

Algemene Voorwaarden

Onderhoudsovereenkomst CV-ketels particulieren

DEFINITIES

Waar in deze Loodgietersbedrijf Friesland Direct (algemene) voorwaarden termen voorkomen zoals vermeld op de lijst met definities wordt daar de volgende betekenis mee bedoeld, tenzij anders en uitdrukkelijk is aangegeven. Waar gesproken wordt over Loodgietersbedrijf Friesland Direct, wordt daarmee bedoeld de besloten vennootschap Loodgietersbedrijf Friesland Direct, gevestigd te Leeuwarden, ingeschreven in het handelsregister onder nummer KvK 78744350.

- 1.1 De overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en Loodgietersbedrijf Friesland Direct tot stand gekomen prestatieovereenkomst individuele technische installaties.
- 1.2 Preventief onderhoud: periodiek uitvoeren van werkzaamheden aan de installatie om storingen te voorkomen.
- 1.3 Correctief onderhoud: opheffen van storingen aan het toestel, w.o. het repareren, reviseren en/of vervangen van onderdelen.
- 1.4 Pechhulp 24/7: 24-uur bereikbaarheid van de installateur gedurende 7 dagen per week voor het melden van storingen.
- 1.5 Servicebeurt: onderhoudswerkzaamheden aan de installatie, die vereist zijn om de installatie de overeengekomen prestaties te doen leveren.
- 1.6 Toestelcheck: een intake onderzoek van het toestel.
- 1.7 Onderhoudsadres: het adres waar zich de installatie bevindt.
- 1.8 Storing: elk aan Loodgietersbedrijf Friesland Direct gemeld probleem ten aanzien van het functioneren van de installatie.
- 1.9 Nacalculatie: buitencontractuele kosten worden achteraf doorbelast aan de opdrachtgever. Een en ander conform de voorwaarden zoals genoemd in de overeenkomst.
- 1.10 Vrij bereikbaar: de Cv-ketel dient zonder hindering van obstakels – vrije breedte van tenminste 0,85m, vrije hoogte 2.30m en vrije ruimte van 1.00m rondom de installatie – bereikbaar te zijn voor de monteur om noodzakelijke (onderhouds)werkzaamheden uit te kunnen voeren.
- 1.11 Melding: het door de opdrachtgever informeren van Loodgietersbedrijf Friesland Direct over een probleem ten aanzien van het functioneren van de installatie.
- 1.12 Reparatie: herstelwerkzaamheden aan of met betrekking tot de installatie.
- 1.13 Vervanging: het verwisselen van het complete aanwezige toestel door een nieuw exemplaar.
- 1.14 Voorrijkosten: de kosten van vervoer om op het onderhoudsadres werkzaamheden aan de installatie uit te kunnen voeren.
- 1.15 Afspraak: een schriftelijk of mondeling bepaalde datum en tijd tussen opdrachtgever en Loodgietersbedrijf Friesland Direct voor bezoek monteur.
- 1.16 Cv-installatie: de ingevolge de overeenkomst aan Loodgietersbedrijf Friesland Direct in onderhoud gegeven Cv-ketel, die zorgt voor opwekking van warm water en warmte leverantie binnenshuis. Tot de installatie behoren tevens radiatoren, leidingen, rookgasafvoer en thermostaat.
- 1.17 MV-installatie: een systeem voor schone lucht en ventilatie. Tot de installatie behoren tevens kanalen en afzuigroosters.
- 1.18 WTW-installatie: een ventilatie systeem waarbij de toe- en afvoerlucht door een warmte terugwin unit wordt geleid. Tot de installatie behoren tevens kanalen en inblaas- en afzuigroosters.

ARTIKEL 1 DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

1.1 De overeenkomst gaat in op de 1e van de maand, waarin het contract is afgesloten en wordt aangegaan voor een periode van een (1) jaar. Beide partijen kunnen de overeenkomst beëindigen op de einddatum, met inachtneming van een opzegtermijn van (1) een maand. Opzegging dient schriftelijk per aangetekende brief te geschieden dan wel per email. De opzegging is eerst na bevestiging door Loodgietersbedrijf Friesland Direct definitief. Indien niet tijdig wordt opgezegd, wordt de overeenkomst maandelijks verlengd, waarbij dan na verlenging telkens een (wettelijke) opzegtermijn van (1) een maand wordt gehanteerd.

Opzegging krachtens artikel 1 lid 1 van deze overeenkomst kan zonder opgave van redenen. Verlenging geschiedt onder dezelfde voorwaarden en bepalingen als opgenomen in de overeenkomst en in deze voorwaarden, waarbij steeds geldt dat alsdan de voorwaarden van toepassing zijn zoals bedoeld in artikel 12 van deze algemene voorwaarden.

