

Artikel 1 - Begripsomschrijving

In deze Algemene Voorwaarden wordt onder de navolgende (met hoofdletter aangeduide) begrippen (in meervoud of enkelvoud) verstaan:

Aanvraag:

De aanvraag van een Oprachtgever tot het aangaan van een Onderhoudsabonnement.

Installatie:

- Het Toestel inclusief eventueel overige apparatuur.
- Indien het Toestel een CV ketel betreft dan behoort tot de Installatie; het complete Toestel zoals door de fabrikant geleverd, inclusief een ingebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 30 liter en standaard kamerthermostaat/temperatuurregeling (niet zijnde een klokthermostaat)

Onderhoudsbeurt:

Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan een toestel of Installatie overeenkomstig de onderhoudscyclus en volgens de bij het Onderhoudsabonnement behorende productomschrijving of met de Oprachtgever in het Onderhoudsabonnement overeengekomen afspraken.

Oprachtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon, die met Oprachtnemer een Onderhoudsabonnement tot het leveren van diensten, werkzaamheden en leveringen afsluit

Oprachtnemer:

Installatieburo Haren, KvK 2093646

ServiceAbonnement:

De overeenkomst tussen de Oprachtgever en Oprachtnemer, die Oprachtnemer verplicht tot het verrichten van onderhoud en/of het oplossen van Storingen volgens de bij het Onderhoudsabonnement behorende productbeschrijving.

Tarieven:

De vastgestelde prijzen per Onderhoudsabonnement of overig geoffreerde diensten inclusief de geldende BTW tarieven.

Toestel:

Het Toestel is omschreven in de door Oprachtgever aangeboden Aanvraag. Tevens wordt dit omschreven in de bevestiging van Oprachtnemer van de Aanvraag.

Toestel en Installatiekeuring:

De keuring zoals in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden omschreven door de Oprachtnemer op basis waarvan beoordeling plaatsvindt van het Toestel en de Installatie.

Artikel 2 - Toestel en Installatie

- Om voor een Onderhoudsabonnement in aanmerking te komen gelden de volgende vereisten;
 - De gasleidingen en be- en ontluuchtingsopeningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1078 en NEN 2757; ventilatievoorzieningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1087 en de Installatie dient aangesloten te zijn overeenkomstig de voorwaarden NEN 1010;
 - een Toestel mag niet asbesthoudend zijn;
 - bereikbaarheid van de gehele Installatie moet goed en arbotechnisch verantwoord zijn, ter beoordeling van de Oprachtnemer;
 - het Toestel en de Installatie, inclusief radiatoren en leidingen van de Oprachtgever mogen geen achterstallig onderhoud hebben en dienen ten tijde van het sluiten van een Onderhoudsabonnement in een goede staat van onderhoud te verkeren, goed te functioneren ter beoordeling van de Oprachtnemer en te voldoen aan de in deze Algemene Voorwaarden gestelde eisen;
- Oprachtgever garandeert dat de Installatie aan de in lid 1 genoemde vereisten voldoet.
- Voor Toestellen van een fabrikaat waarvan onderhoud speciale aandacht, voorzieningen of onderhoudscyclus vraagt dan wel indien een fabrikant daartoe adviseert, dient de Oprachtgever de Oprachtnemer hierop te wijzen. In overleg met de Oprachtgever kan naar aanleiding hiervan een aanpassing op het Onderhouds-abonnement met een afwijkend tarief worden vastgesteld.
- Oprachtnemer behoudt zich het recht voor Toestellen uit te sluiten en kan weigeren met een Oprachtgever een Onderhoudsabonnement te sluiten, bijvoorbeeld wanneer daarvoor geen onderdelen voorradig zijn of deze niet onder normale condities of op redelijke termijn verkrijgbaar zijn.

