommunicatiekanalen en buitendienststelling van het informaticanetwerk te wijten aan factoren buiten de directe controle van PROXIFUEL NV;
- maatregelen genomen door de Belgische of buitenlandse overheden;
- brand, overstroming, aardbeving, storm en andere natuurrampen en kernrampen;
- de niet-naleving door derden van verbintenissen ten aanzien van PROXIFUEL NV om redenen los van hun wil.

11.7 Het is de verantwoordelijkheid van de klant om te zorgen voor onderhoud van zijn installatie binnen de wettelijke termijnen. PROXIFUEL NV garandeert alleen dat vanaf de uitvoering van het eerste



onderhoud in overeenstemming met dit contract, de volgende onderhoudsbeurten steeds gepland zullen worden in de toepasselijke onderhoudsperiode.

## 12. OVERDRACHT VAN UITVOERING VAN HET CONTRACT

PROXIFUEL NV heeft het recht om de uitvoering van het contract over te dragen aan een derde, op voorwaarde dat deze zich houdt aan de toepasselijke regelgeving en beschikt over de nodige vergunningen en voor zover de in dit contract beschreven voorwaarden tijdens de volledige looptijd van het contract behouden blijven.

## 13. KLANTENTEVREDENHEID

Klachten over de uitvoering van het contract moeten door de klant worden ingediend door middel van het formulier dat te vinden is op de website: <https://www.proxifuel.be/nl/contacteer-ons/>

## 14. HERROEPINGSRECHT

Als consument, heeft de klant het recht om dit contract op te zeggen binnen veertien (14) dagen na de datum waarop het contract werd afgesloten, zonder vergoeding of opgave van reden. Hiertoe moet de klant een aangetekende brief richten aan het volgende adres: PROXIFUEL NV, Handelsstraat 113 - 1040 Brussel.

## 15. DIVERSE BEPALINGEN

**15.1** De nietigheid van een deel van dit contract doet niets af aan de geldigheid van de overige bepalingen noch aan hun dwingend karakter.

**15.2** Het feit dat PROXIFUEL NV niet eist dat een of meerdere bepalingen van het contract worden nageleefd, kan niet worden opgevat als afstand door PROXIFUEL NV van die bepaling(en) en houdt geen beperking in van de in die bepaling(en) vervatte rechten of verplichtingen.

**15.3** Het contract is onderworpen aan het Belgische recht. Alle geschillen vallen onder de bevoegdheid van de rechtbanken van de woonplaats van de klant.