

### 1. Inhoud Algemene Voorwaarden

In deze Algemene Voorwaarden is beschreven welke voorwaarden en condities van toepassing zijn op de Vaillant Care Onderhoudscontracten.

### 2. Definities

- **Preventief onderhoud:** Preventieve werkzaamheden aan een toestel om ervoor te zorgen dat het veilig, efficiënt en storingsvrij blijft functioneren.
- **Inspectie:** Inspectiewerkzaamheden zijn controles waarbij een toestel, installatie en/of specifieke componenten worden beoordeeld op veiligheid, technische staat en correcte werking.
- **Verbruiksmateriaal:** Materialen zoals pakkingen voor cv-ketel warmtewisselaars en reinigingsmiddelen die benodigd zijn om preventieve onderhouds- en inspectiewerkzaamheden uit te voeren. Onderdelen en koudemiddelen zijn geen verbruiksmateriaal.
- **Storing:** Een storing is een situatie waarin een toestel of installatie niet (goed) functioneert door een defect, foutmelding of afwijkende meting. Het toestel kan niet werken zoals bedoeld en er is actie nodig om het te herstellen.
- **Reparatie:** Een reparatie is het herstellen van een afwijking en/of vervangen van een defect onderdeel van een toestel zodat het toestel weer veilig en volgens specificatie werkt. Een reparatie volgt vrijwel altijd na een storing of na een constatering tijdens onderhoud of inspectie.
- **Onderdelen:** Onderdelen die nodig zijn om een defect of een door ouderdom versleten component te vervangen. Bij alle werkzaamheden binnen de mantel van het toestel worden uitsluitend originele Vaillant onderdelen toegepast.
- **Connectiviteit:** Connectiviteit door middel van een gateway en internetverbinding maakt ondersteuning op afstand mogelijk.
- **Leeftijd toestel:** Leeftijd van een toestel is de periode die begint vanaf het moment dat een toestel is geïnstalleerd en officieel bij Vaillant is geregistreerd. Vanaf die datum telt Vaillant de gebruiksduur en servicehistorie.
- **Contractprijs:** Contractprijs is het vaste bedrag voor het onderhoudscontract.
- **Servicetarieven:** Servicetarieven zijn de tarieven per tijdseenheid die in rekening worden gebracht voor reparatiewerkzaamheden of andere werkzaamheden die niet onder het contract vallen. De actuele tarieven zijn vermeld op de Vaillant-website.
- **Voorrijkosten:** Voorrijkosten is een vast tarief voor de reistijd, brandstof en voertuigkosten om op locatie te komen. Het actuele tarief is vermeld op de Vaillant-website.
- **Inbedrijfstelling:** Een nieuw toestel na installatie controleren, configureren, in gebruik nemen en veilig werkend opleveren.

### 3. Looptijd

Na aanmelding van een toestel zal gedurende een periode van minimaal 2 jaar het onderhoud volgens het gekozen contract door Vaillant worden uitgevoerd. Gedurende deze periode is tussentijdse opzegging door de opdrachtgever niet mogelijk. Na het verstrijken van deze periode wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd tot wederopzegging waarbij door partijen een opzegtermijn van een kalendermaand in acht zal worden genomen.

### 4. Inhoud Vaillant Care Contracten

Vaillant Care kent vier contractvormen. Per aangemeld toestel wordt door de opdrachtgever aangegeven welke Vaillant Care Contractvorm op het aangemelde toestel van toepassing dient te zijn.

De Vaillant Care Contractvormen:

- **Essential Care** voor preventief onderhoud: tweejaarlijks onderhoud, zonder dekking op onderdelen of storingen. Verbruiksmateriaal zoals pakkingen voor onderhoud zijn inclusief.
- **Smart Care** voor meer zekerheid: naast de werkzaamheden zoals vermeld in het Essential contract, aanvullend ondersteuning op afstand door middel van connectiviteit in geval van storingen (artikel 8 en 9) en geen arbeid en voorrijkosten bij storingen. Kosten voor te vervangen onderdelen tijdens reparaties worden berekend. Voor toestellen ouder dan twee jaar op het moment van aanmelden, geldt een toeslag van 10% op de contractprijs.
- **Complete Care** voor nog meer zekerheid en dekking: naast de werkzaamheden zoals vermeld onder het Smart Care Contract, aanvullend zijn de kosten voor te vervangen originele Vaillant onderdelen tijdens reparaties inclusief. Voor toestellen ouder dan twee jaar op het moment van aanmelden, geldt een toeslag van 10% op de contractprijs.
- **Legacy Care** speciaal voor oudere toestellen: dezelfde werkzaamheden als bij Smart Care, met een maximumvergoeding op arbeid en voorrijkosten variërend per productgroep (cv-ketel, warmtepomp, hybride). De maximumvergoedingen die jaarlijks kunnen worden aangepast, zijn vermeld op het registratieformulier.