Artikel 3 - Ingangsdatum ServiceAbonnement en Toestel- en Installatiekeuring

- Na bevestiging (schriftelijk of per e-mail) door Oprachtnemer van de ontvangst van de Aanvraag gaat het Onderhoudsabonnement in en kan Oprachtgever storingen melden. Zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen twee maanden na de ingangsdatum van het Onderhoudsabonnement vindt een Toestel- en Installatiekeuring plaats om te beoordelen of de Installatie voldoet aan het gestelde in deze Algemene Voorwaarden, met name het gestelde in artikel 2. De kosten voor de Toestel en Installatiekeuring zullen bij Oprachtgever in rekening worden gebracht. Totdat het Toestel/ de Installatie is goedgekeurd zullen er voor het afhandelen van storingen en eventuele reparaties materiaalkosten en arbeidsloon in re-

kening worden gebracht.

- Wanneer er niet binnen twee maanden na de bevestiging van de Aanvraag een Toestel- en Installatiekeuring heeft plaatsgevonden, dan heeft dat tot gevolg dat Oprachtnemer het Toestel zonder voorbehoud accepteert. Indien de afspraak voor een Toestel- en Installatiekeuring niet kan plaatsvinden door toedoen van Oprachtgever wordt het Onderhoudsabonnement zonder dat een ingebrekestelling nodig is, na het verstrijken van deze twee maanden ontbonden. De Oprachtgever is in dat geval gehouden eventueel reeds gemaakte kosten aan de Oprachtnemer te vergoeden.
- Tijdens de Toestel- en Installatiekeuring wordt bekeken of het Toestel en/of de Installatie aan de in artikel 2 gestelde eisen voldoet. Er wordt standaard één vast bedrag voor de eerste 60 minuten (arbeidstijd en reistijd) voor de Toestel- en Installatiekeuring berekend aan de Oprachtgever. Indien tijdens de diagnose blijkt, ter beoordeling van de Oprachtnemer, dat de Toestel- en Installatiekeuring langer duurt dan 60 minuten (bijvoorbeeld bij een keuring van meerdere Toestellen en/of Installaties of indien er sprake is van achterstallig onderhoud), dan zal tegen vooraf geoffreerde kosten (voor uitvoering van de sanering) het meerdere arbeidsloon in rekening worden gebracht Eventuele materiaalkosten noodzakelijk voor de Toestel- en Installatiekeuring worden altijd tegen vooraf geoffreerde kosten in rekening gebracht.
- Bij goedkeuring van de Toestel en/of de Installatie conform artikel 2, wordt de Toestel- en Installatiekeuring zoals omschreven in artikel 3.3 tevens geacht de eerste onderhoudsbeurt te zijn.
- Indien het Toestel en/of de Installatie tijdens de Toestellen Installatiekeuring niet voldoende hersteld (kunnen) worden conform artikel 2, een en ander ter beoordeling van de Oprachtnemer, wordt het Onderhoudsabonnement zonder dat een ingebrekestelling nodig is, per direct ontbonden. De Oprachtgever is in dat geval gehouden reeds gemaakte kosten voor verrichte werkzaamheden of geleverde onderdelen aan de Oprachtnemer te vergoeden.

Artikel 4 - Onderhoudsabonnement

- Alle informatie over ons Onderhoudsabonnement, is te vinden op www.installatieburoharen.nl. Voorafgaand aan de inwerkingtreding van een Onderhoudsabonnement wordt aan de Oprachtgever kenbaar gemaakt indien van deze Algemene Voorwaarden afgeweken wordt
- Voor het Onderhoudsabonnement gelden de volgende voorwaarden;
 - Onderhoudsabonnement
Periodiek onderhoud (afhankelijk van het Toestel elk jaar of elke 18 maanden een Onderhoudsbeurt zonder verdere kosten), verhelpen van storingen, behoudens het bepaalde in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden, inclusief voorrijkosten en arbeidskosten, aan de volgende toestellen, waarbij de leeftijd bepaald wordt vanaf het moment van installeren van een nieuw Toestel:
 - de cv-ketel, zijnde het complete Toestel zoals door de fabrikant geleverd, niet ouder dan 15 jaar, met een maximale capaciteit van 40 kW, inclusief een ingebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 30 liter en de standaard kamerthermostaat / temperatuurregeling. Voor cv-toestellen boven de 40 tot een maximum van 70 kW geldt een toeslag
 - Service en Onderhoudsabonnement
Het verhelpen van storingen, behoudens het bepaalde in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden, volgens vaste prijsafspraken (arbeidsloon en voorrijkosten) en afhankelijk van de Installatie elke 18 maanden een onderhoudsbeurt, aan de volgende Toestellen:
 - cv ketel, en elk jaar een onderhoudsbeurt aan de volgende Toestellen, waarbij een toeslag wordt berekend:
 - open cv-ketels, open gasboiler, open luchtverwarmer, moederhaard, gashaard (niet zijnde een designgashaard), open geiser
 - Stadsverwarmingunit
 - Zonnegascombi

