



ALGEMENE VOORWAARDEN ONDERHOUD EN HERSTELLINGEN VAN VERWARMINGSKETELS 202401

Artikel 1: Definities

- 1.1** In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
- **Adres** : het door u opgegeven adres (in België) van de woning of het gebouw waar het Onderhoud of de Herstelling moet worden uitgevoerd.
 - **Algemene Voorwaarden** : Deze algemene voorwaarden inclusief bijlagen.
 - **Begindatum** : de datum waarop het Contract in werking treedt, zoals vermeld in de Offerte, tenzij anders wordt afgesproken.
 - **Bijzondere Voorwaarden** : de voorwaarden die voor u zijn opgesteld met betrekking tot het Onderhoud en/of de Herstelling van uw Verwarmingsketel.
 - **Consument** : iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.
 - **Contract** : het onderhoudscontract afgesloten tussen u en SENEK, dat bestaat uit (i) de Bijzondere Voorwaarden, (ii) de Technische Fiche, en (iii) deze Algemene Voorwaarden Onderhoud en Herstellingen. In geval van tegenstrijdigheid, onverenigbaarheid of discrepantie tussen voormelde documenten, hebben de Bijzondere Voorwaarden steeds voorrang op de andere documenten.
 - **Herstelling** : de herstelling van een defect onderdeel of ieder door normaal gebruik versleten onderdeel van uw Verwarmingsketel.
 - **Onderhoud** : het onderhoud van uw Verwarmingsketel, zoals beschreven in het Contract, in overeenstemming met de toepasselijke (regionale) wettelijke voorschriften.
 - **Onderhoudsperiode** : de periode waarin het Onderhoud of de Herstelling wordt uitgevoerd. Het Onderhoud van een Verwarmingsketel op stookolie gebeurt jaarlijks (Onderhoudsperiode van 1 jaar) en het onderhoud van een Verwarmingsketel op aardgas of individuele aardgaskachels gebeurt om de 2 jaar (Onderhoudsperiode van 2 jaar). De Onderhoudsperiode vangt aan op de Begindatum, tenzij anders overeengekomen.
 - **Ontvangstdag /Ontvangst** : de derde werkdag na de verzending van het document. Een werkdag is elke dag van de week met uitzondering van zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen.
 - **SENEC** : SENEK NV, Ruisbroekse Steenweg 85 te 1190 Vorst, België (of "Wij" of "We").
 - **SENEC lijn** :
 - Farciennes: 071/48.68.26
 - Gent: 09/227.68.58
 - Luik: 04/385.94.94
 - Nijvel: 067/33.09.73
 - Vorst: 02/533.27.99
 - Wezembeek: 02/731.48.49
 - **Technische Fiche** : het document dat u van SENEK ontvangt en via hetwelk u de belangrijkste kenmerken van uw Verwarmingsketel dient mee te delen.
 - **Verwarmingsketel** : uw centrale verwarmingsinstallatie (vaste binneninstallaties voor verwarming) op aardgas of stookolie of individuele aardgaskachels.
- 1.2** In geval van afwijkingen tussen het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden en het bepaalde in de Bijzondere Voorwaarden, heeft het bepaalde in de Bijzondere Voorwaarden voorrang.
- 1.3** Het door u vóór of bij het sluiten van het Contract opgegeven postadres en e-mailadres, mag SENEK gebruiken voor het doen van verklaringen en/of mededelingen aan u en voor het overmaken van facturen, totdat de u SENEK schriftelijk uw nieuwe post- en/of e-mailadres meedeelt.
- 1.4** Indien één of meerdere bepalingen van dit Contract (i) in

strijd zouden zijn met geldende dwingende toepasselijke bepalingen, (ii) ongeldig zouden zijn of (iii) zouden worden vernietigd, zullen de overige bepalingen van dit Contract onverkort van kracht blijven.

- 1.5** De toepasselijkheid van uw algemene voorwaarden, onder welke benaming dan ook, is uitgesloten.

