

Servicevoorwaarden van ATAG Heating Belgium NV/SA gevestigd Humaniteitslaan 292 te 1190 Brussel en ingeschreven in de Kruispuntbank der Onderneming met het nummer RPR BRU 042.513. Bereikbaar via het telefoonnummer: 02/463.19.05.

Artikel 1: Onderhavige algemene voorwaarden hebben betrekking op:

- Herstellingen en onderhoud al dan niet in het kader van lopende en nieuwe contracten
- Herstellingen op aanvraag, al dan niet onder garantie. ATAG Heating Belgium komt steeds tussen op basis van een commerciële garantie. Voor de wettelijke garantie kan u terecht bij uw installateur.
- Opstart van nieuwe installaties

Artikel 2: Voornaamste kenmerken van het product of dienst Onderhoud

Onderhoud van het cv-toestel is een cruciaal aspect om de efficiëntie en veiligheid van het systeem te waarborgen. Jaarlijks of tweejaarlijks onderhoud houdt in dat de verbrandingskamer en brander worden gereinigd, en dat de werkingsdelen zoals de driewegkraan, pomp en ventilator grondig worden nagekeken.

Daarnaast worden de veiligheidsdelen zoals de ontluchter en het overstortventiel geïnspecteerd om ervoor te zorgen dat het toestel veilig blijft functioneren.

- Afhankelijk van het type contract, kunnen ook interventies, onderhoudsmaterialen en wisselstukken inbegrepen zijn.
- Onderhoudsbeurten worden uitsluitend uitgevoerd tussen 8u30 en 17u op werkdagen en dienen vooraf te worden gepland.
- Afspraken kunnen alleen door de klant worden geannuleerd of verplaatst als dit ten minste 48 uur vooraf wordt gemeld. Bij een laattijdige melding mag ATAG Heating Belgium een forfaitair bedrag ter waarde van de voorrijkosten aanrekenen. Dit bedrag moet worden betaald voordat de technicus opnieuw langskomt.
- ATAG Heating Belgium is niet aansprakelijk voor om het even welke vertraging bij de uitvoering van onze verplichtingen of voor de niet-uitvoering van onze verplichtingen indien deze vertraging en/of deze niet-uitvoering is toe te schrijven aan een externe niet te voorzien oorzaak waarover ATAG Heating Belgium redelijkerwijs geen controle heeft.
- Tijdens het tijdstip van de uitvoering van de werken zoals voorzien in het onderhoudscontract of tijdens de herstelling, dient steeds een bevoegd persoon aanwezig te zijn en dit gedurende de gehele periode dat de technicus zijn onderhoud of herstelling uitvoert.
- Na betaling van het verschuldigde bedrag voor het onderhoudscontract en in functie van de toepasselijke onderhoudsfrequentie wordt de klant telefonisch, per e-mail of per brief gecontacteerd met het oog op het vastleggen van een afspraak voor zijn periodiek onderhoud.
- Dit bedrag moet worden betaald voordat de technicus opnieuw langskomt.

Artikel 3: Type Onderhoudsmogelijkheden

Zonder onderhoudscontract wordt een onderhoud gefactureerd op basis van de geldende arbeids- en onderdelentarieven en zullen mogelijk extra reiskosten en wisselstukken aangerekend worden.

Optie 1: Standaard Contract:

Eén (1) onderhoud van het cv-toestel. De tarieven zijn inclusief de onderhoudskit.

Optie 2: Premium Contract:

Eén (1) onderhoud van het cv-toestel. De tarieven zijn inclusief interventies, en onderhoudskit.

Een Premiumcontract kan alleen afgesloten worden als het cv-toestel jonger is dan 5 jaar en wordt in het 10e levensjaar van het cv-toestel automatisch omgezet naar een standaardcontract.

Optie 3: Omnium Contract:

Eén (1) onderhoud van het cv-toestel. Het tarief is inclusief interventies, wisselstukken en onderhoudskit. Een Omniumcontract dekt maximaal één herstelling per jaar.

Een Omniumcontract kan alleen afgesloten worden als het cv-toestel jonger is dan 5 jaar en wordt in het 10e levensjaar van het cv-toestel automatisch omgezet naar een standaardcontract.

