

Algemene Voorwaarden DeWarmte B.V.

Besloten Vennootschap DeWarmte B.V. (hierna: DeWarmte) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77799925 en is gevestigd aan Saturnusstraat 95 (2516AG) te Den Haag.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** Iedere schriftelijke aanbieding c.q. offerte aan Opdrachtgever tot het leveren van Producten en/of verrichten van Werkzaamheden door Aannemer.
3. **Aannemer:** De aanbieder van Producten aan Opdrachtgever c.q. aannemer die Werkzaamheden zelfstandig of onder zijn leiding door anderen doet uitvoeren, hierna: DeWarmte.
4. **Consument:** De natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
5. **Opdrachtgever:** Consument die een Overeenkomst (op afstand) aangaat met Aannemer.
6. **Werkzaamheden:** De werkzaamheden die DeWarmte aanbiedt zijn het monteren, installeren en onderhouden inclusief reparatie van oa. warmtepompen en aanverwante producten.
7. **Overeenkomst:** de Overeenkomst, waarbij DeWarmte zich jegens Opdrachtgever verbindt om buiten dienstbetrekking een werk van stoffelijke aard tot stand te brengen en op te leveren tegen een door de Opdrachtgever te betalen prijs in geld, waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen inclusief een Overeenkomst tot uitvoering Onderhoud.
8. **Abonnement:** de (service- en onderhouds) Overeenkomst c.q. abonnement tussen Opdrachtgever en DeWarmte welke Aannemer verplicht tot het verrichten van Onderhoud en het oplossen van storingen volgens de bij het Abonnement behorende beschrijving.
9. **Installateur:** installatiebedrijf/ installateur.
10. **Onderhoud:** het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan een Toestel en/of Randapparatuur die nodig zijn voor de veiligheid en het ongestoord functioneren daarvan, volgens de bij het Abonnement behorende beschrijving.
11. **Storing:** een gebrek aan het Toestel en/of Randapparatuur, of een onderdeel daarvan, waardoor adequaat functioneren ervan niet meer mogelijk is.
12. **Service:** het geheel aan handelingen, behorende bij het uitvoeren van Onderhoud en het verhelpen van Storingen volgens de bij het Abonnement behorende beschrijving.
13. **Materiaalkosten:** kosten die aan een Opdrachtgever in rekening worden gebracht voor materialen, die niet in het Abonnement zijn inbegrepen.
14. **Toestel:** een apparaat zijnde oa. warmtepompen.

15. **Randapparatuur en Installatieonderdelen:** onder Randapparatuur en Installatieonderdelen genoemd in de koopovereenkomst worden de volgende apparaten respectievelijk onderdelen, niet tot het Toestel behorend, verstaan:, de thermostaat, de bij het geheel horende leidingsystemen en de niet merkgebonden thermostaat.

16. **Producten:** Producten die Aannemer verkoopt zijn warmtepompen en alle aanverwante zaken.

17. **Applicatie:** de (web-) applicatie die Opdrachtgever kan gebruiken.

18. **Lidmaatschap:** de overeenkomst voor het gebruik van de Applicatie.

19. **Full-service:** Service voorwaarden verleent tot installatiedatum 16-09-2024. Voorwaarden zijn gelijk aan "Pakket Onderhoud & service". De voorwaarden van "Pakket Onderhoud & service" zijn beschikbaar op de website van DeWarmte. De maximale lengte van de full-service is 2 jaar na installatiedatum.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van DeWarmte, elke Overeenkomst tussen DeWarmte en Opdrachtgever en op elk werk dat door DeWarmte wordt aangeboden.

2. Voordat een Overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal DeWarmte aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.

3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is in beginsel niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden als dit expliciet en schriftelijk met DeWarmte is overeengekomen. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing.

4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde vervolgoopdrachten en opdrachten in de toekomst van Opdrachtgever.

5. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.

6. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.

7. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door DeWarmte gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.

2. DeWarmte is slechts aan een Aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft DeWarmte het recht een Overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever om een voor DeWarmte gegronde reden te weigeren.

3. Het Aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Werkzaamheden. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het Aanbod te maken. Kennelijke vergissingen of fouten in het Aanbod kunnen DeWarmte niet binden. Eventuele afbeeldingen en/of specifieke gegevens (waaronder verstaan maar niet beperkt tot getoonde en/of verstrekte modellen, voorbeelden van de bescheiden alsmede opgaven van kleuren, capaciteiten, functionaliteiten, afmetingen en andere omschrijvingen in schetsen, tekeningen, brochures, promotiemateriaal) in het Aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst. Geringe, in de branche toelaatbare afwijkingen zijn toelaatbaar en leveren geen grond voor het opzeggen van de Overeenkomst.

4. Indien het Aanbod is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens onvolledig en/of onjuist blijken te zijn bijvoorbeeld na schouwing van de locatie of deze gegevens naderhand worden gewijzigd, heeft DeWarmte het recht om de in het Aanbod vermelde tarieven, levertermijnen en/of prijzen aan te passen. Opdrachtgever is verplicht de gewijzigde omstandigheden te accepteren en te voldoen aan de gestelde betalingsverplichtingen.

5. De in het Aanbod vermelde berekening en besparing ten aanzien van de te verwachten opbrengst wordt berekend op basis van de door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Deze berekening betreft te allen tijde een indicatie en hier kunnen geen rechten of verwachtingen aan worden ontleend.

6. Aanbiedingen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten of nabestellingen.

7. Levertijden, termijnen en opgegeven uren in het Aanbod van DeWarmte zijn indicatief en geven de Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

8. Een samengestelde prijsopgave verplicht DeWarmte niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. offerte van DeWarmte heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar digitaal aan DeWarmte te retourneren. Of via een andere digitale route het aanbod c.q. offerte te accepteren.

2. Indien Opdrachtgever het Aanbod heeft aanvaard door een opdracht te geven aan DeWarmte, zal DeWarmte de opdracht van Opdrachtgever schriftelijk per e-mail bevestigen. Elk Aanbod is maximaal 14 dagen geldig (tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen), daarna kan DeWarmte niet meer aan een Aanbod gehouden worden.

3. DeWarmte is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.

4. Een Aanbod is slechts geldig indien dat schriftelijk wordt gedaan door DeWarmte aan Opdrachtgever. Het Aanbod komt te vervallen indien het Product of de Werkzaamheden waarop de offerte betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
5. DeWarmte heeft het recht een Overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever om een voor DeWarmte gegronde reden te weigeren.
6. Indien meerdere Opdrachtgevers gezamenlijk een Overeenkomst aangaan met DeWarmte, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen door elke Opdrachtgever en de Opdrachtgevers gezamenlijk.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd en eindigt door voltooiing van de opdracht, de levering van het product.
2. Beide partijen kunnen de Overeenkomst opzeggen op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming indien de wederpartij schriftelijk in gebreke is gesteld, en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van diens verplichtingen en zij hierin toerekenbaar tekortschiet. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
3. DeWarmte is gerechtigd om de Overeenkomst te ontbinden in het geval als gevolg van de schouw van de locatie blijkt dat het Aanbod is gebaseerd op gegevens welke onvolledig en/of onjuist blijken te zijn.
4. Zowel Opdrachtgever als DeWarmte kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen met onmiddellijke ingang ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is DeWarmte nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding. DeWarmte is gerechtigd om per ommegaande tevens de nog niet betaalde zaken terug te nemen en behoudt daarbij het recht om aanvullende schadevergoeding te vorderen van Opdrachtgever.

Artikel 6 - Annulering van de overeenkomst

1. De Consument hoeft bij een buiten de verkoopruimte of op afstand gesloten Overeenkomst geen annuleringskosten te betalen als hij gebruik maakt van het herroepingsrecht met betrekking tot de opdracht tot installatie van de Producten zoals in de wet voor deze verkoopmethode is vastgelegd. De Opdrachtgever zijnde een Consument heeft tot 14 dagen na installatie van de Producten het recht om gebruik te maken van het herroepingsrecht en de Overeenkomst te ontbinden. Opdrachtgever zijnde een Consument is wel verplicht om de kosten voor installatie van de Producten, de afschrijvingskosten van 30% op de geïnstalleerde Producten en de verwijderingskosten ten bedrage van € 200,- (ex BTW) per uur te voldoen aan DeWarmte. De urenregistratie van DeWarmte is leidend voor de berekeningen.

2. Indien Opdrachtgever een reeds tot stand gekomen Overeenkomst annuleert buiten de wettelijke termijn voor herroeping van de Overeenkomst wordt 100% van het offertebedrag zoals opgenomen in het Aanbod c.q. Overeenkomst in rekening gebracht.
3. Opdrachtgever is zelf tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en vrijwaart DeWarmte voor de hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.

