



### Artikel 1 Definities

In deze voorwaarden wordt het volgende verstaan onder:

- **Uw Warmtedienst:** een handelsnaam van Uw Diensten Holding B.V.
- **Leverancier/Opdrachtnemer:** Uw Warmtedienst, de rechtspersoon die de opdracht aanneemt en de werkzaamheden voor haar rekening en risico uit laat voeren door gekwalificeerde installateurs.
- **Consument/Opdrachtgever:** de eigenaar van de woning/opstal die opdracht geeft tot het uitvoeren van cv-onderhoud, cv-storingsonderhoud en/of een warmtescan, en die voor wat betreft deze opdracht niet handelt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- **Installateur/Uitvoerder:** De uitvoerende partij die door de Leverancier wordt aangewezen als uitvoerder van de werkzaamheden.
- **Offerte:** een schriftelijke (waaronder begrepen elektronische) offerte van Leverancier om tegen een bepaalde prijs het cv-onderhoud en/of de warmtescan, welke aan een vastgesteld kwaliteitsniveau dienen te voldoen, geheel of gedeeltelijk uit te voeren.
- **Opdrachtbevestiging:** de overeenkomst inzake de uitvoering van het cv-onderhoud en/of de warmtescan, die tot stand komt op het moment dat Consument de offerte van Leverancier schriftelijk (waaronder begrepen elektronisch) aanvaardt.

### Artikel 2 Werkingssfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle prijsaanbiedingen en overeenkomsten tussen Leverancier en Consument. Afwijking van deze algemene voorwaarden in het nadeel van Consument is niet toegestaan.

### Artikel 3 Offerte

1. De offerte voor het uitvoeren van het werk wordt schriftelijk (waaronder begrepen elektronisch) gedaan.
2. De offerte wordt voorzien van een dagtekening en is vanaf die datum 30 dagen geldig.
3. De offerte bevat zodanige informatie, dat voor Consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van de offerte zijn verbonden, zoals:
  - o de identiteit en kantooradresgegevens van Leverancier;
  - o de totaalprijs inclusief BTW waarvoor het werk zal worden verricht, met uitzondering van eventuele benodigde onderdelen;
  - o de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - o het van toepassing zijn van een bedenktijd;
  - o de wijze van (op)levering en betaling;
  - o De looptijd van het mogelijk gebruik van onze storingsdienst.

4. De offerte gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.
5. De door Leverancier in de offerte genoemde prijs is inclusief BTW en heeft betrekking op alle kosten behorende bij het cv-onderhoud en/of de warmtescan zoals door Consument is opgegeven en door Installateur ingevuld. Kosten van meerwerk zoals onderdelen en uurloon bij het vervangen van onderdelen maken geen deel uit van de offerte en dienen tijdens uitvoer schriftelijk te worden vastgelegd en ondertekend.

Leverancier kan de prijs na aanvaarding door Consument niet meer wijzigen, behalve indien bij een controle van de cv-installatie door Leverancier toegewezen Installateur, blijkt dat de opgegeven informatie niet correct en overeenkomstig de aanmelding is, in geval van meer- en/of minderwerk en bij wettelijke wijzigingen van de omzetbelasting. Het prijsverschil zal dan als meer- en/of minderwerk op de eindfactuur in rekening worden gebracht.

### Artikel 4 Totstandkoming van de overeenkomst, bedenktijd en ontbinding

1. De overeenkomst komt tot stand door het (elektronische) bericht van aanvaarding van het aanbod door Consument aan Leverancier.
2. Consument ontvangt na aanvaarding van het aanbod een opdrachtbevestiging.
3. Na aanvaarding van het aanbod maakt de door Leverancier aangewezen Installateur met Consument een afspraak over de datum waarop het werk wordt uitgevoerd, onder voorbehoud van onvoorziene omstandigheden.
4. Leverancier heeft het recht om de opdracht terug te geven c.q. aan te passen mocht blijken dat de woning niet (geheel) voldoet aan de door Consument opgegeven informatie.
5. Consument heeft het recht om de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen (bedenktijd), te rekenen vanaf de dag waarop de overeenkomst tot stand is gekomen, eenzijdig en zonder opgave van redenen te annuleren c.q. ontbinden. Consument dient hiervoor een schriftelijke verklaring te richten tot Leverancier.
6. Indien de overeenkomst wordt ontbonden na de wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen en voor de start van de werkzaamheden brengt de Leverancier annuleringskosten in rekening van €65,- bij de Consument.
7. Indien Consument wenst dat de opdracht binnen 14 kalenderdagen vanaf het sluiten van de overeenkomst wordt uitgevoerd, neemt de Consument afstand van het recht van annulering binnen de wettelijke bedenktijd. Hierdoor kan de opdracht uitgevoerd worden binnen 14 kalenderdagen.
8. Indien de afspraak voor de werkzaamheden binnen 48 uur voor aanvang wordt geannuleerd dan brengt de Leverancier €65,- in rekening bij Consument.