Artikel 5 - Onderhoudsbeurten en storingen

- Onderhoudsbeurten voor het Onderhouds-abonnementen geldt dat, tenzij anders overeen gekomen, Onderhoudsbeurten in de volgende cyclus worden verricht:
 - cv installaties: eens per 18 maanden met een uitloop van maximaal 3 maanden
- Storingen voor het Onderhoudsabonnementen geldt dat storingen dag en nacht kunnen worden gemeld op het storingsnummer: 06 3064 3964. Wanneer de Oprachtgever een Storing meldt vóór 10.00 uur, wordt deze dezelfde dag nog geholpen. Meldingen na 10.00 uur worden zo snel mogelijk, uiterlijk de volgende dag, opgevolgd.

Artikel 6 - Storingen en werkzaamheden dieniet onder een ServiceAbonnement vallen

- De volgende storingen vallen niet onder de reikwijdte van een onderhoudsabonnement en worden volledig, d.w.z. inclusief arbeidsloon, materiaal en voorrijkosten, in rekening gebracht:
 - storingen als gevolg van het niet kunnen uitvoeren van onderhoud door toedoen van Oprachtgever;
 - storingen die zijn ontstaan doordat er geen of een onjuiste elektrische spanning of doordat er geen gas of gasvoordruk aanwezig is op het Toestel overeenkomstig de voorwaarden-

van de leverancier;

- storingen aan de Installatie die zijn veroorzaakt door blikseminslag, bevriezing, bevuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas of elektriciteitsnet of andere oorzaken van buitenaf;
 - storingen door onzorgvuldige bediening, het in de onjuiste stand staan van schakelaars of door onjuiste instellingen;
 - storingen door verstopping, door kalkafzetting en diffusie;
 - storingen door capaciteitsproblemen aan een Installatie die niet is geïnstalleerd door Opdrachtnemer;
 - storingen in vervuilde rookgaskanalen en in rookgaskanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt;
 - storingen door te veel/onvoldoende water of te veel lucht in de Installatie;
 - aan de programma's van de kamerthermostaat en/of temperatuurregeling, herprogrammering valt niet onder het Onderhoudsabonnement;
 - storingen als gevolg van wijzigingen aan de installatie die de goede werking van het Toestel nadelig kunnen beïnvloeden en/of de Installatie onbereikbaar maken en niet door Opdrachtnemer zijn aangebracht. Indien gewenst kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door Opdrachtnemer worden uitgevoerd.
2. Het tussentijds bijvullen / ontluften valt niet onder het Onderhoudsabonnement. Indien gewenst kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door Opdrachtnemer worden uitgevoerd.