Artikel 7 - Meer- en minderwerk en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast en/of aangevuld dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere Werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze meer Werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. DeWarmte is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aanvullende Overeenkomst wordt gesloten.
2. Indien een vaste prijs is overeengekomen voor de Werkzaamheden, zal DeWarmte Opdrachtgever informeren over de bijkomende kosten c.q. financiële consequenties van het meerwerk.
3. Indien en voor zover voor het verrichten van bepaalde Werkzaamheden een vaste prijs is afgesproken, en het uitvoeren van die Werkzaamheden leidt tot extra Werkzaamheden die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn inbegrepen, of de prijs verhoogd dient te worden als gevolg van de door Opdrachtgever verschaftte onjuiste gegevens welke voor de prijsbepaling van belang zijn, (tenzij DeWarmte de onjuistheid van de gegevens vóór het vaststellen van de prijs had behoren te ontdekken), is DeWarmte gerechtigd om deze kosten, na overleg met Opdrachtgever, in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
4. Ingeval van verborgen gebreken, of althans onvoorziene omstandigheden zoals bijvoorbeeld de aanwezigheid van asbest en houtrot, is DeWarmte gerechtigd om hiervoor extra kosten in rekening te brengen indien deze omstandigheden tot extra Werkzaamheden leiden. Bij de aanwezigheid van asbest is DeWarmte gerechtigd om de werkzaamheden direct te staken en pas te hervatten nadat de asbest aantoonbaar is verwijderd.
5. Prijswijzigingen ten gevolge van het wijzigen van de Overeenkomst, of op grond van wet- en regelgeving dienen door Opdrachtgever vergoed te worden.

Artikel 8 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw) en andere belastingheffingen. Voor Consumenten worden prijzen inclusief btw getoond. Wanneer DeWarmte op locatie van Opdrachtgever de opdracht (deels) uitvoert, worden hiervoor bijkomende kosten (reis-, voorrij-, parkeer- en verblijfkosten) doorberekend, tenzij anders overeengekomen. Voor Werkzaamheden die op basis van spoed of buiten kantooruren op verzoek van Opdrachtgever uitgevoerd (moeten) worden, kan tevens een toeslag gerekend worden zoals overeengekomen in de offerte en/of Overeenkomst. Indien zaken verzonden dienen te worden, dient Opdrachtgever hiervoor bijkomende kosten te vergoeden.

2. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Indien de opgegeven prijs een richtprijs is, kan deze richtprijs gedurende de uitvoering van de Overeenkomst bijgesteld worden tenzij DeWarmte Opdrachtgever zo tijdig mogelijk heeft gewaarschuwd voor de waarschijnlijkheid van een verdere overschrijding, en Opdrachtgever in de gelegenheid heeft gesteld om het werk alsnog te beperken of vereenvoudigen. DeWarmte werkt, binnen de grenzen van redelijkheid, mee aan de beperking of vereenvoudiging. Dit geldt ook als de prijs afhankelijk is van de geschatte tijdsduur voor de uitvoering van werk.

3. Indien zich tussen de datum van het sluiten van de Overeenkomst (of offerte) en de uitvoering hiervan voor DeWarmte (kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen als gevolg van wet- en regelgeving, prijswijzigingen bij de door DeWarmte ingeschakelde derden of toeleveranciers of wijzigingen in de prijzen van de benodigde halffabricaten, materialen, onderdelen of valutaschommelingen, in- en uitvoerrechten (in zowel binnenland als buitenland), verzendkosten en/of bezorgkosten, lonen, werkgeverslasten en/of (sociale) premies e.d., is DeWarmte gerechtigd de overeengekomen prijs c.q. vergoeding dienovereenkomstig te verhogen en aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

4. Opdrachtgever is verplicht om de overeengekomen aanbetaling binnen de opgegeven termijn te voldoen alvorens DeWarmte begint met de uitvoering van de Overeenkomst. In elk geval is Opdrachtgever verplicht om de kosten ten behoeve van de materialen vooraf te vergoeden.

5. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, is DeWarmte gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven (slechts) conform de voorwaarden van de Overeenkomst schriftelijk aan te passen, met inachtneming van een termijn van tenminste 3 maanden vanaf de totstandkoming van de Overeenkomst waarin de prijzen niet stijgen. Bij prijsverhogingen binnen 3 maanden na totstandkoming van de Overeenkomst is Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst te ontbinden met een schriftelijke verklaring. Indien Opdrachtgever niet binnen 30 dagen na mededeling van de prijswijziging aan DeWarmte heeft laten weten gebruik te willen maken van zijn ontbindingsbevoegdheid, mag DeWarmte er gerechtvaardigd op vertrouwen dat Opdrachtgever met de prijswijziging heeft ingestemd.

6. Indien sprake is van een lekkage waarvan de oorzaak niet is gelegen bij het Toestel, dan is DeWarmte gerechtigd aanvullende kosten in rekening te brengen in het kader van een onderzoek naar de oorzaak van deze lekkage.

7. DeWarmte is gerechtigd eventuele bouwkundige kosten, waaronder tevens verstaan: kosten voor betonboren en schilderen, bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

8. Opdrachtgever is gehouden om het overeengekomen bedrag te voldoen binnen de uiterlijke betalingstermijn van 7 dagen.

9. Opdrachtgever dient deze kosten ineens zonder opschorting, aftrek en/of verrekening te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van DeWarmte. Opdrachtgever kan enkel na expliciete en schriftelijke toestemming van DeWarmte een nadere termijn overeenkomen waarin het verschuldigde bedrag dient te worden betaald.

10. DeWarmte is gerechtigd alle reeds door Opdrachtgever betaalde bedragen te verrekenen met de door Opdrachtgever (openstaande) verschuldigde schadevergoeding.

11. Indien er tussen partijen een geschil ontstaat over het aantal bestede en/of de in rekening gebrachte uren, is de (uren)registratie (werkbonnen) van DeWarmte bindend, tenzij Opdrachtgever anders kan aantonen met daartoe overtuigend tegenbewijs.

12. Indien en voor zover gedurende de uitvoering van de Overeenkomst extra kosten gemaakt worden en/of sprake is van verhoogd risico (naar het oordeel van DeWarmte), dient Opdrachtgever hiervoor een meerprijs te vergoeden.

13. Prijzen en tarieven van het Abonnement (onderhoud) tenzij anders schriftelijk vermeld, per maand of per jaar inclusief BTW middels een automatische incasso.

14. Reistijd wordt berekend vanaf het kantooradres van DeWarmte of het vestigingsadres van de monteur/installateur welke wordt ingehuurd door DeWarmte.

15. DeWarmte is gerechtigd de tarieven van het Abonnement en de daarmee samenhangende vergoedingen te wijzigen.

- a. Wijzigingen treden in werking uiterlijk dertig (30) dagen na de dag waarop deze door DeWarmte zijn bekendgemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere ingangsdatum is vermeld. De gewijzigde tarieven zijn tevens van toepassing op reeds bestaande abonnementen..
- b. Bekendmaking geschiedt door een kennisgeving op de website van DeWarmte, uiterlijk dertig (30) dagen voorafgaand aan de ingangsdatum van de wijziging. Gewijzigde tarieven en/of voorwaarden worden digitaal ter inzage gelegd en zijn kosteloos verkrijgbaar bij DeWarmte.
- c. Het Abonnement wordt, met inachtneming van de aangekondigde wijziging, stilzwijgend voortgezet. Opdrachtgever die na de ingangsdatum van de wijziging een betaling verricht, wordt geacht met de gewijzigde tarieven en/of voorwaarden in te stemmen.
- d. Indien Opdrachtgever een wijziging in de algemene voorwaarden en/of tarieven niet wenst te accepteren, kan hij het Abonnement binnen één (1) maand na ingangsdatum van de wijziging schriftelijk opzeggen.
- e. De vergoedingen en tarieven kunnen te allen tijde worden verhoogd in verband met wettelijke aanpassingen in BTW of andere van overheidswege opgelegde verhogingen; dergelijke aanpassingen worden niet aangemerkt als een tariefsverhoging in de zin van dit artikel.
- f. DeWarmte is gerechtigd de tarieven jaarlijks te indexeren conform het door het CBS gepubliceerde Consumentenprijsindexcijfer (CPI) voor alle huishoudens (reeks 2015 = 100), of een opvolgende index indien deze wordt vervangen. Deze jaarlijkse indexatie wordt niet beschouwd als een tariefsverhoging in de zin van dit artikel.
- g. Indien DeWarmte een tariefsverhoging doorvoert die uitgaat boven de jaarlijkse indexatie op basis van de CBS Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en Installatiebedrijven, wordt deze verhoging ten minste dertig (30) dagen vóór de ingangsdatum schriftelijk of digitaal aan Opdrachtgever aangekondigd.

Artikel 9 - Incassobeleid

1. Opdrachtgever zal eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 7 dagen na de datum van ontvangst van de aanmaning, om alsnog aan haar betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien zij niet binnen die gestelde termijn aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal DeWarmte zonder nadere ingebrekestelling aanspraak maken op de wettelijke (handels)rente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien DeWarmte meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.
4. DeWarmte is gerechtigd bij het uitblijven van een volledige betaling (indien Opdrachtgever in verzuim is) van Opdrachtgever de Overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten, totdat de betaling is ontvangen door DeWarmte, of Opdrachtgever hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld.
5. Ook indien DeWarmte, voordat Opdrachtgever in verzuim is met de betaling, gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van Opdrachtgever te twijfelen, is DeWarmte gerechtigd om de Overeenkomst te ontbinden zonder een schriftelijke verklaring of gerechtelijke tussenkomst.

