VATTENFALL

Algemene voorwaarden Spoedhulp

Voor klanten die energie (elektriciteit, gas en/of warmte) van (een onderdeel van) Vattenfall afnemen bestaat de mogelijkheid om een Abonnement op Spoedhulp af te nemen. Op het Spoedhulp Abonnement zijn de volgende voorwaarden van toepassing.

Artikel 1 Algemeen
Deze voorwaarden gelden voor het Spoedhulp Abonnement.

Artikel 2 Definities
- Abonnee: De natuurlijke of rechtspersoon die een Abonnement heeft genomen op Spoedhulp.
- Abonnement: De overeenkomst die recht geeft op het inroepen van Spoedhulp bij Spoedgevallen aan gas- en elektriciteitsleidingen in de woning. Het Abonnement geldt slechts voor (recreatie)woningen. Een Abonnement geldt op enig moment slechts voor één Woning.
- Spoedhulp: technische (nood)hulp gegeven door een Spoedhelper bij een Spoedgeval in de Woning.
- Spoedgeval: Dit is een onvoorziene gebeurtenis met betrekking tot de gas- en elektriciteitsleidingen in de woning. In de regel dient een Spoedgeval volgens de normale lijn der verwachtingen binnen twee uur te verhelpen zijn.
- Woning: Dit is de woning ten behoeve waarvan een Abonnement is afgesloten.
- Spoedhelper: Degene die op verzoek van de Abonnee, namens Spoedhulp aan de Abonnee verleent. Spoedhulp is een dienst van Mythras B.V., KvK 11032326, een onderdeel van Vattenfall.

Artikel 3 Aanmelden als Abonnee en doorgeven verhuizing
1 Alleen klanten die energie (elektriciteit, gas en/of warmte) van (een onderdeel van) Vattenfall afnemen kunnen zich aanmelden als Abonnee.
2 Aanmelden voor het Abonnement geschiedt door het indienen van het ondertekende aanvraagformu- lier, dat schriftelijk, telefonisch of per e-mail kan worden aangevraagd.
3 Vattenfall bevestigt schriftelijk de ontvangst van de aanmelding aan de Abonnee. De Abonnee heeft tot zeven werkdagen na dagtekening van de bevestiging de mogelijkheid om zonder opgave van redenen het Abonnement op te zeggen, tenzij binnen deze termijn reeds Spoedhulp is ingeroepen.
4 Als de aanmelding van een nieuwe Abonnee gebeurt op het moment dat Spoedhulp wordt ingeroepen, dan wordt de nieuwe Abonnee als Abonnee ingeschreven en geldt de onder 3.3 genoemde opzegmogelijkheid niet.
5 De Abonnee dient een verhuizing tijdig schriftelijk aan Vattenfall door te geven.

Artikel 4 De duur van het Abonnement
1 Het Abonnement loopt steeds tot en met 31 december en wordt aangegaan voor de duur van minimaal 12 maanden. Het Abonnement wordt stilzwijgend verlengd met telkens één jaar, behalve bij opzegging op de voorgeschreven wijze.
2 Einde van het Abonnement:
2.1 Opzegging door de Abonnee moet zijn gedaan minimaal 2 maanden voor het einde van het lopende Abonnement en kan alleen schriftelijk gebeuren bij Vattenfall, t.a.v. Spoedhulp, Postbus 4024, 6803
EA Arnhem.
2.2 Vattenfall kan het Abonnement onmiddellijk beëindigen of de dienstverlening tijdelijk opschorten als:
a. de Abonnee tegenover de Spoedhelper, het Spoedhulppersoneel of de door Vattenfall ingeschakelde hulpverleners, fysiek, psychisch of verbaal geweld heeft gebruikt, hen heeft bedreigd of zich op een of andere manier agressief heeft opgesteld;
b. de Abonnee oneigenlijk gebruik van het Abonnement heeft gemaakt of heeft willen maken.
2.3 Vattenfall bevestigt de opzegging van het Abonnement of deelt de beëindiging van het Abonnement of de tijdelijke opschorting van de dienstverlening schriftelijk mee.
3 Als de Abonnee gebruik gaat maken van het Vattenfall Extra pakket waar Spoedhulp een onderdeel van is, vervalt het onder 4.1 en 4.2 bepaalde. De looptijd van het Spoedhulp Abonnement wordt dan gekoppeld aan de looptijd van het Vattenfall Extra pakket. Opzegging van het Vattenfall Extra pakket geldt dan tevens als opzegging van het Spoedhulp Abonnement.

