



Bijzondere voorwaarden Relax - Juni 2024

Overzicht

Bij Heat Me is ons doel om alles zo eenvoudig mogelijk te maken. Wij schrijven onze voorwaarden in duidelijke taal en proberen juridisch of technisch jargon dat moeilijk te begrijpen kan zijn zoveel mogelijk te vermijden.

Als u hulp nodig heeft of meer informatie wenst, neem dan contact op met ons klantenserviceteam via support@heat-me.be.

In deze specifieke voorwaarden wordt Heat Me SRL (een in België geregistreerd bedrijf met ondernemingsnummer 0699.868.064) aangeduid als "het Bedrijf" en de persoon die de dienst bestelt als "de klant". Het geregistreerde adres van Heat Me SRL is Avenue Reine Astrid 92, 1310 La Hulpe.

Uitleg van het Relax Basic Contract

Ons Relax Basic-lidmaatschapscontract omvat jaarlijks onderhoud uitgevoerd door een van onze gekwalificeerde en vriendelijke Heat Me-technici. Wij zullen ook uw onderhoudscertificaat verstrekken en een kopie veilig in onze database bewaren.

Door u in te schrijven voor Relax Basic, elimineert u de stress van het onderhouden van uw ketel in perfecte staat. Ons contract stelt u in staat om te ontspannen zonder zorgen. Wij zullen contact met u opnemen om uw ketelonderhoud te plannen voordat het vervalst.

Met Relax Basic heeft u recht op:

- Jaarlijks ketelonderhoud, proactief gepland door HeatMe.
- Afgifte van het onderhoudscertificaat.
- Toegang tot een prioriteitstelefoonnummer.
- Tele-assistentie.
- Interventie binnen 48 uur in geval van een storing (op werkdagen).

Uitleg van het Tweejaarlijks Relax Basic Contract

Ons Relax Basic-lidmaatschapscontract omvat onderhoud elke 24 maanden uitgevoerd door een van onze gekwalificeerde en vriendelijke Heat Me-technici. Wij zullen ook uw onderhoudscertificaat verstrekken en een kopie veilig in onze database bewaren.

Door u in te schrijven voor Relax Basic, elimineert u de stress van het onderhouden van uw ketel in perfecte staat. Ons contract stelt u in staat om te ontspannen en u geen zorgen te maken. Wij zullen contact met u opnemen om uw ketelonderhoud te plannen voordat het verloopt. Met Relax Basic heeft u recht op:

- Een ketelonderhoud elke 24 maanden, proactief gepland door HeatMe.
- Afgifte van het onderhoudscertificaat.
- Toegang tot een prioriteitstelefoonnummer.
- Tele-assistentie.
- Interventie binnen 48 uur in geval van een storing (op werkdagen).

Uitleg van het Relax + Contract

Ons Relax + lidmaatschapscontract omvat een onderhoudsservice elke 12 maanden uitgevoerd door een van onze gekwalificeerde en vriendelijke technici van Heat Me. Wij zullen het onderhoudscertificaat verstrekken en een kopie veilig in onze database bewaren.

Relax + biedt ook geavanceerde interventies in geval van ketelstoringen. Als u een probleem met uw ketel ondervindt, heeft u recht op een gratis interventie per jaar bij u thuis.

Door in te schrijven voor ons Relax + lidmaatschapscontract, elimineert u de stress van het onderhouden van uw ketel, en kunt u ontspannen wetende dat uw ketel veilig en efficiënt zal functioneren.

Met Relax + heeft u recht op:

- Een gratis audit en een rapport over de huidige staat van uw verwarmings- en loodgietersapparatuur.
- Een ketelonderhoud elke 12 maanden, proactief gepland door Heat Me.
- Toegang tot een prioriteitstelefoonnummer.
- Tele-assistentie.
- 1 gratis interventie voor ketelreparatie per jaar (reiskosten en 1 uur werk) op werkdagen.

- Interventie binnen 24 uur voor mogelijke reparaties (op werkdagen).
- Toegang tot de wachtdienst voor reparaties in het weekend en 's avonds (tegen meerprijs)
- 10% korting op alle andere diensten en producten van Heat Me (niet cumuleerbaar met andere promoties).

