

# Algemene Voorwaarden voor Service en Onderhoud



Versie: Augustus 2022

## Voor Service & Onderhoud

Versie: Augustus 2022

### Inhoudsopgave

|                                               |   |
|-----------------------------------------------|---|
| Artikel 1. Inleidende bepalingen              | 3 |
| Artikel 2. Duur en beëindiging overeenkomst   | 3 |
| Artikel 3. Prijzen                            | 3 |
| Artikel 4. Betalingen                         | 3 |
| Artikel 5. Onze verplichtingen                | 4 |
| Artikel 6. Uw verplichtingen                  | 4 |
| Artikel 7. Garantie                           | 5 |
| Artikel 8. Opschorting, eindigen en overmacht | 5 |
| Artikel 9. Verhuizing                         | 5 |
| Artikel 10. Klachten                          | 5 |
| Artikel 11. Persoonsgegevens                  | 5 |
| Artikel 12. Aansprakelijkheid                 | 5 |
| Artikel 13. Slotbepalingen                    | 6 |

## Voor Service & Onderhoud

Versie: Augustus 2022

### Artikel 1. Inleidende bepalingen

1. Dit zijn de service- en onderhoudsvoorwaarden van Eneco Consumenten B.V. Samen met de hierin genoemde tarieven- en onderhoudsregelingen zijn deze van toepassing op de (offertes tot) overeenkomsten waarbij we, of een bij ons aangesloten bedrijf, voor u onderhoudswerkzaamheden verricht(en) aan apparaten en eventuele toebehorende randapparatuur.
2. Deze voorwaarden gelden ook bij onderhoudswerkzaamheden die we verrichten voor de apparaten die we verhuren. Zijn onze algemene voorwaarden voor verhuur van apparaten strijdig met deze voorwaarden? Dan gelden deze voorwaarden alleen als het betreffende onderwerp niet al in de algemene voorwaarden voor verhuur van apparaten is geregeld.
3. De toepasselijkheid van uw algemene voorwaarden en/of andere voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
4. We kunnen deze voorwaarden en de hierin genoemde regelingen wijzigen.
5. Een wijziging treedt in werking minimaal een maand nadat we u hierover hebben geïnformeerd.
6. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten, behalve als artikel 2 lid 3 en 3 lid 2 van toepassing zijn.
7. U geeft hierbij toestemming dat we onze rechten en verplichtingen uit de overeenkomst mogen overdragen aan een ander bedrijf als we verantwoordelijk blijven voor de nakoming door dat andere bedrijf en in het geval de overdracht plaatsvindt aan een groepsmaatschappij. En ook als ons bedrijf wordt overgenomen door een ander bedrijf. Bij een fusie of een splitsing blijven onze afspraken ook gelden. In andere gevallen kunt u, na ons bericht hierover, deze overeenkomst zonder kosten opzeggen met een opzegtermijn van een maand.
8. We mogen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden laten uitvoeren.
9. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

### Artikel 2. Duur en beëindiging overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand door onze acceptatie van een ingevuld en door u (digitaal) ondertekend formulier.
2. Als u de overeenkomst samen met iemand anders aangaat, dan moet u zich allebei aan de overeenkomst houden. Kan één van u niet meer kan betalen, of hoeft volgens de wet niet meer te betalen? Dan moet de ander de rekening helemaal betalen.
3. De overeenkomst wordt aangegaan voor een jaar. Daarna zetten we de overeenkomst om naar onbepaalde tijd met een opzegtermijn van een maand.

Tenzij u uiterlijk een maand voor afloop van het jaar heeft opgezegd.

4. De overeenkomst eindigt als een overeenkomst voor een vervangend apparaat wordt gesloten.
5. Indien de overeenkomst eindigt, wordt elke vordering van ons op u dadelijk opeisbaar.
6. Bent u het op redelijke gronden niet eens met een wijziging van deze voorwaarden en/of de hierin genoemde regelingen? Dan kunt u de overeenkomst in het eerste jaar van de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van ten minste twee maanden.
7. Als het apparaat en/of de opstellingsruimte waarin het apparaat is aangebracht niet (meer) voldoet aan de wet- en/of regelgeving en/of technisch versleten is, dan mogen we de overeenkomst beëindigen.

