

Algemene Voorwaarden voor Service en Onderhoud

Versie: November 2025



Inhoudsopgave

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

Artikel 1. Inleidende bepalingen

1. Dit zijn de service- en onderhoudsvoorwaarden van Eneco in Huis 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, onderhoudswerkzaamheden verricht(en) aan je 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 andere (algemene) 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. Je 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 kun je, 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 een door jou (digitaal) ondertekend formulier.
2. Als je de overeenkomst samen met iemand aangaat, dan moeten beiden zich aan de overeenkomst houden. Kan één van jullie niet meer betalen, of hoeft één van jullie volgens de wet niet meer te betalen? Dan moet de andere partij 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 je uiterlijk een maand voor afloop van het jaar hebt 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 jou direct opeisbaar.
6. Ben je het op redelijke gronden niet eens met een wijziging van deze voorwaarden en/of de hierin ge-

noemde regelingen? Dan kun je 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 - en de eventuele eenmalige kosten in de offerte.
2. Eneco in Huis 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 je doorberekenen. Als we binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst de prijs verhogen, mag je 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 kun je op verschillende manieren aan ons betalen. Als je 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. Betaal je niet op tijd? Dan krijg je van ons een eerste herinnering. Hieraan zijn geen kosten verbonden. Betaal je niet binnen de betaaltermijn van de eerste herinnering? Dan krijg je 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 je 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 Wet Incasso Kosten (WIK). Meer informatie vind je op www.consuwijzer.nl. Over boetes voor wanbetaling hoeft je 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 kun je ons apart een opdracht geven. De kosten voor die werkzaamheden moet je zelf betalen.

3. Voor elk onderhoudsbezoek maken we een afspraak. We komen langs op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:00 uur, tenzij we een ander tijdstip 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 bepaalt Eneco in Huis 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 de drukte op het moment dat de storing wordt gemeld.
 - Prio 1 storingen zijn storingen waarbij de cv-ketel totaal niet meer functioneert.
 - Prio 2 storingen zijn storingen waarbij de cv-ketel niet altijd constant functioneert.
 - Calamiteiten zijn storingen waarbij een naar objectieve maatstaven gevaarlijke situatie is ontstaan.

Bij storing 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 je 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 met jou gemaakte afspraak 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. Jouw verplichtingen

1. Je bent zelf verantwoordelijk voor een veilige omgeving waaronder de plaatsing en de deugdelijke werking van aanbevolen aanvullende veiligheidsmid-

- delen, zoals een CO-melder, in huis.
2. Je 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 je ons bij het apparaat toelaat, eventuele documentatie verstrekt en ook de benodigde energie. We kunnen je vragen om voor eigen rekening vanwege de veiligheid de nodige voorzieningen te treffen. Geef je ons geen toegang om onderhoud uit te voeren? Dan betaal je de bijkomende kosten zoals voorrijkosten en monteurskosten.
 3. Om vast te kunnen stellen of jouw apparaten door Eneco in Huis in contract kunnen worden genomen, dient een eerste onderhoudsbeurt uitgevoerd te worden. Je ontvangt daarvoor een uitnodiging en meerdere herinneringen. Als je niet op deze uitnodiging ingaat verlies je, in het geval bij een onderhoud of storing alsnog wordt vastgesteld dat je ketel niet in contract kan worden genomen, het recht op restitutie van reeds betaalde abonnementsgelden.
 4. Heb je niet aan je (betalings)verplichtingen voldaan? Dan hoeven we geen onderhoud te plegen en/of storingen op te lossen, totdat je aan al je verplichtingen hebt voldaan.
 5. We brengen het verhelpen van storingen die aanwezig zijn bij een eerste onderhouds- of inspectiebeurt bij je 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 jou 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 ons aan het apparaat verrichte werkzaamheden, waaronder wijzigingen en uitbreidingen.
 6. Heb je een storing gemeld, maar is er geen storing? Dan moet je wel zelf de kosten betalen die we hebben gemaakt, 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 je 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. Voldoe je niet (tijdig) aan enige verplichting, of raak je in faillissement of (voorlopige) surseance van betaling of is de wettelijke schuldsaneringsregeling op jou van toepassing? 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 je 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 jou hadden moeten nakomen.
4. Je 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. Ga je verhuizen? Meld ons dat dan schriftelijk minimaal vier weken voor de verhuisdatum.
2. Je kan de overeenkomst overdragen aan de opvolgende bewoner van het perceel. Een dergelijke overdracht kan alleen na onze voorafgaande toestemming. We zullen dan met jou en de opvolgend verkrijger een contractovername formulier ondertekenen.

Artikel 10. Klachten

1. Je kan schriftelijk of digitaal een klacht indienen. We zullen de klacht binnen 14 dagen in behandeling nemen.
2. Vind je dat we de klacht niet naar behoren hebben opgelost? Dan kun je de klacht binnen 12 maanden nadat je bij ons klaagde, voorleggen aan de Geschillencommissie Installerende bedrijven (www.degeschillencommissie.nl). Ook kun je de klacht voorleggen aan de daartoe bevoegde rechtbank.
3. Bij een procedure via de Geschillencommissie bent je klachtengeld verschuldigd. Stelt de Geschillencommissie je in het gelijk? En bepaalt de Geschillencommissie dat we dit bedrag aan jou 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 je daarover schriftelijk of digitaal. Hierbij vragen we je of je het ermee eens bent om het verschil van mening door de Geschillencommissie te laten beoordelen. Ook zullen we je verzoeken om de klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie. Ben je het hiermee niet eens of heb je niet binnen vijf weken gereageerd? Dan kunnen we het geschil voorleggen aan de rechtbank.
5. Zowel wij als jou 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 jou nodig voor het uitvoeren van de overeenkomst die je met ons bent aangegaan.
2. We verwerken jouw persoonsgegevens op zorgvuldige wijze en volgens de wet. Meer informatie over hoe Eneco in Huis met je privacy omgaat vind je in ons privacy statement (enecoinhuis.nl/privacy).

Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. Heb je schade? Meld dit bij ons binnen 14 dagen nadat de schade is ontstaan. Schade die je later aan ons meldt, hoeven we niet in behandeling te nemen.
2. We zijn aansprakelijk voor door jou geleden schade als die een rechtstreeks gevolg is van een aan ons toe 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 voor service en onderhoud van Eneco in Huis B.V., versie November 2025.
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 November 2025, treden in werking op 1 november 2025. Op dat moment vervallen de eerder door ons gebruikte voorwaarden voor service en onderhoud.
4. Je kan deze voorwaarden en de hierin genoemde regelingen vinden op onze website of bij ons kosteloos verkrijgen.