Uitleg van het Relax Max Contract

- Ons Relax Max-lidmaatschapscontract is alleen beschikbaar voor installaties die door Heat Me zijn uitgevoerd in het jaar voorafgaand aan het abonnement. Dit omvat een onderhoudsservice elke 12 maanden uitgevoerd door een van onze gekwalificeerde en vriendelijke technici van Heat Me. Wij zullen het onderhoudscertificaat verstrekken en een kopie veilig in onze database bewaren.
- Relax Max biedt ook uitgebreide dekking voor uw centrale verwarmingssysteem. Als u een probleem ondervindt, heeft u recht op een gratis jaarlijkse interventie thuis binnen 24 uur zonder kosten voor prioritaire afhandeling.
- Door in te schrijven voor ons Relax MAX plan, elimineert u de stress van het onderhouden van uw ketel in perfecte staat en kunt u ontspannen wetende dat uw verwarmingssysteem beschermd is. Wij zullen contact met u opnemen om uw service te plannen een maand voordat het verloopt. Inschrijven voor onze plannen vereist een minimale verbintenis van 12 maanden.

Met Relax Max heeft u recht op:

- Een gratis audit en een verslag over de huidige staat van uw verwarmings- en loodgietersapparatuur.
- Een ketelonderhoud elke 12 maanden, proactief gepland door Heat Me.
- Toegang tot een prioriteitstelefoonnummer.
- Tele-assistentie.
- Elke interventie voor ketelreparatie gratis (onderdelen en arbeid).
- Interventie binnen 24 uur voor mogelijke reparaties (op werkdagen).
- Toegang tot de wachtdienst voor reparaties in het weekend tegen meerprijs.
- Wisselstukken (onderhoud en reparatie) voor de door Heat Me geïnstalleerde ketel.
- 10% korting op alle andere diensten en producten van Heat Me (niet cumuleerbaar met andere promoties).
- Deze specifieke voorwaarden zijn een aanvulling op de algemene verkoopvoorwaarden van Heat Me. In geval van tegenstrijdigheden prevaleren de algemene voorwaarden.

Uw Contract

Start van uw contract

Ongeacht welke contractoptie u kiest, het Relax-contract gaat in op de dag van ondertekening van het contract. Echter, de diensten en voordelen verbonden aan de contracten zullen pas toegankelijk zijn voor de klant nadat de betaling voor de eerste abonnementsperiode is verricht.

De klant is verplicht om Heat Me te informeren over eventuele bestaande problemen voorafgaand aan de afsluiting van dit contract, inclusief maar niet beperkt tot de onderstaande problemen. Het niet communiceren van deze elementen kan leiden tot intrekking van uw Relax-pakket en/of het niet voltooiën van de gerelateerde diensten.

- Defecte ketel, installatie, schoorsteenkanaal of ventilatie van de ruimte niet conform, Gasleiding niet conform.
- Wanorde in het verwarmingscircuit (radiatoren, vloerverwarming, convectoren,..) of de gerelateerde leidingen.
- Wanorde in de waterdistributie en het sanitaire circuit.
- Problemen gerelateerd aan de aanwezigheid van kalk in het distributiewater zonder implementatie van een waterontharder.

Duur van het contract

Initieel contract

Voor de diensten Relax Basic, Relax Plus en Relax Max is de duur van het initiële contract 12 maanden. Voor de dienst Relax Basic Biennial is de duur van het initiële contract 24 maanden. Wat gebeurt er aan het einde van mijn initiële contract? Uw contract wordt automatisch vernieuwd voor nog eens 12 maanden (Relax Basic, Plus en Max) of 24 maanden (Relax Basic tweejaarlijks) aan het einde van de initiële contractperiode, tenzij u contact met ons opneemt om de annulering aan te vragen. We behouden ons het recht voor om de vernieuwing te weigeren en zullen u schriftelijk informeren voor het verstrijken van uw polis als we ervoor kiezen dit te doen.

Uw betalingen

Betalingen worden jaarlijks gedaan op basis van een factuur die door de klant moet worden voldaan voor de diensten Relax Basic, Plus en Max en tweejaarlijks voor de dienst Relax Basic Biennial. De betaling moet worden gedaan bij inschrijving en is een voorwaarde voor het plannen van elke interventie gerelateerd aan het Relax-contract.

