



## Conditions spécifiques Service Relax - Juin 2024

### Aperçu

Chez **Heat Me**, notre objectif est de simplifier au maximum les choses. Nous rédigeons nos termes et conditions dans un langage clair, en évitant autant que possible le recours à un jargon juridique ou technique qui pourrait être difficile à comprendre.

Si vous souhaitez obtenir de l'aide ou plus d'informations, veuillez contacter notre équipe de service clientèle à [support@heat-me.be](mailto:support@heat-me.be).

Dans ces conditions spécifiques, Heat Me SRL (une société enregistrée en Belgique avec le numéro d'entreprise 0699.868.064) sera désignée sous le nom de « la Société » et la personne commandant le service sera désignée sous le nom de « le client ». L'adresse enregistrée de Heat Me SRL est Avenue Reine Astrid 92, 1310 La Hulpe.

### Explication du contrat Relax Basic

Notre contrat Membre Relax Basic comprend un service de maintenance tous les 12 mois effectué par l'un de nos techniciens qualifiés et sympas Heat Me. Nous vous fournirons également votre attestation d'entretien et garderons une copie pour vous en sécurité dans notre base de données.

En vous inscrivant à Relax Basic, vous éliminez le stress de maintenir votre chaudière en parfait état. Notre contrat vous permet de vous détendre et de ne pas vous inquiéter. Nous vous contacterons pour organiser votre entretien de chaudière avant son échéance.

Avec Relax Basic, vous avez droit à :

- Un entretien de chaudière tous les 12 mois, planifié proactivement par HeatMe.
- Délivrance de l'attestation d'entretien.
- Accès à un numéro de téléphone prioritaire.
- Télé-dépannage.
- Intervention dans les 48h en cas de panne (jours ouvrables).

### Explication du contrat Relax Basic Bisannuel

Notre contrat Membre Relax Basic comprend un service de maintenance tous les 24 mois effectué par l'un de nos techniciens qualifiés et sympas Heat Me. Nous vous fournirons également votre attestation d'entretien et garderons une copie pour vous en sécurité dans notre base de données.

En vous inscrivant à Relax Basic, vous éliminez le stress de maintenir votre chaudière en parfait état. Notre contrat vous permet de vous détendre et de ne pas vous inquiéter. Nous vous contacterons pour organiser votre entretien de chaudière avant son échéance. Avec Relax Basic, vous avez droit à :

- Un entretien de chaudière tous les 24 mois, planifié proactivement par HeatMe.
- Délivrance de l'attestation d'entretien.
- Accès à un numéro de téléphone prioritaire.
- Télé-dépannage.
- Intervention dans les 48 h en cas de panne (jours ouvrables).

### Explication du Contrat Relax +

Notre contrat Membre Relax + comprend un service de maintenance tous les 12 mois effectué par l'un de nos techniciens qualifiés et sympas de chez Heat Me. Nous vous fournirons le certificat de votre maintenance et garderons une copie pour vous en sécurité dans notre base de données.

Relax + offre également des interventions de pointe en cas de panne de chaudière. Si vous rencontrez un problème avec la chaudière, vous aurez le droit à une intervention par an gratuite à votre domicile.

En vous inscrivant à notre contrat membre Relax +, vous supprimez le stress de maintenir votre chaudière en état, et vous pourrez vous détendre en sachant que votre chaudière fonctionnera de manière sûre et efficace.

Avec Relax +, vous avez droit à :

- Un audit gratuit et un résultat sur l'état de votre équipement de chauffage et de plomberie actuel.
- Un entretien de chaudière tous les 12 mois, planifié proactivement par Heat Me.
- Accès à un numéro de téléphone prioritaire.
- Télé-dépannage.
- 1 Intervention de dépannage sur votre chaudière par an gratuite (déplacement et 1h de travail) les jours ouvrables.

- Intervention dans les 24 heures pour dépannages éventuels (jours ouvrables).
- Accès au service de garde pour réparation le week-end et en soirée (avec supplément)
- 10% de réduction sur tous les autres services et produits Heat Me (non cumulable avec d'autres promotions).

