

# Productvoorwaarden

Eneco KetelComfort® en Warmtepomp Top+  
voor particuliere klanten



## Uw contract

1. U gaat een contract aan met Eneco Consumenten BV gevestigd in Rotterdam aan de Marten Meesweg 5, hierna te noemen: 'Eneco' of 'wij'

## Over het onderhoudsabonnement

2. Over het onderhoudsabonnement Het betreffende abonnement en bijbehorende tarieven zijn alleen van toepassing op de combinatie van 1. een cv-/combiketel met een capaciteit van < 50 kW en 2. een hybride warmtepomp. Zie voor de actuele lijst van warmtepompen die Eneco in onderhoud kan nemen [eneco.nl/voorwaarden](http://eneco.nl/voorwaarden). Waar in deze voorwaarden wordt gesproken van abonnement, wordt op dit abonnement voor onderhoud van zowel cv-/combiketel als warmtepomp bedoeld.
3. De combinatie van de cv-/combiketel en de warmtepomp beschouwen wij voor deze Productvoorwaarden als 1 gezamenlijk functionerend apparaat. Het is de opdrachtgever niet toegestaan om onderhoud aan de cv-/combiketel en/of Warmtepomp door een derde te laten uitvoeren. Als opdrachtgever op enig moment besluit om onderhoud aan (een van) beide toestellen waarop dit abonnement betrekking heeft uit te laten voeren door een derde, dan komen dit abonnement en de bijbehorende rechten te vervallen. Indien dit binnen 12 maanden na het sluiten van het abonnement gebeurt, zijn de abonnementsgelden voor de resterende maanden direct opeisbaar.
4. Voor het ingaan van het abonnement wordt een KetelCheck gedaan. Tijdens deze check wordt ter plekke gekeken of de cv-ketel in het abonnement kan worden genomen. 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](http://eneco.nl/voorwaarden).
5. Als tijdens ons bezoek asbesthoudende producten aangetroffen of vermoed worden onderzoeken wij u een Proces gecertificeerd (volgens SC350) asbest saneringsbedrijf in te schakelen en een asbesttest uit te laten voeren. Indien er asbest of asbesthoudende producten worden aangetroffen onderzoeken 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.
6. 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.
7. Indien u al klant bent bij Eneco voor elektriciteit en/of gas verwerken wij de kosten voor het abonnement in uw maandelijkse termijnbedrag. U betaalt dit (deel van het) termijnbedrag op dezelfde wijze als uw maandelijkse termijn bedrag voor elektriciteit en/of gas. Indien u geen klant bent bij Eneco voor elektriciteit en/of gas gaat u de kosten voor het abonnement maandelijks per automatische incasso betalen.
8. 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](http://eneco.nl/voorwaarden). Bij tegenstrijdigheden tussen de Productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden, zijn de Productvoorwaarden bepalend.
9. Het abonnement heeft betrekking op het periodieke onderhoud van de ketel en warmtepomp. Voorrijkosten en arbeidsloon zijn bij storing inbegrepen. Bij storing zijn materiaalkosten hoger dan € 250 per contractjaar voor de contractant. Onderdeel van het abonnement is om het jaar onderhoud aan de cv-/combiketel en warmtepomp.
10. Onderdeel van KetelComfort en Warmtepomp Top+ is jaarlijks onderhoud aan de cv-/combiketel en warmtepomp.

11. 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 en op [eneco.nl/annuleren](http://eneco.nl/annuleren).
12. Het abonnement 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.
13. 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. 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.
14. 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 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.
15. 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.
16. 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 buitengerechtelijke kosten voor een aanmaning, een (slot)sommatie en de kosten van een derde partij zijn maximaal de wettelijk toegestane buitengerechtelijke kosten per nota. Tarieven en boetes voor wanbetaling zijn vrijgesteld van btw.
17. 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 in onze e-mails, via [eneco.nl/vraag](http://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](http://eneco.nl/privacystatement).