## Artikel 5 Verplichtingen Leverancier

1. De overeenkomst geeft recht op één onderhoudsbeurt met eventueel een warmtescan.
2. De onderhoudsbeurt zal bestaan uit:
  - o het inspecteren en onderhouden van het toestel volgens de richtlijnen van de fabrikant;
  - o het inspecteren van de opstellingsruimte, de randapparatuur en de rookgasafvoer;
  - o het afstellen van de gasdruk, en bijvullen en ontluichten van het toestel als dit nodig blijkt;
3. Een storing kan 24 uur per dag, 7 dagen per week worden gemeld via het storingsnummer dat vermeld staat op de opdrachtbevestiging en de website van Leverancier.
4. Storingen worden zo spoedig mogelijk verholpen. Voor een spoedeisende melding is een monteur van Installateur binnen 24 uur ter plaatse. Voor een niet spoedeisende melding wordt tussen Installateur en Consument onderling een afspraak gemaakt. Bij een spoedeisende melding zal er een hoger uurtarief worden gerekend.
5. Indien aangevraagd zal er een warmtescan worden uitgevoerd tijdens de afspraak van de onderhoudsbeurt. De warmtescan bestaat uit een advies over meer comfort en/of energiebesparing. Consument zal volgend op het advies een vrijblijvende offerte ontvangen van Uw Warmtedienst en opgesteld door Installateur.
6. Leverancier zal het werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uitvoeren. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden van het installatiebedrijf, tenzij anders overeengekomen. De normale werktijden zijn tussen 07.30 uur 's-morgens tot 17.00 uur 's-middags.
7. Leverancier neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde voorschriften in acht, zoals deze van kracht zullen zijn ten tijde van uitvoering van het werk.
8. Leverancier draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door daartoe ter zake deskundige personen.
9. Leverancier is verplicht om Consument te wijzen op:
  - o kenbare gebreken aan de (on)roerende zaken waaraan het werk wordt verricht;
  - o onjuistheden in de door Consument verlangde constructies en werkwijze;
  - o gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door Consument ter beschikking zijn gesteld;
  - o onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden, waaronder het werken op een ondeugdelijke ondergrond.

## Artikel 6 Verplichtingen Consument

1. Consument staat in voor de juistheid, volledigheid, tijdigheid en betrouwbaarheid van alle door hem verstrekte gegevens, ook als deze afkomstig zijn van derden, en staat ervoor in dat Leverancier op basis

daarvan de overeenkomst op correcte wijze kan uitvoeren. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Leverancier is uitgegaan van door Consument verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

2. Consument stelt Leverancier in de gelegenheid het werk te verrichten en zorgt ervoor dat Leverancier tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen e.d.), en de ten behoeve van het werk te verschaffen gegevens.
3. Consument stelt aan Leverancier de aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie ter beschikking. Kosten van elektriciteit, gas en water zijn voor rekening van Consument. Ook eventuele parkeerkosten komen voor rekening van Consument; deze worden separaat in rekening gebracht.
4. Consument verklaart de woning tegen de gebruikelijke risico's te hebben verzekerd.
5. Consument dient ervoor te zorgen dat door een derde uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen die niet tot het werk van Leverancier behoren, zodanig en zo tijdig worden verricht, dat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging ondervindt. Indien niettemin vertraging ontstaat dient Consument Leverancier daarvan tijdig op de hoogte te stellen.
6. Indien de aanvang of voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden, als bedoeld in lid 5, dan dienen de daaruit voor Leverancier voortvloeiende schade en kosten door Consument te worden vergoed, indien deze schade hem kan worden toegerekend.
7. Consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
  - o onjuiste en/of onvolledige gegevens die door Consument zijn verstrekt;
  - o onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
  - o onjuistheden in de door Consument verlangde constructies en werkwijzen;
  - o gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
  - o gebreken in materialen of hulpmiddelen die door Consument ter beschikking zijn gesteld tenzij de schade het gevolg is van de omstandigheid dat Leverancier heeft nagelaten om Consument te waarschuwen voor onjuistheden in de opdracht die hij kende of behoorde te kennen of heeft nagelaten Consument op grond van artikel 5 lid 9 te informeren.
8. Indien Opdrachtgever een storing heeft gemeld die er niet blijkt te zijn, kan de opdrachtnemer de aan het onnodige bezoek verbonden kosten, zoals voorrijkosten en arbeidsloon, in rekening brengen.