Artikel 2: Voorwerp

- 2.1** Wij verbinden ons ertoe om, op het Adres, het Onderhoud van uw Verwarmingsketel uit te voeren, in de Onderhoudsperiode, volgens de modaliteiten bepaald in dit Contract.
- 2.2** Op uw vraag zullen wij ook de nodige Herstellingen aan uw Verwarmingsketel uitvoeren, volgens de modaliteiten bepaald in dit Contract.
- 2.3** Vallen niet onder de toepassing van dit Contract:
- zonne-energieuitrusting ;
 - elektrische installaties ;
 - koelkamer / koelementen ;
 - klimaatregelingsinstallatie ;
 - brandstoftanks ;
 - steenkoolverwarmingssystemen ;
 - houtverwarmingssystemen ; en
 - stadsverwarming.
- 2.4** Indien tijdens het eerste bezoek van de techniek of daarna, één van de volgende situaties zich voordoen, behoudt SENEK zich het recht voor om uw Verwarmingsketel uit te sluiten van de toepassing van dit Contract en bijgevolg het Contract met onmiddellijke ingang te beëindigen met toepassing van artikel 3.6:
- uw Verwarmingsketel is niet conform aan de toepasselijke wetgeving en/of reglementering ;
 - uw Verwarmingsketel is niet in goede staat van werking (bijvoorbeeld indien u geen geldige attesten kan voorleggen waaruit blijkt dat de Verwarmingsketel in het verleden regelmatig werd onderhouden overeenkomstig de toepasselijke wetgeving en/of reglementering) ;
 - uw Verwarmingsketel vormt een gevaar voor de veiligheid van de techniek of is niet vlot of veilig toegankelijk ;
 - uw Verwarmingsketel is niet voorzien van de CE-markering ;
 - het merk en het model van uw Verwarmingsketel wordt, op de Belgische markt, niet meer verkocht of niet meer frequent gebruikt of de fabrikant heeft er zijn activiteiten stopgezet en het is bijgevolg niet meer mogelijk om wisselstukken te bekomen ; of
 - uw Verwarmingsketel is ouder dan 25 jaar op de Begindatum.
- 2.5** Wij behouden ons het recht voor om, in geval van twijfel over de staat van de Verwarmingsketel, niet tot Onderhoud of Herstelling over te gaan.

Artikel 3: Duur en beëindiging

- 3.1** Het Contract is van onbepaalde duur.
- 3.2** Indien u een Consument bent, hebt u, gedurende een termijn van 14 kalenderdagen na de datum waarop het Contract werd afgesloten, het recht om ons mee te delen dat u toch geen Contract met SENEK wenst af te sluiten, zonder opgave van redenen. U kunt hiervoor gebruik maken van het modelformulier voor herroeping dat ter beschikking wordt gesteld op de website van SENEK, maar u bent hiertoe niet verplicht.
- 3.3** Indien u schulden hebt bij SENEK op het moment dat u een Contract wenst af te sluiten, kunnen wij de inwerkingtreding



van het Contract opschorten tot wij de betaling van uw openstaande schulden hebben ontvangen.

- 3.4.** Elke partij kan het Contract op om het even welk tijdstip schriftelijk (door middel van een aangetekende brief) beëindigen, mits inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
- 3.5** Het Onderhoud voor de lopende Onderhoudsperiode of de Herstelling uitgevoerd voorafgaandelijk aan het einde van het Contract (om welke reden dan ook) dient door u betaald te worden. Indien u een einde stelt aan het Contract in toepassing van artikel 3.4 of het Contract beëindigd wordt in toepassing van artikel 2.3, 2.4, 7.1, 7.2 of 10.3, en op dat moment het Onderhoud voor de lopende Onderhoudsperiode nog niet werd uitgevoerd, rekenen wij u niettemin een administratieve kost aan van 50,00 €.
- 3.6** Indien:
- u na een wettelijke ingebrekestelling door SENEK, tekort blijft schieten in de nakoming van enige verplichting onder het Contract ;
 - u, als Consument, zich in een situatie van collectieve schuldenregeling bevindt of een verzoek daartoe is ingediend ;
 - beslag op uw vermogen of eigendommen wordt gelegd ;
 - na het sluiten van het Contract blijkt dat de informatie die u aan SENEK heeft verstrekt onjuist of onvolledig is ; of
 - u zich schuldig maakt aan grof taalgebruik, beledigingen, laster, verbaal en/of non-verbaal agressief gedrag, bedreigingen of geweld, pesten op sociale media, seksisme, discriminatie, racisme e.d.m. jegens SENEK, haar onderaannemers of hun werknemers en dit gedrag, ondanks eerste waarschuwing door SENEK, niet wil bijstellen, heeft SENEK het recht om het Contract zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden en/of om bijkomende garanties van de Klant te vorderen. De eventuele kosten hiervan kan SENEK bij u in rekening brengen. Artikel 3.5 is van toepassing.
- Het Contract wordt van rechtswege en automatisch, zonder ingebrekestelling, ontbonden indien u, als onderneming, in staat van faillissement wordt verklaard of een verzoek daartoe is ingediend.
- 3.7** U heeft het recht om het Contract zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden, indien er beslag wordt gelegd op een aanzienlijk deel van het vermogen of de eigendommen van SENEK.