Wijzigingen in de prijs van het contract

Wij behouden ons het recht voor om de prijs van uw contract te wijzigen voor elke verlenging. Wij zullen u schriftelijk informeren over eventuele prijswijzigingen, en u heeft het recht om het contract te beëindigen als de nieuwe prijs u niet uitkomt, volgens de hieronder besproken opzeggingsvoorwaarden.

Annulering van uw contract Bedenktijd

Uw bedenktijd is 14 dagen na de aankoop van uw Relax-contract. Als u besluit om tijdens de bedenktijd te annuleren, ontvangt u een volledige terugbetaling van alle gedane betalingen, minus de kosten van reeds geleverde diensten en eventuele kosten die al door het bedrijf zijn gemaakt.

Niet verlengen van het contract

Als u uw lidmaatschap van de Relax-service wilt beëindigen, moet u ons hiervan per e-mail op de hoogte stellen via support@heat-me.be uiterlijk 1 maand voor het einde van het contract. U bent dan gedekt tot het einde van uw lopende contract en deze zal niet worden verlengd. Annuleringen na de bedenktijd worden niet terugbetaald.

Wij kunnen uw contract beëindigen als een of meer van de volgende gebeurtenissen plaatsvinden:

- De informatie die u ons heeft verstrekt is onjuist of incorrect.
- Uw systeem wordt als ongeschikt beschouwd voor onze pakketten.
- Wij hebben de betaling voor uw Relax-pakket niet op tijd ontvangen.
- Er is bedreigend of beledigend gedrag of taalgebruik gebruikt tegen onze technici en/of medewerkers.
- Er zijn minimaal 3 vergeefse pogingen geweest vanwege uw afwezigheid of andere redenen om uw woning te betreden na een door alle partijen geaccepteerde planning van een interventie.

Wijziging van servicelevel

Klanten met een jaarlijks betalingsplan kunnen op elk moment verzoeken om over te stappen naar een lager Relax-servicepakket als zij dat wensen. Echter, de wijziging zal pas van toepassing zijn vanaf de volgende contractvernieuwing.

Onze Relax-pakketten Wat is inbegrepen in uw plan:

Voor gedetailleerde informatie over wat er in uw plan is inbegrepen, verwijzen wij u naar de pagina in dit document die uw Relax-pakket samenvat. Let op dat omwille van vereenvoudiging, de term “ketel” gebruikt wordt als verwarmingsapparaat in deze voorwaarden.

Als het contract betrekking heeft op een ander apparaat (zoals een warmtepomp), blijft dit geldig, waarbij de term ketel vervangen wordt door warmtepomp.

Uw persoonlijke informatie Gebruik van uw persoonlijke informatie

Wij zullen uw persoonlijke informatie gebruiken in overeenstemming met ons privacybeleid, dat u op onze website kunt vinden.

Ons op de hoogte houden

U moet ons informeren over wijzigingen in uw contactgegevens, inclusief telefoonnummer, adres of e-mail. Het niet doen hiervan kan leiden tot vertraging of weglating van de diensten aangeboden door dit contract.

Als de klant zijn ketel of verwarmingssysteem wijzigt of upgradet tijdens de contractperiode via een andere leverancier dan het bedrijf, moet hij het bedrijf zo snel mogelijk informeren zodat het kan bevestigen of de klant nog steeds in aanmerking komt voor inschrijving op het contract. Het bedrijf behoudt zich het recht voor om uw plan te annuleren of te wijzigen op basis van de verstrekte informatie.

Contact opnemen

We moeten mogelijk af en toe contact met u opnemen over uw plan bij ons. Door uw Relax-contract bij ons aan te schaffen, stemt u ermee in om communicatie via e-mail en telefoon te ontvangen met betrekking tot uw contract.

Huisbezoeken

Periodiek onderhoud

Wij nemen contact met u op om uw periodiek onderhoud te plannen op een moment dat u uitkomt. U hoeft ons niet te bellen, tenzij u ons moet bijpraten over uw ketel, eerdere onderhoudsbeurten of uw verwarmingssysteem.

Tijdens piekperiodes moeten we mogelijk storingen prioriteren. Hierdoor kan het gebeuren dat we uw onderhoud niet precies binnen 12/24 maanden na uw vorige onderhoud kunnen plannen. Mocht dit gebeuren, dan werken we met u samen om uw onderhoud zo snel mogelijk te plannen.