Artikel 10 - Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door DeWarmte geleverde zaken, blijven eigendom van DeWarmte totdat de Opdrachtgever alle navolgende verplichtingen uit alle met DeWarmte gesloten Overeenkomsten is nagekomen.
2. Opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren indien het eigendom nog niet volledig is overgegaan.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Opdrachtgever verplicht DeWarmte zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. Voor het geval dat DeWarmte haar in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming en machtiging aan DeWarmte of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van DeWarmte zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.
5. DeWarmte heeft het recht om de door Opdrachtgever aangekochte Product(en), onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, ondanks een

verplichting tot overdracht of afgifte van Opdrachtgever. Nadat Opdrachtgever alsnog aan zijn verplichtingen heeft voldaan zal DeWarmte zich inspannen om de aangekochte Producten zo snel mogelijk, te leveren aan Opdrachtgever.

6. Kosten en overige (gevolg)schade als gevolg van het onder zich houden van de aangekochte Producten komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zal op eerste verzoek aan DeWarmte worden vergoed door Opdrachtgever.

Artikel 11 - Onderzoek, reclamaties

1. Opdrachtgever is gehouden het geleverde op het moment van (af)levering, doch in ieder geval binnen 3 dagen na ontvangst van het geleverde te (doen) onderzoeken, doch slechts in die mate uit te pakken of te gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of zij het Product behoudt. Daarbij behoort Opdrachtgever te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemt met de Overeenkomst en de Producten voldoen aan de eisen die daaraan in het normale (handels-) verkeer gelden.

2. Opdrachtgever is verplicht te onderzoeken en zichzelf te informeren op welke wijze het Product gebruikt dient te worden en bij persoonlijk gebruik, het Product conform de handleiding te testen. DeWarmte erkent geen aansprakelijkheid voor het verkeerd gebruiken van het Product door Opdrachtgever.

3. Eventuele zichtbare gebreken of tekorten dienen na levering schriftelijk aan DeWarmte te worden gemeld. Opdrachtgever heeft hiertoe een termijn van 14 dagen na levering. Niet zichtbare gebreken of tekorten behoren binnen 14 dagen na de ontdekking doch uiterlijk binnen 1 maand na levering te worden gemeld. Bij beschadiging van het Product door onzorgvuldige omgang door Opdrachtgever zelf, is Opdrachtgever zelf aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het Product.

4. Indien ingevolge het vorig lid tijdig wordt gereclameerd, blijft Opdrachtgever verplicht tot betaling van de gekochte zaken. Als Opdrachtgever gebrekkige zaken wenst te retourneren, dan geschiedt zulks uitsluitend met voorafgaande schriftelijke toestemming van DeWarmte op de wijze zoals door DeWarmte aangegeven.

5. De directe kosten voor retourzendingen zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.

6. DeWarmte is gerechtigd een onderzoek te starten naar de echtheid en de staat van de geretournerde Producten voordat terugbetaling zal plaatsvinden.

7. Terugbetalingen aan Opdrachtgever worden zo spoedig mogelijk verwerkt, doch de betaling kan uiterlijk 90 dagen na ontvangst van de retourzending duren. Terugbetaling geschiedt op het eerder opgegeven rekeningnummer.

8. Indien Opdrachtgever haar reclamerecht uitoefent, heeft zij geen recht om haar betalingsverplichting op te schorten noch om openstaande facturen te verrekenen.

9. Bij gebreke van een volledige levering, en/of indien een of meerdere Producten ontbreken, en dit aan DeWarmte te wijten is, zal DeWarmte na een verzoek daartoe van Opdrachtgever, het ontbrekende Product(en) nasturen dan wel de resterende order annuleren. De ontvangstbevestiging van de Producten

is hierbij leidend. Enige schade die door Opdrachtgever geleden is ten gevolge van de (afwijkende) omvang van de levering, kan niet verhaald worden op DeWarmte.

Artikel 12 - Garantie

1. DeWarmte staat ervoor in dat de Producten en uitgevoerde Werkzaamheden voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, bruikbaarheid en/of deugdelijkheid en de wettelijke regels/voorschriften ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst.
2. Op de geleverde Producten geldt een garantie van 24 maanden, op de compressor een garantie van 36 maanden.
3. De garantie heeft alleen betrekking op tijdens de garantieperiode aan het licht getreden gebreken, voor zover deze gebreken berusten op materiaal of fabricage- en/of constructiefouten, zulks ter beoordeling van DeWarmte. Bij het optreden van dergelijke gebreken worden de betrokken onderdelen gratis ter beschikking gesteld. Herstel of vervanging van onderdelen heeft geen verlenging van de oorspronkelijke garantietermijn tot gevolg. Uitgesloten onderdelen op garantie zijn de zogenaamde slijtageonderdelen, waaronder (glas)zekeringen en anodes. De arbeidskosten komen niet voor vergoeding.
4. Defecte onderdelen dienen retour gezonden te worden om voor garantie in aanspraak te komen en worden eigendom van DeWarmte BV.
5. Arbeid en voorrijdkosten bij een reparatie, onder garantie, worden in rekening gebracht.
6. Indien overeengekomen is de garantietermijn voor de installatie(delen) is 1 jaar.

Artikel 13 - Uitvoering werkzaamheden

1. DeWarmte zal zich inspannen om de Overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed Aannemer verlangd mag worden. Alle Werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen dat uitvoerig is beschreven. In geen geval staat DeWarmte ervoor in dat de uitgevoerde Werkzaamheden en/of de door haar geleverde zaken geschikt zijn voor het door Opdrachtgever beoogde doel.
2. Bij de uitvoering van de Werkzaamheden is DeWarmte niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Werkzaamheden wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen meerwerk opleveren voor DeWarmte, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de meer- of bijkomende kosten te vergoeden. Alle instructies, aanwijzingen, adviezen en meer worden geacht onder de uitdrukkelijke goedkeuring van Opdrachtgever gedaan te zijn indien deze door werknemers, ondergeschikten en/of door Opdrachtgever ingeschakelde derden zijn gedaan. Schade ten gevolge van het onbevoegd of buiten de omvang van de opdracht geven van deze instructies e.d. komt geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever.
3. DeWarmte vraagt geen vergunningen of andere al dan niet verplichte documenten en toestemmingen aan bij overheden of andere instanties. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig verkrijgen

van benodigde vergunningen en/of benodigde toestemmingen. Schade en/of vertraging als gevolg van het ontbreken van deze vergunningen of toestemmingen komt voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart DeWarmte expliciet voor alle (gevolg)schade als gevolg van het ontbreken van vergunningen en toestemmingen. DeWarmte zal de (gevolg)schade in rekening brengen bij Opdrachtgever die gehouden is de schade aan DeWarmte te vergoeden.

4. DeWarmte is gerechtigd om voor de uitvoering van de Werkzaamheden naar eigen inzicht derden in te schakelen.

5. DeWarmte heeft het recht reclame te maken voor haar bedrijf wanneer zij op locatie van Opdrachtgever werkzaam is.

6. Indien de Werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever opgeschort worden, is Opdrachtgever verplicht de direct opeisbare vergoeding van de op dat moment reeds verrichte Werkzaamheden en gemaakte kosten, te betalen op eerste verzoek van DeWarmte. Bovendien is DeWarmte gerechtigd alle voor haar uit de opschorting voortvloeiende kosten in rekening te brengen van Opdrachtgever (hieronder tevens verstaan gereserveerde uren).

7. Indien na de opschortingsduur de uitvoering van de Overeenkomst niet hervat kan worden, is DeWarmte gerechtigd om de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan Opdrachtgever direct te ontbinden. Ingeval van hervatting van de uitvoering van de Overeenkomst is Opdrachtgever verplicht alle uit deze hervatting voortvloeiende kosten van DeWarmte volledig te voldoen.

8. Opdrachtgever is verplicht ervoor zorg te dragen dat:

- a. Alle voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde informatie, gegevens en bescheiden (waaronder tevens verstaan kaarten, tekeningen, overzichten, huisaansluitingen en meer tijdig en op de door DeWarmte gewenste wijze aan DeWarmte ter beschikking worden gesteld;
- b. DeWarmte op de overeengekomen data en tijden toegang krijgt tot de werklocatie, welke locatie voldoet aan de hiervoor geldende wettelijke (veiligheids)eisen en arbeidsomstandigheden (al dan niet conform CAO). Bij gebreke hiervan is DeWarmte gerechtigd om haar Werkzaamheden op te schorten zolang hieraan niet voldaan is, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige (vertragings)schade.
- c. De door haar ingeschakelde derden hun Werkzaamheden en/of leveringen dusdanig verrichten, zodat DeWarmte geen vertraging en geen belemmering ondervindt bij de uitvoering van de Overeenkomst c.q. Werkzaamheden;
- d. DeWarmte tijdig beschikt over voldoende gelegenheid voor aanvoer, opslag en/of afvoer van (bouw)materialen en/of hulpmiddelen;
- e. Indien overeengekomen, DeWarmte tijdig beschikt over eventueel benodigde steigers, rand- en valbeveiliging en meer die door Opdrachtgever ter beschikking dienen te worden gesteld;
- f. De werklocatie in zodanige staat is inclusief de afwezigheid van derden dat DeWarmte ongehinderd haar Werkzaamheden kan verrichten en/of voortzetten. Indien DeWarmte

Opdrachtgever moet helpen om de werklocatie geschikt te maken, dan is dit op rekening en risico van Opdrachtgever;

