

ONDERSCHIED TUSSEN PROTECT EN PROTECT+

PROTECT CONTRACT	PROTECT+ CONTRACT
Klassiek onderhoudscontract.	Dit contract kan slechts worden ondertekend bij de inbedrijfstelling of binnen een periode van 2 maanden na het in-bedrijf-stellen van de installatie. (behoudens uitzonderingen)
HET PRINCIPE	HET PRINCIPE
Met het ondertekenen van het contract verbindt de klant er zich toe zijn toestel jaarlijks te laten onderhouden.	Zelfde voordelen als het normale Protect contract, maar 2 jaar extra garantie. Wat de vooruitbetaling verklaart. Bij het ondertekenen betaalt de klant de prijs van het onderhoud met contract (via Bancontact, cash of bij ontvangst van de factuur). Die betaling staat voor het onderhoud dat het daaropvolgende jaar wordt uitgevoerd. Op die manier wordt ook Protect+ geactiveerd en heeft de klant meteen ook recht op twee jaar extra garantie.
DE VOORDELEN	DE VOORDELEN
Geniet het vervangen van slijtdelen en het voorkeurtarief voor zout. Betaalt het voorkeurtarief (50 euro voordeel)*. ! Enkel geldig bij lopend contract. Indien de klant een contract onderschrijft bij een interventie geniet hij het speciale tarief slechts vanaf het daaropvolgende jaar. Onze planningsdienst neemt contact op met de klant op de vervalddag van het contract om een afspraak te maken. Het is echter de verantwoordelijkheid van de klant om erop toe te zien dat het onderhoud jaarlijks gebeurt. Aanbevolen wordt om het bezoek van een technicus aan te vragen via mail@durllem.be of door het online aanvraagformulier voor een bezoek op de website aan te vullen.	Zelfde service als bij een klant met een normaal Protect contract Inbedrijfstelling - Betaling onderhoud 1 Onderhoud 1 - Betaling onderhoud 2 Onderhoud 2 - Betaling onderhoud 3 Onderhoud 3 - Betaling onderhoud 4 Onderhoud 4 - Betaling onderhoud 5 Onderhoud 5 (einde allriskgarantie) Signatuur Protect+ Totaal 5x betaling onderhoud en 5 jaar allriskgarantie
ONTBINDING	ONTBINDING
Om het contract op te zeggen moet de klant dit minimaal 3 maanden voor de vervalddag van het contract schriftelijk melden.	Om het contract op te zeggen moet de klant dit minimaal 3 maanden voor de vervalddag van het contract schriftelijk melden.

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SERVICEPRESTATIES

1. Toepassingsgebied

Onderhavige algemene servicevoorwaarden zijn van toepassing op alle bestellingen voor werken en diensten, hierna de door onze onderneming aangeboden diensten genoemd, met uitsluiting van de toepassing van enige andere eventuele algemene voorwaarden.

Alle afwijkingen van of wijzigingen aan onderhavige algemene voorwaarden worden als nietig en onbestaande beschouwd wanneer ze niet het voorwerp uitmaken van een door de verschillende partijen uitdrukkelijk aanvaarde schriftelijke overeenkomst.

2. Offerte

Onze catalogi, brochures, prijslijsten en diverse inlichtingen die aan de klanten worden verstrekt, vormen geenszins een aanbod tot het sluiten van een overeenkomst en worden zonder enige verbintenis onzentwege meegedeeld.

Onze offertes vormen geen vaste en onvoorwaardelijke verbintenis tot het sluiten van een overeenkomst. Overeenkomsten ontstaan slechts na de schriftelijke aanvaarding door onze onderneming van de aan ons gerichte bestellingen van klanten.

De opgegeven prijzen hebben uitsluitend betrekking op het leveren van de diensten die hier specifiek en uitdrukkelijk worden vermeld met uitsluiting van alle andere prestaties. Indien bijkomende diensten worden gevraagd, moeten die het voorwerp uitmaken van een schriftelijke aanvraag die door ons wordt aanvaard.

De prijs offerte vormt het forfait dat aan de klant wordt gefactureerd voor diensten die specifiek en uitdrukkelijk staan vermeld in de offerte.

Alle nieuwe taken, retributies of lasten allerhande die van overheidswege worden opgelegd in de periode tussen het moment van het sluiten van de overeenkomst en het betalen van de diensten zijn ten laste van de klant.

3. Annulering - Herroepingsrecht

Elke door de klant geplaatste bestelling verbindt de klant, ongeacht de wijze waarop ze werd geplaatst, zodra de bestelling door ons wordt gevalideerd.