### Explication du contrat Relax Max

Notre contrat Membre Relax Max n'est que disponible pour les installations faites par Heat Me dans l'année qui précède la souscription. Cela comprend un service de maintenance tous les 12 mois effectué par l'un de nos techniciens qualifiés et sympathiques de chez Heat Me. Nous vous fournirons le certificat de votre maintenance et garderons une copie pour vous en sécurité dans notre base de données.

Relax Max offre également une couverture pour votre système de chauffage central élargi. Si vous rencontrez un problème, vous aurez droit à une intervention gratuite annuelle à domicile requise dans les 24 heures sans frais liés à la prise en charge prioritaire.

En vous inscrivant à notre plan Relax MAX, vous éliminez le stress de maintenir votre chaudière en parfait état et vous pouvez vous détendre en sachant que votre système de chauffage est protégé. Nous vous contacterons pour organiser votre service un mois avant son échéance. S'inscrire à nos plans représente un engagement minimum de 12 mois.

Avec Relax Max, vous avez droit à :

- Un audit gratuit et un résultat sur l'état de votre équipement de chauffage et de plomberie actuel.
- Un entretien de chaudière tous les 12 mois, planifié proactivement par Heat Me. Accès à un numéro de téléphone prioritaire.
- Télé-dépannage.
- Toute intervention de dépannage sur votre chaudière gratuite (pièces et main-d'œuvre).
- Intervention dans les 24 heures pour dépannages éventuels (jours ouvrables).
- Accès au service de garde pour réparation le week-end moyennant supplément Pièce de rechange (entretien et dépannage) pour la chaudière installée par Heat Me.
- 10% de réduction sur tous les autres services et produits Heat Me (non cumulable avec d'autres promotions).

Ces conditions spécifiques viennent en complément aux conditions générales de vente de Heat Me. En cas de contradiction, les conditions générales prévalent.

### Votre contrat

#### Début de votre contrat

Peu importe l'option de contrat que vous choisissez, le contrat Relax débutera le jour de la signature du contrat. Cependant, les services et avantages liés aux contrats ne seront accessibles au client qu'une fois le paiement de la 1<sup>er</sup> période de souscription réalisé.

Le client est tenu d'informer Heat Me de tout problème existant avant la conclusion de ce contrat, y compris ceux listés ci-dessous (sans s'y limiter exclusivement), Ne pas communiquer ces éléments peut entraîner une révocation de votre package Relax et/ou le non-achèvement des services liés.

- Chaudière en panne, Installation, conduit de cheminée ou ventilation du local non conforme, Conduite gaz non conforme.
- Désordre au niveau du circuit de chauffage (radiateurs, chauffage au sol, convecteurs...) ou de la tuyauterie liée.
- Désordre au niveau de la distribution d'eau et au circuit sanitaire.
- Problèmes liés à la présence de calcaire dans l'eau de distribution sans mise en œuvre d'un adoucisseur.

### Durée du contrat

#### Contrat initial

Pour le service Relax basic, Relax Plus et Relax Max la durée du contrat initial est de 12 mois. Pour le service Relax basic Bisannuel, la durée du contrat initial est de 24 mois.

Que se passe-t-il à la fin de mon contrat initial ? Votre contrat sera renouvelé automatiquement pour 12 mois (Relax basic, plus et Max) ou 24 mois (Relax Basic bisannuel) supplémentaires à la fin de la période du contrat initial, à moins que vous ne nous contactiez pour en demander l'annulation. Nous nous réservons le droit de refuser le renouvellement et nous vous informerons par écrit avant l'expiration de votre police si nous choisissons de le faire.

#### Vos paiements

Les paiements sont effectués annuellement sur base d'une facture à acquitter par le client pour les services Relax Basic, plus et Max et bisannuellement pour les services Relax Basic bisannuel. Le paiement est à réaliser dès la souscription, et est un préalable à la planification de toute intervention liée au contrat Relax.