1.2 Elk der partijen heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang tussentijds op te zeggen, indien sprake is van:

- Wanprestatie, waaronder tevens valt het 'niet betalen' van verschuldigde gelden na een door Loodgietersbedrijf Friesland Direct geleverde prestatie;
- Onzorgvuldig handelen van een der partijen;
- Het achterwege blijven van onderhoud, omdat Loodgietersbedrijf Friesland Direct door opdrachtgever hiertoe niet in de gelegenheid wordt gesteld, waarbij geldt dat hieronder wordt verstaan het, om welke reden dan ook, geen toegang verschaffen aan Loodgietersbedrijf Friesland Direct op de eerste geplande onderhoudsafspraak en evenmin op een door Loodgietersbedrijf Friesland Direct nieuw vast te stellen datum toegang te verlenen, dan wel dat Loodgietersbedrijf Friesland Direct in gebreke blijft;
- Wanneer een van beide partijen de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit deze overeenkomst, zonder instemming van de andere partij, aan derden wil over dragen, bijv. aan een nieuwe opdrachtgever of in het geval van Loodgietersbedrijf Friesland Direct aan een ander installatiebedrijf.

Opzegging krachtens artikel 1 lid 2 dient eveneens schriftelijk per aangetekende brief te geschieden dan wel per email.

1.3 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan grove schuld of opzet aan de zijde van de partij die zich daarop beroept, en

noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt, zoals bijvoorbeeld overmacht.

Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Loodgietersbedrijf Friesland Direct geen invloed kan uitoefenen zoals files, stroom/computerstoringen, exportbelemmeringen, ongelukken, diefstal, brand, ziekte van haar werknemers en stagnatie in levering door toeleveranciers, doch waardoor Loodgietersbedrijf Friesland Direct niet in staat is haar verplichtingen, al dan niet tijdig na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Loodgietersbedrijf Friesland Direct worden daaronder begrepen. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan (1) een maand is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

1.4 Bij tussentijdse beëindiging van het contract kan geen aanspraak worden gemaakt op terugbetaling van nota's die reeds zijn voldaan of creditering van nog openstaande rekeningen.

ARTIKEL 2 UITSLUITINGEN

2.1 Voor de betekenis van de Cv-installatie wordt verwezen naar Definities 1.16

2.2 Alle aanvullende werkzaamheden aan de Cv-ketel niet behorende tot de uitvoering van het jaarlijks preventief onderhoud conform de fabrieksvoorschriften.

2.3 Aanvullende werkzaamheden zullen uitsluitend na het uitbrengen van een offerte door Loodgietersbedrijf Friesland Direct en na ontvangst van een (schriftelijk) akkoord van de opdrachtgever op regie basis worden uitgevoerd.

2.4 Het opheffen van storingen, welke veroorzaakt zijn door onzorgvuldig of verkeerd gebruik van de installatie door de opdrachtgever of derden, alsmede het overslaan van de door de ketelfabrikant voorgeschreven onderhoudscyclus.

2.5 Als Loodgietersbedrijf Friesland Direct van oordeel is dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn voor het correct en veilig functioneren van de Cv-ketel en de opdrachtgever niet akkoord gaat met de offerte daartoe, is Loodgietersbedrijf Friesland Direct gerechtigd de overeenkomst, onder schriftelijke opgave van redenen, te beëindigen door opzegging, waarbij de opzegtermijn (1) een maand zal zijn, tenzij de werkzaamheden geen uitstel dulden, in welk geval de opzegging met onmiddellijke ingang kan zijn; alsdan wordt de opdrachtgever van die noodzaak eveneens schriftelijk in kennis gesteld. Opzegging in deze omstandigheden geschiedt per aangetekende brief dan wel per e-mail.

ARTIKEL 3 PREVENTIEF ONDERHOUD

3.1 Onder het preventief onderhoud (onderhoud uit voorzorg) wordt verstaan het periodiek uitvoeren van werkzaamheden om storingen te voorkomen. Naast het voorkomen van storingen zijn de werkzaamheden er ook op gericht om de veilige werking van de installatie te controleren. Het onderhoud aan de Cv-ketel vindt jaarlijks (per kalenderjaar) plaats volgens de onderhoudsvoorschriften van de ketelfabrikant.

3.2 Loodgietersbedrijf Friesland Direct informeert de opdrachtgever schriftelijk en/of digitaal over datum en dagdeel waarop het preventief onderhoud wordt uitgevoerd. De opdrachtgever ontvangt minimaal (1) een week voor de daadwerkelijke uitvoering hierover bericht. Ingeval van onverhoopte verandering is de opdrachtgever verplicht de opdrachtgever zich om binnen 48 uur contact op te nemen met Loodgietersbedrijf Friesland Direct.