Alle onderhoudscontracten worden uitgevoerd volgens (1) de contractuele en de minimum wettelijk opgelegde frequenties alsook volgens (2) de geldende voorschriften van de fabrikant:

- Vlaanderen: Gas minimaal twee jaarlijks/Mazout jaarlijks
- Brussel: Gas minimaal twee jaarlijks/Mazout jaarlijks
Warmtepomp > 12 KW vijf jaarlijks
- Wallonië: Gas minimaal twee jaarlijks / Mazout jaarlijks

Artikel 4: Uitsluitingen

Onderhoudswerkzaamheden die niet onder het contract vallen en/of garantie of herstellvoorwaarden zijn:

Beschadiging door anderen dan bevoegd personeel, brand, explosie, waterschade, natuurrampen, oorlogshandelingen, oproer, atoomkernreacties, of het vrijkomen van atoomenergie.

- Onoordeelkundig gebruik of kwaadwillige handelingen door anderen dan bevoegd personeel.
- Wijzigingen en / of uitbreidingen van overheidsvoorschriften.
- Uitvallen van gas en / of elektriciteitsvoorziening.
- Defecte zekeringen buiten het toestel.
- Onjuiste instelling van regelingen en / of thermostaten.
- Onjuiste instelling van de ketelparameters.
- Onvoldoende water en / of waterdruk op de installatie.
- Storingen als gevolg van werk door derden uitgevoerd.
- Vegen en / of ontstoppen van toe- en afvoerkanalen.
- Alle defecten ten gevolge van kennelijke verwaarlozing van het toestel.
- Ontkalken en / of verwijderen van vervuiling aan waterzijdige gedeelte van de warmtewisselaar.
- Alle gevallen waarbij het installatievoorschrift van het toestel niet strikt werd nageleefd.
- Alle gevallen waar regenwater en / of putwater wordt gebruikt als sanitair warm water en / of als cv-water.
- Beschadiging door gebrek aan water, brandstof, elektriciteit of hun ongeschiktheid.
- Beschadiging door lekkage, onder ieder toestel moet door de klant een opvang van water voorzien worden in geval van eventuele lekkage.
- Slecht werkende of vervuilde schoorstenen.
- Onvoldoende ventilatie van het stooklokaal (NBN-normen).
- Oververhitting, vorst, overstroming, brand, slechte staat of slechte plaatsing van het buizenstelsel, alle oorzaken niet te wijten aan het toestel zelf en overmacht.
- Interne vervuiling van het installatiewater.
- Foutieve bediening van het toestel (afgesloten radiatorcransen, afgesloten gas/mazout kraan, gasdruk, gas- teller, regeling in zomerstand, lege stookolietank).
- Foutieve installatie van het toestel of de gehele verwarmingsinstallatie.
- Defecten aan de ruimtethermostaat of afstandsbediening of verkeerde instellingen van deze.
- Moedwillige beschadigingen of ongelukken met schade aan het toestel.
- Alle gevallen van overmacht en meer algemeen alle oorzaken die niet te wijten zijn aan het toestel zelf.
- Bij afwezigheid van afsluitcransen kunnen niet alle controlewerkzaamheden uitgevoerd worden en mogen / kunnen er geen watervoerende onderdelen door de technicus vervangen worden en mag / kan er geen water van het toestel afgelaten worden.
- Indien de platenwisselaar of rookgaswarmtewisselaar verstopt of beschadigd zijn door kalkaanslag en / of magnetiet, is de vervanging van deze onderdelen niet inbegrepen in de ATAG Heating Belgium contracten.
- Gevolgen van interne of externe corrosie.
- Afsluitcransen welke niet tot het toestel behoren en lekken door controlewerkzaamheden.
- De antivries vloeistof van zonne-installaties daar de levensduur sowieso beperkt is in de tijd.
- De voeler in de zonnepanelen op het dak die niet op veilige wijze bereikbaar is zonder ladder, stellingen, e.a.
- Alle interventies op de koelkring van onze toestellen die er mee voorzien zijn die niet op veilige wijze bereikbaar zijn zonder ladder, stellingen, e.a.
- Eender welke interventie, ongeacht het type, aan de afvoer van de rookgassen.

Bovenstaande gevallen vallen niet onder de dekking van de volgende onderhoudscontracten, standaard, premium, omnium nog onder de commerciële garantie voorwaarden van ATAG Heating Belgium.

Artikel 5: Voornaamste kenmerken van het product of dienst herstellingen

De herstellingen worden uitgevoerd na het voorafgaandelijk schriftelijk akkoord van de klant te hebben ontvangen (bijvoorbeeld door ondertekening van de werkbou).

Herstellingen binnen de eerste 24 maand van de levensduur van het toestel kunnen uitgevoerd worden, mits aantoonbaarheid van de geldigheid en startdatum door middel van een aankoopfactuur, onder de commerciële garantie van ATAG Heating Belgium onder voorwaarden van Artikel 4 en 10. De niet conformiteit aan deze artikelen wordt als betalende herstelling aanschouwd. Voor de wettelijke garantie verwijzen we door naar de installateur.

