

Algemene Voorwaarden

Overeenkomst Onderhoud Verwarmingsketel

De Overeenkomst is opgesteld, gedistribueerd en wordt beheerd door: HomeServe Belgium (hierna "HomeServe" of "Wij" genoemd).

INHOUDSOPGAVE

DEFINITIES

1. DOEL VAN DE OVEREENKOMST
2. VOORWAARDEN VAN DE OVEREENKOMST
3. LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST
4. JURIDISCH KADER

DEFINITIES

De hierna gedefinieerde begrippen staan in het rood, met een hoofdletter in de clausules van deze Algemene Voorwaarden. De deze Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden vormen de "Overeenkomst".

Woonplaats: dit bestaat uit uw **Woning** (en uw Privé-eigendom in het geval van een vrijstaande **woning**), waarvan **U** de eigenaar of huurder bent, gelegen in België, bereikbaar via een berijdbare weg. **Timeshare-woningen, mobilhomes, binnenvaartschepen, vakantiehuisjes, commerciële ruimtes worden niet beschouwd als Woonplaats of een deel van de Woonplaats.**

Woning:

- In geval van een **vrijstaand huis**: maakt deel uit van de **Woonplaats** en bestaat uit de hoofdwoning, de garage en elk overdekt en gesloten bijgebouw en is uitgerust met een **Verwarmingsketel**.

- In geval van een **appartement**: maakt deel uit van de **Woonplaats** en is een logement gesitueerd in een gemeenschappelijk gebouw en is uitgerust met een individuele **Verwarmingsketel**.

Verwarmingsketel: apparatuur voor warmte distributie via aardgas- of stookolie in de **Woonplaats** door middel van radiatoren, convectoren of een vloerverwarmingssysteem.

Technicus: Erkend vakman "gasvormige brandstof" (**Verwarmingsketel** op gas) of "vloeibare brandstof" (**Verwarmingsketel** op stookolie).

Controle van de Verwarmingsketel: inspectie van de **Verwarmingsketel** en de omgeving waarin deze zich bevindt, inclusief rookgasanalyse, indien van toepassing.

Onderhoud van de Verwarmingsketel: apparatuur voor warmte distributie via aardgas- of stookolie in de **Woonplaats** door middel van radiatoren, convectoren of een vloerverwarmingssysteem.

Onderhoudsperiode: Het onderhoud van een **Verwarmingsketel** op stookolie gebeurt jaarlijks (**Onderhoudsperiode** van 1 jaar) en het onderhoud van een **Verwarmingsketel** op gas om de 2 jaar (**Onderhoudsperiode** van 2 jaar). De **Onderhoudsperiode** gaat in op de dag waarop de Overeenkomst wordt gesloten.

Onderschrijver of U: Alle particulieren of professionelen die in een vrijstaand huis of appartement wonen dat onder de definitie van **Woonplaats** valt.

1. DOEL VAN DE OVEREENKOMST

Het doel van deze Overeenkomst is het organiseren en uitvoeren van het **Onderhoud van de Verwarmingsketel** voor centrale verwarming via aardgas of stookolie op het adres van de **Woning** dat **U** **Ons** heeft aangegeven en omvat de afgifte van een onderhoudscertificaat zodat **U** in overeenstemming bent met de geldende wettelijke verplichtingen.

2. VOORWAARDEN VAN DE OVEREENKOMST

2.1 Onderhoudsformules

HomeServe biedt 2 soorten **Overeenkomsten** aan voor het **Onderhoud van de Verwarmingsketel** afhankelijk van het type **Verwarmingsketel** dat in uw **Woonplaats** is geïnstalleerd:

- Overeenkomst met tweejaarlijks onderhoudsplan van uw **Verwarmingsketel** op gas

- Overeenkomst met jaarlijks onderhoudsplan van uw **Verwarmingsketel** op stookolie

U hebt de keuze om uw Overeenkomst voor onderhoud maandelijks, per kwartaal of jaarlijks te betalen vanaf de ondertekening van de **Overeenkomst**.