### **Changements de prix du contrat**

Nous nous réservons le droit de changer le prix de votre contrat avant chaque renouvellement. Nous vous informerons de tout changement de prix par écrit, et vous êtes en droit de résilier celui-ci si le nouveau prix ne vous convient pas, selon les conditions de résiliation évoquées ci-dessous.

### **Annulation de votre contrat**

#### **Période de réflexion**

Votre période de réflexion est de 14 jours après l'achat de votre contrat Relax. Si vous souhaitez annuler pendant la période de réflexion, vous recevrez un remboursement complet de tout paiement effectué, déduction faite du prix des prestations déjà réalisées et éventuelles coûts déjà engagés par la société.

#### **Non-reconduction du contrat**

Si vous souhaitez terminer votre adhésion au service relax, vous devez nous en informer par e-mail à l'adresse [support@heat-me.be](mailto:support@heat-me.be) au plus tard 1 mois avant le terme du contrat. Vous serez alors couvert jusqu'à la fin de votre contrat en cours et celui-ci ne sera pas prolongé. Les annulations après la période de réflexion ne seront pas remboursées.

Nous pouvons mettre fin à votre contrat si l'un ou plusieurs des événements suivants se produisent :

- Les informations que vous nous avez fournies sont fausses ou incorrectes.
- Votre système est jugé inapproprié pour nos packages. Nous n'avons pas reçu le paiement de votre Package Relax à temps.
- Un comportement ou un langage menaçant ou abusif a été utilisé envers nos techniciens et/ou employés.
- Il y a eu 3 tentatives (minimum) infructueuses du fait de votre absence ou autre raison d'entrer dans votre habitation après une planification d'intervention acceptée par toutes les parties.

### **Changement de niveau de service**

Les clients sur un plan de paiement annuel peuvent à tout moment demander le changement de package pour un service Relax inférieur s'ils le souhaitent. Cependant, le changement ne sera applicable qu'à partir du prochain renouvellement du contrat.

### **Nos formules Relax**

#### **Ce qui est inclus dans votre plan :**

Pour des informations détaillées sur ce qui est inclus dans votre plan, veuillez vous référer à la page du document qui résume votre package relax au début de ce document. À noter que pour des raisons de simplification, il est fait mention de "chaudière" comme appareil de chauffage dans ces conditions.

Si le contrat porte sur un autre appareil (pompe à chaleur par exemple), celui-ci reste valable, en remplaçant le terme chaudière par pompe à chaleur.

### **Vos informations personnelles**

#### **Utilisation de vos informations personnelles**

Nous utiliserons vos informations personnelles conformément à notre politique de confidentialité, qui peut être trouvée sur notre site web.

### **Nous tenir informés**

Vous devrez nous informer s'il y a des changements dans vos coordonnées, y compris le numéro de téléphone, l'adresse ou l'e-mail. Ne pas le faire pourrait entraîner un retard ou une omission des services offerts par ce contrat.

Si le client change ou met à niveau sa chaudière ou son système de chauffage pendant la période du contrat par l'intermédiaire d'un autre fournisseur que la société, il devra informer la société dès que possible afin qu'elle puisse confirmer si le client est toujours éligible pour l'inscription au contrat. La société se réserve le droit d'annuler ou de modifier votre plan en fonction des informations fournies.

### **Vous contacter**

Nous pourrions avoir besoin de vous contacter occasionnellement à propos de votre plan avec nous. En achetant votre contrat Relax chez nous, vous acceptez de recevoir des communications par e-mail et téléphone concernant votre contrat.

## Visites à domicile

### Entretien périodique

Nous vous contacterons pour organiser votre entretien périodique à un moment qui vous convient. Vous n'avez pas besoin de nous contacter, sauf si vous devez nous mettre à jour avec des informations sur votre chaudière, les entretiens précédents ou votre système de chauffage.

Pendant les périodes de pointe, nous pourrions devoir prioriser les pannes. En conséquence, il est possible que nous ne puissions pas organiser votre entretien exactement dans les 12/24 mois suivant votre entretien précédent. Si cela se produit, nous travaillerons avec vous pour organiser votre entretien dès que possible.

