

SERVICE VOORWAARDEN

TOTAAL SERVICE ABONNEMENT

14-4-2023

Algemene bepalingen

Artikel 1: Toepasbaarheid

- a. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle leveringen en diensten van H. Pronk CV-Installatietechniek B.V. die betrekking hebben op het Totaal Service abonnement.
- b. Deze voorwaarden worden uitgereikt bij het opsturen van een offerte/overeenkomst, zijn te allen tijde zichtbaar op de website en verkrijgbaar bij de installateur.
- c. Uitdrukkelijke of stilzwijgende aanvaarding van deze voorwaarden welke bij het aangaan van een overeenkomst worden verstrekt, betekent een acceptatie van de toepasselijkheid van de voorwaarden en een akkoordverklaring met de inhoud ervan.

Artikel 2: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Organisatie:** H. Pronk-CV Installatietechniek BV. Gevestigd in Emmen aan de Nijverheidsstraat 12a. Geregistreerd bij de KVK onder nummer 57203946
- **Installateur:** Opdrachtnemer die handelt namens H. Pronk CV-Installatietechniek BV.
- **Consument:** opdrachtgever in de vorm van een natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een bedrijf.
- **Werkzaamheden:** de totaal overeengekomen te verrichte werkzaamheden (incl. eventueel ontwerp) en indien van toepassing leveringen zoals beschreven in offertes en overeenkomsten.
- **Woning/locatie:** Elk roerend of onroerend goed waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd. Zoals installatie of onderhoud van een cv-toestel.
- **Service Abonnement:** Het Totaal Service Abonnement, is een aanvullende overeenkomst die de consument kan afsluiten bij de organisatie. Hierbij ontvangt de consument tegen een jaarlijks tarief jaarlijks onderhoud en 7 dagen in de week en binnen 24 uur service aan uw cv-toestel. Hierbij betaalt u geen voorrijkosten en geen arbeidskosten. U betaalt dus alleen voor het materiaal dat eventueel nodig is bij een storing of onderhoudsbeurt.

- **Toestel:** Een verwarmingstoestel. Hieronder wordt in ieder geval begrepen een cv-toestel, warmtepomp, geiser, boiler, gashaard, en zonneboiler, of warmtebronnen voor gas met een maximale capaciteit van 45KW, excl. randapparatuur zoals thermostaat, expansievat, radiatoren, e.d.
- **Onderhoud:** Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan een toestel, voor zover overeengekomen.

Totstandkoming

Artikel 3: Offerte

- a. Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De offerte is geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven.
- b. Een offerte omvat een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden, die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling voor het aanbod mogelijk te maken.
- c. Eventuele wijzigingen in de offerte of overeenkomst dienen schriftelijk te worden overeengekomen.

Artikel 4: Overeenkomst

- a. Voordat een abonnement kan worden afgesloten, dient er te worden voldaan aan de volgende vereisten.
 - I. Het toestel waarvoor het service abonnement wordt afgesloten dient in goede staat van onderhoud te verkeren en goed te functioneren
 - II. Het toestel is niet ouder dan 12 jaar.
 - III. Het toestel dient te voldoen aan de gaskeur voorschriften en de voorschriften van de fabrikant en dient te zijn aangesloten volgens de voorwaarden NEN 1078 en NEN 1010;
 - IV. Het toestel dient goed toegankelijk te zijn voor de medewerker van de organisatie.
- b. Wanneer het toestel niet in goede staat van onderhoud verkeert, zoals beschreven in lid a, zal het toestel in goede staat worden gebracht tegen de dan geldende tarieven. Na reparatie valt het toestel onder het abonnement volgens de afgesloten overeenkomst.
- c. Het service abonnement gaat in op de datum die door de organisatie en de consument is overeengekomen.
- d. Het service abonnement heeft een minimale looptijd van 2 jaar. Daarna wordt het contract

stilzwijgend voortgezet voor onbepaalde tijd met maandelijkse opzegbaarheid. Tenzij het abonnement wordt opgezegd volgens [Artikel 18: Opzeggen overeenkomst](#)