2.2 Inhoud van het **Onderhoud van de Verwarmingsketel**

Het onderhoud wordt uitgevoerd in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en omvat met name

>**Voor een Verwarmingsketel op aardgas:**

- schoonmaken van de **Verwarmingsketel** (brander, verbrandingskamer, rookkast en afvoerkanal);

-afstellen van de brander

-waterpeil controleren;

-invullen onderhouds- en verbrandingscertificaat

- verslag toevoegen

>**Voor een Verwarmingsketel op stookolie:**

-Schoonmaken van de **Verwarmingsketel** (brander, verbrandingskamer, rookkast en afvoerkanal);

-afstellen van de brander;

- sproeier te vervangen indien nodig;

- waterpeil controleren;

- invullen onderhouds- en verbrandingscertificaat

- verslag toevoegen

Het onderhoud heeft geen betrekking op eventuele aanvullende controles die door de (regionale) wetgeving worden voorgeschreven.

HomeServe voert het **Onderhoud van de Verwarmingsketel** uit, inclusief de volgende kosten:

-verplaatsingskosten;

-de arbeidskosten van de **Technicus**;

-kleine onderdelen en reservematerialen die nodig zijn of gebruikt worden om het **Onderhoud van de Verwarmingsketel** uit te voeren tot een totaal van €20 exclusief BTW.

2.3 Toepassingsvoorwaarden waaraan uw **Verwarmingsketel** moet voldoen

HomeServe zal het onderhoud van uw **Verwarmingsketel** alleen uitvoeren indien deze voldoet aan de geldende technische en wettelijke normen en aan de specificaties

Document opgemaakt door: HomeServe Belgium SRL-BV, Manhattan Center – Avenue du Boulevard 21 / 5 - 1210 Brussel - RPR Brussel BTW n° BE0747.972.938. IBAN BE78001885397686 / BIC : GEBABEBB

van de fabrikant van de **Verwarmingsketel** en indien deze geen gevaar oplevert voor de veiligheid van de **Technicus**.

De volgende **Verwarmingsketels** zijn uitdrukkelijk uitgesloten van het **onderhoud van de Verwarmingsketel** door HomeServe:

- **Verwarmingsketels** met een vermogen > 70 kW;

-**Verwarmingsketels** die niet veilig of gemakkelijk toegankelijk zijn voor de **Technicus**;

- **Verwarmingsketels** waarvan het merk en model niet meer aanwezig is of niet (meer) courant gebruikt wordt of waarvoor het niet mogelijk is om reserveonderdelen te verkrijgen omdat bijvoorbeeld de fabrikant van uw **Verwarmingsketel** haar activiteiten op de Belgische markt heeft stopgezet en het bijgevolg niet meer mogelijk is reserveonderdelen te verkrijgen;

- **Verwarmingsketels** in slechte staat; **HomeServe** behoudt zich het recht voor om de betreffende **Verwarmingsketels** uit te sluiten van de Overeenkomst indien er enige twijfel bestaat over de staat van de **Verwarmingsketels**, met name indien de klant geen geldig onderhoudscertificaat kan overleggen waaruit blijkt dat de **Verwarmingsketels** regelmatig is onderhouden.

2.4 Indien uw **Verwarmingsketel** niet voldoet aan de toepassingsvoorwaarden

Aan het begin van zijn bezoek zal de **Technicus** een **Controle van de Verwarmingsketel** uitvoeren en beoordelen of deze voldoet aan de toepassingsvoorwaarden van artikel 2.3 van de Overeenkomst. Als hij vaststelt dat uw **Verwarmingsketel** niet aan de voorwaarden voldoet, stelt de **Technicus** een rapport op met de nodige aanpassingen. **U** hebt dan drie maanden de tijd om de nodige aanpassingen aan te brengen. Indien de gebreken niet zijn verholpen, indien **U** verkiest de gevraagde aanpassingen niet uit te voeren of indien bij een volgend bezoek van de **Technicus** nog steeds niet aan de voorwaarden is voldaan, behoudt **HomeServe** zich het recht voor om de kosten van het bezoek van de **Technicus** en de uitgevoerde **Controle van de Verwarmingsketel** aan **U** in rekening te brengen tegen een bedrag van € 55,- (incl. 6% BTW) of € 62,79 (incl. 21% BTW) en de Overeenkomst te beëindigen zodra **U** deze schadevergoeding integraal hebt betaald. De bepalingen van dit artikel zijn van toepassing op alle onderhouden.

2.5 Uitsluitingen

Het **Onderhoud van de Verwarmingsketel** omvat niet:

- **Reserveonderdelen** die in verband met het **Onderhoud van de Verwarmingsketel** worden geleverd of gebruikt en die afzonderlijk aan de **Technicus** moeten worden betaald tegen het door de **Technicus** gehanteerde tarief. Daartoe zal de **Technicus** een bestek opmaken en pas na uw uitdrukkelijk schriftelijk akkoord overgaan tot de uitvoering van de taken.