Artikel 5 Abonnementsgeld en hulpverleningskosten
1 Een Abonnee is voor het Abonnement abonnementsgeld verschuldigd, dat in maandelijkse termijnen dient te worden betaald.
2 Het abonnementsgeld kan (ter beoordeling van Vattenfall) geïncasseerd worden gelijktijdig met de energie(termijn)nota.
3 Als het Abonnement tijdens het lopende abonnementsjaar wordt opgezegd, dan wordt geen abonnementsgeld terugbetaald en blijft het abonnementsgeld verschuldigd.
4 Als de Abonnee zich aanmeldt voor het Vattenfall Extra pakket zal geen abonnementsgeld voor Spoedhulp
verschuldigd zijn vanaf de ingangsdatum van Vattenfall Extra.
5 Indien er sprake is van een ongegronde of onterechte melding door de Abonnee, dan komen de gemaakte kosten voor rekening van de Abonnee.
6 Vattenfall behoudt zich het recht voor het Abonnement te beëindigen dan wel de dienstverlening tijdelijk op te schorten, wanneer het verschuldigde abonnementsgeld (waaronder hier en in 5.7 tevens wordt
verstaan: de bijdrage voor Vattenfall Extra) en de eventueel verschuldigde hulpverleningskosten ook na het verzenden van een aanmaning niet binnen de gestelde termijn is ontvangen.
7 De Abonnee heeft weer recht op Spoedhulp voor Spoedgevallen die zijn ontstaan nadat (i) het abonnementsgeld en/of verschuldigde hulpverleningskosten samen met eventuele incassokosten en rente, door Vattenfall is ontvangen en (ii) de Abonnee aan al zijn betalingsverplichtingen jegens Vattenfall heeft voldaan, voorzover het Abonnement niet al was beëindigd.
8 De Abonnee blijft verplicht het niet-betaalde abonnementsgeld alsmede de eventueel verschuldigde hulpverleningskosten (verhoogd met rente en kosten) te betalen.

Artikel 6 Wie heeft recht op Spoedhulp?
1 Iedere Abonnee heeft als eigenaar c.q. huurder van een Woning recht op Spoedhulp bij Spoedgevallen.
2 Als de Abonnee tijdens zijn afwezigheid de zorg voor de Woning aan een ander heeft overgedragen, is het recht op Spoedhulp tijdelijk overgedragen aan die ander (hierna te noemen de gemachtigde).
3 De gemachtigde heeft in dat geval, gedurende de periode van de tijdelijke overdracht, voor de Woning van de Abonnee recht op hulp onder de volgende voorwaarde:
a. de gemachtigde moet op het moment dat hulp wordt ingeroepen, het adres en postcode van de Abonnee noemen; en
b. de gemachtigde moet zich naast de Abonnee hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de voor de hulp verschuldigde hulpverleningskosten. Voor de gemachtigde gelden bij het inroepen van en het recht op Spoedhulp dezelfde verplichtingen en voorwaarden als die gelden voor de Abonnee, voorzover hiervan in de voorwaarden niet uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Artikel 7 Voorwaarden bij het inroepen van Spoedhulp
De Abonnee heeft alleen recht op Spoedhulp wanneer hij op het moment dat telefonisch hulp wordt gevraagd zijn adres en postcode kan noemen en een duidelijke omschrijving van het Spoedgeval waarvoor hulp wordt gevraagd geeft.

Artikel 8 Wanneer is er recht op hulp?
De Abonnee heeft recht op hulp bij Spoedgevallen, die in de normale lijn der verwachtingen binnen twee uren te verhelpen zijn.