Uitvoering overeenkomst

Artikel 5: Verplichtingen organisatie

- a. De organisatie zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Waarbij de organisatie zorgdraagt dat de werkzaamheden worden uitgevoerd door de daartoe bevoegde personen.
- b. De organisatie zal de werkzaamheden uitvoeren conform de specificaties zoals vastgelegd in de overeenkomst.
- c. De organisatie zal zich houden aan de geldende wet- en regelgeving.
- d. Indien tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat deze niet uitvoerbaar zijn conform de overeenkomst, zal de organisatie de consument hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en overleg plegen over de te nemen maatregelen.
- e. Voor het uitvoeren van de overeenkomst, is het voor de organisatie nodig om gegevens van u te bewaren. De organisatie en haar medewerkers zal deze gegevens behandelen conform de AVG. Zie hiervoor het privacy beleid op onze website.

Artikel 6: Verplichtingen consument

- a. U stelt de organisatie en haar installateurs in de gelegenheid hun werkzaamheden uit te voeren. Is er een afspraak gemaakt voor het verhelpen van een storing en/of het uitvoeren van onderhoud? Dan zorgt u ervoor dat de organisatie toegang heeft tot de locatie waarin het toestel zich bevindt.
- b. Wanneer er niet wordt voldaan in het in lid a genoemde, dan heeft de organisatie het recht om kosten in rekening te brengen. Het is daarna uw eigen verantwoordelijkheid dat de service alsnog wordt uitgevoerd door de organisatie.
- c. U zorgt ervoor dat de organisatie tijdig beschikt over de benodigde gegevens, alsmede de werkzaamheden dat vereisten.
- d. U dient zorg te dragen dat de door derden uit te voeren werkzaamheden/leveringen die niet onder de organisatie vallen, geen vertraging

veroorzaakt voor te verrichten werkzaamheden die zijn overeengekomen.

- e. Indien de voortgang die in lid d is besproken wordt vertraagd door omstandigheden die u zijn aan te rekenen, en hier voor de organisatie schade uit voortvloeit, dient u deze schade te vergoeden.
- f. De consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
 - Onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
 - Onjuistheden in de door u verlangde constructies en werkwijze;
 - Gebreken aan de (on)roerende zaken waaraan de werkzaamheden worden verricht;
 - Gebreken in materialen of hulpmiddelen die door u ter beschikking worden gesteld.
- g. In het geval van een tekortkoming van de uitvoering van de overeenkomst, wijst de consument de organisatie daar zo spoedig mogelijk op. Dit omvat een duidelijke omschrijving van de tekortkoming.

Artikel 7: CO-Vrij

- a. De organisatie handelt in lijn met artikel 1.35 van het bouwbesluit van 2012. Betreffende werkzaamheden aan verbrandingstoestellen, verbrandingsluchttoevoorzieningen en rookgasafvoorzieningen. In werking getreden vanaf 1 april 2023.
- b. Wanneer uw toestel niet voldoet aan deze regelgeving, zal de monteur in overleg met de consument uw toestel gereedmaken conform de betreffende regelgeving. De aanvullende kosten komen voor rekening van de consument. Denk hierbij aan de juiste montage van afschot, beugelen, etc.
- c. Wenst de consument dat deze werkzaamheden niet uitgevoerd dienen te worden, zal het toestel buiten bedrijf worden gesteld.

Artikel 8: Materialen

- a. De organisatie zal materialen gebruiken en indien nodig inkopen die voldoen aan de geldende normen en specificaties.
- b. Eigendom van de geleverde materialen gaat over op het moment van betaling.
- c. Bij werkzaamheden die betrekking hebben op het service abonnement, worden de

materiaalkosten betaald door de consument. Montage-, reis- en arbeidskosten zijn voor de organisatie.