- g. De werklocatie beschikt over aansluitmogelijkheden voor elektriciteit en water. Opdrachtgever dient de kosten hiervan te vergoeden. Verloren arbeidsuren als gevolg van water, gas- of stroomuitval komen voor rekening van de Opdrachtgever;
- h. De locatie dient over voldoende voorzieningen te beschikken voor het juist en volledig inzamelen van afval. Het afval wordt afgevoerd door DeWarmte;
- i. De werklocatie dient (indien mogelijk) over een geschikte ruimte te beschikken waar gereedschappen, machines, materialen en meer van DeWarmte opgeslagen kunnen worden zonder dat beschadiging c.q. diefstal van deze zaken kan plaatsvinden. Ingeval van diefstal, verlies of beschadiging komen de kosten hiervan voor rekening van Opdrachtgever;
- j. Op de werklocatie dienen de door DeWarmte en/of diens (onder)aannemers in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig te zijn, zonder dat hiervoor (extra) kosten aan DeWarmte gerekend worden.
- k. In geval van grond, - of bodemwerkzaamheden is Opdrachtgever verplicht tenminste drie dagen vóór de aanvang van de Werkzaamheden een melding bij het Kabels en Leidingen Informatie Centrum (KLIC) te laten uitvoeren en de informatie hiervan verstrekt aan DeWarmte. Ook dient Opdrachtgever DeWarmte tijdig te informeren over alle kabels, leidingen alsmede alle mogelijke obstakels, belemmeringen en risico's. Opdrachtgever dient alle instructies van KLIC op te volgen. Bij gebreke hiervan is DeWarmte gerechtigd de bijkomende kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- l. DeWarmte vóór aanvang van de Werkzaamheden op de hoogte wordt gesteld van de ligging van kabels, leidingen e.d. die al op de werklocatie aanwezig zijn. Indien dit niet tijdig verstrekt wordt, en ten gevolge van de onwetendheid schade ontstaat, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de hieruit volgende kosten. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat ingeval van obstakels in de grond, onder leiding van Opdrachtgever door een vakbekwaam persoon proef-gravingen gedaan worden.
- m. Opdrachtgever verplicht zich op verzoek van DeWarmte tot het geven van inzicht in de (milieu)hygiënische toestand van de te bewerken bodem, het afgeven van een V&G plan ontwerpfase en/of het verrichten of laten verrichten van een asbestinventarisatie door een hiertoe erkend en gecertificeerd asbest inventarisatiebureau (SC 540) en/of een bouwstoffenonderzoek.
- n. Opdrachtgever alle noodzakelijke voorzieningen treft om overlast en of schade voor de omgeving, waaronder milieuschade, gevolgschade aan zaken en goederen en/of stoffen door trillingen te voorkomen.
- o. Opdrachtgever is voorts verplicht om zorg te dragen voor het schoonmaken van de weg en plaatsen van deugdelijke waarschuwingen in geval van (mogelijk) gevaarlijke situaties
- p. Opdrachtgever dient een internetaansluiting te hebben ten behoeve van het aansluiten van het toestel om verbonden te kunnen zijn met een (web) applicatie.

- q. Opdrachtgever dient het Toestel te behoeden tegen beschadiging, waaronder bevrozing van interne en externe delen.
- r. Opdrachtgever dient het Toestel te gebruiken overeenkomstig zijn aard en bestemming en de door DeWarmte en/of fabrikant gegeven aanwijzingen voor het gebruik op te volgen. Schade die ontstaat door het niet opvolgen van de aanwijzingen komen voor rekening van de Opdrachtgever.
- s. Opdrachtgever dient het niet of niet behoorlijk functioneren van het Toestel onmiddellijk kennis te geven aan het DeWarmte;
- t. Opdrachtgever dient geen wijzigingen aan het Toestel aan te (laten) brengen en daaraan geen controle-, onderhouds- of herstelwerkzaamheden te (laten) verrichten anders dan door DeWarmte.
- u. De door of vanwege DeWarmte aangewezen medewerkers en Installateurs in de gelegenheid te stellen het Toestel te controleren, te onderhouden en/of te herstellen.
- v. Opdrachtgever is verplicht om ervoor zorg te dragen dat DeWarmte, nadat een afspraak is gemaakt ter verhelping van een Storing en/of het uitvoeren van Onderhoud, ook daadwerkelijk toegang verkrijgt tot het perceel waarin het Toestel is geplaatst. Indien de Opdrachtgever hiermee in gebreke blijft, is het DeWarmte gerechtigd de gebruikelijke voorrijkosten in rekening te brengen. Vervolgens is het de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever de Service alsnog te laten verrichten.
- w. Indien de Opdrachtgever het Toestel vervangt dient hij dit melden aan DeWarmte. Het lopende Abonnement wordt voortgezet bij vervangen door Opdrachtgever dan wel door DeWarmte.

9. Indien Opdrachtgever niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen voldoet, is DeWarmte gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever wel aan haar verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en/of de kosten voor het verrichten van extra Werkzaamheden c.q. overige gevolgen die hieruit voortvloeien komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

10. Indien Opdrachtgever haar verplichtingen niet nakomt en DeWarmte nalaat van Opdrachtgever nakoming te verlangen, tast dit het recht van DeWarmte om op een later tijdstip alsnog nakoming te verlangen niet aan.

11. Indien ten tijde van de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de aansluiting en groepenkast van Opdrachtgever niet voldoet aan de NEN, komen de hieruit voortvloeiende kosten voor risico en rekening van Opdrachtgever. DeWarmte kan hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden, noch is DeWarmte gehouden om deze kosten te voldoen.

13. DeWarmte gebruikt haar eigen materialen en gereedschappen om het Toestel en aanverwante producten te installeren.

14. Opdrachtgever is verplicht om na de inwerkingstelling van het systeem zo spoedig mogelijk te controleren of het systeem naar wens en/of conform de offerte functioneert.

15. Tijdens de werkzaamheden dient Opdrachtgever zelf aanwezig te zijn of een gemachtigde die ouder is dan 18 jaar.

16. Indien Opdrachtgever niet aanwezig is op de datum van de afspraak is Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd van 500,- euro.

17. Remote monitoring en systeembeheer: Voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst en de werking van door DeWarmte geleverde systemen, is DeWarmte gerechtigd om systemen op afstand te monitoren, te analyseren en te beheren. Dit kan onder meer betrekking hebben op:

- het monitoren van systeemstatus en prestaties;
- het uitvoeren van diagnose bij storingen;
- het verrichten van onderhoud en service;
- het uitvoeren van software-updates en configuratieaanpassingen;

het verbeteren van productprestaties en systeembetrouwbaarheid.

Deze activiteiten kunnen plaatsvinden via dataverbindingen tussen het systeem en de systemen van DeWarmte.

18. DeWarmte kan systeemdata daarnaast gebruiken voor analyse en optimalisatie van systeemprestaties en energiegebruik, waaronder begrepen het uitvoeren van geautomatiseerde of gecoördineerde aansturing van systemen ten behoeve van energie-optimalisatie, flexibiliteitsdiensten of deelname aan gedecentraliseerde energiesystemen, voor zover dit geen afbreuk doet aan de veiligheid, functionaliteit of het primaire comfortdoel van het systeem.

Artikel 14 - (Op)Levering

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de Werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, de (aan)betaling niet tijdig is ontvangen door DeWarmte of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft DeWarmte recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle overeengekomen (op)leveringstermijnen zijn nooit fatale termijnen. Opdrachtgever dient DeWarmte schriftelijk in gebreke te stellen. In geen geval zijn de opgegeven termijnen fatale termijnen.

2. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en kunnen door DeWarmte bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

3. Verzending en/of transport van de bestelde zaken geschiedt op de wijze zoals door de leverancier van DeWarmte is bepaald, maar komt voor rekening en risico van Opdrachtgever. Vanaf het tijdstip van aflevering op de overeengekomen plaats is de geleverde zaak voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan de aflevering op eerste verzoek van DeWarmte. Het aannemen van zaken van DeWarmte door Opdrachtgever, is bewijs dat de zaken in goede staat in ontvangst zijn genomen, tenzij eventuele schade uitdrukkelijk op het ontvangstbewijs wordt genoteerd.

4. Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering, of Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is DeWarmte gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven. De uiterlijke termijn om goedkeuring te geven is 14 kalenderdagen. Indien Opdrachtgever binnen deze termijn geen goedkeuring heeft gegeven, wordt Opdrachtgever geacht stilzwijgend akkoord te zijn gegaan met het opgeleverde.
5. DeWarmte spant zich in om de Werkzaamheden binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden.
6. Indien er gesproken is over werkdagen, wordt hieronder verstaan alle (werkbare) kalenderdagen met uitzondering van de erkende nationale feestdagen en weekenden.
7. Opdrachtgever heeft een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het beheer, gebruik en onderhoud van de door DeWarmte gemaakte en/of (op)geleverde zaken.
8. Indien DeWarmte te kennen heeft gegeven dat het werk klaar is om te worden opgeleverd en Opdrachtgever het werk niet binnen een redelijke termijn keurt en al dan niet onder voorbehoud aanvaardt dan wel in gebruik neemt, bewerkt of laat bewerken wordt Opdrachtgever geacht het werk stilzwijgend te hebben aanvaard. Kleine gebreken die in de onderhoudstermijn hersteld kunnen worden, zijn geen reden tot het niet aanvaarden van het opgeleverde indien dit de ingebruikname niet in de weg staat. Na de aanvaarding, door ondertekening van de werkbon, wordt het werk als opgeleverd beschouwd.
9. Na oplevering is het werk voor risico van de Opdrachtgever. Derhalve blijft zij de prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het werk door een oorzaak die niet aan de aannemer kan worden toegerekend.
10. DeWarmte is niet aansprakelijk voor gebreken die de Opdrachtgever op het tijdstip van oplevering redelijkerwijs had moeten ontdekken, behoudens opzet op bewuste roekeloosheid van DeWarmte.
11. DeWarmte is gerechtigd tot levering en/of uitvoering van de Werkzaamheden in gedeelten, waarbij iedere deellevering en/of deelprestatie afzonderlijk gefactureerd kan worden.

