



Voorwaarden voor Toon® KetelComfort mei 2014

1. Omschrijving Toon® KetelComfort

- a. Eneco Consumenten B.V. , hierna te noemen Eneco, biedt haar klanten die gebruik maken van Toon® en gebruik maken van een Service en Onderhoudscontract bij Eneco Installatiebedrijven B.V., hierna te noemen Eneco Installatiebedrijven, een nieuwe dienst aan: Toon® KetelComfort.
- b. Toon® KetelComfort is een aanvulling op uw Service & Onderhoud contract van Eneco Installatiebedrijven , die het mogelijk maakt om uw CV ketel 24 uur per dag en 7 dagen per week te controleren op storingen. De dienst maakt hierbij gebruik van de slimme thermostaat Toon®, die in verbinding staat met uw CV ketel en die gegevens over de technische werking van uw CV ketel (storingmeldingen en data waaruit af te leiden valt, dat uw ketel binnenkort in storing kan vallen) via uw internetverbinding kan doorgeven aan een storingsdienst van Eneco Installatiebedrijven. Hiermee is Eneco in staat om de correcte werking van uw ketel continu te monitoren, naast het reguliere onderhoudsbezoek van de monteur aan huis. U ontvangt maandelijks een bericht per e-mail over de status van uw cv ketel van de voorgaande maand.
- c. Bij een storing waarbij uw CV ketel niet meer functioneert, ontvangt u een bericht op Toon® en nemen wij telefonisch contact met u op voor een afspraak voor een monteur bezoek aan huis. Wij nemen op maandag tot en met vrijdag telefonisch contact op tussen 08:00 uur en 21:00 uur en op zaterdag tussen 09:00 uur en 20:00 uur. Buiten deze tijden nemen wij niet direct telefonisch contact op, maar bellen wij u binnen de zojuist de genoemde tijden. U heeft de optie om dit bericht ook te ontvangen via sms of e-mail. U ontvangt sms-berichten in de hierboven vermelde tijden. De e-mail ontvangt u direct nadat Toon® de storing heeft geconstateerd.

2. Voorwaarden voor gebruik van de dienst

- a. Voorwaarde voor Toon® KetelComfort is een abonnement op Toon® van Eneco en een abonnement op de Service & Onderhoud dienst van Eneco Installatiebedrijven
- b. Deze voorwaarden zijn aanvullend op de Algemene voorwaarden voor Toon® van Eneco, inclusief de bijbehorende privacy voorwaarden verbonden aan software update 2.7 en de Algemene voorwaarden van Service & Onderhoud van Eneco Installatiebedrijven.
- c. Verder dient u te beschikken over een CV ketel, die middels het OpenTherm™ protocol verbonden is met Toon®.

3. Privacy

- a. Om Toon® KetelComfort te kunnen activeren zal geverifieerd worden of uw CV ketel via het OpenTherm™ protocol is aangesloten.
- b. Na uw aanmelding voor Toon® KetelComfort zal de Toon® om de paar minuten controleren of uw CV ketel storingsmeldingen heeft gegenereerd. Deze storingsmeldingen zullen via een beveiligde data verbinding worden doorgegeven aan Eneco en Eneco Installatiebedrijven.
- c. Tevens zullen dagelijks gegevens over de technische werking van uw ketel worden opgehaald via de Toon®, zoals het aantal ontsteekpogingen, het aantal branduren, de waterdruk en de ionisatie. Deze gegevens gebruiken Eneco en Eneco Installatiebedrijven om mogelijke



storingen beter te kunnen zien aankomen, voordat ze zich daadwerkelijk voordoen. Daarnaast verwerkt Eneco de gegevens van uw CV ketel voor interne zakelijke doeleinden, zoals controle, analyse en onderzoek ter verbetering van de dienst.

- d. Eneco verwerkt niet meer gegevens dan noodzakelijk. De betreffende gegevens zullen niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan waarvoor ze zijn verzameld. Zodra de gegevens niet meer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor de gegevens zijn verzameld, zal Eneco zorgdragen voor vernietiging van de gegevens.

4. Aansprakelijkheid

- a. Eneco en Eneco Installatiebedrijven kunnen niet garanderen dat Toon® KetelComfort te allen tijden foutloos en ononderbroken zal functioneren. Eneco en Eneco Installatiebedrijven zijn niet aansprakelijk voor indirecte- en gevolgschade, zoals, doch niet beperkt tot schade als gevolg van het niet goed verwerken van storingsmeldingen, het tijdelijk niet werken van de dienst of derden die toegang hebben gekregen tot de gegevens. Uiteraard doen Eneco en Eneco Installatiebedrijven hun uiterste best om dergelijke situaties te voorkomen.
- b. Dit artikel geldt altijd ongeacht de rechtsgrond waarop aansprakelijkheid wordt gebaseerd.
- c. Dit artikel geldt niet als sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Eneco of Eneco Installatiebedrijven

5. Prijzen, duur en beëindiging

- a. Tot en met 31 maart 2015 is Toon® KetelComfort gratis. Na 31 maart 2015 behoudt Eneco zich het recht voor om te allen tijde geheel naar eigen inzicht de prijzen voor onze service en onderdelen hiervan op enigerlei wijze te wijzigen.
- b. Eneco zal u tijdig informeren over het al dan niet voortzetten van Toon® KetelComfort na 31 maart 2015. Bij besluit dat er aan Toon® KetelComfort kosten verbonden zullen worden, zullen wij u hierover tijdig informeren. Bij geen bevestiging van uw zijde dat u Toon® KetelComfort ook na 31 maart 2015 wilt voortzetten zal Eneco de dienst automatisch met ingang van 1 april 2015 beëindigen.
- c. U kunt Toon® KetelComfort te allen tijde middels een schriftelijke of telefonische mededeling beëindigen. De dienst wordt dan binnen een week beëindigd.
- d. Eneco behoudt het recht om Toon® KetelComfort ten allen tijde te beëindigen, waarover Eneco u tijdig zal informeren.

6. Overige bepalingen

- a. Eneco is te allen tijde gerechtigd deze voorwaarden voor Toon® KetelComfort te wijzigen. Een herziene versie van de voorwaarden zal zo snel mogelijk op de website eneco.nl/toonsupport worden geplaatst onder vermelding van de datum van wijziging.
- b. Deze voorwaarden kunnen worden aangehaald als "Voorwaarden voor Toon® KetelComfort en treden in werking op 1 juni 2014

Voor vragen over Toon® KetelComfort kunt u contact opnemen met het Eneco GroenAdvies team via 0900 – 550 2550. Bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur (lokaal tarief, dit is incl. uw telefoonkosten) op werkdagen van 8:00 tot 18:00 uur.