### Artikel 3. Prijzen

1. We vermelden de maandelijkse kosten in de offerte. De andere verschuldigde kosten zijn vermeld in een tarievenregeling, die we halfjaarlijks kunnen aanpassen\*.
2. Eneco indexeert jaarlijks de tarieven. Wij gebruiken hiervoor de index: 'cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid' zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) van het voorafgaande jaar.
3. We mogen alle prijsverhogende factoren, die zijn ontstaan na de totstandkoming van een overeenkomst, aan u berekenen. Als we binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst de prijs verhogen, mag u de overeenkomst ontbinden.
4. De prijs wordt voor het eerst verschuldigd vanaf de datum waarop de overeenkomst is aangegaan.

### Artikel 4. Betalingen

1. De verschuldigde bedragen kunt u op verschillende manier betalen aan ons. Indien u geen gebruik maakt van automatische incasso kunnen we administratiekosten in rekening brengen.
2. De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen, tenzij we een langere termijn aangeven.
3. Betaalt u niet op tijd? Dan krijgt u van ons een eerste herinnering. Hieraan zijn geen kosten verbonden. Betaalt u niet binnen de betaaltermijn van de eerste herinnering? Dan krijgt u een aanmaning. De kosten hiervoor bedragen ten minste € 40. Eventueel volgt daarna nog een (slot) sommatie. Moeten we een vordering ter incasso overdragen aan een derde partij? Dan kan deze partij extra kosten in rekening brengen. De totale kosten die u maximaal moet betalen voor een aanmaning, een (slot)sommatie en de kosten van een derde partij zijn maximaal de wettelijk toegestane buitengerechtigde kosten per nota conform de

\* De (aangepaste) tarieven/verschuldigde kosten worden tijdig persoonlijk gecommuniceerd en staan vanaf 1 juli 2024 niet meer in een aparte tarievenregeling.

## Voor Service & Onderhoud

Versie: Augustus 2022

Wet Incasso Kosten (WIK). Meer informatie vindt u op [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl). Over boetes voor wanbetaling hoeft u geen btw te betalen.

### Artikel 5. Onze verplichtingen

1. Het aantal onderhoudsbezoeken en maximaal op te heffen storingen in een periode staan in de overeenkomst.
2. Tenzij we anders afspreken, geldt de overeenkomst niet voor alle buiten of aan het apparaat verbonden installaties en onderdelen (randapparatuur), zoals leidingen, appendages, thermostaten, overstort, inlaatcombinatie, vul- en aftapkraan, condensafvoer en expansievaten. Voor onderhoud en voor het opheffen van storingen hieraan kunt u ons apart opdracht geven. De kosten voor die werkzaamheden moet u zelf betalen.
3. Voor elk onderhoudsbezoek maken we met u een afspraak. We bezoeken u op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:00 uur, tenzij we een ander tijdstip met u hebben afgesproken. Behalve inspectie voeren we zo nodig ook preventief onderhoud uit. Na de controlebeurt plakken we op het apparaat een sticker met dagtekening.
4. Bij storingen geldt:
  - a. Op werkdagen voor 15:00 uur gemeld: we streven ernaar de storing dezelfde dag te verhelpen;
  - b. Op werkdagen na 15:00 uur gemeld: we streven ernaar de storing uiterlijk de volgende werkdag te verhelpen;
  - c. Op weekenddagen/feestdagen voor 15:00 uur gemeld: we streven ernaar de storing dezelfde dag te verhelpen, behalve prio 2\* storingen. Hiervoor geldt uiterlijk de eerstvolgende werkdag;
  - d. Op weekenddagen/feestdagen na 15:00 uur gemeld: we streven ernaar de storing uiterlijk de volgende dag te verhelpen, behalve prio 2\* storingen. Hiervoor geldt uiterlijk de eerstvolgende werkdag;
  - e. Calamiteiten\*\*: we streven ernaar om binnen 2 uur bij u te zijn (binnen en buiten kantooruren).
5. Voor storingen kunnen we in de overeenkomst een andere reactietermijn afspreken.
6. Een onderhouds- c.q. storingsbezoek wordt geacht te zijn afgelegd, als we na een gemaakte afspraak met u niet in staat worden gesteld de opdracht uit te voeren.
7. Bij een overeenkomst, waarbij vervanging van onderdelen bij de prijs is inbegrepen, worden we eigenaar van de vervangen defecte onderdelen.