Artikel 8 Wanneer is er recht op hulp?
De Abonnee heeft recht op hulp bij Spoedgevallen, die in de normale lijn der verwachtingen binnen twee uren te verhelpen zijn.

Artikel 9 Waar is recht op hulp?
Het Abonnement geeft recht op Spoedhulp in heel Nederland met uitzondering van de Waddeneilanden.

Artikel 10 Hoe kan je Spoedhulp inroepen?
Je kunt de hulp van Vattenfall voor Spoedhulp inroepen via het telefoonnummer 0900-7703343 (€ 0,10 per minuut). Voor andere vragen dient je je te wenden tot de klantenservice 0800-2021.

Artikel 11 Spoedhulp met het Abonnement
1 Vattenfall is voor Spoedhulp 24 uur per dag, zeven dagen per week telefonisch bereikbaar.
2 Spoedhulp wordt verleend door Vattenfall, maar kan door Vattenfall ook worden uitbesteed aan derden.
3 Indien het een spoedeisend Spoedgeval betreft is er altijd een Spoedhelper beschikbaar.
4 Spoedgevallen worden bij voorkeur binnen werktijd (ma t/m vr van 8.00 – 17.00) verholpen. Indien de werkzaamheden buiten deze uren worden verricht komen de eventuele meerkosten daarvan voor rekening van Abonnee.
5 Vattenfall zal zich inspannen het Spoedgeval zo snel mogelijk te verhelpen, doch behoudt zich het recht voor te oordelen omtrent de spoedeisendheid van het Spoedgeval.

Artikel 12 Voor welke Spoedgevallen is er recht op hulp?
1 Er is recht op Spoedhulp bij een Spoedgeval (of de gevolgen van het Spoedgeval) als wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:
a. deze ter plekke en veilig kan worden uitgevoerd; én
b. de Woning bereikbaar is voor de Spoedhelper; én
c. het Spoedgeval door de hulp binnen twee uur na aankomst van de Spoedhelper bij de Woning kan worden verholpen; én
d. de Spoedhelper de hulp kan uitvoeren met de middelen die hij of zij op dat moment bezit.
2 Er kan een beroep worden gedaan op het Abonnement indien het Spoedgeval een gevolg is van breuk, vorst, kortsluiting, het doorboren van kabels of leidingen die zich bevinden tussen de meterkasten een stopcontact of andere vaste aftappunt, een storing aan de stoppen en/of aardlekschakelaar of een ander plotseling optredend defect aan elektriciteits- en/of gasleidingen.
3 Ook Spoedhulp door een defect aan de hoofdzekering valt onder het Abonnement. Wanneer een defecte hoofdzekering vervangen is door een door de netbeheerder ingeschakelde installateur in plaats van door een Spoedhelper dan komen de daarvoor in rekening gebrachte kosten desondanks toch voor
de vergoeding bedoeld in 12.8 in aanmerking. De Abonnee dient daartoe de originele factuur van de netbeheerder in te sturen naar: Spoedhulp, Postbus 4024, 6803 EA Arnhem. Vervolgens zullen de kosten, indien voldaan wordt aan de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden, overgemaakt worden op het rekeningnummer van de Abonnee.
4 Er kan geen beroep worden gedaan op het Abonnement, indien het Spoedgeval een gevolg is van constructiefouten, ondeugdelijke installatie en achterstallig onderhoud. Evenmin kan op het Abonnement een beroep worden gedaan indien het Spoedgeval al bestond voor het afsluiten van het Abonnement.
5 Niet onder het Abonnement valt Spoedhulp aan kabels en leidingen buiten de Woning, tenzij deze zijn aangelegd door een erkend installateur.
6 Het Abonnementgeld moet zijn voldaan op het moment dat Spoedhulp wordt verleend.
7 De kosten voor de hulpverlening worden apart bij de Abonnee in rekening gebracht volgens de daarvoor geldende tarieven. De facturatie van de hulpverleningskosten kan door Vattenfall aan derden worden uitbesteed.
8 Vattenfall neemt een maal per kalenderjaar de kosten van Spoedhulp wegens een Spoedgeval tot een maximaal bedrag van € 200,- voor haar rekening. Indien de kosten van Spoedhulp meer bedragen dan € 200,- worden alleen de meerkosten bij de Abonnee in rekening gebracht. Niet onder deze vergoeding begrepen zijn de meerkosten bedoeld in 11.4, wanneer de werkzaamheden enkel op uitdrukkelijk verzoek van Abonnee buiten de daar genoemde uren worden verricht.
9 Hulp is er voor alle woningen, inclusief recreatiewoningen, stacaravans en woonboten indien mogelijk, en als de locatie voor de Spoedhelper bereikbaar is.
10 Als de Spoedhelper ter plekke vaststelt dat het Spoedgeval niet (provisorisch) verholpen kan worden, zijn desalniettemin de gemaakte kosten verschuldigd.