## Artikel 7 Uitgesloten werkzaamheden

1. Niet inbegrepen bij een overeenkomst voor cv-onderhoud c.q. inspectie en apart in rekening te brengen werkzaamheden, bevatten het verhelpen



van reeds aanwezige storingen, alsmede het verhelpen van storingen die het gevolg zijn van:

- 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 bevrozing;
  - aan Opdrachtgever toerekenbare nalatigheid c.q. niet tijdig of correct verzorgen van benodigde reparatie met schade aan het apparaat als gevolg;
  - oorzaken van buitenaf (zoals vogelnest in de afvoer, regen en blikseminslag);
  - het doven van de waakvlam;
  - een defecte of verkeerde instelling van een (kamer)thermostaat of andere regelapparatuur;
  - gebruik van ongeschikte waterbesparende apparatuur;
  - door anderen dan Opdrachtnemer aan het apparaat verrichte werkzaamheden, waaronder wijzigingen en uitbreidingen.
2. Indien Opdrachtgever een storing heeft gemeld die er niet blijkt te zijn, kan de opdrachtnemer de aan het onnodige bezoek verbonden kosten, zoals voorrijkosten en arbeidsloon, in rekening brengen.

## Artikel 8 Meer- en minderwerk

1. Onder meerwerk wordt verstaan:
  - Onderdelen die tijdens de onderhoudsbeurt of storingsmelding worden vervangen.
  - Vergoeding van gewerkte uren voor het vervangen van onderdelen die niet behoren tot de onderhoudsbeurt opgegeven door de fabrikant of de werkzaamheden van een storingsmelding.
  - Ontkalken van boilers, warmtewisselaars, leidingen en condensafvoeren.
  - Vervanging van rookgasafvoeren.
  - Werkzaamheden met een oorzaak als genoemd in Artikel 7 lid 2.
2. Meerwerk wordt voorafgaand aan de uitvoering hiervan schriftelijk (waaronder elektronisch) overeengekomen onder vermelding van de financiële consequenties. Leverancier kan alleen aanspraak maken op betaling van meerwerk indien zij Opdrachtgever tijdig schriftelijk (waaronder elektronisch) op de financiële consequenties heeft gewezen, tenzij Opdrachtgever de financiële consequenties redelijkerwijs had moeten begrijpen.
3. Het meerwerk en/of het saldo van het meer-/minderwerk (indien van toepassing) wordt in rekening gebracht via de eindafrekening.
4. Na het voldoen van de eindfactuur is Consument eigenaar van de onderdelen die vervangen worden tijdens de werkzaamheden.

## Artikel 9 Betaling

1. Na afronding van de werkzaamheden en akkoord op oplevering, ontvangt Consument het verzoek om eindfactuur te voldoen middels de iDEAL link in de betreffende e-mail. De betaaltermijn is vijf dagen.
2. Indien Consument niet tijdig betaalt, wordt hij wettelijk geacht zonder nadere ingebrekestelling in verzuim te zijn. Niettemin zendt Leverancier na het verstrijken van de betalingstermijn als bedoeld in artikel 11 lid 1 één betalingsherinnering, waarin Consument op het verzuim wordt gewezen en in de gelegenheid wordt gesteld om de betaling alsnog binnen 5 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering te voldoen.
3. Indien de betaling niet tijdig is verricht, kan Leverancier rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betaaltermijn als bedoeld in artikel 11 lid 1 tot de dag van ontvangst van het verschuldigde bedrag. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 BW.
4. Leverancier is na verloop van de in lid 1 genoemde termijn bevoegd zonder nadere ingebrekestelling over te gaan tot invordering van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien Leverancier hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtelijke kosten naar redelijkheid voor rekening van Consument.
5. Indien Consument niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan kan hij aan de garantie geen rechten ontnemen.
6. Indien Consument niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan kan hij geen storingsmelding doen.
7. Het bestaan van reclamaties schort de betalingsverplichtingen van Consument niet op.

## Artikel 10 Garantie

1. Leverancier garandeert een goede uitvoering van de werkzaamheden conform de voor het toestel geldende, dan wel algemeen geldende voorschriften en richtlijnen (van de fabrikant).
2. Garantieaanspraken die niet binnen 14 dagen na voltooiing van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer zijn gemeld, hoeven door Opdrachtnemer niet in behandeling te worden genomen.
3. De garantie geldt niet wanneer een storing of gebrek optreedt als gevolg van een in artikel 7 lid 2 genoemde oorzaak.