Conform artikel VI.47 van Boek VI van het Wetboek van economisch recht heeft de voor doeleinden die buiten zijn beroepsactiviteit vallen handelende klant-consument, die in de vorm van een overeenkomst op afstand een beroep doet op de service van onze onderneming, het recht om die overeenkomst binnen een termijn van 14 dagen te herroepen in de mate dat hij niet expliciet heeft gevraagd om de service te leveren zonder het verstrijken van bovenvermelde termijn af te wachten. De consument moet zijn wil om de overeenkomst te herroepen schriftelijk aan onze onderneming betekenen waarbij de bewijslast ten aanzien van de uitoefening van het herroepingsrecht bij de consument ligt.

Met uitzondering van het bovenvermelde herroepingsrecht en buiten gevallen van overmacht leidt de annulering van de bestelling door de klant niet tot de terugbetaling van de reeds gestorte sommen, noch tot enige vorm van schadevergoeding ten gunste van de klant.

4. Tenuitvoerlegging van de prestaties

Onze onderneming verbindt er zich toe alles in het werk te stellen om onze klanten een hoogwaardige service aan te reiken.

Onze onderneming mag de bestelde diensten laten uitvoeren door de medewerker of onderaannemer van haar keuze onder haar gemeenrechtelijke aansprakelijkheid.

Wanneer de serviceprestatie niet kan worden uitgevoerd omwille van een situatie waarvoor de klant verantwoordelijk is, wordt de bestelde serviceprestatie niet uitgevoerd, maar worden de verplaatsingskosten in rekening gebracht van de klant.

De uit te voeren prestaties zijn beperkt tot die prestaties die inzonderheid en uitdrukkelijk staan vermeld in de overeenkomst met uitsluiting van meer bepaald de controle, het nazicht, het advies of de gebruiksaanbevelingen die niet inzonderheid en uitdrukkelijk in de overeenkomst staan vermeld.

5. Klachten - Waarborg

Alle klachten met betrekking tot de uitvoering van de serviceprestaties moeten binnen een termijn van 15 werkdagen na uitvoering van de prestatie worden betekend via aangetekend schrijven waarin de aard en de in detail toegelichte rechtvaardiging van de klacht worden vermeld.

Na het verstrijken van die termijn komen partijen overeen dat het recht van de klant op enig verhaal tegenover onze onderneming vervalt.

In de veronderstelling dat de klant later een bij het aflopen van de serviceprestatie niet-zichtbaar probleem vaststelt, moet hij die toestand binnen een termijn van 15 werkdagen vanaf de dag dat hij het probleem heeft vastgesteld, melden, zo niet komen partijen overeen dat het recht van de klant op het uitoefenen van enig verhaal tegenover onze onderneming vervalt.

Behoudens uitdrukkelijk of schriftelijk engagement vanwege onze onderneming is de waarborg uitsluitend van toepassing op de kwaliteit van de prestatie en beperkt ze zich tot het overdoen van de serviceprestatie tot ze contractueel bevestigend is of het terugbetalen van de prijs ervan, maar zal nooit aanleiding kunnen geven tot het toekennen ten gunste van de klant van enige schadevergoeding.

Onder voorbehoud van toepassing van het bepaalde met betrekking tot de waarborg van consumptiegoederen komen partijen overeen dat verhaal gebaseerd op de aanwezigheid van een verborgen gebrek moet worden betekend binnen een termijn van zes maanden volgend op de levering-oplevering van de producten. Partijen komen overeen dat elke aanspraak op de waarborg vanwege de koper na die termijn als conventioneel laatijdig wordt beschouwd conform artikel 1648 van het Burgerlijk Wetboek.

Zijn dienaangaande onder meer uitdrukkelijk uitgesloten: schadevergoeding met betrekking tot schade als gevolg van het gebruik of het niet-gebruik van de goederen die het voorwerp uitmaken van de serviceprestatie, gebruikserving, het ontbreken van rentabiliteit, schade aan de bijbehorende installaties of enige andere storing die het genot ervan in de weg staat.

6. Betaling

Behoudens uitdrukkelijk andersluidende overeenkomst zijn onze facturen betaalbaar op de maatschappelijke zetel, contant, netto en zonder korting. Het aanvaarden van een wissel of het opstellen van een wisselbrief houdt geen afwijking noch schuldvernieuwing in.

De door de klant betaalde voorschotten vormen een tegoed op de prijs van de serviceprestatie en worden nooit gezien als een voorschot waarvan de klant afstand kan doen om zich te onttrekken aan de verbintenissen van de overeenkomst.

Laattijdige betaling van een deel of van de gehele factuur heeft van rechtswege en zonder ingebrekestelling wat volgt tot gevolg:

- de ogenblikkelijke opeisbaarheid van alle andere facturen, ook van facturen die nog niet zijn vervallen;
- een forfaitaire, conventionele verhoging met 15% van de nog verschuldigde sommen zonder dat dit bedrag kleiner kan zijn dan 75 €;
- de verschuldigdheid van moratoriuminteressen a rato van 1% per begonnen maand, de op de verschuldigde sommen sinds een jaar vervallen interesten waarop eveneens interesten zijn verschuldigd.