Artikel 13 Uitsluitingen
1 Er is geen recht op Spoedhulp als:
a. de Abonnee niet heeft gewacht op de komst van de Spoedhelper;
b. de Abonnee onvoldoende meewerkt of redelijke instructies onvoldoende opvolgt;
c. hulp alleen gegeven kan worden als er regels of wetten moeten worden overtreden;
d. de Abonnee één of meerdere voorschriften en/of verplichtingen die zijn opgenomen in deze voorwaarden niet is nagekomen;
e. Vattenfall aanwijzingen heeft dat de Abonnee of de gemachtigde oneigenlijk gebruik wil maken van de Spoedhulp;
f. de Abonnee of de door de Abonnee gemachtigde, tegenover de Spoedhelper, Vattenfall/het Spoedhulppersoneel of de door Vattenfall ingeschakelde hulpverleners, fysiek, psychisch of verbaal geweld heeft gebruikt, hen heeft bedreigd of zich op één of andere manier agressief heeft opge- steld, met als gevolg dat door dit gedrag van het Abonnee of de gemachtigde in alle redelijkheid niet kan worden verlangd, dat er nog (langer) hulp wordt verleend. Eén en ander wordt beoordeeld door de Spoedhelper, Vattenfall/het Spoedhulppersoneel, of door Vattenfall ingeschakelde hulpverleners.
2 Als de Abonnee voor een tweede keer vraagt om Spoedhulp voor hetzelfde Spoedgeval, dan kan Vattenfall dit verzoek weigeren als:
a. met de eerste hulpverlening werd gestopt op verzoek of door toedoen van de Abonnee of
b. de Spoedhelper of de door Vattenfall ingeschakelde hulpverlener bij het eerste bezoek heeft geconsta- teerd dat het verhelpen van het poedgeval niet mogelijk was.

Artikel 14 Aansprakelijkheid en garantie
1 Vattenfall stelt alles in het werk om de Spoedhulp zo goed mogelijk te verlenen en verleent standaard fabrieksgarantie op geleverde materialen.
2 De aansprakelijkheid van Vattenfall is altijd beperkt tot het bedrag waarvoor Vattenfall is verzekerd en waarvoor daadwerkelijk dekking wordt verleend. Het gaat hierbij uitsluitend om aansprakelijkheid voor kosten en schade die een direct gevolg zijn of direct verband houden met de uitvoering van de overeenkomst. Vattenfall is niet aansprakelijk voor indirecte kosten of indirecte schade.

Artikel 15 Klachten
1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Abonnee binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden
gemeld aan Spoedhulp, Postbus 4024, 6803 EA Arnhem.
2 Klachten betreffende de factuur dienen door de Abonnee uiterlijk 14 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij Spoedhulp, Postbus 4024, 6803 EA Arnhem.

Artikel 16 Aanpassingen algemene voorwaarden en tarieven
Vattenfall heeft het recht deze algemene voorwaarden en/of de hoogte van het abonnementsgeld en de hoogte/berekening van de in 12.8 genoemde vergoeding aan te passen. De wijzigingen worden