Artikel 7 - Betalingen

1. De aan Opdrachtnemer op grond van de Onderhoudsabonnement verschuldigde bedragen worden, tenzij anders overeengekomen vooraf automatisch geïncasseerd van rekening van Opdrachtgever. Betalingen van loon- en materiaalkosten (daar waar van toepassing) kunnen na voorafgaande goedkeuring door de Opdrachtgever automatisch worden afgeschreven bankrekeningnummer van de Opdrachtgever
2. De Tarieven die gelden voor de verschillende typen Onderhoudsabonnementen worden vóór of uiterlijk bij het aangaan van het Onderhoudsabonnement verstrekt door Opdrachtnemer. De tarieven voor de Onderhoudsabonnementen en overige diensten zijn te vinden op www.installatieburoharen.nl.
3. De overeengekomen Tarieven kunnen per 1 juli van het kalenderjaar worden aangepast. In beginsel zal het Onderhoudsabonnement Tarief worden aangepast aan de indexering van de Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en Installatiebedrijven van het CBS van het voorafgaande jaar.
4. Kosten welke worden gemaakt door Opdrachtnemer om nog openstaande facturen te incasseren zijn te allen tijde voor rekening van de Opdrachtgever. Bij niet tijdige betaling is de Opdrachtgever in verzuim en is de wettelijke rente verschuldigd.
5. Het niet gebruiken van het Toestel alsmede het niet goed functioneren van het Toestel, levert geen reden voor opheffing dan wel opschorting van de betalingsverplichting. Onder "niet gebruiken" wordt mede verstaan het niet kunnen gebruiken van het Toestel indien de elektriciteit, water-, en/of gaslevering, om wat voor reden dan ook is onderbroken.

Artikel 8 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. De Opdrachtgever is verplicht om ervoor zorg te dragen dat de Opdrachtnemer, nadat er een afspraak is gemaakt, ook daadwerkelijk toegang verkrijgt tot het pand waarin het Toestel is geplaatst.
2. De Opdrachtgever verschafft aansluitmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en water en gebruik daarvan zonder vergoeding.
3. Indien de Opdrachtnemer bij de gecontracteerde Onderhoudsbeurtafspraak de Opdrachtgever niet aanwezig treft, wordt bericht achtergelaten waarin de Opdrachtgever wordt verzocht contact met de Opdrachtnemer op te nemen. Wanneer de Opdrachtgever aan dit verzoek geen gehoor geeft zal de Opdrachtnemer dit nogmaals schriftelijk verzoeken.
4. Wanneer de Opdrachtgever zonder geldige reden geen gehoor geeft aan dit tweede verzoek geldt dat Opdrachtnemer aan haar verplichtingen voor het verrichten van een onderhoudsbeurt heeft voldaan.
5. Indien de Opdrachtgever na een gemaakte afspraak niet thuis blijkt te zijn of niet voldoet aan artikel 8.1 of 8.2, zullen voorrijkosten in rekening worden gebracht.

Artikel 9 - Schade

1. In geval van een tekortkoming door de Opdrachtnemer in de nakoming van haar verplichtingen onder het Onderhoudsabonnement welke te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van de Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor directe personen- of zaakschade die hiervan het onmiddellijk gevolg is tot een bedrag van maximaal € 450.000,= per gebeurtenis. Opdrachtnemer is evenwel nimmer gehouden tot vergoeding van gevolgschade, bedrijfsschade, winst of inkomensderving daaronder begrepen.
2. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet of indien er sprake is van overmacht en bedieningsfouten.
3. Indien aan het Toestel/de Installatie of de daaraan verbonden installaties, rookgasafvoeren, muurdoorvoeren of ventilatievoorzieningen na de Toestel- en Installatiekeuring werkzaamheden zijn uitgevoerd of voorzieningen zijn getroffen door de Opdrachtgever of door derden al dan niet in opdracht van de Opdrachtgever, is Opdrachtnemer niet gehouden tot vergoeding van schade die hiervan een gevolg is.

Artikel 10 - wijziging Algemene Voorwaarden en ServiceAbonnementen

1. Opdrachtnemer kan de Algemene Voorwaarden, het Onderhoudsabonnementen en de (hoogte van) Tarieven wijzigen. Opdrachtnemer maakt zulke wijzigingen minimaal 4 weken

voor invoering daarvan op genoegzame wijzebekend.

2. Als een wijziging objectief in het nadeel van de Opdrachtgever is, dan heeft de Opdrachtgever het recht om het Onderhoudsabonnement kosteloos op te zeggen met ingang van de wijzigingsdatum. Deze opzegging vindt schriftelijk plaats en kan uiterlijk tot de wijzigingsdatum worden gedaan.
3. De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging zoals bedoeld in dit artikel
 - verhoging van een vergoeding op van de Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en Installatiebedrijven van het CBS;
 - technische wijzigingen in het Onderhoudsabonnement die door Opdrachtnemer op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht;
 - wijzigingen in het Onderhoudsabonnement op verzoek van de Opdrachtgever.