### Artikel 6. Uw verplichtingen

1. U bent zelf verantwoordelijk voor een veilige omgeving waaronder de plaatsing en de deugdelijke werking van aanbevolen aanvullende veiligheidsmiddelen, zoals een CO-melder, in huis.
2. U stelt ons in staat de onderhouds- en/ of storingswerkzaamheden op het overeengekomen tijdstip c.q. binnen de overeengekomen tijd-bandbreedte uit te voeren. Dit betekent bijvoorbeeld dat u ons bij het apparaat toelaat, eventuele documentatie verstrekt en ook de benodigde energie. We kunnen u vragen om voor uw rekening vanwege de veiligheid de nodige voorzieningen te treffen. Indien u ons geen toegang geeft om onderhoud uit te voeren, komen de bijkomende kosten zoals voorrijkosten voor uw rekening.
3. Om vast te kunnen stellen of uw cv-ketel door Eneco in contract kan worden genomen, dient een eerste onderhoudsbeurt uitgevoerd te worden. U ontvangt daarvoor een uitnodiging en meerdere herinneringen. Als u niet op deze uitnodiging ingaat verliest u, in het geval bij een onderhoud of storing alsnog wordt vastgesteld dat uw ketel niet in contract kan worden genomen, uw recht op restitutie van reeds betaalde abonnementsgelden.
4. Heeft u niet aan uw (betalings)verplichtingen voldaan? Dan hoeven we geen onderhoud te plegen en/of storingen op te lossen, totdat u aan al uw verplichtingen heeft voldaan.
5. We brengen het verhelpen van storingen die aanwezig zijn bij een eerste onderhouds- of inspectiebeurt bij u in rekening, net als het verhelpen van storingen die het gevolg zijn van:
  - a. storing in de toevoer van of een gebrek aan elektriciteit, gas of water, gebruik van onjuiste brandstoffen, het niet schoon zijn van luchttoevoerkanalen, rookgasafvoersystemen of de condensafvoer, kalkaanslag, diffusie of bevriezing.
  - b. aan u toerekenbaar handelen of nalaten c.q. schade aan het apparaat, alsmede oorzaken van buitenaf (zoals vogelnest in de afvoer, regen en blikseminslag)
  - c. het (niet) ontluchten van de huisinstallatie.
  - d. het (niet) bijvullen van de waterinhoud van de huisinstallatie.
  - e. het doven van de waakvlam.
  - f. een defecte of verkeerde instelling van (kamer) thermostaat of andere regelapparatuur.
  - g. gebruik van ongeschikte waterbesparende apparatuur.
  - h. door anderen dan we aan het apparaat verrichte werkzaamheden, waaronder wijzigingen en uitbreidingen.

\* Prio 1 storingen zijn onder andere storingen waarbij de CV totaal niet meer functioneert. Prio 2 storingen zijn onder andere storingen waarbij de CV ketel niet altijd constant functioneert.

\*\* Calamiteiten zijn onder andere storingen waarbij een naar objectieve maatstaven gevaarlijke situatie is ontstaan. Eneco bepaalt of een gemelde storing als calamiteit, prio 1 of prio 2 storing wordt aangemerkt. De genoemde reactietijden zijn een streven en zijn onder andere afhankelijk van drukte op het moment dat de storing wordt gemeld.

## Voor Service & Onderhoud

Versie: Augustus 2022

6. Heeft u een storing gemeld, die er niet blijkt te zijn? Dan kunnen we u de aan het onnodige bezoek verbonden kosten in rekening brengen, zoals voorrijkosten en arbeidsloon.

### Artikel 7. Garantie

1. We garanderen een goede uitvoering van de werkzaamheden volgens de voor een apparaat geldende of algemeen geldende voorschriften en richtlijnen (van de fabrikant).
2. Meld garantieaanspraken binnen 14 dagen na voltooiing van werkzaamheden bij ons. Meld u ze later? Dan hoeven we de aanspraken niet in behandeling te nemen.
3. De garantie geldt niet ingeval een storing of gebrek optreedt als gevolg van een in artikel 6 lid 3 genoemde oorzaak.

### Artikel 8. Opschorting, eindigen en overmacht

1. Voldoet u niet (tijdig) aan enige verplichting, of raakt u in faillissement of (voorlopige) surseance van betaling of is de wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing op u? Dan mogen we, zonder enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten en/of deze ontbinden. We hebben dan recht op schadevergoeding door de niet nakoming, de opschorting of de ontbinding. Ook mogen we dan elke vordering die we op u hebben, direct opeisen.
2. We kunnen ons op overmacht beroepen bij alle omstandigheden, die een normale uitvoering van de overeenkomst verhinderen, zoals oorlogsomstandigheden, brand en andere vernietigingen, bedrijfsstoornissen in iedere vorm, stakingen, overheidsmaatregelen, transportbelemmeringen. En ook bijvoorbeeld als derden van wie we voor de uitvoering van de overeenkomst afhankelijk zijn, niet (tijdig) hun verplichtingen jegens ons nakomen.
3. We kunnen ons ook op overmacht beroepen, die optreedt nadat we onze verplichtingen aan u hadden moeten nakomen.
4. U mag de overeenkomst niet ontbinden bij overmacht van ons, tenzij de overmacht toestand twee maanden heeft geduurd.
5. Indien we bij het intreden van onze overmacht al gedeeltelijk aan onze verplichtingen hebben voldaan of slechts gedeeltelijk aan onze verplichtingen kunnen voldoen, mogen we dat gedeelte in rekening te brengen.