Artikel 15 - Adviezen

1. DeWarmte kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal DeWarmte de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. Opdrachtgever is op eerste verzoek van DeWarmte verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien DeWarmte wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door DeWarmte gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.
4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van DeWarmte kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens

medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

6. Opdrachtgever zal DeWarmte schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 16 - Voorwaarden voor het sluiten van een Abonnement

1. Het Toestel en/of de Randapparatuur respectievelijk de aan het Toestel verbonden apparatuur en installatie, inclusief leidingen, van de Opdrachtgever dienen ten tijde van het sluiten van het Abonnement in een goede staat van Onderhoud te verkeren en goed te functioneren, één en ander ter beoordeling van DeWarmte.

2. Het Toestel en/of de Randapparatuur dienen te voldoen aan de voorschriften van DeWarmte. Het Toestel dient te zijn aangesloten overeenkomstig de voorwaarden.

3. DeWarmte kan in overleg met de Opdrachtgever het Toestel en/of de Randapparatuur respectievelijk de aan het Toestel verbonden apparatuur en installatie, inclusief leidingen, alvorens het Abonnement ingaat, op kosten van de (toekomstige) Opdrachtgever eerst controleren en zo nodig saneren op kosten van de Opdrachtgever.

Artikel 17 - Herroepingsrecht Abonnement

1. Het Abonnement kan binnen 14 dagen na totstandkoming van de Overeenkomst zonder opgave van redenen schriftelijk herroepen of geannuleerd worden. Indien de toestelinspectie al plaatsgevonden voor herroeping, dan is Opdrachtgever verplicht de kosten van DeWarmte voor deze inspectie te voldoen.

2. Indien de Opdrachtgever een bedrag betaald heeft, zal het DeWarmte dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de herroeping terugbetalen, onder aftrek van eventueel verschuldigde kosten van toestelinspectie zoals hierboven staat vermeld.

Artikel 18 - Duur en einde Abonnement

1. Een Abonnement gaat in op het tijdstip dat tussen DeWarmte en de Opdrachtgever is overeengekomen en geldt voor een periode van twee jaren tenzij anders overeengekomen. Het Abonnement wordt vervolgens stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij het Abonnement met inachtneming van het hierna volgende is opgezegd.

2. Een Abonnement dient te worden afgesloten binnen 2 maanden na installatiedatum of binnen 2 maanden na het verlopen van de “full-service”. Full service is enkel van toepassing op installaties geplaatst voor 16-09-2024.

2. Het Abonnement kan door de Opdrachtgever schriftelijk worden opgezegd overeenkomstig de wijze waarop de overeenkomst is afgesloten en de DeWarmte een opzegtermijn van één kalendermaand in acht neemt.

3. In geval Opdrachtgever verhuist vervalt het Abonnement automatisch op de dag van verhuizing, mits de verhuizing tijdig en schriftelijk is gemeld aan het DeWarmte.
4. DeWarmte is te allen tijde gerechtigd het Abonnement tussentijds te beëindigen indien de Opdrachtgever toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen.
5. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd het Abonnement tussentijds te beëindigen indien DeWarmte aantoonbaar en toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen zonder dat er sprake is van overmacht.

Artikel 19 - Onderhoud(sabonnement)

1. Indien overgekomen, zal DeWarmte onderhoud c.q. reparatie verrichten. De omvang van de onderhoudsverplichting strekt zich uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. DeWarmte zal Opdrachtgever informeren over alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op (de beschikbaarheid) van het onderhoud.
2. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen schriftelijk te melden aan DeWarmte, waarna DeWarmte overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures de gebreken zo spoedig mogelijk en naar zijn beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen. Indien wenselijk is DeWarmte gerechtigd om eerst tijdelijke oplossingen aan te brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden.
3. Ondanks de overeengekomen onderhoudsverplichtingen van DeWarmte, heeft Opdrachtgever een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het beheer en gebruik van het Toestel.
4. Opdrachtgever is gehouden haar medewerking op eerste verzoek aan DeWarmte te verlenen.
5. Afspraken over onderhoud kunnen slechts met inachtneming van een termijn van 48 uur worden afgezegd. Bij afzegging binnen 48 uur worden kosten in rekening gebracht bij Opdrachtgever. Bij twijfel over een datum en/of tijdstip is de afspraak in de agenda van DeWarmte leidend.
6. Indien en voor zover sprake is van spoed (herstel)werkzaamheden, wordt hiervoor een spoedtarief gerekend.
7. Aanvullende onderhoudsbeurt bij latere aansluiting op Abonnement
 - a. Indien het Abonnement (Onderhoud of Onderhoud & Service) later dan drie (3) maanden na de installatiedatum van het Toestel wordt afgesloten, is vóór aanvang van het Abonnement een aanvullende onderhoudsbeurt verplicht. Deze onderhoudsbeurt heeft tot doel de staat van het Toestel en de installatie vast te stellen en eventuele achterstanden te normaliseren.
 - b. De aanvullende onderhoudsbeurt wordt uitgevoerd conform de bij DeWarmte gebruikelijke procedures (waaronder de werkzaamheden zoals omschreven in Bijlage 1), en wordt in rekening gebracht overeenkomstig artikel 19.8.
 - c. Couance binnen één (1) jaar na installatie. Indien het Toestel minder dan twaalf (12) maanden vóór het moment van afsluiten van het Abonnement is geïnstalleerd, geldt voor de in lid 1 bedoelde onderhoudsbeurt een coulancetarief van € 200,- (incl. btw) per Toestel. Het

coulancetarief is eenmalig, niet cumulatief met andere kortingen, en geldt niet indien sprake is van misbruik, onoordeelkundig gebruik of wijzigingen aan het Toestel door of namens Opdrachtgever of derden.

- d. Indien tijdens de aanvullende onderhoudsbeurt gebreken, achterstallig onderhoud, onveilige situaties of niet-conforme aanleg worden geconstateerd, is DeWarmte gerechtigd de ingangsdatum van het Abonnement op te schorten totdat de noodzakelijke herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd. Herstelwerkzaamheden en vervangingsonderdelen worden, na voorafgaande melding aan Opdrachtgever, verricht tegen de daarvoor geldende tarieven zoals bedoeld in artikel 19.8 en/of op basis van nacalculatie.
- e. Het bepaalde in dit artikel geldt onverminderd de bepalingen inzake prijswijziging en indexering waaronder art. 8 en overige toepasselijke voorwaarden uit deze algemene voorwaarden.

8. Service- en onderhoudstarieven buiten Abonnement (incl. btw)

- a. Algemeen. Voor Service en Onderhoud die niet binnen een lopend Abonnement (Onderhoud of Onderhoud & Service) vallen, gelden de navolgende all-in tarieven per bezoek, inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen:
 - i. Losse onderhoudsbeurt: € 400,- per Toestel.
 - ii. Werkuren in werktijd (ma–vr 08:00–17:00): € 95,- per uur (per monteur), gefactureerd per 30 minuten, minimum 1 uur.
 - iii. Voorrijkosten per bezoek: € 150,-.
 - iv. Materiaalkosten & inhuur materiaal: op basis van nacalculatie (onderdelen, verbruiksmateriaal, speciaal gereedschap, hoogwerkers/steigerwerk e.d.).
- b. Toeslagen buiten reguliere werktijden (van toepassing op het uurtarief onder lid 1):
 - i. 17:00 – 08:00 uur: +50%
 - ii. Zaterdag: +75%
 - iii. Zon- en erkende feestdagen: +150%
- c. Reikwijdte en combinatie. Toeslagen gelden uitsluitend over het uurtarief (niet over materiaalkosten of voorrijkosten), tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Indien meerdere toeslagcategorieën gelijktijdig van toepassing zouden zijn, wordt de hoogste toepasselijke toeslag gehanteerd.
- d. Overige bepalingen. Deze tarieven gelden onverminderd de artikelen 8 (Prijzen en betaling) en Indexering/wijzigingen van deze algemene voorwaarden. DeWarmte kan werkzaamheden weigeren of opschorten bij onveilige situaties of indien toegang ontbreekt; in dat geval kunnen wel voorrijkosten en bestede tijd in rekening worden gebracht.

Artikel 20 - Opschorting

1. DeWarmte is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, indien:

- a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- b. DeWarmte, na het sluiten van de Overeenkomst op goede grond vreest dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
- c. Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid of een aanbetaling te doen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, en deze betaling uitblijft of onvoldoende is;
- d. Indien door vertraging zijdens Opdrachtgever niet langer van DeWarmte kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen, is DeWarmte gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden.