3.3 Loodgietersbedrijf Friesland Direct zal de materialen, onderdelen en hulpmiddelen leveren die voor het functioneren van de installatie nodig zijn. De onderdelen en materialen die vervangen moeten worden, zijn minimaal van gelijkwaardige kwaliteit ten opzichte van de oorspronkelijke onderdelen en materialen.

3.4 Loodgietersbedrijf Friesland Direct voorziet de Cv-ketel van een 'controle sticker' met daarop de datum waarop het onderhoud is uitgevoerd.

3.5 Indien tussen Loodgietersbedrijf Friesland Direct en opdrachtgever contractueel overeengekomen kan preventief onderhoud aan een MV- (Mechanische Ventilatie) en/of WTW- (Warmte Terug Win) installatie deel uitmaken van de overeenkomst. Dat aparte, preventieve, onderhoud dient dan specifiek ook in de overeenkomst tussen Loodgietersbedrijf Friesland Direct en opdrachtgever te zijn bedongen.

3.6 Kosten voortvloeiende uit het opheffen van storingen, reparaties en/of gebruik van materialen worden op nacalculatie doorbelast aan opdrachtgever.

3.7 De opdrachtgever zal direct na uitvoering van de werkzaamheden de werkbom – digitaal- aftekenen. Op verzoek kan achteraf een afschrift –digitaal- worden toegezonden.

ARTIKEL 4 CORRECTIEF ONDERHOUD

4.1 Onder correctief onderhoud wordt verstaan het opheffen van storingen, w.o. het repareren, reviseren en/of vervangen van onderdelen.

4.2 Storingen kunnen door opdrachtgever rechtstreeks worden gemeld bij Loodgietersbedrijf Friesland Direct . Voor actuele informatie verwijzen wij naar www.verwarmingfrieslanddirect.nl

4.3 Loodgietersbedrijf Friesland Direct maakt bij telefonisch contact binnen kantooruren direct een afspraak met de opdrachtgever voor datum en tijdsperiode waarop de storing verholpen wordt. Buiten kantooruren wordt door het callcenter, na het doorlopen van het storingsprotocol, afhankelijk van de urgentie de monteur ingeschakeld, die contact opneemt met de opdrachtgever voor het maken van een afspraak.

4.4 Loodgietersbedrijf Friesland Direct verplicht zich tot het opheffen van alle storingen aan de Cv-installatie binnen 24 uur na melding indien dit redelijkerwijs tot de mogelijkheden behoort. Indien de opdrachtgever geen verwarming en/of warmwater beschikbaar heeft, zal in koude perioden of bij vorstgevaar bij melding voor 10.00 uur de storing dezelfde dag worden opgeheven. Kan dit niet gerealiseerd worden, dan zal indien mogelijk – ter beoordeling door Loodgietersbedrijf Friesland Direct - een noodvoorziening worden geplaatst.

4.5 Normaliter worden de werkzaamheden op werkdagen maandag t/m vrijdag tussen 08.00 – 17.00 uur uitgevoerd. Tussen 17.00 – 08.00 uur en in de weekenden en tijdens zon- en feestdagen zullen uitsluitend spoedeisende reparaties worden verricht. Beoordeling door Loodgietersbedrijf Friesland Direct .

4.6 Loodgietersbedrijf Friesland Direct verzoekt opdrachtgever na uitvoering van de werkzaamheden de werkbom –digitaal- af te tekenen. Op verzoek kan achteraf een afschrift –digitaal- worden toegezonden.

ARTIKEL 5 KOSTEN

5.1 Bij het Loodgietersbedrijf Friesland Direct ALL-IN-Service Contract worden materialen en onderdelen van Cvketel tot en met het 12e levensjaar, inclusief arbeidsloon volledig vergoed.

5.2 Na het 12e levensjaar wordt een Loodgietersbedrijf Friesland Direct ALL-IN-Service Contract automatisch omgezet naar een Loodgietersbedrijf Friesland Direct BASIS-Service Contract.

5.3 Bij het Loodgietersbedrijf Friesland Direct BASIS-Service Contract worden bij het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden, alsmede het verhelpen van storingen de kosten voor gebruikte materialen en onderdelen van de Cv-ketel inclusief arbeidsloon op nacalculatie doorbelast aan de opdrachtgever.