De herstellingen worden aangerekend tegen de geldende tarieven, het uurloon wordt in schijven van 15 min berekend. Geleverde onderdelen worden aangerekend aan de toepasselijke prijzen. Door zijn schriftelijk akkoord, verplicht de klant zich ertoe de factuur te betalen. Facturen dienen te worden betaald binnen de 15 dagen na uitgifte. De aanvrager van de dienst is verantwoordelijk ten aanzien van ATAG Heating Belgium voor de betaling van de factuur.

- Wij kunnen geen contractuele relaties tussen eigenaar en huurder in acht nemen. De facturatie gebeurt ongeacht de afspraken tussen eigenaar en huurder steeds op naam van de rekeningontvanger vermeldt tijdens de aanvraag.
- Tarieven:
 - Domestic (Gas, Elektrisch, ...)
 - Uurtarief : 97€ ex. btw
 - Verplaatsingskosten : 95€ ex. btw
 - Forfait < 20 min 125€ ex btw
 - Domestic Airco / Warmtepompen:
 - Uurtarief : 120€ ex btw
 - Verplaatsingskosten : 110€ ex btw
 - Commercial / Industrie (Branders–Airco–Warmtepompen–Ketels,...)
 - Uurtarief : 130€ ex btw
 - Verplaatsingskosten: 135€ ex btw

Artikel 6: Voornaamste kenmerken van het product of dienst Opstart van nieuwe installaties

De opstarten worden uitgevoerd na het voorafgaandelijk schriftelijk akkoord van de klant te hebben ontvangen (bijvoorbeeld door ondertekening van de werkbou, offerte voor indienstname of opstart, invullen check list, ...).

De niet conformiteit aan volgende artikelen 4 en 10 geven aanleiding tot het stoppen van de indienstname en kunnen extra kosten met zich meebrengen.

Uitzondering voor Airco: Voor de opstart van airco toestellen van het merk Ariston voorziet ATAG Heating Belgium in een begeleiding van de opstart. Dit houdt in dat de technicus de inbedrijfsname van de installatie afrondt. De technicus sluit de buitenunit aan de koeltechnische leidingen aan en vult eventueel gas bij, en test de goede werking van het toestel. De installateur voorziet dat alle leidingen voldoende lengte hebben en de installatie elektrisch werd aangesloten. Alle leidingen (inclusief elektrische) dienen gemarkeerd te zijn. Verder dient de installatie conform koeltechnische wetgeving en regels geïnstalleerd te zijn en volgens de installatie voorschriften. De technicus kan bepaalde werken uitvoeren dat niet inbegrepen zijn in de begeleiding van de opstart, hiervoor wordt een offerte opgemaakt.

Door zijn schriftelijk akkoord, verplicht de klant zich ertoe de factuur te betalen. Facturen dienen te worden betaald binnen de 15 dagen na uitgifte. De aanvrager van de dienst is verantwoordelijk ten aanzien van ATAG Heating Belgium voor de betaling van de factuur.

Artikel 7: Afspraken

Afspraken kunnen enkel worden afgezegd of verplaatst door de klant mits verwittiging ten laatste 48 u vóór de afgesproken tijdsvorm. Bij laattijdige verwittiging houdt ATAG Heating Belgium zich het recht voor om een forfaitair bedrag aan te rekenen ter waarde van de geldende voorrijkosten.

ATAG Heating Belgium is niet aansprakelijk voor om het even welke vertraging bij de uitvoering van onze verplichtingen of voor de niet-uitvoering van onze verplichtingen indien deze vertraging en/of deze niet-uitvoering is toe te schrijven aan een externe niet te voorziene oorzaak waarover ATAG Heating Belgium redelijkerwijs geen controle heeft.

Artikel 8: Schade

Na het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden of interventie, dient de klant zijn installatie te controleren op eventuele schade bij ondertekening van de werkbou en dit te vermelden op de werkbou.

Artikel 9: Toegankelijkheid

De klant waarborgt de vrije doorgang tot de toestellen, alsook de opruiming en het terugplaatsen van roerende voorwerpen die de toegang zouden hinderen. Het toestel moet vrij toegankelijk zijn zodat de kap van het toestel afneembaar is en de technicus over de ruimte beschikt om zijn gereedschappen bij het toestel te plaatsen. In geval het toestel niet vrij toegankelijk is en hierdoor een

herstelling/onderhoud niet kan doorgaan is de klant verantwoordelijk voor de verplaatsing van de technicus en dit conform de geldende tarieven.