- d. Voor garantie van materiaal, zie **Artikel 17: Garantie door leverancier**

Artikel 9: Onderhoud

- a. Het abonnement omvat onderhoud aan het toestel volgens de onderhoudssystematiek van de fabrikant worden uitgevoerd. Tenzij dit uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- b. Het onderhoud vindt 1 keer per jaar plaats. De datum van onderhoud wordt met de klant afgestemd alvorens een medewerker langs komt.
- c. Het jaarlijks onderhoud omvat:
- I. Meting CO in opstellingsruimte.
 - II. Voorgeschreven onderhoud volgens voorschriften van fabrikanten.
 - III. Schoonmaken van de ketel(s),
 - IV. Schoonmaken van de branders;
 - V. Schoonmaken van de schoorsteen aansluiting (reinigen schoorsteen dient door derden te geschieden)
 - VI. Het controleren van de beveiliging en elektrische apparatuur toestel
 - VII. Afstellen van de waakvlam c.q. bougies.
 - VIII. Het indien nodig vervangen van versleten of defecte onderdelen van toestel. Deze onderdelen worden in rekening gebracht bij de consument. Exclusief montage kosten.
- d. Uw thermostaat, radiatoren, expansievat e.d. vallen niet onder het contract, storing of onderhoud aan deze apparatuur zal worden verrekend tegen de dan geldende tarieven.

Artikel 10: Onvoorziene omstandigheden

- a. Wanneer zich onvoorziene omstandigheden voordoen, dan meldt de installateur dat zo spoedig mogelijk aan de consument en onderbreekt de installateur voor zover de onvoorziene omstandigheid dat nodig maakt zijn werkzaamheden, behalve voor zover de onvoorziene omstandigheid onmiddellijk handelen vereist.
- b. Eventuele extra kosten die de installateur moet maken in verband met een onvoorziene omstandigheid die onmiddellijk handelen vereist en die redelijk zijn ter beperking van de schade, zullen door de consument worden

vergoed. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

- c. Indien de onvoorziene omstandigheid niet onmiddellijk handelen vereist, dan zullen partijen gezamenlijk de verdere uitvoering van het werk bepalen

Artikel 11: Oplevering

- a. De organisatie en consument komen een datum en tijd overeen waarop onderhoud of storingswerkzaamheden worden uitgevoerd.
- b. Het werk wordt als opgeleverd beschouwd als de installateur heeft medegedeeld dat het werk voltooid is en de consument het werk heeft aanvaard.
- c. Indien het in lid b genoemde niet aan de orde is, wordt van het volgende uitgegaan:
- Bij het verstrijken van een termijn van 8 dagen nadat de installateur heeft medegedeeld aan de consument dat het werk voltooid is, en de consument het werk niet heeft aanvaard of afgekeurd, wordt het werk als opgeleverd beschouwd.
 - Wanneer de consument (een deel) van het geïnstalleerde in gebruik neemt, wordt het werk als opgeleverd beschouwd.

Artikel 12: Storing

- a. Heeft u een storing aan uw toestel? Neem dan contact op met de organisatie. Indien u gebruik maakt van het service abonnement, trachten we de storing zoveel mogelijk op de dag van melding en uiterlijk binnen 24 uur na de storingsmelding te verhelpen. Dit is niet aan de orde wanneer de storing niet spoedeisend is.
- b. Indien u geen gebruik maakt van het service abonnement, trachten wij u storing zo spoedig mogelijk op te lossen. Indien dit buiten de reguliere openingstijden van de organisatie valt, dan wordt er een storingstoeslag gerekend. Dit omvat op werkdagen na 17.00 uur 150%, in het weekend en op feestdagen 200% van het arbeidsloon.
- c. Wordt een storing veroorzaakt door toevallige of moedwillige beschadiging, onoordeelkundige bediening of door werk dat is uitgevoerd door anderen dan de organisatie? Dan valt dit niet onder de voorwaarden van het service abonnement.