ARTIKEL 6 VOORWAARDEN BIJ UITVOERING

6.1 De volgens deze overeenkomst uit te voeren werkzaamheden vinden plaats overeenkomstig de daartoe geldende voorwaarden en voorschriften (AVTI, UAV, GAVO, NEN, Bouwbesluit, ARBO en Veiligheidswetgeving, gemeentelijke brandweer, bouwvergunningeisen e.d.).

6.2 De werkzaamheden worden verricht door vakbekwaam en klantgerichte werknemers.

6.3 De Cv-installatie dient vrij bereikbaar te zijn zoals opgenomen onder Definities 1.10.

ARTIKEL 7 GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID

7.1 Loodgietersbedrijf Friesland Direct staat in voor de kwaliteit van de door haar verrichte werkzaamheden volgens wat gebruikelijk aangemerkt wordt als 'goed vakmanschap'.

7.2 Loodgietersbedrijf Friesland Direct heeft haar aansprakelijkheid voor schade, die mocht ontstaan ten gevolge van ondeugdelijke uitvoering van haar werkzaamheden, verzekerd met een verzekerde som van maximaal Euro 2.500.000,00 per gebeurtenis. Onder schade wordt hier verstaan lichamelijk letsel of aantasting van de gezondheid van personen, alsmede beschadiging, vernietiging of verlies van materiele goederen. Ook de directe en indirecte vermogensschade die hieruit mocht voortvloeien, valt onder de dekking. De hoogte van het schadebedrag wordt vastgesteld door verzekeraars van beide partijen. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, zal een gerechtelijke uitspraak bindend zijn voor beide partijen.

7.3 De opdrachtgever verplicht zich de Cv-installatie, alsmede het pand waarin deze zich bevindt, voldoende te verzekeren tegen het risico van schade door brand en/of gasexplosie en overig van buitenaf komend onheil. Desgevraagd dient opdrachtgever Loodgietersbedrijf Friesland Direct inzage te geven in de polis afschriften.

7.4 Loodgietersbedrijf Friesland Direct is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van verborgen gebreken van de Cv-installatie, in geval de opdrachtgever zelf werkzaamheden aan de installatie heeft verricht of dit door een derde heeft laten verrichten, dan wel voor werkzaamheden welke een eventuele vorige installateur heeft uitgevoerd. De aansprakelijkheid van Loodgietersbedrijf Friesland Direct is in alle gevallen uitgesloten, met inachtneming van artikel 7,2 tenzij er sprake is van grove schuld op opzet van de zijde van (door) Loodgietersbedrijf Friesland Direct (ingezette werknemers).

7.5 Voor wat betreft de garantie vallen nieuw geleverde en gemonteerde onderdelen onder de bij de leverancier van die producten gebruikelijke garantiebepalingen. In voorkomende gevallen staat Loodgietersbedrijf Friesland Direct garant voor het arbeidsloon.

ARTIKEL 8 PRIJSAANPASSING

8.1 Het door de opdrachtgever te betalen bedrag is gebaseerd op de ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst van toepassing zijnde kostenbepalende factoren. De prijs is gebaseerd op het prijspeil zoals bekend op het tijdstip van opdrachtverlening en zal jaarlijks worden aangepast aan de hand van de Consumentenprijsindex (CPI) voor werknemersgezinnen. In principe vindt ieder jaar een aanpassing van de prijs plaats.

ARTIKEL 9 FACTURERING EN BETALING

9.1 De contractgelden zijn verschuldigd bij vooruitbetaling.

9.2 Bij aangaan van een onderhoudscontract wordt door opdrachtgever een automatische incasso afgegeven aan Loodgietersbedrijf Friesland Direct.

9.3 Loodgietersbedrijf Friesland Direct factureert het 1e contractjaar in een keer aan opdrachtgever, waarna automatische incasso volgt. Na het 1e contractjaar worden de contractgelden jaarlijks bij vooruitbetaling automatisch geïncasseerd, tenzij anders contractueel overeengekomen.

9.4 Indien de opdrachtgever een nota niet binnen de betalingstermijn voldoet, derhalve bij vooruitbetaling en indien er sprake is via automatische incasso, is Loodgietersbedrijf Friesland Direct gerechtigd haar lopende verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten totdat betaling heeft plaatsgevonden.

9.5 In geval van niet tijdige betaling is vanaf de vervaldatum de wettelijke rente verschuldigd, verhoogd met incassokosten die zijn vastgesteld op minimaal Euro 40,00 exclusief BTW. De wet Normering Buitengerechtelijke Incassokosten 2012 is van toepassing (WIK) op alle overeenkomsten tussen Loodgietersbedrijf Friesland Direct en opdrachtgevers als ook in gevallen waarin deze waarden niet zouden voorzien.