Artikel 4: Onderhoud

- 4.1** Wij verbinden er ons toe:
- het Onderhoud van uw Verwarmingsketel in te plannen, rekening houdend met de Onderhoudsperiode, en op te volgen, in overleg met u ;
 - u op voorhand te informeren over de maand waarin het Onderhoud zal worden uitgevoerd. Deze kan in onderling overleg aangepast worden. De exacte datum voor de uitvoering van het Onderhoud wordt door de techniek in onderling overleg met u vastgelegd ; en
 - het Onderhoud te laten uitvoeren door erkende techniekers.
- 4.2** Het Onderhoud kan worden uitgevoerd op werkdagen van maandag tot vrijdag tussen 8u00 en 16u30. Wij zullen u de tijdsvork meedelen binnen dewelke de techniek vermoedelijk bij u zal aankomen.

Artikel 5: Herstellingen

- 5.1** U kan een Herstelling telefonisch aanvragen op het telefoonnummer dat vermeld is in de Bijzondere Voorwaarden en dit 24u op 24u en 7 dagen op 7.
- 5.2** Wij doen er alles aan om Herstellingen aan uw Verwarmingsketel zo snel mogelijk, afhankelijk van de beschikbaarheid van onze techniekers, uit te voeren.
- 5.3** Herstellingen worden uitgevoerd op werkdagen van maandag tot vrijdag en op zaterdagen tussen 8u30 en 20u en op zon- en feestdagen tussen 8u30 en 13u. Indien u op een ander tijdstip een interventie wenst en er is op het gewenste tijdstip een techniek beschikbaar, dan zal hiervoor een éénmalig supplement aangerekend worden zoals vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. De techniek zal u de tijdsvork meedelen binnen dewelke hij bij u zal aankomen.
- 5.4** Wij verbinden ons ertoe de Herstellingen te laten uitvoeren door erkende techniekers.

Artikel 6: Uw verplichtingen

- 6.1** U verbindt zich ertoe om:
- ons op de hoogte te brengen van de belangrijkste kenmerken van uw Verwarmingsketel (merk, type, bouwjaar, energietype, ...). Deze informatie dient u ons te bezorgen via de Technische Fiche ;
 - ons onmiddellijk te informeren over elke aanpassing of vervanging van uw adresgegevens of uw telefoonnummer ;
 - ervoor te zorgen dat er voor onze techniek(s) de nodige parkeerplaatsen, desgevallend parkeervergunning(en) beschikbaar zijn ;
 - de door ons gestuurde techniek toegang te verschaffen tot het Adres (en ervoor te zorgen dat de plaats waar het Onderhoud of de Herstelling moet worden uitgevoerd bereikbaar is en, desgevallend, alle toegangswegen hier naartoe bestand zijn tegen dan wel afdoende beschermd worden tegen zwaar vervoer) en deze alle relevante gegevens te bezorgen om het Onderhoud of de Herstelling te kunnen uitvoeren ;
 - ons op schriftelijke wijze te informeren over de (veiligheids)risico's die verbonden zijn aan uw activiteit en/of het Adres waar het Onderhoud of de Herstelling zal worden uitgevoerd, en dit voorafgaand aan het begin van de uitvoering van het Onderhoud of de Herstelling ;
 - de nodige maatregelen te nemen opdat uw Verwarmingsketel normaal functioneert ten tijde van het geplande Onderhoud ;
 - ervoor te zorgen dat er geen huisdieren aanwezig zijn op de plaats waar het Onderhoud of de Herstelling moet worden uitgevoerd, dat deze plaats proper en veilig is en dat er geen asbest of andere schadelijke of ongezonde stoffen (waaronder ook ongedierte) aanwezig zijn ;
 - de nodige en passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (i) schade aan andere goederen dan uw Verwarmingsketel en van (ii) letsel aan personen, die zou kunnen ontstaan ten gevolge van de uit te voeren werkzaamheden ;
 - ervoor te zorgen dat uw Verwarmingsketel ten allen tijde conform is aan de toepasselijke wetgeving en/of reglementering ;
 - de door de techniek ingevulde interventiefiche en de documenten te ondertekenen, ook in geval van vaststelling van niet-conforme Verwarmingsketel. In dit laatste geval dient u de techniek toe te laten om een foto van uw Verwarmingsketel te nemen teneinde de toestand van de Verwarmingsketel objectief vast te leggen. Indien wij u de mogelijkheid bieden om de interventiefiche te ondertekenen door gebruik te maken van een digitale handtekening, aangeboden op een computerscherm met een speciale pen, dan vormt het feit dat u daarvan gebruik maakt een geldig bewijs in rechte van uw aanvaarding.