- e. Indien zich omstandigheden voordoen welke van dusdanige aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst in de huidige vorm in redelijkheid niet van DeWarmte kan worden gevergd.
2. Indien de ontbinding toe te rekenen is aan Opdrachtgever is DeWarmte gerechtigd tot een schadevergoeding van Opdrachtgever.
3. Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door DeWarmte, treden Partijen in overleg voor de overdracht van nog te verrichten Werkzaamheden aan derden indien de opzegging aan Opdrachtgever toerekenbaar is. De kosten voor overdracht komen voor rekening van Opdrachtgever. DeWarmte zal Opdrachtgever zoveel mogelijk vooraf inlichten over deze kosten. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor aangegeven termijn te voldoen, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 21 - Garanties

1. Iedere garantie wordt expliciet schriftelijk overeengekomen. Garanties strekken nooit verder dan het hetgeen expliciet is overeengekomen.
2. DeWarmte voert de Werkzaamheden uit conform de in de branche geldende normen. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen en slechts voor zover de garantie is ontvangen van de leveranciers. Tijdens de garantietermijn staat DeWarmte in voor een deugdelijke en gebruikelijke kwaliteit van het (op)geleverde.
3. Opdrachtgever kan slechts een beroep doen op de door DeWarmte gegeven garantie indien Opdrachtgever volledig voldaan heeft aan zijn betalingsverplichtingen.
4. Indien Opdrachtgever zich terecht beroept op een overeengekomen garantie, is DeWarmte gehouden om een kosteloos herstel of vervanging van het (op)geleverde uit te voeren. Indien daarnaast sprake is van enige bijkomende schade, wordt aangesloten bij de hiervoor geldende bepalingen van de aansprakelijkheid van deze algemene voorwaarden. Indien herstel in redelijkheid niet gevergd kan worden van DeWarmte, is een Consument gerechtigd om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden of een korting op de overeengekomen prijs c.q. vergoeding verlangen.
5. De garantie vervalt zodra de garantietermijn is verstreken, de garantieverplichting vervalt, Opdrachtgever zelf aanpassingen maakt of laat maken aan het geleverde en/of het opgeleverde naar het oordeel van DeWarmte verkeerd gebruikt, behandelt of onderhoud.
6. DeWarmte garandeert nooit dat de werkelijke besparing gelijk is aan of hoger is dan de geprognoseerde besparing.
7. In de hiernavolgende gevallen is ten aanzien van het Toestel garantie uitgesloten:
- a. Schade door brand, ontploffing, overstroming, directe en indirecte bliksemslag, aardbeving.
 - b. Schade aangebracht door vandalisme, diefstal en molest.
 - c. Schade ontstaan door extreme weeromstandigheden.
 - d. Schade/gebreken die ontstaan is/zijn als gevolg van schoonmaakmiddelen e.d.

- e. Schade/gebreken die is/zijn ontstaan aan of door materialen die bij de installatie door een erkend installateur op uitdrukkelijk voorschrift van Opdrachtgever zijn toegepast, terwijl de installateur het gebruik van deze materialen heeft afgeraden.

Artikel 22 - Risico overgang

Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Opdrachtgever zijn gebracht.

Artikel 23 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. DeWarmte verwerkt persoonsgegevens van Opdrachtgever in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. DeWarmte verwerkt persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is voor:
 - a. het doen van aanbiedingen en het aangaan van Overeenkomsten;
 - b. de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder levering, installatie, ingebruikstelling, onderhoud en service;
 - c. klantcommunicatie, klantenondersteuning en storingsafhandeling;
 - d. facturatie, betaling en financiële administratie;
 - e. het nakomen van wettelijke verplichtingen;
 - f. productverbetering, kwaliteitsbewaking, operationeel beheer en, voor zover toegestaan, de ontwikkeling en uitvoering van energie-optimalisatie- en flexibiliteitsdiensten.
3. In het kader van de werking van door DeWarmte geleverde systemen kan DeWarmte operationele systeemdata verwerken, waaronder begrepen technische gegevens over het functioneren, energieverbruik, temperaturen, druk, stroming, storingen, statusinformatie en instellingen van het systeem.
4. DeWarmte is gerechtigd deze operationele systeemdata te gebruiken voor:
 - a. monitoring van de werking en prestaties van het systeem;
 - b. diagnose, onderhoud, reparatie en service;
 - c. het uitvoeren van software-updates, technische verbeteringen en configuratiewijzigingen op afstand;
 - d. optimalisatie van productprestaties, systeembetrouwbaarheid en gebruikservaring;
 - e. analyses op geaggregeerd of gepseudonimiseerd niveau ten behoeve van onderzoek, ontwikkeling, benchmarking en energie-optimalisatie.

5. Voor zover operationele systeemdata herleidbaar zijn tot Opdrachtgever, verwerkt DeWarmte deze uitsluitend in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving en voor de doeleinden die samenhangen met de uitvoering van de Overeenkomst, gerechtvaardigde bedrijfsbelangen of andere toepasselijke rechtsgronden.

6. DeWarmte kan voor de uitvoering van haar diensten gebruik maken van derden, waaronder begrepen aanbieders van CRM-systemen, documentmanagementsystemen, workflowsystemen, applicaties, hosting- en betalingsdiensten. Voor zover deze derden persoonsgegevens verwerken in opdracht van DeWarmte, draagt DeWarmte er zorg voor dat passende contractuele en organisatorische waarborgen worden toegepast.

7. Indien persoonsgegevens worden verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte, zal DeWarmte passende waarborgen toepassen in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving.

8. DeWarmte treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens en andere gegevens die in het kader van de Overeenkomst worden verwerkt, rekening houdend met de stand van de techniek, de aard van de gegevens en de daarmee gemoeide risico's.

9. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het zorgvuldig omgaan met inloggegevens, accounts, apparaten, netwerkverbindingen en andere voorzieningen die worden gebruikt in verband met de door DeWarmte geleverde systemen en applicaties.

10. Nadere informatie over de wijze waarop DeWarmte persoonsgegevens verwerkt, waaronder de categorieën van persoonsgegevens, de doeleinden van verwerking, bewaartermijnen, rechten van betrokkenen en gegevensdeling met derden, is opgenomen in het privacybeleid van DeWarmte zoals gepubliceerd op de website van DeWarmte. Het privacybeleid maakt geen onderdeel uit van deze algemene voorwaarden, maar is wel van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door DeWarmte.

Artikel 24 - Overmacht

1. DeWarmte is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van DeWarmte wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van DeWarmte, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit en hacking) of van andere aard, (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) algemene vervoersproblemen (x) ziekte en/of werkstakingen van het personeel van DeWarmte en (xi) overige situaties die naar het oordeel van DeWarmte buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. Indien naar het oordeel van DeWarmte de uitvoering van de overeengekomen Werkzaamheden ten gevolge van natte weersomstandigheden, extreme hitte of terreinomstandigheden niet op het tijdstip of in de overeengekomen termijn kan worden uitgevoerd, heeft DeWarmte het recht de Werkzaamheden die daarop betrekking hebben te onderbreken en de Overeenkomst te verlengen met de duur van de niet gewerkte dagen zonder dat dit leidt tot aansprakelijkheid.
4. Indien een overmachtssituatie langer duurt dan 2 maanden, kan de Overeenkomst door elk van de partijen schriftelijk ontbonden worden. Indien op grond van de Overeenkomst reeds enige prestaties zijn verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verdere verschuldigdheid van deze prestaties van elke partij jegens elkaar.

Artikel 25 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien het verrichten van Werkzaamheden door DeWarmte leidt tot aansprakelijkheid van DeWarmte jegens Opdrachtgever of derden, is die aansprakelijkheid beperkt tot de in verband met de opdracht door DeWarmte in rekening gebrachte kosten, met aftrek van de subsidie waar de Opdrachtgever recht op heeft door de plaatsing van het product, (eenmaal de factuurwaarde minus subsidie, met uitzondering van de materiaalkosten, exclusief btw) tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens DeWarmte. De aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot het schadebedrag welk door de verzekeringsmaatschappij maximaal wordt uitgekeerd per gebeurtenis per jaar minus het eigen risico van DeWarmte.
2. DeWarmte is niet aansprakelijk voor gevolgschade in welke vorm dan ook, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie.
3. Indien het werk na oplevering gebreken vertoont waarvoor DeWarmte aansprakelijk is (gebleken), dient DeWarmte in de gelegenheid gesteld te worden om de gebreken binnen een redelijke termijn weg te nemen, onverminderd de aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van de gebrekkige oplevering, tenzij de kosten van herstel in geen verhouding zouden staan tot het belang van Opdrachtgever bij herstel in plaats van schadevergoeding.
4. DeWarmte is niet aansprakelijk voor schade aan stuc- en schilderwerk en voor schade ontstaan na hak- en breekwerk en/of boor- en sleufwerkzaamheden.
5. In geval van maatvoering is DeWarmte niet aansprakelijk voor gevolgschade waaronder verstaan het bestellen van verkeerde en/of fouten in materialen, het uitzetten van de gps en/of het doen van inmetingen. Opdrachtgever en/of de aannemer die eindverantwoordelijk is voor het uitvoeren van de Werkzaamheden c.q. opdracht dient een eindcontrole te verrichten en is verantwoordelijk voor deze eindcontrole.
6. Indien de (gevolgen) van een ondeugdelijke uitvoering van het werk te wijten is aan gebreken of ongeschiktheid van zaken afkomstig van Opdrachtgever, komen de gevolgen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij DeWarmte zijn waarschuwingsplicht heeft geschonden of anderszins met betrekking tot deze gebreken in deskundigheid of zorgvuldigheid te kort is geschoten. Ook is DeWarmte niet aansprakelijk voor het vroegtijdig in gebruik nemen van een gedeelte of het gehele werk door Opdrachtgever.