**Smart Care en Complete Care** Contracten kunnen alleen worden afgesloten voor toestellen tot 5 jaar na de bij Vaillant geregistreerde installatie datum.

**Legacy Care** Contracten kunnen alleen worden afgesloten voor toestellen vanaf 5 tot 15 jaar na de bij Vaillant geregistreerde installatie datum.

Op basis van de leeftijd van het toestel wordt de contractvorm automatisch gewijzigd.

Smart Care of Complete Care Contracten worden na het 10e jaar na de bij Vaillant geregistreerde installatiedatum van het toestel automatisch gewijzigd naar een Legacy Care Contract.

Legacy Care Contracten worden na het 15e jaar na de bij Vaillant geregistreerde installatiedatum van het toestel automatisch gewijzigd naar een Essential Care Contract. De tarieven worden hierop aangepast.

## 5. Acceptatie

Voor toestellen die niet door Vaillant in bedrijf zijn gesteld en voor toestellen die na 24 maanden na de installatie datum in een Vaillant Care Contract worden opgenomen zal tijdens het eerste service- of onderhoudsbezoek van Vaillant worden beoordeeld of de installatie aan de voorschriften en de voorwaarden voldoet. Deze zijn beschreven in artikel 8 en 10. Als naar het oordeel van Vaillant het toestel/ de installatie niet voldoet aan deze voorwaarden zullen de kosten voor de uitgevoerde werkzaamheden aan opdrachtgever in rekening worden gebracht en vervalt het contract. Wanneer de opdrachtgever de aanwijzingen van Vaillant opvolgt, zodat het toestel/ de installatie wel aan deze voorwaarden voldoet, zal het contract alsnog worden gestart.

## 6. Onderhoudsfrequentie

De onderhoudswerkzaamheden worden 1x per 2 jaar op locatie uitgevoerd. Indien ten gevolge van veranderingen in wetgeving de onderhoudsfrequentie moet worden gewijzigd, zal Vaillant de Contracten en de prijzen hierop aanpassen. Dit is ook van toepassing indien er op basis van de Europese F-gassen verordening een verplicht jaarlijks koudemiddel lek test voor warmtepompen moet worden uitgevoerd.

## 7. Prijzen, indexering en facturatie

- De Vaillant Care Contract prijzen zijn netto inclusief BTW.
- De Vaillant Care contracten en Service tarieven worden jaarlijks geïndexeerd op basis van inflatie en ontwikkelingen in loon- en materiaalkosten. De gewijzigde tarieven worden voor 1 januari gecommuniceerd.

- Bij aanmelding van een toestel voor een Vaillant Care Contract wordt aan de opdrachtgever de prijs voor het eerste jaar in rekening gebracht. Bij aanvang van elk opvolgend contract jaar wordt de geïndexeerde prijs voor dat jaar gefactureerd.
- Tussentijdse storingen en overige werkzaamheden welke niet onder een Vaillant Care Contract vallen, worden separaat tegen de op dat moment geldende tarieven in rekening gebracht.

### **8. Installatie- en connectiviteitsvoorwaarden**

Om gebruik te kunnen maken van de Vaillant Care Contracten moet er worden voldaan aan de hieronder omschreven voorwaarden:

- De Vaillant producten zijn door een erkende installateur geïnstalleerd volgens de installatievoorschriften van Vaillant.
- Zowel full-electric als hybride warmtepompinstallaties moeten zijn voorzien van een magnetiefilter.
- De installatie moet beschikken over een correct geïnstalleerde en functionerende Vaillant gateway, met toegang tot een stabiele internetverbinding via wifi of 4G (niet van toepassing voor het Essential Care contract). Met deze gateway verkrijgt Vaillant op afstand toegang tot het product, zie ook artikel 9. Indien de installatie nog niet is voorzien van een Vaillant gateway zal Vaillant deze tijdens het eerste service of onderhoudsbezoek monteren. De kosten hiervoor worden eenmalig bij opdrachtgever in rekening gebracht.

### **9. Connectiviteit en Privacy beleid**

De via de Vaillant gateway verzamelde data wordt door de Vaillant gebruikt voor:

- Het analyseren, onderzoeken en indien mogelijk oplossen van een storing, nadat deze is gemeld door de eindgebruiker.
- Urgentiebepaling voor het plannen van storingsbezoeken.
- Het verbeteren van haar producten en diensten.

Opdrachtgever stemt in dat na de registratie van de Vaillant gateway Vaillant deze data mag inzien, gebruiken en opslaan conform de geldende privacywetgeving.

