

# Productvoorwaarden

Eneco KetelComfort® Top+ voor particuliere klanten



1. Het betreffende abonnement en bijbehorende tarieven zijn alleen van toepassing op cv-/combiketels met een capaciteit van <50 kW.
2. Cv-ketels van de merken ATAG, AWB, Bosch, Intergas, Nefit, Remeha of Vaillant komen in principe in aanmerking voor een KetelComfort onderhoudsabonnement. Per merk is er een beperkt aantal ketels dat Eneco niet in onderhoud kan nemen om veiligheidsredenen en/of beschikbaarheid van materiaal. Zie voor de actuele lijst met ketels die Eneco niet in onderhoud kan nemen [eneco.nl/voorwaarden](https://eneco.nl/voorwaarden).
3. Als tijdens ons bezoek asbesthoudende producten aangetroffen of vermoed worden verzoeken wij u een Proces gecertificeerd (Certificatieschema voor de Procescertificaten Asbestinventarisatie en Asbestverwijdering, bedoeld in artikel 1.5a, onderdeel c, van het Arbeidsomstandighedenbesluit. Zoals vastgesteld op 4 februari 2022 door de Stichting Ascet in overeenstemming met de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid) asbest saneringsbedrijf in te schakelen en een asbesttest uit te laten voeren. Indien er asbest of asbesthoudende producten worden aangetroffen verzoeken wij u dit door een gecertificeerd bedrijf te laten verwijderen en het certificaat op aanvraag aan ons te tonen. Indien u niet over een origineel certificaat beschikt behouden wij ons het recht de geoffreerde werkzaamheden niet uit te voeren.
4. In voorkomende gevallen dient de opdrachtgever aan Eneco kenbaar te maken waar werknemers van Eneco (verhoogde) risico's lopen met betrekking tot persoonlijke veiligheid, gezondheid en welzijn of waar milieurisico's bestaan. Ook dient dan te worden aangegeven wie namens opdrachtgever of eindgebruiker verantwoordelijk is voor de naleving van de Arbo-voorschriften. De opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de monteurs van of namens de opdrachtgever de werkzaamheden veilig volgens alle Arbo-voorschriften uit kunnen voeren. De bereikbaarheid van de installatieruimte(s) dient door de opdrachtgever gewaarborgd te zijn.
5. Indien u al klant bent bij Eneco voor elektriciteit en/of gas verwerken wij de kosten voor het KetelComfort abonnement in uw maandelijks termijnbedrag. U betaalt dit (deel van het) termijnbedrag op dezelfde wijze als uw maandelijks termijnbedrag voor elektriciteit en/of gas. Indien u geen klant bent bij Eneco voor elektriciteit en/of gas gaat u de kosten voor het KetelComfort abonnement maandelijks per automatische incasso betalen.
6. Op deze overeenkomst zijn de 'Algemene Voorwaarden voor Service en Onderhoud' van toepassing. Deze Algemene Voorwaarden zijn bijgevoegd bij deze overeenkomst en beschikbaar op de website van Eneco: [eneco.nl/voorwaarden](https://eneco.nl/voorwaarden). Bij tegenstrijdigheden tussen de Productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden, zijn de Productvoorwaarden bepalend.
7. KetelComfort Top+ heeft betrekking op het periodieke onderhoud van de ketel. Voorrijkosten en arbeidsloon zijn bij storing inbegrepen. Bij storing zijn materiaalkosten hoger dan € 250 per contractjaar voor de contractant.
8. Onderdeel van KetelComfort Top+ is is jaarlijks onderhoud aan de cv-/combiketel.
9. Wij leggen uw abonnement schriftelijk of digitaal vast. U ontvangt een bevestiging (schriftelijk of per e-mail) van uw abonnement van Eneco. Na ontvangst van deze overeenkomst kunt u binnen 14 dagen uw deze overeenkomst kosteloos annuleren. U hoeft ons niet uit te leggen waarom. U doet dit via 010 - 890 6981 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten) of via het 'Modelformulier voor annulering'. U vindt dit formulier bij de contractbevestiging of op [eneco.nl/annuleren](https://eneco.nl/annuleren).