7. Nimmer is DeWarmte aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit verzakking van de bodem, grond en/of teelaarde indien de verzakking geen verband houdt met het aanbrengen, bewerken of verwerken daarvan.
8. Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade aan het werk als gevolg van door haar of in zijn opdracht door derden uitgevoerde Werkzaamheden of verrichte leveringen. Ook schade voortvloeiend uit het gebruik van door Opdrachtgever voorgeschreven materialen en/of uitvoering van een van Opdrachtgever afkomstig ontwerp, komt geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever.
9. DeWarmte kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet goed doorstromen van het verkeer op de locatie waar de Werkzaamheden worden uitgevoerd.
10. Opdrachtgever is voorts aansprakelijk voor verlies en/of diefstal van schade aan de zaken, gereedschappen, machines, materialen en meer die DeWarmte in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden bij Opdrachtgever gebruikt en/of heeft opgeslagen, waaronder tevens wordt begrepen schade ontstaan door onvolkomenheden, mankementen en meer op de werklocatie.
11. Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst blijkt dat het bouwterrein of het werk verontreinigd is, zoals bijvoorbeeld asbest, of er komen uit het werk verontreinigde bouwmaterialen, is Opdrachtgever aansprakelijk voor de daaruit voor de uitvoering van het werk voortvloeiende gevolgen.
12. DeWarmte is niet aansprakelijk voor afwijkende specifieke functionaliteiten zoals de kleuren van de panelen. Geringe, in de branche toelaatbare afwijkingen zijn toelaatbaar en leveren geen grond voor het opzeggen van de Overeenkomst of het vorderen van een schadevergoeding.
13. DeWarmte is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van enig handelen of nalaten naar aanleiding van (onvolkomen en/of onjuiste) informatie op de website of die van gelinkte websites.
14. DeWarmte staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door of namens DeWarmte verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
15. Schade als gevolg van het werken van natuurproducten, zoals het krimpen en uitzetten van hout, leidt niet tot aansprakelijkheid van DeWarmte, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid. Herstel van schade als gevolg van het werken van gebruikte materialen geldt als meerwerk.
16. De inhoud van het opgeleverde advies van DeWarmte is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van DeWarmte opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van DeWarmte. DeWarmte is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
17. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van DeWarmte vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij DeWarmte binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij zijn aanspraken baseert. De aansprakelijkheid van DeWarmte vervalt na een jaar na het eindigen van de Overeenkomst tussen partijen.

18. Het kan voorkomen dat DeWarmte verkeerde gaten boort, deze zullen door DeWarmte hersteld worden. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat deze gaten er niet meer uit zullen zien als nieuw.

19. De door DeWarmte uitgevoerde warmteverliesberekening is een indicatieve inschatting, gebaseerd op de door de Opdrachtgever aangeleverde informatie, waaronder bouwkundige gegevens, woningkenmerken en gebruiksdoelen. Deze berekening is bedoeld ter ondersteuning van een globale dimensionering van het verwarmingssysteem. De uitkomst is gebaseerd op gemiddelde klimaatomstandigheden en gangbare uitgangspunten, en houdt geen garantie in voor het behalen van comfortniveaus onder alle omstandigheden, zoals tijdens extreem koude dagen. Indien de Opdrachtgever een genormeerde warmteverliesberekening wenst conform geldende regelgeving (zoals NTA 8800), dient dit vooraf expliciet te worden aangegeven. DeWarmte brengt voor deze aanvullende dienst een separate vergoeding in rekening. Deze berekening vereist doorgaans aanvullende informatie en/of een bouwkundige opname ter plaatse. DeWarmte aanvaardt geen aansprakelijkheid voor ontoereikende verwarmingsprestaties indien geen genormeerde berekening is uitgevoerd of indien de aangeleverde informatie onjuist, onvolledig of verouderd blijkt te zijn.

20. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beoordelen en waarborgen van de geschiktheid en voldoende draagkracht van de constructie (zoals vloer, dak of ondergrond) op de locatie waar de warmtepomp wordt geplaatst. Dit geldt zowel voor de Pomp T (ongeacht of deze is voorzien van een 200 liter of 300 liter boiler) als voor de Pomp AO.

DeWarmte voert geen bouwkundige of constructieve beoordeling uit en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, gebreken of verminderde werking als gevolg van onvoldoende draagkracht, verzakking, doorbuiging of andere bouwkundige tekortkomingen op de plaatsingslocatie.

Indien de Opdrachtgever twijfelt aan de geschiktheid van de locatie, dient deze tijdig een erkend constructief adviseur of deskundige in te schakelen.

Artikel 26 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden die zij aan DeWarmte verstrekt in het kader van een Overeenkomst. Ook als deze gegevens afkomstig zijn van derden is Opdrachtgever hiervoor verantwoordelijk. Indien DeWarmte op de hoogte is, of redelijkerwijze behoorde te weten van de onjuistheden in de opdracht, waaronder begrepen fouten of gebreken in de door Opdrachtgever verstrekte plannen, tekeningen, berekeningen, bestekken of uitvoeringsvoorschriften, is DeWarmte verplicht om Opdrachtgever hiervoor te waarschuwen.

2. Opdrachtgever vrijwaart DeWarmte van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen uit het vorige lid.

3. Opdrachtgever vrijwaart DeWarmte voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie, die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden.

4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle mogelijk vereiste (bouw)vergunningen. Opdrachtgever vrijwaart DeWarmte voor alle aanspraken als gevolg van het ontbreken van (bouw)vergunningen.
5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan DeWarmte verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
6. Opdrachtgever vrijwaart DeWarmte tevens van alle schade, boetes, (last onder) dwangsom, vorderingen en andere overheidsmaatregelen.

Gebruiksvoorwaarden Applicatie

Artikel 27 - Algemeen

DeWarmte is de aanbieder van de DeWarmte Applicatie waar Opdrachtgever van gebruik kan maken. Door gebruik te maken van de DeWarmte Applicatie gaat Opdrachtgever akkoord met deze gebruiksvoorwaarden.

Opdrachtgever van de Applicatie dient deze voorwaarden te accepteren voordat hij gebruik kan maken van de DeWarmte Applicatie. Als Opdrachtgever niet met deze gebruiksvoorwaarden akkoord gaat, verzoekt DeWarmte Opdrachtgever deze DeWarmte Applicatie verder niet te gebruiken. DeWarmte raadt iedereen aan die gebruik maakt van de DeWarmte Applicatie de voorwaarden geregeld door te nemen in geval van wijzigingen.

Indien één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden in stand en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze voorwaarden.

Door de DeWarmte Applicatie te gebruiken, stemt Opdrachtgever in dat DeWarmte door middel van berichtgeving (waaronder tevens elektronische communicatie) communiceert over de diensten.

Gebruik van de DeWarmte App kan gepaard gaan met de verwerking van persoonsgegevens en systeemdata. Deze verwerking vindt plaats in overeenstemming met het privacybeleid van DeWarmte.

Artikel 28 - Gebruik van de DeWarmte Applicatie

1. DeWarmte spant zich in de DeWarmte Applicatie ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Alle diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. Opdrachtgever heeft toegang tot de DeWarmte Applicatie nadat Opdrachtgever een account heeft aangemaakt.

2. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor alle gegevens en informatie die hij op haar account en/of de DeWarmte Applicatie plaatst dan wel laat plaatsen. Indien Opdrachtgever vermoedt dat de door hem verstrekte gegevens onjuist of onvolledig zijn, zal Opdrachtgever DeWarmte onverwijld informeren en alsnog de juiste informatie verstrekken. Opdrachtgever dient zelf zijn gegevens up-to-date te houden en kan daartoe zijn gegevens in zijn eigen account aanpassen.

3. DeWarmte kan nadere beperkingen of voorwaarden stellen aan de toegang tot en gebruik van bepaalde delen of functies van de Applicatie, zoals onder meer maar niet beperkt tot het aanmaken van een account, het voltooiën van een verificatieproces en/of het voldoen aan specifieke kwaliteits- of geschiktheidscriteria.

Artikel 29 - Verplichtingen bij het gebruik van de DeWarmte Applicatie

1. Opdrachtgever heeft te allen tijde een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het gebruik van de DeWarmte Applicatie. Opdrachtgever is verplicht zich aan de hiernavolgende reglementen te houden gedurende het gebruik van de DeWarmte Applicatie. Opdrachtgever dient zich te onthouden van het gebruik van de DeWarmte Applicatie:

- a. om handmatige of geautomatiseerde programmatuur, apparatuur of andere processen te gebruiken om de binnen de DeWarmte Applicatie gebruikte gegevens op het internet te indexeren of te scrapen;
- b. op een manier dat sprake is van illegale activiteiten of activiteiten die in strijd zijn met de goede zeden of de openbare orde;
- c. het kopiëren van (onderdelen van) de DeWarmte Applicatie van DeWarmte;
- d. om op andere wijze schade toe te brengen aan de belangen van DeWarmte

2. In geval van (mogelijke) strafbare handelingen is DeWarmte gerechtigd hiervan aangifte te doen en de door Opdrachtgever verstrekte gegevens aan de bevoegde instanties te overhandigen, alsmede alle handelingen te verrichten die van haar gevraagd worden in het kader van het onderzoek. DeWarmte komt het recht toe Opdrachtgever de toegang tot de DeWarmte Applicatie te ontfeggen en/of het gebruik van de DeWarmte Applicatie te beëindigen.