### Artikel 9. Verhuizing

1. Als u gaat verhuizen meldt u ons dat dan schriftelijk minimaal vier weken voor de verhuisdatum.

2. U kunt de overeenkomst overdragen aan de opvolgende bewoner van het perceel, een dergelijke overdracht kan alleen na onze voorafgaande toestemming. We zullen dan met U en de opvolgend verkrijger een contractovername formulier ondertekenen.

### Artikel 10. Klachten

1. U kan schriftelijk of digitaal een klacht indienen. We zullen de klacht binnen 14 dagen in behandeling nemen.
2. Vind u dat we de klacht niet naar behoren hebben opgelost? Dan kunt u de klacht binnen 12 maanden nadat u bij ons klaagde, voorleggen aan de Geschillencommissie Installerende bedrijven ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). Ook kunt u de klacht voorleggen aan de daartoe bevoegde rechtbank.
3. Bij een procedure via de Geschillencommissie bent u klachtengeld verschuldigd. Stelt de Geschillencommissie u in het gelijk? En bepaalt de Geschillencommissie dat we dit bedrag aan u moeten betalen? Dan zullen we dat doen.
4. We kunnen ook naar de Geschillencommissie of naar de rechter gaan. Als we kiezen voor een procedure bij de Geschillencommissie, informeren we u daarover schriftelijk of digitaal. Hierbij vragen we u of u het ermee eens bent om het verschil van mening door de Geschillencommissie te laten beoordelen. Ook zullen we u verzoeken om de klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie. Bent u het hiermee niet eens of heeft u niet binnen vijf weken gereageerd? Dan kunnen we het geschil voorleggen aan de rechtbank.
5. Zowel we als u houden zich aan het besluit van de Geschillencommissie, in lijn met het reglement van de Geschillencommissie.

### Artikel 11. Persoonsgegevens

1. Bij een aanvraag of het aangaan van een overeenkomst hebben wij persoonsgegevens van u nodig voor het uitvoeren van de overeenkomst die u met ons bent aangegaan.
2. We verwerken uw persoonsgegevens op zorgvuldige wijze en volgens de wet. Meer informatie over hoe Eneco met uw privacy omgaat vindt u in ons Privacystatement ([eneco.nl/privacystatement](http://eneco.nl/privacystatement)).

### Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. Heeft u schade? Meld dit bij ons binnen 14 dagen nadat de schade is ontstaan. Schade die u later aan ons meldt, hoeven we niet in behandeling te nemen.
2. We zijn aansprakelijk voor door u geleden schade als die een rechtstreeks gevolg is van een aan ons toe

## Voor Service & Onderhoud

Versie: Augustus 2022

te rekenen tekortkoming. We zijn echter niet aansprakelijk voor schade aan zaken die worden gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of beroep, schade als gevolg van bedrijfsstilstand of het niet kunnen uitoefenen van een beroep, zoals winstderving, en (andere) indirecte schade.

3. De uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid gelden ook voor ons personeel en (personeel van) voor de werkzaamheden ingeschakelde derden.
4. De uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van ons of onze leidinggevende personen.

### Artikel 13. Slotbepalingen

1. Deze voorwaarden kunnen worden aangehaald als: Algemene voorwaarden van Eneco Consumenten B.V. voor onderhoud en service, versie Augustus 2022.
2. Als bepalingen van deze algemene voorwaarden en/of de overeenkomst nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk van kracht. We zullen die bepalingen vervangen door nieuwe, waarvan de strekking zoveel mogelijk overeenkomt met de oorspronkelijke bepalingen.
3. Deze voorwaarden, versie Augustus 2022, treden in werking op 1 augustus 2022. Op dat moment vervallen de eerder door ons gebruikte voorwaarden voor service en onderhoud.
4. U kunt deze voorwaarden en de hierin genoemde regelingen vinden op onze website of bij ons kosteloos verkrijgen.