



Particulieren

DEFINITIES

Waar in deze Cvketelbeheer.nl (algemene) voorwaarden termen voorkomen zoals vermeld op de lijst met definities wordt daar de volgende betekenis mee bedoeld, tenzij anders en uitdrukkelijk is aangegeven. Waar gesproken wordt over Cvketelbeheer.nl, Wordt daarmee bedoeld de besloten vof Cvketelbeheer.nl, gevestigd te Landsmeer, ingeschreven in het handelsregister onder nummer KvK 96333790.

1.1 De overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en Cvketelbeheer.nl tot stand gekomen prestatieovereenkomst individuele technische installaties.

1.2 Preventief onderhoud: periodiek uitvoeren van werkzaamheden aan de installatie om storingen te voorkomen.

1.3 Correctief onderhoud: opheffen van storingen aan het toestel, w.o. het repareren, reviseren en/of vervangen van onderdelen.

1.4 Pechhulp 24/7: 24-uur bereikbaarheid van de installateur gedurende 7 dagen per week voor het melden van storingen.

1.5 Servicebeurt: onderhoudswerkzaamheden aan de installatie, die vereist zijn om de installatie de overeengekomen prestaties te doen leveren.

1.6 Toestelcheck: een intake onderzoek van het toestel.

1.7 Onderhoudsadres: het adres waar zich de installatie bevindt.

1.8 Storing: elk aan Cvketelbeheer.nl gemeld probleem ten aanzien van het functioneren van de installatie.

1.9 Nacalculatie: buitencontractuele kosten worden achteraf doorbelast aan de opdrachtgever. Een en ander conform de voorwaarden zoals genoemd in de overeenkomst.

1.10 Vrij bereikbaar: de Cv-ketel dient zonder hindering van obstakels – vrije breedte van tenminste 0,85m, vrije hoogte 2,30m en vrije ruimte van 1,00m rondom de installatie – bereikbaar te zijn voor de monteur om noodzakelijke (onderhouds-)werkzaamheden uit te kunnen voeren.

1.11 Melding: het door de opdrachtgever informeren van Cvketelbeheer.nl over een probleem ten aanzien van het functioneren van de installatie.

1.12 Reparatie: herstelwerkzaamheden aan of met betrekking tot de installatie.

1.13 Vervanging: het vervisselen van het complete aanwezige toestel door een nieuw exemplaar.

1.14 Voorrijkosten: de kosten van vervoer om op het onderhoudsadres werkzaamheden aan de installatie uit te kunnen voeren.

1.15 Afspraak: een schriftelijk of mondeling bepaalde datum en tijd tussen opdrachtgever en Cvketelbeheer.nl voor bezoek monteur.

1.16 Cv-installatie: de ingevolge de overeenkomst aan Cvketelbeheer.nl in onderhoud gegeven Cv-ketel, die zorgt voor opwekking van warm water en warmte leverantie binnenshuis. Tot de installatie behoren tevens radiatoren, leidingen, rookgasafvoeren en thermostaat.

1.17 MV-installatie: een systeem voor schone lucht en ventilatie. Tot de installatie behoren tevens kanalen en afzuigroosters.

1.18 WTW-installatie: een ventilatie systeem waarbij de toe- en afvoerlucht door een warmte terugwin unit wordt geleid. Tot de installatie behoren tevens kanalen en inblaas- en afzuigroosters.

ARTIKEL 1 DUUR EN BEÏNDIGING VAN DE OVEREENKOMST

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

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

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

- Wanprestatie, waaronder tevens valt het 'niet betalen' van verschuldigde gelden na een door Cvketelbeheer.nl geleverde prestatie;

- Onzorgvuldig handelen van een der partijen;

- Het achterwege blijven van onderhoud, omdat Cvketelbeheer.nl door opdrachtgever hiertoe niet in de gelegenheid wordt gesteld, waarbij geldt dat hieronder wordt verstaan het, om welke reden dan ook, geen toegang verschaffen aan Cvketelbeheer.nl op de eerste geplande onderhoudsafspraak en evenmin op een door Cvketelbeheer.nl nieuw vast te stellen datum toegang te verlenen, dan wel dat Cvketelbeheer.nl in gebreke blijft;

- Wanneer een van beide partijen de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit deze overeenkomst, zonder instemming van de andere partij, aan derden wil over dragen, bijv. aan een nieuwe opdrachtgever of in het geval van Cvketelbeheer.nl aan een ander installatiebedrijf.

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

1.3 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan grove schuld of opzet aan de zijde van de partij die zich daarop beroept, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt, zoals bijvoorbeeld overmacht.

Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Cvketelbeheer.nl geen invloed kan uitoefenen zoals files,



stroom/computerstoringen, exportbelemmeringen, ongelukken, diefstal, brand, ziekte van haar werknemers en stagnatie in levering door toeleveranciers, doch waardoor Cvketelbeheer.nl niet in staat is haar verplichtingen, al dan niet tijdig na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Cvketelbeheer.nl worden daaronder begrepen. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan (1) een maand is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

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

ARTIKEL 2 UITSLUITINGEN

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

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

2.3 Aanvullende werkzaamheden zullen uitsluitend na het uitbrengen van een offerte door Cvketelbeheer.nl en na ontvangst van een (schriftelijk) akkoord van de opdrachtgever op worden uitgevoerd.

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

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

ARTIKEL 3 PREVENTIEF ONDERHOUD

3.1 Onder het preventief onderhoud (onderhoud uit voorzorg) wordt verstaan het periodiek uitvoeren van werkzaamheden om storingen te voorkomen. Naast het voorkomen van storingen zijn de werkzaamheden er ook op gericht om de veilige werking van de installatie te controleren. Het onderhoud aan de Cv-ketel vindt 1 à 2 jaarlijks (per kalenderjaar) plaats volgens de onderhoudsvoorschriften van de ketelfabrikant.