-het schoonmaken van de schoorsteen (desgevallend wettelijk verplicht). De **Technicus** kan **U** vragen om een certificaat van schoorsteenreiniging voor te leggen. Het is in uw belang om de schoorsteen te laten reinigen vóór het

Onderhoud van de Verwarmingsketel om vervuiling van de **Verwarmingsketel** te voorkomen.

- de vervanging of reparatie van kranen, kleppen, drukvaten, leidingen, thermostaten, radiatoren, enz.

2.6 Garantie

Als er zich een probleem voordoet met uw **Verwarmingsketel** binnen 14 dagen na een door **Ons** uitgevoerd **Onderhoud van de Verwarmingsketel** en als het probleem een rechtstreeks gevolg is van het onderhoud, zullen **Wij** een **Technicus** sturen om het probleem kosteloos te verhelpen.

2.7 Afspraak voor **Onderhoud van de Verwarmingsketel**

2.7.1 Afspraak inplannen

HomeServe zal het **Onderhoud van de Verwarmingsketel** uitvoeren en op voorhand contact met **U** opnemen om een afspraak te maken. Om een **Onderhoud van de Verwarmingsketel** in te plannen, zullen **Wij** contact met **U** opnemen via het telefoonnummer of e-mailadres dat **U** **Ons** voor dit doel hebt verstrekt. Indien **U** een dringend **Onderhoud van de Verwarmingsketel** wenst, kunt **U** contact opnemen met onze klantendienst om een datum af te spreken.

Wij zullen ervoor zorgen dat het **Onderhoud van de Verwarmingsketel** wordt uitgevoerd door een professionele en erkende **Technicus** die bekend is met de wettelijke en technische voorschriften.

Als **U** op de datum van ondertekening van de Overeenkomst niet in overeenstemming bent met de wettelijke voorschriften, stemt **U** ermee in om zo snel mogelijk aan de wettelijke voorschriften te voldoen en contact met **Ons** op te nemen, zodat **Wij** een datum voor een **Onderhoud van de Verwarmingsketel** kunnen voorzien.

Een **Onderhoud van de Verwarmingsketel** kan enkel uitgevoerd worden op werkdagen in België tussen 8u en 18u.

2.7.2 Wijziging en annulering van de afspraak

U kunt een afspraak voor een **Onderhoud van de Verwarmingsketel** tot 48 uur vóór de afspraak wijzigen of annuleren. Indien **U** **Ons** niet uiterlijk 48 uur vóór de afspraak op de hoogte stelt van uw afwezigheid of indien **U** op het afgesproken tijdstip afwezig bent, behoudt **HomeServe** zich het recht voor om een schadevergoeding van € 55,- (incl. 6% BTW) of € 62,79 (incl. 21% BTW) in rekening te brengen.

2.7.3 Niet-uitvoering van het **Onderhoud van de Verwarmingsketel**

Indien **HomeServe** omwille van overmacht niet in staat is om een gepland **Onderhoud van de Verwarmingsketel** uit te voeren, zullen **Wij** contact met **U** opnemen om een nieuwe afspraak te maken. In alle gevallen waarin het **Onderhoud van de Verwarmingsketel** niet kan worden ingepland of uitgevoerd omdat **Wij** niet in staat zijn om **U** te bereiken, omdat **U** verzuimd heeft wijzigingen in uw gegevens door te geven of omdat **U** herhaaldelijk afwezig bent bij ingeplande afspraken, behoudt **HomeServe** zich in dergelijke gevallen, en na herhaaldelijke herinneringen, het

recht voor om de uitvoering van deze Overeenkomst op te schorten zonder teruggave van eventueel reeds betaalde vergoedingen.

2.8 Een 24/7 servicenummer in geval van noodreparaties aan uw Verwarmingsetel
Buiten het **Onderhoud van de Verwarmingsetel** biedt **HomeServe** een gratis telefoonnummer aan dat u 24h/24 en 7 dagen/7 kunt bellen om een **Technicus** te vragen om tegen betaling reparaties aan uw **Verwarmingsetel** te komen uitvoeren. De reparaties zullen in rekening worden gebracht tegen de urenstarieven, tarieven en reiskosten van de desbetreffende **Technicus** die op dat moment van kracht zijn. Een eventuele noodinterventie en/of diensten in verband met een dergelijke noodinterventie maken op geen enkele wijze deel uit van, houden geen verband met of worden niet beheerd door deze Overeenkomst en zullen het voorwerp uitmaken van een afzonderlijk contract dat met de betrokken **Technicus** zal worden gesloten. De noodinterventie wordt uitgevoerd onder de volledige verantwoordelijkheid van de betrokken **Technicus**.

3. LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST

3.1. Datum van onderschrijving

- Voor onderschrijving per post: datum van het poststempel van uw onderschrijvingsformulier + 15 werkdagen

- Voor onderschrijving per telefoon, via internet of op de **Woonplaats**: datum van uw aanvraag tot inschrijving.

In alle gevallen wordt de datum van ondertekening van uw Overeenkomst vermeld op uw **Bijzondere Voorwaarden**.

3.2. Herroepingsmogelijkheid

U beschikt over een termijn van 28 dagen vanaf de datum van onderschrijving om de Overeenkomst te herroepen.

U kunt dit herroepingsrecht uitoefenen door een eenvoudige brief te sturen, waarin u de Overeenkomst herroept, naar het volgende adres: **HomeServe Belgium - Klantendienst - Manhattan Center - Avenue du Boulevard 21 / 5 - 1210 Brussel** of per e-mail naar customerinfo@homeserve.be (voorbeeld: Ik, ondergetekende [Voornaam Achternaam], woonachtig te [Adres] wens Overeenkomst nr. [...] afgesloten op [...] op te zeggen. Datum. Handtekening).

3.3 Verhuis / Wijziging Verwarmingsetel

Indien U uw **Verwarmingsetel** verhuist of wijzigt dient U **Ons** daarvan voorafgaand op de hoogte te stellen via de Klantenservice, telefonisch of schriftelijk op het volgende adres **HomeServe Belgium - Klantendienst - Manhattan Center - Avenue du Boulevard 21 / 5 - 1210 Brussel** of per e-mail naar customerinfo@homeserve.be. De Overeenkomst wordt voortgezet op uw nieuwe adres of met uw nieuwe **Verwarmingsetel** indien deze voldoet aan de voorwaarden genoemd in artikel 2.3. Indien van toepassing, wordt de **Onderhoudsperiode** en/of het bedrag dat U dient te betalen aangepast aan de **Verwarmingsetel** op uw nieuwe adres. Indien van toepassing, zal het saldo van de maandelijkse bedragen die verschuldigd zijn voor de lopende **Onderhoudsperiode** op dat moment aan U worden gefactureerd.

3.4. Duur van de Overeenkomst

De Overeenkomst is onderschreven voor onbepaalde duur.

3.5 Betaling

U kunt betalen via domiciliëring, bankoverschrijving of kredietkaart. Elke factuur moet volledig betaald worden binnen een maximum van dertig (30) dagen na ontvangst. Als U uw factuur niet binnen deze termijn betaalt, sturen Wij U een herinnering en vervolgens een ingebrekestelling. Bij niet-betaling na deze ingebrekestelling behoudt **HomeServe** zich het recht voor om de uitvoering van deze Overeenkomst op te schorten en deze te beëindigen. De kosten van de aanmaning en ingebrekestelling komen voor uw rekening. In geval van niet-betaling kan U bovendien vanaf de vervaldag van de factuur interest aangerekend worden tegen de wettelijke rentevoet.

3.6. Wat zijn de voorwaarden en modaliteiten van opzegging

- Beide partijen kunnen de Overeenkomst ten allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van één maand.

- U kunt de Overeenkomst schriftelijk opzeggen op het volgende adres **HomeServe Belgium - Klantendienst - Manhattan Center - Avenue du Boulevard 21 / 5 - 1210 Brussel** per aangetekend schrijven. Voor alle vragen in verband met de opzegging, neem contact op met de Klantendienst via telefoon of per e-mail op customerinfo@homeserve.be

Ingeval van opzegging per elektronisch aangetekend schrijven: bij opzegging per elektronisch aangetekend schrijven wordt de opzegtermijn gerekend vanaf de datum van indiening van het aangetekend schrijven.

- **HomeServe Belgium** mag de Overeenkomst per aangetekende brief aan uw laatst bekende adres opzeggen.