6.2 Het niet naleven van bovenvermelde verplichtingen kan leiden tot een vertraging in de uitvoering van het Onderhoud of de Herstelling of tot de niet-uitvoering ervan. U erkent en aanvaardt dat wij in dat geval niet aansprakelijk kunnen zijn voor de eventuele gevolgen van deze niet-naleving door u, onder meer in geval van niet-respect van de wettelijke onderhoudscyclus van uw Verwarmingsetel. U vrijwaart ons in dit verband voor elke eventuele aanspraak van een derde.

Artikel 7: Veiligheid en niet-conforme Verwarmingsetels

7.1 Wij wijzen er u op dat de werkzaamheden die door ons en/of de techniekers worden uitgevoerd op het Adres (veiligheids)risico's met zich kunnen meebrengen al naar gelang de soort werkzaamheden. Deze risico's zijn eigen aan het Onderhoud of de Herstelling van een verwarmingsinstallatie.

Indien de techniek vaststelt dat uw Verwarmingsetel in een dermate slechte staat is dat geen Onderhoud of Herstelling kan worden uitgevoerd zonder gevaar voor de veiligheid, zijn wij niet gehouden het Onderhoud of de Herstelling uit te voeren en kunnen wij het Contract onmiddellijk beëindigen zonder daarvoor enige schadevergoeding verschuldigd te zijn. In dit geval is artikel 3.6 van toepassing.

7.2 Indien de techniek vaststelt dat uw Verwarmingsetel niet (meer) voldoet aan de wettelijke voorschriften en dus niet-conform is, neemt hij onmiddellijk de vereiste wettelijke maatregelen.

Er bestaan 2 types niet-conforme Verwarmingsetels:

- Type 1: de Verwarmingsetel vertoont een niet-conformiteit die moet hersteld worden binnen de termijn zoals weergegeven op het attest voor periodieke controle van uw Verwarmingsetel. De techniek die langskomt voor het Onderhoud kan desgevallend de herstelling uitvoeren. Indien u onze techniek de herstelling niet laat uitvoeren, kan het Onderhoud niettemin worden uitgevoerd, maar verbindt u zich ertoe dat de vereiste herstelling wordt uitgevoerd binnen de gestelde termijn. Indien wij bij het volgende Onderhoud vaststellen dat de vereiste herstelling niet werd uitgevoerd, behoudt SENEK zich het recht voor om het Contract met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder daarvoor enige schadevergoeding verschuldigd te zijn. In dit geval is artikel 3.6 van toepassing. SENEK behoudt zich eveneens het recht voor om u de verplaatsingskosten aan te rekenen.
- Type 2: de Verwarmingsetel vertoont een niet-conformiteit die voldoende ernstig is en een onmiddellijke herstelling vereist. In dit geval zal de techniek de gastoevoer, geheel of gedeeltelijk, onmiddellijk moeten onderbreken en dit totdat het gebrek of de gebreken die een onmiddellijk gevaar betekenen, zijn weggenomen. Een Onderhoud kan in dit geval niet worden uitgevoerd en wij zijn desgevallend niet gehouden om de gevraagde Herstelling uit te voeren. In dit geval behoudt SENEK zich het recht voor het Contract met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder daarvoor enige schadevergoeding verschuldigd te zijn. In dit geval is artikel 3.6 van toepassing. SENEK behoudt zich eveneens het recht voor om u de verplaatsingskosten aan te rekenen.

Bij een niet-conformiteit type 1 wordt een gele sticker op de niet-conforme Verwarmingsetel aangebracht, bij een niet-conformiteit type 2 is de aangebrachte sticker rood.

7.3 SENEK kan u, indien gewenst, via de techniek ondersteuning bieden voor het in conformiteit stellen van uw Verwarmingsetel. De techniek kan u hiervoor een prijsophaal offerte opmaken. Dergelijke interventie valt buiten dit Contract.

Artikel 8: Prijs, facturatie en betaling

(a) Basisprijs Onderhoud

8.1 De jaarlijks verschuldigde Basisprijs Onderhoud is gespecificeerd in de Bijzondere Voorwaarden.

8.2 In de Basisprijs Onderhoud zijn verplaatsingskosten inbegrepen, voor zover de techniek geen extra verplaatsingen dient uit te voeren. Extra verplaatsingen worden u aangerekend aan de verplaatsingskost vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. Nutteloze verplaatsingen van een techniek (bijvoorbeeld indien u niet op het Adres bent op het moment van de afspraak of indien het Onderhoud niet kon worden uitgevoerd omdat de Verwarmingsetel niet toegankelijk was of uitgesloten is op basis van artikel 2.2., 2.3 of 2.4 of omwille van een niet-conformiteit type 2) worden u eveneens gefactureerd aan de in de Bijzondere Voorwaarden vermelde verplaatsingskosten.