- d. Als een storing onterecht wordt gemeld, kan de organisatie arbeidsloon en voorrijkosten in rekening brengen.
 - e. Defecten die zijn ontstaan door blikseminslag, bevrozing, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het elektriciteitsnet vallen niet onder het servicecontract.
 - f. Defecten aan uw thermostaat, radiatoren e.d. vallen niet binnen het service abonnement. Dit zal worden verrekend tegen de dan geldende tarieven.
 - g. Waterzijdige storingen of defecten in/aan het toestel zijn opgenomen in het contract, indien dit een maximum tijdsduur betreft van 60 minuten.
- voldaan.

Betaling

Artikel 13: Wijze van betaling

- a. Betaling geschiedt volgens een (digitale) factuur. Deze ontvangt u periodiek en dient binnen 14 dagen na ontvangstdatum betaald te worden.
- b. Het is ook mogelijk te betalen doormiddel van een automatische incasso.
- c. Kosten voor werkzaamheden buiten het kader van het service abonnement, worden via een (digitale) factuur in rekening gebracht.
- d. Gebruikt u het toestel niet? Dan bent u nog steeds verplicht om de kosten voor het service abonnement te betalen. Dit geldt ook als u het toestel niet kunt gebruiken door een storing in de elektriciteits-, water- en/of gaslevering.

Artikel 14: Niet nakomen betalingsverplichting

- a. Bij overschrijding van de betalingstermijn, zal de organisatie een ingebrekestelling versturen. Wanneer de termijn van de ingebrekestelling is verstreken, conform de wettelijke bepalingen, is de consument in verzuim.
- b. Indien uit het verzuim van de consument, voor de organisatie incassokosten voortvloeien, is de organisatie gerechtigd om wettelijke rente en de incassokosten in rekening te brengen bij de consument. Dit conform de Wet Incasso Kosten.
- c. In geval van betalingsachterstand heeft de organisatie het recht om verdere werkzaamheden op te schorten totdat de consument aan zijn betalingsverplichting heeft

Artikel 15: Hoogte van abonnement kosten

- a. Het tarief dat u betaald hangt af van uw toestel.
Het bedrag is inclusief BTW.
- b. Het tarief per toestel staat op de website vermeld.
- c. De organisatie kan het tarief verhogen. Zie hierover [Artikel: 21: Wijzingen in voorwaarden en tarieven](#). Door de overheid opgelegde verhogingen gelden niet als tariefverhogingen.

Garantie

Artikel 16: Garantie door organisatie

- a. De organisatie garandeert dat eventuele gebreken in het werk, die binnen 3 maanden na de oplevering aantreden, worden kosteloos verholpen.
- b. De garantie bedoeld zoals in lid a bedoeld vervalt in de gevallen dat:
 - I. Gebreken aan het toestel die niet binnen bekwame tijd nadat ze ontdekt zijn of kunnen worden, gemeld zijn aan de organisatie.
 - II. Gebreken zijn veroorzaakt door een fout, onoordeelkundig gebruik of verzuim van de consument.
 - III. Het gebrek niet veroorzaakt is door de werkzaamheden die geleverd zijn.
 - IV. Indien gedurende het garantietermijn er zonder toestemming van de organisatie een opdracht verstrekt wordt aan een derde betreft het toestel. Dan wel wanneer er door de consument zelf voorzieningen zijn getroffen.
 - V. Gedurende de garantieperiode geen periodiek onderhoud wordt verricht aan de betreffende apparatuur.
 - VI. De consument niet aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, tenzij de consument geen verwijt kan worden gemaakt voor het niet tijdig betalen.

Artikel 17: Garantie door leverancier

- a. Op het materiaal die betrekking hebben tot de werkzaamheden, staat een standaard garantie van 2 jaar, met uitzondering op fabrieksgaranties.
- b. Indien het in lid a genoemde aan de orde is, word het materiaal teruggestuurd naar de fabrikant ter beoordeling van de garantie.