Vorbereidingen voor ons bezoek aan uw huis

De ketel en andere apparatuur die routinematig onderhoud nodig hebben (zoals filters, kleppen, pompen en bedieningselementen) moeten gemakkelijk toegankelijk zijn, en in het bijzonder moeten de ruimtes rond de ketel vrijgehouden worden volgens de instructies van de fabrikant. Als een onderhoudstechnicus komt en geen toegang heeft tot de apparatuur, of als de vereiste ruimtes gecompromiteerd zijn op een manier die het onderhoud of veilig gebruik van het apparaat verhindert, dan moet de blokkade verwijderd worden voordat er een nieuwe poging gedaan wordt om de service of reparaties uit te voeren en kunnen er kosten in rekening worden gebracht.

U bent verantwoordelijk voor het regelen van toegang tot uw woning, en u zult de afspraak moeten herplannen als we niet naar binnen kunnen. Als een onderhoudsbezoek mislukt omdat u afwezig bent of om een andere reden nadat een interventieplanning is geaccepteerd door alle partijen, worden reiskosten in rekening gebracht.

Onze technici komen bij u thuis om diensten te verlenen. Ze zullen u altijd beleefd behandelen en verwachten een vergelijkbare behandeling van u. We nemen elk bedreigend, beledigend of gewelddadig gedrag tegen een van onze technici serieus. In geval van een incident van bedreigend, beledigend of gewelddadig gedrag tegen onze technici, zal de technicus onmiddellijk uw huis verlaten, en het incident kan aan de politie worden gemeld. Heat Me stuurt geen andere technicus naar uw huis totdat een onderzoek en risico-evaluatie zijn uitgevoerd. Heat Me behoudt zich het recht voor om het contract te beëindigen als de werkomgeving als gevaarlijk wordt beoordeeld voor onze technici.

Garanties van derden

U bent verantwoordelijk om te zorgen dat uw garantie niet wordt beïnvloed door ons werk op elk apparaat dat onder garanties van derden valt. Wij zijn niet aansprakelijk als het werk dat wij uitvoeren op uw systeem niet in overeenstemming is met de garantie van de fabrikant.

Geschiktheid van het Relax Lidmaatschapscontract

Het Relax Lidmaatschapscontract is alleen geschikt voor eengezinswoningen. De ketel in uw eigendom mag niet meer dan 45 KW vermogen hebben. Het is echter mogelijk om een contract af te sluiten tot 100 kW tegen een extra vergoeding, na goedkeuring van onze technische dienst. Alleen eigendommen die zich in het door de diensten van het bedrijf bediende gebied bevinden, kunnen worden gedekt door een Relax Lidmaatschapscontract.

Veiligheid en bescherming

Onze prioriteit is uw veiligheid en die van onze technici tijdens hun bezoek aan uw huis. Wij zullen geen werkzaamheden in uw huis beginnen als we bij aankomst voor de afspraak oordelen dat het gevaarlijk is om te doen, en we kunnen uw huis niet betreden tenzij er een volwassene aanwezig is gedurende de hele duur van het bezoek.

Reparaties en vervangingen

Reserveonderdelen

Wanneer wij u reserveonderdelen verstrekken, zullen wij u een product leveren dat vergelijkbare functionaliteit heeft als de vervangen onderdelen. Het kan zijn dat dit niet exact hetzelfde onderdeel of product is dat wordt vervangen.

Voor oudere onderdelen die wij niet meer kunnen verkrijgen, zullen we redelijkerwijs ons best doen om alternatieve onderdelen te vinden en te installeren die ons in staat stellen de reparatie te voltooien.

Reparaties en vervangingen die niet onder uw Relax Lidmaatschapscontract vallen

Het kan voorkomen dat we u informeren dat uw verwarmingssysteem een reparatie nodig heeft die niet gedekt is door het Relax + of Relax Max contract om veilig te kunnen blijven functioneren. Wij zullen geen verdere reparaties uitvoeren totdat u de problemen heeft opgelost op basis van het advies dat wij hebben gegeven.

Drempel voor reparatie en interventie

De Relax+ contracten dekken de arbeidskosten voor één gratis reparatie aan de ketel per jaar die kan worden uitgevoerd onder dit contract.