### À préparer avant notre venue à votre domicile

La chaudière et tout autre équipement nécessitant un entretien de routine (tels que les filtres, vannes, pompes et commandes) doivent être facilement accessibles et en particulier, les dégagements autour de la chaudière doivent être maintenus conformément aux instructions du fabricant. Si un technicien d'entretien intervient et ne peut pas accéder à l'équipement, ou si les dégagements requis ont été compromis d'une manière qui empêche l'élément d'être entretenu ou exploité en toute sécurité, alors l'obstruction devra être enlevée avant toute nouvelle intervention pour effectuer le service ou les travaux de réparation et des frais pourraient être facturés.

Vous êtes responsable de l'organisation de l'accès à votre domicile, et vous devrez réorganiser le rendez-vous si nous ne pouvons pas entrer. Si une intervention d'entretien est infructueuse du fait de votre absence ou autre raison d'entrer dans votre habitation après une planification d'intervention acceptée par toutes les parties, des frais de déplacement seront facturés.

Nos techniciens viennent à votre domicile pour fournir des services. Ils s'efforcent de vous traiter courtoisement en tout temps et attendent de vous un traitement similaire. Nous prenons au sérieux tout comportement menaçant, abusif ou violent envers l'un de nos techniciens. En cas d'incident de comportement menaçant, abusif ou violent envers nos techniciens, le technicien quittera immédiatement votre domicile, et l'incident pourra être signalé à la police. Heat Me n'enverra pas un autre technicien à votre domicile tant qu'une enquête et une évaluation des risques n'auront pas été effectuées. Heat Me se réserve le droit de résilier le contrat si l'environnement de travail est jugé dangereux pour nos techniciens.

## Garanties de tiers

Vous êtes responsable de vous assurer que votre garantie n'est pas acceptée par notre intervention sur tout appareil couvert par des garanties de tiers. Nous ne serons pas responsables si les travaux que nous effectuons sur votre système ne sont pas conformes à la garantie du fabricant.

### Adéquation du contrat Membre Relax

Le contrat Membre Relax est uniquement adapté aux habitations domestiques unifamiliales. La chaudière de votre propriété ne doit pas dépasser 45 Kw de puissance. Il est cependant possible de souscrire un contrat jusqu'à 100 kW moyennant un supplément, après validation de notre service technique. Seules les propriétés situées dans la zone desservie par les services de la société peuvent être couvertes par un contrat Membre Relax.

## Sécurité et protection

Notre priorité est votre sécurité et celle de nos techniciens lors de leur visite à votre domicile. Nous ne commencerons aucun travail à votre domicile si nous jugeons qu'il est dangereux de le faire à notre arrivée pour le rendez-vous, et nous ne pourrions pas entrer dans votre domicile à moins qu'un adulte soit présent pendant toute la durée de la visite.

## Réparations et remplacements

### Pièces de rechange

Lorsque nous vous fournissons des pièces de rechange, nous vous délivrerons un produit ayant une fonctionnalité similaire aux pièces remplacées. Il se peut que ce ne soit pas la pièce ou le produit exact qui soit remplacé.

Pour les pièces plus anciennes que nous ne pouvons plus obtenir, nous ferons ce que nous pouvons, dans la mesure du raisonnable, pour trouver et installer des pièces alternatives qui nous permettront de compléter la réparation.

Réparations et remplacements non couverts par votre contrat Membre Relax. Il se peut que nous vous informions que votre système de chauffage nécessite une réparation qui n'est pas couverte par le contrat Relax + ou Relax Max pour continuer à fonctionner en toute sécurité. Nous ne pourrions pas effectuer de réparations supplémentaires tant que vous n'aurez pas résolu les problèmes sur la base des conseils que nous avons fournis.

## Seuil de réparation et d'intervention

Les contrats Relax + couvrent la main-d'œuvre pour une réparation gratuite sur la chaudière par an qui peut être effectuée dans le cadre de ce contrat.