Beëindiging

Artikel 18: Opzeggen overeenkomst

- a. Opzegging van het contract is schriftelijk, elektronisch of telefonisch mogelijk.
- b. Het abonnement heeft zoals genoemd in **Artikel 4: Overeenkomst** een minimale looptijd van 2 jaar. Daarna wordt het abonnement stilzwijgend voortgezet voor onbepaalde tijd, tenzij u het uiterlijk één maand vóór het einde van de eerste periode van 2 jaar opzegt.
- c. Na de eerste periode van 2 jaar is het abonnement maandelijks opzegbaar. De verstreken maanden worden in verhouding met het jaarbedrag verrekend.
- d. Zegt u het service abonnement voor het einde van de eerste periode van twee jaar op? Dan bent u de bedragen die voortvloeien uit het abonnement tot het einde van deze periode aan de organisatie verschuldigd.
- e. Gaat u verhuizen? Dan moet u dat tijdig aan de organisatie melden. Het abonnement vervalt dan op de dag van uw verhuizing. Valt de verhuizing binnen de minimale looptijd van 2 jaar? Dan worden de resterende kosten in rekening gebracht.
- f. Van het in lid e genoemde kan worden afgeweken. Indien overeengekomen, is voortzetting van het contract mogelijk onder de nieuwe bewoners.
- g. Raakt het toestel zodanig defect, dat het niet meer veilig, doelmatig en bedrijfszeker kan functioneren en is herstel niet meer gerechtvaardigd? Dan heeft de organisatie het recht om het abonnement tussentijds te beëindigen.
- h. Bij overlijden hebben de erfgenamen het recht om het abonnement met onmiddellijke ingang op te zeggen.

Aansprakelijkheid

Artikel 19: Schade

- a. Veroorzaakt de organisatie of haar installateurs schade aan uw goederen en is de organisatie hiertoe aansprakelijk? Dan zal de organisatie dit vergoeden aan de consument.
- b. De organisatie vergoedt geen immateriële schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

- c. De organisatie is niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van de bestaande installaties of aansluitingen.
- d. De organisatie is niet aansprakelijk voor schade door bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storing in het gas- of elektriciteitsnet.
- e. De organisatie is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt als u de installateurs niet in de gelegenheid heeft gesteld het reguliere onderhoud uit te voeren.
- f. De consument is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door onoordeelkundige en/of ondeskundig gebruik van het toestel door de consument of een derde partij die fungeert namen de consument.

Artikel 20: Overmacht

Wordt de uitvoering van het werk voor een der partijen onmogelijk door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, zoals vermeld in de wet en in het verkeer geldende opvattingen, dan is deze gerechtigd de uitvoering van het werk te beëindigen.

Wijzigingen

Artikel 21: Wijziging in voorwaarden en tarieven

- a. Er kunnen zich wijzigingen voordoen in deze voorwaarden of de tarieven. Als bekendmaking zal de organisatie een elektronische of schriftelijke kennisgeving doen aan de consument.
- b. Wijzigingen gelden ook voor service abonnementen die al zijn afgesloten. Uw abonnement wordt, met inachtneming van de wijziging, stilzwijgend voortgezet.
- c. Indien u niet akkoord gaat met de wijzigingen, kunt u het abonnement opzeggen binnen 1 maand na ingangsdatum van de wijzigingen. **Artikel: 18 Opzeggen overeenkomst** is dan van toepassing.

Klachten

Artikel 22: Geschillen

Een fout zit in een klein hoekje. Dat is erg vervelend, vooral voor u als consument. Heeft u daarover een klacht? Laat het ons dan snel weten. We zullen ons uiterste best doen om het weer goed te maken. Neem hiervoor elektronisch of telefonisch contact met ons op. Mocht u er niet met ons uit komen, zal het geschil beslecht worden door een bevoegde Nederlandse rechter.

Slotbepaling

- a. Op de overeenkomsten die voortvloeien uit deze voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
- b. De organisatie heeft het recht om de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit deze voorwaarden of het service abonnement over te dragen aan een derde of rechtsopvolger.