(b) Regieprijs voor Herstellingen

8.3 De Regieprijs voor Herstelling zijn vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. Het eerste uur wordt steeds integraal aangerekend. Nadien worden de interventies aangerekend per begonnen kwartier.

8.4 In de Regieprijs voor Herstellingen zijn verplaatsingskosten niet inbegrepen. Deze kosten worden apart aangerekend zoals vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. Ook nutteloze verplaatsingen van een techniek (bijvoorbeeld indien u niet thuis bent op het afgesproken moment) worden u gefactureerd aan de in de Bijzondere Voorwaarden vermelde bedragen.

(c) Vervangingsonderdelen

8.5 In de Basisprijs Onderhoud en in de Regieprijs voor Herstellingen zijn vervangingsonderdelen en de daarmee verbonden werkuren niet inbegrepen.

De vervangingsonderdelen worden u gefactureerd aan de bruto catalogusprijs van de fabrikant die ze heeft geleverd en de werkuren worden u gefactureerd aan het in de Bijzondere Voorwaarden vermelde uurtarief.

Indien op basis van de richtlijnen van de fabrikant een vervangingsonderdeel niet door de techniek mag geplaatst worden (bijvoorbeeld de brander), dan zal u een afspraak moeten maken met een techniek van de fabrikant om het onderdeel te laten plaatsen. Desgevallend zal voor de interventie van onze techniek de verplaatsingskosten en een kwartuurtarief aangerekend worden. De kosten van de fabrikant worden niet door ons vergoed.

(d) Laattijdige annulatie

8.6 Het annuleren of uitstellen van de afspraak door u moet minstens één (1) werkdag voor de voorziene datum van de afspraak gemeld worden. Indien u ons minder dan één (1) werkdag voor de voorziene datum van de afspraak verwittigt, kan SENEK u hiervoor een vergoeding aanrekenen zoals vermeld in de Bijzondere Voorwaarden.

(e) Facturatie en betaling

8.7 De Basisprijs Onderhoud, de Regieprijs voor Herstellingen en alle andere verschuldigde vergoedingen worden u na uitvoering van het Onderhoud resp. de Herstellingen gefactureerd.

8.8 Het door u verschuldigde bedrag verschilt naargelang het van toepassing zijnde btw-tarief (6% voor private woningen die meer dan 10 jaar in gebruik genomen zijn en 21% in de andere gevallen).

8.9 U dient onze facturen binnen de zeven (7) kalenderdagen na Ontvangst te betalen. U kan enkel betalen via overschrijving.

In geval u niet betaalt op vervaldag, zal u een eerste herinnering ontvangen. Deze eerste herinnering is gratis. Indien u 14 dagen na deze eerste herinnering nog steeds niet betaald heeft, zullen we u een tweede herinnering sturen met herinneringskost van 7,5 EUR. Vervolgens behouden we ons het recht om de clausule van intrest en schadebeding toe te passen, zoals bepaald in artikel 8.12..

- 8.10** Klachten garantie-, en eventuele andere aanspraken op SENEK, schorten uw betalingsverplichtingen van niet op.
- 8.11** Indien u geen Consument bent, heeft u nimmer het recht van verrekening (door middel van compensatie) op enige betalingsverplichting jegens SENEK.
- 8.12** Indien u een Consument bent en u betaalt niet op tijd, dan bent u in verzuim. SENEK zal u schriftelijk in gebreke stellen en verzoeken de betalingsverplichtingen binnen de 1 maand na te komen.

Indien uw betaling alsnog uitblijft, is SENEK, na verloop van voormelde termijn van 1 maand gerechtigd om, onverminderd de overige haar toekomende rechten, zonder nadere ingebrekestelling over te gaan tot invordering van de gehele openstaande schuld, en om over dit openstaande bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen over de periode van de vervaldatum van de voormelde termijn tot de dag van ontvangst van de betaling. De Klant-consument is ook een forfaitaire vergoeding verschuldigd, waarvan het bedrag gelijk aan :

- a) 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;
- b) 30 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;
- c) 65 euro vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is.