ARTIKEL 10 CONTROLE- EN VERVANGING INSTALLATIE C.Q. ONDERDELEN

10.1 Indien de Cv-ketel, en/of het leidingnet, en/of radiatoren vervangen dienen te worden, zal Loodgietersbedrijf Friesland Direct als eerste in de gelegenheid worden gesteld prijsopgave te doen voor genoemde vervanging.

10.2 Indien partijen geen overeenstemming bereiken over de vervangingswerkzaamheden staat het de opdrachtgever vrij prijsopgave te vragen bij andere installateurs. Komt de opdrachtgever met een van hen tot overeenstemming, dan valt de nieuwe Cv-ketel niet automatisch onder deze overeenkomst en wordt deze overeenkomst zonder restitutie van contractgelden beëindigd. De opdrachtgever is in deze situatie vrij in de keuze van installateur.

10.3 In het geval dat Loodgietersbedrijf Friesland Direct de Cv-ketel vervangen heeft, valt de nieuwe Cv-ketel automatisch onder het lopende onderhoudscontract. De nieuwe cv-ketel komt in aanmerking voor een BASIS- of ALL-IN-Service Contract

ARTIKEL 11 ACCEPTATIE

11.1 Met onmiddellijke ingang kan conform Artikel 1. een BASIS-Service Contract worden aangegaan. Als bij de 1e onderhoudscontrole c.q. storing blijkt, dat het toestel niet voldoet aan de landelijke norm, voorwaarden en richtlijnen ketelfabrikant, behoudt Loodgietersbedrijf Friesland Direct zich het recht voor het BASIS-Service Contract per direct zonder restitutie van gelden te beëindigen. Indien opdrachtgever bereid is de installatie op het gewenste niveau te brengen, dan kan na uitvoering van de verplichte werkzaamheden het contract doorlopen.

11.2 Een ALL-IN-Service Contract geldt uitsluitend voor een cv-ketel van het merk Remeha, Intergas, Nefit, AWB en ATAG.

11.3 Voorafgaand aan de acceptatie van een ALL-IN-Service Contract vindt een initiële ketelcheck plaats*. De kosten hiervoor bedragen Euro 79,50. Bij acceptatie worden deze kosten niet in rekening gebracht.

11.4 Is bij het aangaan van het contract de cv-ketel ouder dan 12 jaar, dan is alleen een Loodgietersbedrijf Friesland Direct BASIS-Service Contract mogelijk. Het contract is pas geldig nadat betaling van de contractgelden heeft plaatsgevonden.

*Door Loodgietersbedrijf Friesland Direct geïnstalleerde Cv-ketels worden binnen (1) een jaar na plaatsing zonder toestelcheck geaccepteerd.

ARTIKEL 12 VOORWAARDEN

12.1 Voor de meest actuele voorwaarden van de service- en onderhoudscontracten wordt de opdrachtgever verwezen naar www.verwarmingsfrieslanddirect.nl. Loodgietersbedrijf Friesland Direct behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden jaarlijks te herzien, waarna deze voor het opvolgende jaar van toepassing zijn.

12.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden worden uitsluitend door Loodgietersbedrijf Friesland Direct aanvaard indien die afwijkingen schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen voor akkoord zijn ondertekend.

ARTIKEL 13 KLACHTEN

13.1 In geval van onverhoopte klachten kan opdrachtgever zich middel www.verwarmingfrieslanddirect.nl/contact in verbinding stellen met Loodgietersbedrijf Friesland Direct, waarna binnen 48 uur contact wordt opgenomen met opdrachtgever.

13.2 Bij melding van een klacht wordt Loodgietersbedrijf Friesland Direct als eerste in staat gesteld de situatie ter plekke te inspecteren en de juistheid van de klacht te beoordelen.

ARTIKEL 14 BEPALINGEN

14.1 Als een van de in deze voorwaarden opgenomen bepalingen geheel of ten dele niet van toepassing is om wat voor reden dan ook, dan wordt die bepaling, althans dat deel geacht te zijn vervangen door een wel toepasselijke bepaling, die wat betreft haar werking zoveel mogelijk overeenkomt met de bepaling. De niet toepasselijkheid van een dan wel verschillende bepalingen van deze algemene voorwaarden beïnvloedt de toepasselijkheid van de overige bepalingen niet.

ARTIKEL 15 TOEPASSELIJK RECHT

15.1 Op de overeenkomst(en) tussen Loodgietersbedrijf Friesland Direct en opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Indien er sprake is van geschillen zullen partijen die, indien geen onderlinge regeling daarover tot stand komt, ter beslechting voorleggen aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechterlijke instantie.

15.2 Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.