- Indien, in geval van opzegging van de Overeenkomst, het onderhoud voor de lopende **Onderhoudsperiode** reeds is uitgevoerd, bent U **Ons** het saldo verschuldigd van de maandelijkse bedragen die nog verschuldigd zijn tot het einde van de lopende **Onderhoudsperiode**. Indien bij opzegging van de Overeenkomst het onderhoud voor de lopende **Onderhoudsperiode** nog niet is uitgevoerd: **HomeServe** verbindt zich ertoe U de maandelijkse bedragen terug te betalen die U reeds hebt betaald vanaf het begin van de lopende **Onderhoudsperiode** tot de datum van beëindiging van het Overeenkomst, verminderd met een administratieve kost van € 50,00 (incl. 6% BTW) of € 57,08 (incl. 21% BTW).

3.7. Wijziging van het tarief of de Algemene Voorwaarden

HomeServe behoudt zich het recht voor om de tarieven en/of de Algemene Voorwaarden aan te passen, op voorwaarde dat U van deze wijzigingen op de hoogte wordt gesteld, tenminste één maand van tevoren per e-mail of middels een document dat U per post op uw **Woonplaats** ontvangt. U kunt de Overeenkomst opzeggen binnen een maand na de kennisgeving.

In het geval dat **HomeServe** haar portefeuille aan een derde bedrijf overdraagt, wordt uw instemming om uw Contract over te dragen (evenals de overdracht van rechten en verplichtingen die daaruit voortvloeien) geacht te zijn gegeven, tenzij de overdracht van uw Contract leidt tot een vermindering van uw garanties zonder uw toestemming. U wordt op de hoogte gebracht van de toewijzing van uw Contract op het moment van een dergelijke toewijzing.

In het geval van kennisgeving per post wordt de kennisgeving geacht te hebben plaatsgevonden op de dag van ontvangst; in het geval van kennisgeving per e-mail, op de dag van verzending. Indien U de prijsverhoging en/of de nieuwe contractvoorwaarden niet aanvaardt, dient U ons hiervan schriftelijk per aangetekend schrijven in kennis te stellen binnen één maand na de kennisgeving.

Het feit dat U **Ons** binnen de gestelde termijn van uw weigering in kennis stelt, brengt automatisch en zonder kosten of schadevergoeding de ontbinding van uw Overeenkomst met zich mee, dat zal eindigen op de dag waarop de nieuwe tarieven en/of de nieuwe contractuele voorwaarden van kracht hadden moeten worden. Het uitblijven van een kennisgeving van uw weigering binnen een maand na de kennisgeving zal echter als aanvaarding worden beschouwd.

3.8 BTW tarief

Het verlaagde BTW-tarief van 6% is van toepassing indien de **Woonplaats** waarin de **Verwarmingsetel** zich bevindt, meer dan 10 jaar is bewoond en als particuliere **Woning** wordt gebruikt. Het verlaagde BTW-tarief van 6% kan alleen worden toegepast als U **Ons** heeft bevestigd dat U in aanmerking komt voor het verlaagde BTW-tarief. Als de **Woning** minder dan 10 jaar is bewoond of voor een beroepsactiviteit wordt gebruikt, is het basistarief van 21% van toepassing. Het moment van ondertekening van uw onderhoudsplan bepaalt het BTW-tarief dat van toepassing is voor de eerste contractperiode. Als uw huis of gebouw op dat moment minder dan 10 jaar bewoond is, betaalt U 21% btw op alle bedragen die tijdens de eerste contractperiode van 12 of 24 maanden moeten worden betaald. Dit BTW-tarief blijft van toepassing voor elke nieuwe contractperiode, totdat uw **Woning** of gebouw meer dan 10 jaar bewoond is en U **Ons** een beëdigde verklaring verstrekt dat U in aanmerking komt voor het verlaagde BTW-tarief. De verlaging van het BTW-tarief zal derhalve worden toegepast vanaf de ontvangst van uw certificaat van wijziging van het tarief. Indien U een zakelijke klant bent van **HomeServe** en een BTW nummer heeft, is het co-contractor systeem van toepassing en wordt er geen BTW in rekening gebracht op uw factuur: U dient de BTW zelf aan te geven in uw BTW aangifte. Indien U niet over een BTW-nummer beschikt, zullen Wij 21% BTW aanrekenen op onze facturen.

4. JURIDISCH KADER

4.1 Beperking van aansprakelijkheid

In geval van niet-nakoming of gebrekkige nakoming van de Overeenkomst is **HomeServe** niet aansprakelijk voor enig incident of ongeval veroorzaakt door:

- U of een derde partij bij de Overeenkomst, in het bijzonder een verkeerde handeling of kwaadwilligheid,
- een geval van overmacht,

- brand of schade veroorzaakt door natuurverschijnselen zoals vorst, overstroming, storm of aardbeving,
- defecten in het verwarmings- en/of warmwatercircuit (afgezien van de **Verwarmingsetel**), of in het rookkanaal. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of opgezegd, is **HomeServe** niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen die voortvloeien uit het staken van het onderhoud.