Indien betaling van de Klant-onderneming alsnog uitblijft, is SENEK, na verloop van bedoelde termijn van 1 maand gerechtigd om, onverminderd de overige haar toekomende rechten, zonder nadere ingebrekestelling over te gaan tot invordering van het gehele openstaande deel van de Prijs, en om over dit openstaande bedrag t.a.v. de Klant-onderneming de rente zoals bepaald in de wet van 2 augustus 2002 in rekening te brengen, over de periode van de vervaldatum van de factuur tot de dag van ontvangst van de betaling. De Klant-onderneming is ook een forfaitaire vergoeding verschuldigd en deze bedragen ten minste 15% van het gehele openstaande deel van de Prijs met een minimum van 62 EUR.

SENEK kan desgevallend haar verplichtingen jegens u opschorten tot na betaling van het gehele openstaande bedrag.

- 8.13** Indien u een Consument bent en SENEK haar verplichtingen opzichts u niet tijdig nakomt, kan u SENEK in gebreke stellen en haar verzoeken haar verplichtingen binnen de 1 maand na te komen. Bij gebreke aan tijdige reactie op de ingebrekestelling ontvangt u een eenmalige compensatie van 150 EUR.

Hebt u recht op betaling van ons, ingevolge onze foutieve facturatie, dan hebt u tevens recht op de betaling van intresten aan de wettelijke interestvoet. De kosten van uw herinneringsbrieven en ingebrekestelling zijn in dit geval te onzen laste.

(f) Prijsaanpassing en heronderhandelingen

- 8.14** Alle prijzen vermeld in de Algemene en Bijzondere voorwaarden worden jaarlijks op 1 januari aangepast overeenkomstig de volgende formule:

$$\text{Nieuwe prijs} = \text{Oude prijs} * [0,2 + 0,8 (s' / s)]$$

Betekenis van de waarden in deze formule:

- Oude prijs: de prijs of vergoeding die bepaald werd in de Algemene of Bijzondere Voorwaarden;
- s': gemiddeld uurloon vermeerderd met de sociale lasten en verzekeringen voor werknemers in het bouwbedrijf (voor werkgevers die meer dan 20 werklieden tewerkstellen / categorie D) voor de maand december voorafgaand aan de datum van de prijsaanpassing;
- s: gemiddeld uurloon vermeerderd met de sociale lasten en verzekeringen voor werknemers in het bouwbedrijf (voor werkgevers die meer dan 20 werklieden tewerkstellen / categorie D) voor de maand voorafgaand aan de Begindatum;
- Het gemiddeld uurloon vermeerderd met de sociale lasten en verzekeringen voor werknemers in het bouwbedrijf is raadpleegbaar op <https://economie.fgov.be/nl/themes/ondernemingen/specifieke-sectoren/bouw/prijsherzieningsindexen>.

- 8.15** SENEK heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden aan te passen en aan te vullen totdat een Contract is gesloten en kan bovendien op elk ogenblik wijzigingen van de voorwaarden die niet in uw nadeel zijn doorvoeren door u op voorhand hiervan te informeren via documenten die u op uw adres of per e-mail ontvangt en/of via onze website www.SENEK.be.

Wij kunnen de voorwaarden van het Contract in uw nadeel wijzigen door u minstens twee (2) maanden op voorhand hiervan te informeren per post of per e-mail. Bij kennisgeving per post wordt de kennisgeving geacht plaats te vinden op de Ontvangstdag; gebeurt de kennisgeving per e-mail, dan is dit de datum van verzending. Indien u nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, dan moet u ons dat per post meedelen binnen de maand vanaf uw Ontvangst van onze kennisgeving. Deelt u ons uw weigering tijdig mee, dan houdt dit automatisch in dat u uw Contract zonder kosten of schadevergoeding opzegt, om te eindigen op de dag waarop anders de nieuwe voorwaarden van kracht zouden worden. Afwezigheid van tijdige kennisgeving van uw weigering zal daarentegen betekenen dat u onze nieuwe voorwaarden aanvaardt.

Artikel 9: Garanties

- 9.1** Wij waarborgen de vervangonderdelen volgens de modaliteiten bepaald door de fabrikant die de onderdelen heeft geleverd.
- 9.2** Indien u een Consument bent, doen de bepalingen van dit artikel of om het even welke andere contractuele voorwaarde geen afbreuk aan uw wettelijke rechten volgens de wetgeving op de verkoop van gebruiksgoederen in de artikelen 1649bis tot 1649octies van het oud Burgerlijk Wetboek.