## Artikel 11 Overmacht

1. Wordt de uitvoering van het werk onmogelijk door een oorzaak die Opdrachtnemer niet kan worden toegerekend en evenmin in zijn risicosfeer ligt, dan is deze gerechtigd de uitvoering van het werk te beëindigen en de gemaakte kosten in rekening te brengen bij Consument.
2. Wordt de uitvoering van een werk onmogelijk door een oorzaak die Consument niet kan worden toegerekend, en evenmin in zijn risicosfeer ligt, dan is deze gerechtigd het werk te doen beëindigen



tegen vergoeding van de tot dat moment door Leverancier gemaakte kosten.

3. Onder overmacht worden eveneens verstaan weersinvloeden, molest, oorlog en andere overmachtssituaties.

### Artikel 12 Privacy

1. De door Consument verstrekte persoonsgegevens worden door VEH verwerkt ten behoeve van Eigen Huis Warmteservice en opgenomen in het klantenbestand van Leverancier ter uitvoering van de overeenkomst met Consument. Leverancier zal de persoonsgegevens van Consument uitsluitend ter beschikking stellen aan derden, indien dit nodig is ter uitvoering van de overeenkomst, indien Consument daar schriftelijk mee heeft ingestemd of indien wettelijke bepalingen dit vereisen.
2. Leverancier is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens en voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Leverancier zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

### Artikel 13 Aansprakelijkheid

1. Gevallen van schade die niet binnen 14 dagen nadat de schade is ontstaan bij Leverancier zijn gemeld, hoeven niet door de Leverancier in behandeling te worden genomen.
2. Leverancier is aansprakelijk voor schade, tenzij deze hem niet kan worden toegerekend. Leverancier verklaart verzekerd te zijn, indien schade optreedt als gevolg van de door Leverancier uitgevoerde werkzaamheden. De aansprakelijkheid van Leverancier voor schade is beperkt tot het bedrag waarvoor in voorkomend geval door de verzekeraar van Leverancier dekking wordt geboden.
3. Leverancier vrijwaart Consument tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van het werk is toegebracht en te wijten aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van Leverancier zelf dan wel zijn ondergeschikten of andere door Leverancier bij de uitvoering van het werk ingeschakelde hulppersonen.

### Artikel 14 Toepasselijk recht, klachten en geschillen

1. Op overeenkomsten tussen Leverancier en Consument, waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. Consument dient een eventuele klacht met betrekking tot het uitgevoerde werk binnen bekwame tijd te melden. Klachten kunnen zowel telefonisch als schriftelijk (waaronder elektronisch) bij Leverancier worden ingediend. De klacht moet volledig en duidelijk worden omschreven.
3. Als Consument Leverancier van een tekortkoming op de hoogte stelt, is deze verplicht om zo spoedig mogelijk schriftelijk of elektronisch aan Consument mee te delen of zij bereid is de tekortkoming te verhelpen. Tevens geeft Leverancier aan op welke wijze en wanneer zij tot herstel zal overgaan. Als zij daartoe niet bereid is, vermeldt zij de redenen daarvan.
4. Leverancier zal tekortkomingen zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen een redelijke termijn herstellen, met uitzondering van die waarvan zij aannemelijk maakt dat de oorzaak daarvan niet voor haar rekening en risico komt. Voor eventueel uit de tekortkoming voortvloeiende schade is Leverancier uitsluitend aansprakelijk indien deze het gevolg is van werkzaamheden die onder haar verantwoordelijkheid zijn uitgevoerd.
5. Alle geschillen (daaronder begrepen de geschillen die slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd) die tussen Consument en Leverancier mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard of van de overeenkomsten welke daaruit het voortvloeisel mochten zijn, worden beslecht door de volgens de wet bevoegde rechter dan wel de Geschillencommissie Algemeen van de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken.
6. Partijen zullen ernaar streven om hun geschil, eventueel met bemiddeling van VEH, in goed overleg tot een oplossing te brengen.

### Artikel 15 Slotbepalingen

1. Deze voorwaarden zijn vastgesteld op 17 december 2020. Uw Warmtedienst behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen. Voor Consument gelden de Algemene Voorwaarden zoals die zijn geaccepteerd bij het aangaan van de overeenkomst.
2. Uw Warmtedienst behoudt zich het recht voor om haar diensten op ieder door haar gewenst moment te stoppen, bijvoorbeeld in het geval van onvoldoende afname. Leverancier zal Opdrachtgever in dit geval zowel per e-mail als via de website op de hoogte brengen.