3. Naast de verplichtingen uit de wet, is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening en risico van Opdrachtgever.

4. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juiste beveiliging van het (mobiele) apparaat waarop hij de DeWarmte Applicatie gebruikt, alsmede voor het beveiligen en geheimhouden van zijn/haar eigen inloggegevens.

5. Elke Opdrachtgever dient een account aan te maken ten behoeve van de toegang en het gebruik van de Applicatie.

6. Het account kan geregistreerd worden met een e-mailadres en een wachtwoord, tenzij anders aangegeven.

7. De Opdrachtgever is verplicht om tijdens de registratie van het account juiste en volledige informatie te verstrekken en om het account te allen tijde up-to-date houden.

8. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor zijn of haar inloggegevens en dient deze inloggegevens niet aan derden te verstrekken. Indien een Opdrachtgever vermoedt dat de inloggegevens zijn kwijtgeraakt, gestolen of mogelijk sprake is van ongeoorloofd gebruik van het account, dient Opdrachtgever per direct contact op te nemen met DeWarmte. Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor alle activiteiten die worden uitgevoerd via het eigen account, tenzij de Opdrachtgever kan aantonen dat hij/zij niet nalatig is geweest. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het niet melden van het ongeoorloofde gebruik of verlies van inloggegevens.

Artikel 30 - Gedrag van Opdrachtgever

1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om onfatsoenlijk, onrechtmatig of in strijd met de wet te handelen of anderen hiertoe aan te zetten of aan te moedigen.
2. Als een Opdrachtgever handelt in strijd met het gestelde in dit artikel kan DeWarmte het Lidmaatschap van Opdrachtgever opzeggen en zijn profiel direct aanpassen, blokkeren of verwijderen. DeWarmte stelt Opdrachtgever op de hoogte van de blokkade of verwijdering onder vermelding van de reden. DeWarmte kan, maar verplicht zich niet tot, restitutie van het resterende Lidmaatschapsgeld met uitzondering van het lidmaatschapsgeld over de opzegtermijn.
3. Opdrachtgever accepteert dat DeWarmte als hiervoor een redelijke aanleiding bestaat, de door hem aangeleverde gegevens en gedrag kan controleren in verband met mogelijke overtredingen van dit artikel.

Artikel 31 - Toegang

1. DeWarmte biedt enkel en alleen het gebruik van de DeWarmte Applicatie aan. DeWarmte heeft nimmer verantwoordelijkheid over en/of invloed op de uitvoering van de aangeboden diensten op de Applicatie.
2. Alle weergegeven informatie en getallen op de DeWarmte Applicatie zijn onder voorbehoud van spel- of typefouten.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan DeWarmte aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de toegang en/of het gebruik van de DeWarmte Applicatie tijdig worden verstrekt aan DeWarmte.
4. DeWarmte is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat DeWarmte is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor DeWarmte bekend was.

Artikel 32 - Beschikbaarheid Applicatie

DeWarmte staat er niet voor in dat de diensten altijd zullen voldoen aan de vooraf gewekte verwachtingen. DeWarmte streeft ernaar om zich in te spannen om de DeWarmte Applicatie en de toegang tot de DeWarmte Applicatie, voor zover mogelijk, ononderbroken aan te bieden aan Opdrachtgever, doch staat DeWarmte niet in voor de te allen tijde volledige beschikbaarheid van de DeWarmte Applicatie. DeWarmte is gerechtigd indien en voor zover er naar zijn oordeel gevaar bestaat voor het foutloos functioneren van de DeWarmte Applicatie en het gebruik van de DeWarmte Applicatie op te schorten. DeWarmte is voorts gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs noodzakelijk acht om een doeltreffend functioneren van de DeWarmte Applicatie te kunnen waarborgen.

Artikel 33 - Notice en takedown

Indien en voor zover er sprake is van een inbreuk op rechten van DeWarmte of derden en/of onrechtmatig handelen door Opdrachtgever, is DeWarmte gerechtigd om dat deel van de DeWarmte Applicatie per direct af te sluiten of Opdrachtgever uit te sluiten van het gebruik. DeWarmte zal eventuele inbreukmakende/schadelijke informatie per direct verwijderen. In geen geval is DeWarmte aansprakelijk voor de geleden schade van welke aard dan ook, ten gevolge van het (tijdelijk) afsluiten van het dienst en/of het verwijderen dan wel doorgeven van gegevens.

Artikel 34 - Storingen en reparatie

Indien en voor zover Opdrachtgever last heeft van een storing en/of de Applicatie niet goed geïnstalleerd is of niet werkt, kan Opdrachtgever gebruik maken van hulp op afstand. Opdrachtgever kan hiervoor contact opnemen via webapp_userfeedback@dewarmte.nl

Artikel 35 – Betaling Lidmaatschap

1. Het recht om gebruik te maken van de DeWarmte Applicatie, of bepaalde functies van de applicatie, kan onderworpen zijn aan een (periodieke) vergoeding die Opdrachtgever verschuldigd is voor het algeheel gebruik maken van de diensten van DeWarmte. De inhoud hiervan en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden worden voor het aangaan van de overeenkomst met DeWarmte aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
2. Indien Opdrachtgever niet aan haar (betalings)verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst of deze voorwaarden voldoet, is DeWarmte gerechtigd de overeenkomst te beëindigen en/of het gebruik van de DeWarmte Applicatie, of bepaalde functies daarvan, op te schorten, dan wel te beëindigen.

Artikel 36 - Beperking aansprakelijkheid tot de Applicatie

1. Opdrachtgever vrijwaart DeWarmte vanaf het moment dat Opdrachtgever zich eerst bedient van de DeWarmte Applicatie voor alle ontstane schade, behoudens opzet of grove schuld zijdens DeWarmte.
2. DeWarmte is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van (onvolkomen en/of onjuiste) informatie op de DeWarmte Applicatie of die van gelinkte websites of Applicaties.
3. Indien het uitvoeren van de dienstverlening leidt tot aansprakelijkheid van DeWarmte jegens Opdrachtgever, is die aansprakelijkheid beperkt tot de in verband met de overeenkomst door DeWarmte in rekening gebrachte kosten ten aanzien van directe schade. Onder directe schade wordt verstaan redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.
4. In geen geval is DeWarmte verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de DeWarmte Applicatie en is niet aansprakelijk voor storingen of het om welke reden

dan ook niet beschikbaar zijn van de DeWarmte Applicatie of het verlies en/of verminkt raken van de gegevens en informatie van Opdrachtgever.

5. DeWarmte staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens DeWarmte verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

6. DeWarmte is niet aansprakelijk voor het feit dat Opdrachtgever de accountinformatie niet, niet juist en/of niet tijdig heeft ontvangen. Nimmer is DeWarmte aansprakelijk indien Opdrachtgever zijn inlog-en/of accountgegevens niet op een veilige plaats heeft bewaard.

7. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van DeWarmte vervallen indien deze niet binnen een jaar schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij DeWarmte. Elke vordering tot schadevergoeding jegens DeWarmte dient steeds schriftelijk gemeld worden, doch uiterlijk binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraken baseert. Na deze termijn komt een dergelijke vordering te vervallen.

Artikel 37 - Intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Applicatie

1. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om inbreuk te maken van op de intellectuele eigendomsrechten van DeWarmte, alsmede op de goede naam van DeWarmte. Alle intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten van de DeWarmte Applicatie, waaronder de grafische ontwerpen, ideeën en dergelijke met betrekking tot de DeWarmte Applicatie berusten uitsluitend bij DeWarmte en worden uitdrukkelijk niet overgedragen aan Opdrachtgever.

2. Opdrachtgever heeft een niet-exclusief recht om de DeWarmte Applicatie persoonlijk en voor privégebruik te gebruiken.

3. De software van de DeWarmte Applicatie blijft te allen tijde het eigendom van DeWarmte. De software werkt alleen in combinatie met de overeenkomst die door Opdrachtgever afgesloten dient te zijn, en conform het doel waarvoor de Applicatie dient. Het is Opdrachtgever verboden om elke aanduiding in verband met de intellectuele eigendomsrechten van DeWarmte of enig wettelijk verplichte (merk)tekens, of aanduidingen zoals de CE-markering van de DeWarmte Applicatie onleesbaar te maken, te wijzigen of te verwijderen.

Artikel 38 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service of producten van DeWarmte of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken na de betreffende aanleiding die tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen gemeld worden met als onderwerp “klacht”, of via het opgegeven telefoonnummer.

2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil DeWarmte de klacht in behandeling kunnen nemen.

3. DeWarmte zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 21 werkdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 39 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen DeWarmte en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. DeWarmte heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen DeWarmte en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van Rechtbank Den Haag tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Den Haag, 13 augustus 2025