Bij achterstallige betaling behoudt onze onderneming zich het recht voor om alle lopende bestellingen of overeenkomsten zonder ingebrekestelling op te schorten of op te zeggen; zowel de overeenkomst waarop de verschuldigde som betrekking heeft als de eerdere of latere overeenkomsten en ze, zodra betaling is geschied, te hervatten behoudens andersluidend advies van de klant.

7. Niet- of niet volledig uitgevoerde prestaties

Bij niet-uitgevoerde of niet volledig uitgevoerde prestaties heeft de klant het recht om een schadevergoeding te eisen die forfaitair is vastgelegd op 15% van de prijs van de niet-uitgevoerde prestatie of van het gedeelte van de prestatie dat niet werd uitgevoerd.

8. Toewijzing van bevoegdheid

Enkel de rechtbanken van het gerechtelijke arrondissement LUIK, afdeling LUIK, zijn bevoegd om betwistingen en geschillen met betrekking tot het bestaan, de uitvoering en de uitlegging van de overeenkomsten en van alle andere rechtsverhoudingen tussen de partijen te beslechten.

Wanneer bij het geschil een klant-consument betrokken is die handelt voor doeleinden die buiten zijn beroepsactiviteit vallen, wordt de bevoegdheid van de rechtbanken geregeld volgens de bepalingen in het Gerechtelijk wetboek.

9. Varia

Het feit dat onze onderneming zich niet onmiddellijk beroept op het niet nakomen door de klant van een van zijn verplichtingen, kan niet worden geïnterpreteerd als een afstand van recht waarop hij zich in de toekomst zou kunnen beroepen. De nietigheid of inefficiëntie van een of meerdere clausules van onderhavige algemene voorwaarden doet geen afbreuk aan de geldigheid van de overeenkomst of van de clausules die hier niet onlosmakelijk mee zijn verbonden.

10. Onderhoudscontract

Het onderhoudscontract wordt automatisch jaarlijks verlengd behoudens herroeping minimaal 3 maanden voor de vervaldag. Het is aan de klant om in het kader van het jaarlijks onderhoud van zijn apparaat een afspraak te regelen met onze technische dienst.

De tarieven kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden aangepast en worden op gewoon verzoek voorgelegd.

11. Bijzondere onderhoudsprijzen

De bijzondere onderhoudsprijs voor gegroepeerde onderhoudswerkzaamheden vervalt wanneer het apparaat de dag van het bezoek niet toegankelijk is.

12. Inbedrijfstelling

De gratis inbedrijfstelling door Durlem is slechts mogelijk binnen een termijn van 2 maanden volgend op de installatie van uw apparaat.

BIJZONDERE VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT ONDERHOUDSCONTRACTEN

Niet door het onderhoudscontract gedekte prestaties :

- Zout wordt steeds op de gelijkvloerse verdieping vóór de drempel geleverd.
- Interventies als gevolg van een verkeerde behandeling.
- Hardheidstests buiten het normale onderhoud.
- Annulering van een afspraak buiten de wettelijke termijn van 24 uur.
- Niet-conforme installatie aan het door Durlem voorgeschreven installatieschema of storing als gevolg van een probleem met de sanitaire installatie
- De prestaties van Durlem zijn beperkt tot de ontharder vanaf het uiteinde van de invoerslang tot het uiteinde van de afvoerslang, evenals de uiteinden van de 3 afvoerpijpen (met uitzondering van het DR gamma, waar de afvoerpijp niet is inbegrepen).
- Het onderhoud en de vervanging van de overdrukgenerator, van een filter, van een filterpatroon, van een terugslagklep, van de afsluitventielen en van alle ander loodgieterijmateriaal behoren niet tot de verantwoordelijkheid van Durlem. Bij problemen verzoeken wij u vriendelijk contact op te nemen met uw loodgieter-fitter.
- De klant is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van de ontharder. Wanneer het apparaat niet vlot toegankelijk is worden er geen werkzaamheden uitgevoerd en worden de verplaatsingskosten in rekening gebracht.
- Wanneer de onderhoudswerkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd omwille van een probleem met het water, het zout, de elektriciteit of omdat de afsluitventielen lekken, worden er geen werkzaamheden uitgevoerd en worden de verplaatsingskosten in rekening gebracht.
- Wanneer er geen verantwoordelijke ter plekke is, betekent dit dat de interventiekosten zonder meer worden aanvaard.

Aansprakelijkheidsbeperking

Durlem kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een overmatig water- of zoutverbruik of voor eventuele schade als gevolg van een defect aan het apparaat. Dienaangaande wordt de gebruikers aangeraden om geregeld het water- en zoutverbruik te controleren, evenals de correcte lozing van het afval.