10. KetelComfort Top+ wordt aangegaan voor een minimale looptijd van 1 kalenderjaar. Na 12 maanden wordt het abonnement stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd. Wanneer u het abonnement na dit jaar wilt beëindigen kunt u het abonnement schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 30 dagen.
11. De overeenkomst kan door Eneco worden beëindigd ingeval bij een storing en/of (eerste) onderhoudsbeurt blijkt dat uw (thuis)situatie niet voldoet aan de in de Algemene Voorwaarden voor Eneco Service en Onderhoud gestelde randvoorwaarden, deze Productvoorwaarden en/of de door u (incomplete en/of onjuiste) aangegeven thuisituatie bij het aangaan van deze overeenkomst, of wanneer de door u aangegeven situatie na het aangaan van de overeenkomst is veranderd. Bijvoorbeeld als u na het aangaan van de overeenkomst door een derde partij een (hybride) warmtepomp heeft laten plaatsen die samenwerkt met de cv-ketel waarop de overeenkomst is afgesloten. Eneco brengt in dat geval de tot op dat moment werkelijk gemaakte kosten en voorrijkosten bij u in rekening. De voorrijkosten staan op het Tarievenblad, die bij uw overeenkomst is gevoegd\*.
12. Bij de eerste onderhoudsbeurt wordt gekeken naar de staat van de cv-ketel. De eventuele materiaalkosten die tijdens deze eerste onderhoudsbeurt worden gemaakt zijn voor uw eigen rekening. De vergoeding van de materiaalkosten (tot € 250) geldt pas na uitvoering van de eerste onderhoudsbeurt en/of storing. De eerste 60 minuten arbeidsloon van deze eerste onderhoudsbeurt zijn voor rekening van Eneco. Indien extra tijd nodig is, komt deze voor uw rekening. De monteur overlegt vooraf met u over de te maken kosten.
13. Laat u binnen de herroepingsperiode een storing verhelpen en/of een eerste onderhoudsbeurt uitvoeren door Eneco en annuleert u binnen de bedenktijd alsnog de overeenkomst, dan brengt Eneco u alle tot op dat moment gemaakte kosten in rekening.
14. Een eerste herinnering ontvangt u gratis als een nota niet tijdig is voldaan. Als u binnen de betaaltermijn van de eerste herinnering uw betalingsverplichting alsnog niet nakomt, betaalt u de volgende kosten: Aanmaning van een niet betaalde nota: dit betreft een bedrag van € 40. Eventueel volgt nog een (slot)sommatie. Als een vordering ter incasso wordt overgedragen aan een derde partij, kan deze partij extra kosten in rekening brengen. De totale buitengerechtigde kosten voor een aanmaning, een (slot)sommatie en de kosten van een derde partij zijn maximaal de wettelijk toegestane buitengerechtigde kosten per nota. Tarieven en boetes voor wanbetaling zijn vrijgesteld van btw\*\*.
15. Eneco en de vennootschappen binnen haar groep verwerken uw persoonsgegevens op zorgvuldige wijze. De verwerking vindt plaats in verband met een goede bedrijfsvoering. We gebruiken uw persoonsgegevens voor de uitvoering van uw overeenkomst, voor serviceberichten en marketingberichten. Voor marketingberichten kunt u zich op ieder gewenst moment afmelden via de standaard afmeldlink onder onze e-mails, via [eneco.nl/vraag](https://eneco.nl/vraag), of wanneer u daar de voorkeur aan geeft per brief aan Eneco, Antwoordnummer 5166, 3000 VB Rotterdam. Het privacy statement vindt u op [eneco.nl/privacystatement](https://eneco.nl/privacystatement).

\* Nieuwe klanten per 1 juli 2024 ontvangen de tarieven niet meer op een apart Tarievenblad, maar direct in de contractbevestiging.

\*\* Zie [eneco.nl/klantenservice/incassotraject](https://eneco.nl/klantenservice/incassotraject)