Artikel 11 - Privacy en gegevensbescherming

1. Opdrachtnemer verzoekt bij de aanvraag van een dienst of product om persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het accepteren van de Aanvraag, het uitvoeren van de Overeenkomst, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Als Opdrachtgever geen prijs stelt op informatie over producten en diensten, kan dit kenbaar gemaakt worden aan Opdrachtnemer via internet (www.installatieburoharen.nl) of telefonisch 06 3064 3964).

Artikel 12 - Looptijd en beëindiging

1. Alle Onderhoudsabonnementen hebben een minimale looptijd van 1 jaar. Het Onderhoudsabonnement wordt vervolgens met onbepaalde tijd verlengd. De Opdrachtgever heeft na de minimale looptijd van 1 jaar het recht het Onderhoudsabonnement per maand op te zeggen. Indien het Onderhoudsabonnement voor de minimale looptijd wordt opgezegd, zullen de resterende termijnen van de initiële periode in rekening worden gebracht. Ook is de Opdrachtgever dan gehouden administratiekosten aan Opdrachtnemer te vergoeden.
2. Indien de overeenkomst voor een Onderhoudsabonnement schriftelijk, telefonisch en/of via internet tot stand is gekomen, heeft de opdrachtgever tot 7 werkdagen na ontvangst van de bevestiging de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden, tenzij de eerste Toestellen Installatiekeuring of storingsopvolging reeds heeft plaatsgevonden.
3. Beide partijen kunnen het Onderhoudsabonnement, na het verstrijken van de initiële duur zoals is bepaald in lid 1, schriftelijk en/of telefonisch opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. De opzegging dient doorgegeven te worden aan Installatieburo Haren (zie www.installatieburoharen.nl). Indien de Opdrachtgever het Onderhoudsabonnement wenst te beëindigen voor het verstrijken van de initiële duur, dan is de Opdrachtgever gehouden administratiekosten aan Opdrachtnemer te vergoeden. De beëindiging van het Onderhoudsabonnement dient schriftelijk/ mondeling te zijn bevestigd door Installatieburo Haren.
4. Indien de Opdrachtgever besluit het Toestel/ de Installatie te vervangen of te verwijderen – zelf of door een opdrachtnemer, niet zijnde deze Opdrachtnemer dan dient de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen. Er zal dan opnieuw een Toestel- en Installatiekeuring plaatsvinden, waarbij de Opdrachtnemer het recht heeft het Onderhoudsabonnement te beëindigen
5. Bereikt een CV ketel de leeftijd van 15 jaar, dan eindigt het onderhoudsabonnement van rechtswege.
6. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben te allen tijde de bevoegdheid met een opzegtermijn van een maand het Onderhoudsabonnement tussentijds te ontbinden indien er sprake is van wanprestatie van de Opdrachtnemer dan wel Opdrachtgever.

Artikel 13 - Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ons Onderhoudsabonnementen van Opdrachtnemer en een door de Opdrachtgever ingediende aanvraag vanaf 1 december 2013.
2. Ingeval de Opdrachtnemer zijn rechten en verplichtingen uit het Onderhoudsabonnement overdraagt aan een derde, doet de Opdrachtnemer hiervan tijdig mededeling aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever verleent bij voorbaat zijn toestemming aan een dergelijke overdracht indien de Opdrachtnemer jegens de Opdrachtgever aansprakelijk is voor de nakoming door de derde óf de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van de onderneming van de Opdrachtnemer.
3. Alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend en gelden als een uitnodiging tot het indienen van een Aanvraag.
4. Eventuele ongeldigheid van een of meer bepalingen uit de door Opdrachtnemer gehanteerde Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.
5. Op alle rechtsbetrekkingen verband houdende met of voortvloeiend uit het Onderhoudsabonnement is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 14 – Overmacht

Indien één van de partijen ten gevolge van overmacht, niet in staat is zijn Verplichting na te komen, neemt hij terstond contact op met de andere partij teneinde te bezien hoe tot een redelijke oplossing gekomen kan worden.