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

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

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

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

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

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

ARTIKEL 4 CORRECTIEF ONDERHOUD

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

4.2 Storingen kunnen door opdrachtgever rechtstreeks worden gemeld bij Cvketelbeheer.nl. Voor actuele informatie verwijzen wij naar www.cvkettelbeheer.nl

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

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

4.5 Normaliter worden de werkzaamheden op werkdagen maandag t/m vrijdag tussen 07.30– 17.00 uur uitgevoerd. Tussen 17.00 – 08.00 uur en in de weekenden en tijdens zon- en feestdagen zullen uitsluitend spoedeisende reparaties worden verricht. Beoordeling door Cvketelbeheer.nl

4.6 Cvketelbeheer.nl verzoekt opdrachtgever na uitvoering van de werkzaamheden de werkbbon –digitaal- af te tekenen. Op verzoek kan achteraf een afschrift –digitaal- worden toegezonden.

ARTIKEL 5 KOSTEN

5.1 Bij het Cvketelbeheer.nl All-in contract worden materialen en onderdelen van Cvketel



tot en met het 12e levensjaar, inclusief arbeidsloon volledig vergoed.

5.2 Na het 12e levensjaar wordt een Cvketelbeheer.nl All-in contract automatisch omgezet naar een Cvketelbeheer.nl BASIS Contract.

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

ARTIKEL 6 VOORWAARDEN BIJ UITVOERING

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

6.2 De werkzaamheden worden verricht door vakbekwaam en klantgerichte werknemers.

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

ARTIKEL 7 GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID

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

7.2 Cvketelbeheer.nl heeft haar aansprakelijkheid voor schade, die mocht ontstaan ten gevolge van ondeugdelijke uitvoering van haar werkzaamheden, verzekerd met een verzekerde som van maximaal Euro 1.000.000,00 per gebeurtenis. Onder schade wordt hier verstaan lichamelijk letsel of aantasting van de gezondheid van personen, alsmede beschadiging, vernietiging of verlies van materiele goederen. Ook de directe en indirecte vermogensschade die hieruit mocht voortvloeien, valt onder de dekking. De hoogte van het schadebedrag wordt vastgesteld door verzekeraars van beide partijen. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, zal een gerechtelijke uitspraak bindend zijn voor beide partijen.

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

7.4 Cvketelbeheer.nl is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van verborgen gebreken van de Cv-installatie, in geval de opdrachtgever zelf werkzaamheden aan de installatie heeft verricht of dit door een derde heeft laten verrichten, dan wel voor werkzaamheden welke een eventuele vorige installateur heeft uitgevoerd. De aansprakelijkheid van Cvketelbeheer.nl is in alle gevallen uitgesloten, met inachtneming van artikel 7.2 tenzij er sprake is van grove schuld op opzet van de zijde van (door) Cvketelbeheer.nl (ingezette werknemers).

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

ARTIKEL 8 PRIJSAANPASSING

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

In principe vindt ieder jaar een aanpassing van de prijs plaats.

ARTIKEL 9 FACTURERING EN BETALING

9.1 De contractgelden zijn verschuldigd bij vooruitbetaling.

9.2 Bij aangaan van een onderhoudscontract wordt door opdrachtgever een automatische incasso afgegeven aan Cvketelbeheer.nl

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

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

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

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

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

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

10.3 In het geval dat Cvketelbeheer.nl de Cv-ketel vervangen heeft, valt de nieuwe Cv-ketel automatisch onder het lopende onderhoudscontract. De nieuwe cv-ketel komt in aanmerking voor een BASIS- of All-in Contract



ARTIKEL 11 ACCEPTATIE

11.1 Met onmiddellijke ingang kan conform Artikel 1. een BASIS Contract worden aangegaan. Vóór de 1e onderhoudscontrole c.q. storing dient opdrachtgever een controle te laten uitvoeren door Cvketelbeheer.nl of de Cv-ketel voldoet aan de landelijke norm, voorwaarden en richtlijnen ketelfabrikant. De kosten hiervoor bedragen € 75,00 behoudt Cvketelbeheer.nl zich het recht per direct zonder restitutie van gelden te beëindigen. Indien opdrachtgever bereid is de installatie op het gewenst niveau te brengen, dan kan na uitvoering van de verplichte werkzaamheden het contract doorlopen.

11.2 Een All-in Contract geldt uitsluitend voor een cv-ketel van het merk Remeha, Intergas, Nefit.

11.3 Voorafgaand aan de acceptatie van een All-in Contract vindt een initiële ketelcheck plaats*. De kosten hiervoor bedragen € 75,00. Bij acceptatie worden deze kosten niet in rekening gebracht.

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

*Door Cvketelbeheer.nl geïnstalleerde Cv-ketels worden binnen (1) een jaar na plaatsing zonder toestelcheck geaccepteerd.

ARTIKEL 12 VOORWAARDEN

12.1 Cvketelbeheer.nl behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden jaarlijks te herzien, Waarna deze voor het opvolgende jaar van toepassing zijn.

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

ARTIKEL 13 KLACHTEN

13.1 In geval van onverhoopte klachten kan opdrachtgever zich middel in verbinding stellen met Cvketelbeheer.nl, waarna binnen 48 uur contact wordt opgenomen met opdrachtgever.

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

ARTIKEL 14 BEPALINGEN

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

ARTIKEL 15 TOEPASSELIJK RECHT

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