Artikel 10: Aansprakelijkheid

- 10.1** De bepalingen van dit artikel zijn van toepassing, onverminderd dwingende wettelijke bepalingen die er voorrang op hebben.
- 10.2** SENEK is enkel aansprakelijk voor (i) rechtstreekse materiële schade die voortvloeit uit fout, en (ii) overlijden of lichamelijke letsel ten gevolge van een doen of nalaten.

Worden uitgesloten: winstderving, inkomensverlies, verlies van verwachte besparing, tijdverlies, gedeerd inkomen, verlies van gegevens en immateriële en onrechtstreekse schade.

De aansprakelijkheid van SENEK is bovendien beperkt tot (i) in geval van Onderhoud: één maal de Basisprijs Onderhoud en (ii) in geval van Herstellingen: de effectief aan de Klant, conform artikel 0, aangerekende prijs voor de Herstelling in kwestie.

- 10.3** Het is uw verantwoordelijkheid om het onderhoud van uw Verwarmingsketel binnen de wettelijke termijnen te laten uitvoeren. SENECE garandeert enkel dat vanaf de uitvoering van het 1^{ste} Onderhoud onder toepassing van dit Contract, de daaropvolgende Onderhouden steeds ingepland worden binnen de toepasselijke Onderhoudsperiode, tenzij u onze verzoeken voor het plannen van een afspraak voor een Onderhoud niet beantwoordt. In dit geval behoudt SENECE zich het recht voor om het Contract te beëindigen overeenkomstig artikel 3.6.
- 10.4** In geval van klachten behoudt SENECE zich het recht voor om een onafhankelijke derde de Verwarmingsketel en het uitgevoerde Onderhoud of de uitgevoerde Herstelling te laten controleren. Indien de klacht ongegrond blijkt, zal u een forfaitair bedrag van 50 EUR aangerekend worden.

Artikel 11: Overmacht

Wanneer SENECE in de onmogelijkheid verkeert haar verplichtingen onder het Contract geheel of gedeeltelijk na te komen vanwege een reden die niet aan SENECE kan worden toegerekend, onvoorzien of in redelijkheid niet te vermijden was, waaronder begrepen maar niet beperkt tot: natuurrampen, oorlog, sabotage, onlusten, opstand, militaire of guerrilla-actie, terrorisme, economische sancties of embargo, stakingen, explosies, brand, extreme weersomstandigheden die tot gevolg hebben dat door SENECE niet veilig kan gewerkt worden (zoals vrieskoude en hagel- of blikseminslag), bindende verplichtingen van overheidswege, de onbeschikbaarheid van elektriciteit van het elektriciteitsnetwerk of ongebruikelijke voltages op het elektriciteitsnetwerk buiten de controle van SENECE, en al het falen van uitrustingen niet gebruikt door SENECE en buiten haar controle en/of schuld, worden de verplichtingen van SENECE opgeschort totdat SENECE in staat is haar verplichtingen op de overeengekomen wijze na te komen, waarbij SENECE op geen enkele wijze in gebreke wordt geacht te zijn en waarbij SENECE geen schadevergoeding aan u verschuldigd zal zijn.

Artikel 12: Bescherming van uw persoonsgegevens

- 12.1** SENECE is verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden, geeft u aan kennis te hebben genomen van het Privacybeleid van SENECE, dat u kan terugvinden via de link www.SENEC.be/nl/privacybeleid en dat samengevat is in dit artikel, en dit Privacybeleid te hebben aanvaard. In geval van tegenstrijdigheid tussen dit artikel en het Privacybeleid, heeft dit laatste voorrang. Voor elke vraag aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens kan u SENECE contacteren via data.protection.bnle@engie.com of via Postbus 10020, 1030 Schaarbeek Brussel Noordstation.
- 12.2** SENECE kan uw persoonsgegevens verwerken om redenen van beheer van haar voormalige, toekomstige en huidige klanten, hetgeen o.a. omvat het beheren en het uitvoeren van uw contracten met SENECE, het aanbieden en de promotie van producten en diensten, de bescherming van de rechten, eigendom of veiligheid van SENECE, van haar klanten of derden (met inbegrip van de strijd tegen fraude, het beheer van geschillen of juridische procedures, het beheer van de wettelijke of reglementaire verplichtingen van SENECE), de boekhouding van SENECE en het beheer van de schuldvorderingen van SENECE (met inbegrip van de inning en/of de overdracht van schuldvorderingen aan incassobureaus). Voor het beheer van haar schuldvorderingen kan SENECE de door u overgemaakte persoonsgegevens combineren met informatie (inclusief persoonsgegevens) die SENECE van derden en/of uit publieke bronnen verkregen heeft om de inning te optimaliseren en de meest geschikte inningsmethode te bepalen (bijvoorbeeld minnelijke of gerechtelijke inning). De verwerking is gebaseerd op de contracten tussen SENECE en u, op het gerechtvaardigde belang van SENECE (vnl. direct marketing), op de wettelijke verplichtingen van SENECE, of op uw toestemming. In dit laatste geval kan u uw toestemming steeds intrekken.