Pour le service Relax Max, il n'y a pas de limite dans le nombre d'interventions mais bien une limite de maximum 1.000€ TVAC par réparation. Si Heat Me juge que la chaudière est irréparable elle proposera une alternative sur base d'un devis à accepter par le client. Seules les réparations de l'appareil de chauffage en lui-même sont considérées dans l'offre de gratuité de dépannage. Les appareils liés à ce dernier et autres dispositifs (par exemple cheminée, filtre, thermostat, tuyauterie, radiateurs,...) ne sont pas couverts.

## Notre garantie de travail

Nous réparons ou remplacerons toute pièce défectueuse que nous vous avons fournie lors d'une réparation ou d'un remplacement dont la défectuosité apparaît dans les 12 mois suivant la date à laquelle nous avons terminé le travail.

## Discrétion exclusive

Nous effectuerons les réparations ou les remplacements à notre seule discrétion.

Le contrat Relax de Heat Me est un contrat de maintenance, et non un contrat d'assurance, donc nous nous réservons le droit d'utiliser notre propre jugement pour décider si la réparation ou le remplacement demandé est couverte par votre contrat Relax. Nous n'effectuerons pas de réparations ou de remplacements pour des problèmes survenus avant que vous ne souscriviez à un contrat Membre Relax chez nous, ou qui ont été intentionnellement endommagés ou mal utilisés au-delà d'une utilisation raisonnable.

Un stage d'attente de 2 mois est à observer suite à la signature du contrat avant de prétendre à un dépannage gratuit (pour les contrats concernés). Nous nous réservons le droit d'utiliser notre jugement pour décider quand le dommage s'est produit et si la manière dont la pièce a été endommagée est couverte par votre contrat.

## Télédépannage

Dans les contrats incluant du télédépannage, vous avez droit à un soutien (maximum 30min) pour vous aider à dépanner vous-même les problèmes simples qui se posent à votre installation de chauffage sous contrat. Heat Me ne pourra pas être tenu responsable des éventuels dégâts qui pourraient survenir suite à une action prise pendant un télédépannage.

## Exclusions générales

Votre document de contrat illustre ce qui est couvert et ce qui n'est pas couvert dans votre contrat Membre Relax, cependant certaines exclusions générales s'appliquent à tous les contrats. Celles-ci incluent, mais ne se limitent pas à :

- Coût des réparations nécessaires en raison de défauts de conception ou de défauts existants avant le début de ce contrat.
- Coût des réparations liées aux dommages causés par vous ou par un tiers.
- Toute perte ou dommage à une propriété causée par la panne de la chaudière ou du système, par exemple pour les dommages aux tapis ou aux plafonds dus à des fuites d'eau (non directement causés par nous).
- Coût de tout travail effectué sans notre approbation, ou le coût de réparation de l'installation ou de tout défaut causé par quelqu'un qui ne travaille pas pour nous.
- Coût de l'élimination des boues, du tartre dû à l'eau dure, des impuretés provenant du réseau d'eau potable ou de l'ajout d'un inhibiteur de corrosion au système.
- Coût de l'élimination de l'amiante.
- Réparation de toute partie du système qui est inaccessible conformément aux normes actuelles de santé et de sécurité.
- Réparation ou remplacement de radiateurs.
- Réparation ou remplacement de dommages à d'autres propriétés qui ne sont pas à l'adresse « couverte par le service Relax »
- Réparation des problèmes causés par votre gaz, carburant, électricité ou approvisionnement en eau.
- Réparation des problèmes liés à un manque de mazout ou encrassement dû à l'utilisation d'un mazout de mauvaise qualité.
- Réparation ou remplacement de tout dommage normalement couvert par une assurance habitation.
- Réparation ou remplacement de tout problème lié à l'interférence avec votre connexion Internet, signaux radio ou logiciels.
- Réparation ou remplacement des systèmes de gestion du chauffage central.

©2024 Heat Me SRL. Tous droits réservés.

Enregistré en Belgique sous le numéro de société 0699 868 064. Avenue Reine Astrid 92 1310 la Hulpe



## 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](mailto: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](mailto: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 gecompromitteerd 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