### **10. Toegankelijkheid en veiligheid**

De toestellen/ installaties die door Vaillant worden onderhouden dienen vrij toegankelijk en veilig bereikbaar zijn. Opdrachtgever dient voor zijn risico en rekening te voorzien in eventueel benodigde voorzieningen m.b.t klimmaterialen en veiligheidsvoorzieningen.

Wanneer het niet mogelijk of niet is toegestaan om met behulp van genoemde externe voorzieningen werkzaamheden aan het Vaillant product uit te voeren, dient het Vaillant product te worden gedemonteerd en op een veilig toegankelijke locatie te worden geplaatst. De uitvoering en de kosten hiervoor vallen niet onder de werkzaamheden en dekking van een Vaillant Care Contract. De Vaillant-monteur beoordeelt op locatie of de toegankelijkheid en veiligheid aan de eisen voldoen. Indien de werkplek niet voldoet aan de geldende veiligheidsnormen en/of niet veilig bereikbaar is, meldt Vaillant dit en krijgt opdrachtgever een redelijke termijn om dit te herstellen. Bij onveilige situaties zal Vaillant de werkzaamheden opschorten totdat de onveilige situatie is hersteld. Kosten voor het opschorten van werkzaamheden worden bij opdrachtgever in rekening gebracht.

### **11. Omvang Werkzaamheden**

De Vaillant Care Contracten omvatten uitsluitend onderhouds-, inspectie, en servicewerkzaamheden aan onderdelen binnen de mantel van de door opdrachtgever aangemelde Vaillant toestellen. De specifieke onderhouds- en inspectie werkzaamheden aan Vaillant toestellen zijn gespecificeerd in de onderhouds- en inspectieomschrijving. Deze omschrijving maakt onlosmakelijk onderdeel uit van het contract. Alle werkzaamheden die niet met name zijn genoemd en werkzaamheden aan leiding- en afgiftesystemen, accessoires en randapparatuur (regelaars, vaten, zonnecollectoren etc.) vallen niet

onder de dekking van de Vaillant Care contracten en zullen indien van toepassing voor de op dat moment geldende service tarieven in rekening worden gebracht.

Werkzaamheden die het gevolg zijn van externe oorzaken zoals verkeerd gebruik, ongevallen, natuurrampen, weersinvloeden, installatiefouten of modificaties uitgevoerd door derden, vallen niet onder de dekking van de Vaillant Care contracten en zullen indien van toepassing op basis van de op dat moment geldende service tarieven bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

### **12. Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van Vaillant Group**

Op de Vaillant Care Onderhoudscontracten en overige diensten zijn de Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van Vaillant Group Netherlands B.V. van toepassing, zoals gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 33081251. Deze voorwaarden zijn te raadplegen op de website van Vaillant [www.vaillant.nl](http://www.vaillant.nl). In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden Vaillant Care Onderhoudscontracten en de Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van Vaillant Group, prevaleren de voorwaarden van de Vaillant Care Onderhoudscontracten.

### **13. Garantie**

Op uitgevoerde contract-werkzaamheden (arbeid) is een garantie van 6 maanden van toepassing. Op vervangen onderdelen tijdens reparaties is een garantie van 24 maanden van toepassing. Herstel- of vervangingswerkzaamheden die worden uitgevoerd op grond van standaard fabrieksgarantie leiden niet tot verlenging of hernieuwde aanvang van de fabrieksgarantietermijn.

### **14. Reactietijd bij storingen**

Storingen dienen via de website van Vaillant of per e-mail te worden gemeld. Vaillant zal op werkdagen binnen 24 uur na ontvangst van een storingsmelding reageren. In eerste instantie zal Vaillant, indien mogelijk via de Vaillant gateway inloggen op de installatie en proberen de storing op afstand te verhelpen. Indien dit niet mogelijk is zal in overleg met de opdrachtgever een afspraak worden ingepland. Vaillant streeft ernaar om bij een totale uitval uiterlijk binnen 72 uur na melding de locatie tijdens kantooruren (ma t/m vr 08.00 - 17.00 uur) te bezoeken. Overwerktoeslagen in geval van werkzaamheden buiten kantooruren worden in rekening gebracht.

### **15. Bedenktijd (herroepingsrecht)**

Opdrachtgever kan binnen 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst herroepen. Indien tijdens deze bedenktijd op verzoek van opdrachtgever reeds werkzaamheden door Vaillant zijn uitgevoerd worden deze werkzaamheden op basis van de op dat moment geldende service tarieven in rekening gebracht.

### **16. Slotbepaling**

Vaillant behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden Vaillant Care Onderhoudscontracten van tijd tot tijd te wijzigen.