- 12.3** Uw persoonsgegevens worden verwerkt door SENECE en door de volgende derden om voormelde doelen te verwezenlijken: de callcenters, de netbeheerders, de commerciële partners (bijvoorbeeld techniekers van producten verbonden aan de producten van SENECE, zoals onder andere inzake energielevering, opslag van energie, zonnepanelen, isolatie, smart home en groene mobiliteit), incassobureaus en tussenpersonen op wie SENECE een beroep doet voor het beheer van haar schuldvorderingen, haar verbonden vennootschappen (bijvoorbeeld ENGIE, Sungevity en Cozie) en de bevoegde autoriteiten. Deze derden zijn gevestigd in de EER en eventueel in andere landen. Indien SENECE samenwerkt met derden die in landen buiten de EER gevestigd zijn, die niet in een adequaat beschermingsniveau voor uw persoonsgegevens voorzien, legt SENECE hen contractuele verplichtingen op, goedgekeurd door een bevoegde autoriteit, die een adequaat beschermingsniveau van uw persoonsgegevens garanderen. Indien u een kopie wenst te ontvangen van deze contractuele verplichtingen, kan u een e-mail sturen aan data.protection.bnle@SENECengie.com. SENECE behoudt zich het recht voor om enige vertrouwelijke informatie en voor u niet relevante informatie weg te laten uit dergelijke kopie. Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor voormelde doelen.

- 12.4** U kunt toegang verkrijgen tot uw persoonsgegevens of de rechtzetting of schrapping ervan vragen via <https://www.engie-benelux-privacy.com/nl> of door een brief, vergezeld van een document waaruit uw identiteit blijkt, te sturen aan SENECE, Simón Bolívarlaan 36, 1000 Brussel. Op dezelfde wijze kan u zich verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens of SENECE vragen om de verwerking ervan te beperken. U kan SENECE eveneens vragen uw persoonsgegevens rechtstreeks aan een andere leverancier over te maken. Via dezelfde weg kan u uw toestemming intrekken of SENECE verwittigen indien u geen direct marketing meer wenst te ontvangen via telefoon, e-mail of post, met aanduiding van het(de) bedoelde communicatiemiddel(en). Indien u een klacht hebt aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens, kan u SENECE contacteren zoals hiervoor vermeld of kan u terecht bij de Gevegensbeschermingsautoriteit: www.privacycommission.be.

Artikel 13: Klachtenregeling

- 13.1** U kan uw klacht indienen per brief gericht aan SENECE, Ruisbroekse Steenweg 85 te 1190 Vorst.
- 13.2** Klachten over de uitvoering van het Contract moeten, op straffe van verval, binnen redelijke tijd en uiterlijk binnen 10 dagen na uw constatering van problemen, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij SENECE.
- Klachten over een van SENECE ontvangen factuur moeten, op straffe van verval, binnen redelijke termijn en uiterlijk binnen 10 dagen na ontvangst van de factuur worden gemeld aan SENECE.
- 13.3** Bij SENECE ingediende klachten worden binnen een termijn van 1 maand gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbare langere verwerkingstijd vraagt, wordt door SENECE binnen de termijn van 1 maand geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 13.4** Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost en u een Consument bent, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor onderstaande regeling.

De Consumentenombudsdienst van de FOD Economie is bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. De



Consumentenombudsdienst is te bereiken via deze link:
<http://www.consumentenombudsdienst.be//nl>.

Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan u als Consument bovendien beroep doen op het ODR-platform voor onlinebeslechting van geschillen via <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL>.

Artikel 14: Overige voorwaarden

- 14.1** Wij mogen het Contract overdragen aan een derde mits wij er voor zorgen dat u daardoor niet minder garanties krijgt. In geval van overdracht zullen wij u daarvan inlichten.
- 14.2** Het Belgische recht is van toepassing.
- 14.3** Ten aanzien geschillen die voortvloeien uit of verband houden met Contracten tussen SENEK en klanten, andere dan Consumenten, is de bevoegde rechter in Brussel bij uitsluiting bevoegd.

Bijlage: Het modelformulier voor herroeping vindt u hier:
<https://www.senec.be/wp-content/uploads/2022/11/Formulier-voor-herroeping.pdf>