Zo de klant optreedt in zijn hoedanigheid van eigenaar of gevolmachtigd zaakvoerder/ syndicus van het onroerend goed waarin de toestellen zich bevinden, waarvan hij het persoonlijke gebruik noch de toegang heeft, is hij gehouden de namen van de gebruikers alsmede de precieze kenmerken van ieder toestel mee te delen en dit bij iedere wijziging, en dient hij de nodige maatregelen te nemen om de toegang te verschaffen aan ATAG Heating Belgium tot de lokalen waarin het toestel zich bevindt.

Artikel 10: Weigeren

Elke interventie; herstelling, onderhoudscontract of wettelijke of commerciële garantie kan ten alle tijden geweigerd worden door ATAG Heating Belgium en extra kosten aangerekend worden indien:

- De plaatsing van het toestel niet beantwoordt aan de geldende normen (Belgische wetgeving) en de voorschriften van ATAG Heating Belgium
- Het toestel niet volgens goed vakmanschap is geplaatst
- Het toestel niet originele componenten bevat
- Het toestel niet op een veilige manier toegankelijk is (ongedierte, ontoegankelijk, onhygiënisch, etc.)
- Het toestel zich in slechte staat bevindt bij aanvang van het contract of niet onderhouden werd conform de geldende wetgeving of de voorschriften van ATAG Heating Belgium
- Het toestel niet overeenkomt met de contractgegevens.
- Er na de betalingstermijn nog openstaande facturen zijn.
- Of alle opgenomen uitzonderingen onder **Artikel 4**

Artikel 11: Duur

Onderhoudscontracten worden afgesloten voor een bepaalde duur. De datum van inwerkingtreding is die waarop het betreffende contract in de beheer software geactiveerd werd. Het contract wordt stilzwijgend verlengd telkens voor dezelfde periode. Het onderhoudscontract eindigt uiterlijk op 31 december van het jaar waarin het desbetreffende toestel 10 jaar oud is geworden. In dit geval wordt het contract automatisch omgezet in een standaard contract. Indien de klant of ATAG Heating Belgium het contract wensen op te zeggen, dan wordt enkel een schriftelijke (mail) opzeg aanvaardt mits verstuurd 3 maanden voor vervaldatum. De opzeg moet verstuurd worden naar contracts@atagheating.be. Bij opzegging door de klant blijven de reeds betaalde bedragen eigendom van ATAG Heating Belgium.

Artikel 12: Indexering

De prijzen van ATAG Heating Belgium zijn jaarlijks aanpasbaar. De klant wordt hiervan per brief of per e-mail ingelicht. Indien de klant niet akkoord gaat met de aangepaste prijzen, heeft hij het recht het onderhoudscontract schriftelijk te beëindigen en zulks binnen de 14 dagen volgend op het versturen van de aangepaste prijzen. Bij gebreke daaraan wordt de klant geacht de nieuwe prijzen te hebben aanvaardt.

Artikel 13: Facturatie

De facturen van ATAG Heating Belgium zijn uitsluitend elektronisch te betalen zonder korting. Eventuele onbetaalde leveringen blijven eigendom van ATAG Heating Belgium, die zich het recht voorbehoudt deze terug te nemen. In geval van niet-betaling van een factuur op de vervaldag (of het nu een factuur voor onderhoud betreft of een factuur voor bijkomende werken) zal het bedrag van de factuur met een vergoeding van 12 % worden verhoogd en dit met een minimum bedrag van 97 € ter dekking van onze administratieve kosten. Tevens zal de klant een interest verschuldigd zijn van 1% per begonnen maand vanaf de vervaldatum factuur

Artikel 14: Vergoedingen

ATAG Heating Belgium aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid m.b.t. vergoedingen, boetes of andere terug stortingen voor te late levering van goederen of diensten.

Artikel 15: Geldigheid

Het onderhoudscontract heeft enkel betrekking op de toestellen vermeldt in het onderhoudscontract. Alle andere onderdelen niet opgenomen in het onderhoudscontract zijn uitgesloten

Artikel 16: Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van ATAG Heating Belgium in het kader van deze overeenkomst is steeds beperkt tot de nieuwprijs van het toestel waarop het onderhoud betrekking heeft en dit voor zover het toestel jonger dan 2 jaar is.

Artikel 17: Rechtbank

Deze overeenkomst wordt beheerst door Belgisch recht. Enkel de rechtbanken en hoven te Brussel zijn bevoegd voor eventuele geschillen. In afwijking van het voorgaande behoudt ATAG Heating Belgium zich het recht voor om de klant te dagvaarden voor de rechtbank van diens woonplaats.