4.2 Persoonsgegevens

De informatie die U aan **HomeServe** verstrekt, wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst door **HomeServe**, als verwerkingsverantwoordelijke, verwerkt in overeenstemming met Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (GDPR) en andere toepasselijke nationale wetgeving inzake gegevensbescherming. Wij verwerken uw persoonsgegevens op een van de volgende gronden: de uitvoering van de Overeenkomst, een wettelijke verplichting, uitdrukkelijke toestemming die Wij van U hebben verkregen of een legitiem belang dat Wij hebben. De verwerking is bijvoorbeeld noodzakelijk voor het beheer van de klantenrelatie, de bestrijding van het witwassen van geld en fraude, en kan, in voorkomend geval, worden gebruikt voor commerciële prospectie overeenkomstig de toepasselijke voorschriften. In toepassing van het transparantiebeginsel kunt U alle informatie betreffende de verwerking van uw persoonsgegevens door **HomeServe** raadplegen door haar beleid inzake persoonsgegevens te raadplegen dat toegankelijk is op <https://www.homeserve.be/nl/privacybeleid/> of dat op eenvoudig verzoek per e-mail of per post kan worden toegezonden. In overeenstemming met de regelgeving beschikt U over een recht van toegang, rectificatie, beperking, overdraagbaarheid, verwijdering en verzet tegen het gebruik van uw persoonsgegevens. U kunt deze rechten uitoefenen door contact op te nemen met **HomeServe Belgium - Klantendienst - Manhattan Center - Avenue du Boulevard 21 / 5 - 1210 Brussel** of per e-mail op privacycontact@homeserve.be

U hebt ook het recht om een klacht in te dienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit via de website <https://www.autoritepteprotectiondonnees.be/introduire-a-request-a-complaint>. Bovendien kunt U zich verzetten tegen telefonische colportage door bedrijven waarvan U geen klant bent, door U te registreren bij "Bel Me Niet Meer" <https://www.dncm.be/nl/>, een gratis lijst voor verzet tegen commerciële opbellen.

4.3 Overmacht

HomeServe is niet aansprakelijk indien Wij door overmacht niet (tijdig) aan onze verplichtingen van deze Overeenkomst kunnen voldoen. Onder overmacht wordt verstaan elke onvoorzienbare of onvermijdelijke gebeurtenis waarover Wij geen controle hebben, zoals, maar niet beperkt tot, natuurrampen of klimatologische omstandigheden, stakingen, overheidsmaatregelen, uitsluitingen, boycotts, vandalisme, uitsluitingen, en omstandigheden waarin een groot aantal klanten tegelijkertijd reparaties nodig zou hebben of het verkeer ernstig zou worden verstoord, en die **HomeServe** volledig zouden kunnen verhinderen, of indien van toepassing met verdrag, om een **Technicus** te sturen om een **Onderhoud van de Verwarmingsetel** of reparatie aan uw **Verwarmingsetel** uit te voeren.

4.4. Wat doen in geval van klachten?

In geval van een klacht betreffende de Overeenkomst of **HomeServe**, kunt U contact opnemen met uw gebruikelijke contactpersoon per telefoon op 02/790.03.06 of per e-mail op complaint@homeserve.be, of per post op **HomeServe Belgium - Klantendienst - Manhattan Center - Avenue du Boulevard 21 / 5 - 1210 Brussel**. Alles zal in het werk worden gesteld om U zo spoedig mogelijk een antwoord te geven.

Na indiening van uw klacht bij **Ons** en indien U niet tevreden bent met de definitieve antwoorden die U heeft gekregen, heeft U de mogelijkheid om uw verzoek per post naar de Consumentenbemiddeldingsdienst te sturen op het volgende adres Noordpoort II - Koning Albert II-laan 8 bus 1 1000 Brussel of per e-mail naar contact@mediationconsommateur.be.

4.5. Toepasselijk recht – bevoegde rechtbank

De Overeenkomst wordt beheerd door Belgisch recht. Elk geschil met betrekking tot de Overeenkomst waarvoor geen minnelijke schikking kan worden gevonden, valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.

4.6. Gebruikte taal

De taal die wordt gebruikt in het kader van deze Overeenkomst het Nederlands.