Voor de Relax Max-service is er geen limiet aan het aantal interventies, maar wel een limiet van maximaal 1.000€ inclusief BTW per reparatie. Als Heat Me oordeelt dat de ketel niet te repareren is, zal het een alternatief voorstellen op basis van een offerte die door de klant moet worden geaccepteerd.

Alleen reparaties aan het verwarmingstoestel zelf worden beschouwd in het aanbod van gratis hulp. Aanverwante apparaten en andere apparatuur (zoals schoorsteen, filter, thermostaat, leidingen, radiatoren, etc.) zijn niet gedekt. Onze werk garantie

Wij zullen elk defect onderdeel dat wij hebben geleverd tijdens een reparatie of vervanging repareren of vervangen als het defect wordt geconstateerd binnen 12 maanden na de datum waarop wij het werk hebben voltooid. Exclusieve discretie

Wij zullen de reparaties of vervangingen naar eigen goeddunken uitvoeren.

Het Relax contract van Heat Me is een onderhoudscontract, geen verzekeringscontract, dus behouden wij ons het recht voor om naar eigen inzicht te beslissen of de gevraagde reparatie of vervanging gedekt is door uw Relax contract. Wij zullen geen reparaties of vervangingen uitvoeren voor problemen die zijn ontstaan voordat u een Relax Lidmaatschapscontract bij ons afsloot, of die opzettelijk zijn beschadigd of misbruikt voorbij redelijk gebruik.

Een wachttijd van 2 maanden moet worden nageleefd na het ondertekenen van het contract voordat aanspraak kan worden gemaakt op gratis hulp (voor de betreffende contracten). Wij behouden ons het recht voor om naar eigen inzicht te beslissen wanneer de schade is opgetreden en of de manier waarop het onderdeel is beschadigd gedekt is door uw contract.

Tele-hulpverlening

In contracten die tele-hulpverlening omvatten, heeft u recht op ondersteuning (maximaal 30 minuten) om u te helpen eenvoudige problemen zelf op te lossen die zich voordoen aan uw verwarmingsinstallatie onder contract. Heat Me kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die kan optreden als gevolg van een actie die wordt ondernomen tijdens een tele-hulpverlening.

Algemene uitsluitingen

Uw contractdocument illustreert wat wel en niet is gedekt onder uw Relax Lidmaatschapscontract, maar er gelden enkele algemene uitsluitingen voor alle contracten. Deze omvatten, maar zijn niet beperkt tot:

- Kosten voor reparaties die nodig zijn vanwege ontwerpfouten of bestaande gebreken voor aanvang van dit contract. Kosten voor reparaties gerelateerd aan schade veroorzaakt door uzelf of door derden.
- Elk verlies of schade aan eigendommen veroorzaakt door het falen van de ketel of het systeem, bijvoorbeeld schade aan tapijten of plafonds door waterlekken (niet direct door ons veroorzaakt).
- Kosten van werkzaamheden uitgevoerd zonder onze goedkeuring, of kosten voor het repareren van installatiefouten of defecten veroorzaakt door iemand die niet voor ons werkt. Kosten voor het verwijderen van slib, kalkaanslag door hard water, verontreinigingen uit het drinkwaternetwerk of het toevoegen van een corrosie-inhibitor aan het systeem.
- Kosten voor het verwijderen van asbest. Reparatie van elk deel van het systeem dat ontoegankelijk is volgens de huidige gezondheids- en veiligheidsnormen.
- Reparatie of vervanging van radiatoren.
- Reparatie of vervanging van schade aan andere eigendommen die niet op het 'door Relax service gedekte' adres zijn.
- Reparatie van problemen veroorzaakt door uw gas, brandstof, elektriciteit of watervoorziening.
- Reparatie van problemen als gevolg van een gebrek aan stookolie of vervuiling door het gebruik van slechte kwaliteit stookolie.
- Reparatie of vervanging van enige schade die normaal gedekt zou zijn door een woonverzekering.
- Reparatie of vervanging van problemen gerelateerd aan interferentie met uw internetverbinding, radiosignalen of software.
- Reparatie of vervanging van centrale verwarmingsmanagementsystemen.

©2024 Heat Me SRL. Alle rechten voorbehouden.

Geregistreerd in België onder bedrijfsnummer 0699 868 064.
Avenue Reine Astrid 92 1310 La Hulpe