

Voorwaarden dienst(en) uitgevoerd door Warmte Groep B.V. blad1.

Deze algemene voorwaarden zijn bedoeld om duidelijk te maken wat U van Warmte Groep B.V. mag verwachten en wat Warmte Groep B.V. van U mag verwachten als U een Dienst afneemt bij Warmte Groep B.V.

**Artikel 1 – Werkingssfeer**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen U en Warmte Groep B.V. overeengekomen dienst.

**Artikel 2 – Definities**

1. In deze algemene voorwaarden wordt, aangeduid met een hoofdletter, verstaan onder:

**U:** de natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenvennootschap die een overeenkomst tot koop (Koop) en/of het verrichten van installatiewerkzaamheden (Werk) is aangegaan of aan wie een aanbod is gedaan.

**Warmte Groep B.V.:** Warmte Groep B.V., zijnde een onderneming die bedrijfsmatig Toestellen verkoopt en installeert, Onderhoud en/of repareert, en de namens Warmte Groep B.V. optredende samenwerkende installatiebedrijven.

**Afspraak:** een met U overeengekomen datum, dag en/of tijdsblok.

**Abonnement:** een overeenkomst die recht geeft op periodiek Onderhoud en indien van toepassing storingshulp aan het Toestel tijdens de abonnementsperiode.

**Abonnementsperiode:** de tijd (12 maanden) tussen de Onderhoud en daaropvolgend Onderhoud.

**Installatie:** de aan de cv-ketel, warmtepomp, airconditioning of ventilatie Toestel gekoppelde leidingen, warmtewisselaars, appendages en regelingen.

**Dienst(en):** de transactie tussen U en Warmte Groep B.V. over Abonnement, Onderhoud, Service, Montage of Reparatie.

**Montage:** het geheel van handelingen voortkomend uit een opdracht.

**Opdracht:** het geheel van handelingen voortkomend uit een aanbieding (offerte), mondeling dan wel schriftelijk.

**Onderhoud:** alle periodieke werkzaamheden aan het Toestel die nodig zijn voor bedrijfszeker en veilig gebruik van het Toestel.

**Reparatie:** het geheel van handelingen voortkomend uit onderzoek naar en/of verhelpen van de oorzaak van een onverwacht opgekomen gebrek (Storing).

**Service:** het geheel van handelingen gericht op onderzoek naar en/of verhelpen van de oorzaak van een onverwacht opgekomen gebrek (Storing).

**Toestel:** de cv-ketel, warmtepomp/airconditioning of ventilatie Toestel zoals door de betreffende fabrikant geleverd en door de installateur afgestemd en ingeregeld op de installatie.

**Warmtestoring (Storing):** een gebrek aan (een onderdeel van) het Toestel of een component vallende binnen het Toestel, als gevolg waarvan een goed functioneren ervan onmogelijk is geworden.

**Warmwaterstoring (Storing):** een gebrek aan (een onderdeel van) het Toestel of een component vallende binnen het Toestel, als gevolg waarvan een goed functioneren ervan onmogelijk is geworden.

### **Artikel 3 - Diensten**

#### 1. Omschrijving Comfort X abonnement (cv-ketel)

Het uitvoeren van de noodzakelijke controle/Onderhoudsbeurt van het Toestel (cv-ketel) volgens fabrieksadvies.

Het zo nodig tijdens de controle/Onderhoudsbeurt bijvullen van de Installatie.

De arbeid die nodig is tijdens Onderhoud, Reparatie, Service voor verhelpen van een Storing en het vervangen van (preventief) voorgeschreven materialen (behoudens vervangen van warmtewisselaar, hydrobloc, aansluitbloc, inwendig expansievat) binnen de Toestel mantel, niet opgenomen zijn de kosten van de (preventief) te vervangen materialen.

De kosten van voorrijden en arbeidsloon voor het tijdens het stookseizoen binnen 24 uur, voor zover als mogelijk dezelfde dag opvolgen van een door U gemelde Warmtestoring.

De kosten van voorrijden en arbeidsloon voor het binnen 24 uur opvolgen van een door U gemelde Warmtestoring of Warmwaterstoring.

Het vastleggen in onze database van de toestel(foto) en meetgegevens, in overeenstemming met de regelgeving.

Het jaarlijks per e-mail een afspraakvoorstel m.b.t. het Onderhoud te doen.

#### 2. Omschrijving Comfort XXL abonnement (cv-ketel + ventilatie-box)

Het uitvoeren van de noodzakelijke controle/Onderhoudsbeurt van het Toestel (cv-ketel) volgens fabrieksadvies.

Het uitvoeren van de noodzakelijke controle/Onderhoudsbeurt van het Toestel (ventilatie-box) volgens fabrieksadvies.

Het zo nodig tijdens de controle/Onderhoudsbeurt bijvullen van de Installatie.

De arbeid die nodig is tijdens Onderhoud, Reparatie, Service voor verhelpen van een Storing en het vervangen van (preventief) voorgeschreven materialen (behoudens vervangen van warmtewisselaar, hydrobloc, aansluitbloc, boiler, inwendig expansievat) binnen de Toestel mantel, niet opgenomen zijn de kosten van de (preventief) te vervangen materialen.

De kosten van voorrijden en arbeidsloon voor het tijdens het stookseizoen binnen 24 uur, voor zover als mogelijk dezelfde dag opvolgen van een door U gemelde Warmtestoring.

De kosten van voorrijden en arbeidsloon voor het binnen 24 uur opvolgen van een door U gemelde Warmtestoring of Warmwaterstoring.

Het vastleggen in onze database van de toestel(foto) en meetgegevens, in overeenstemming met de regelgeving.

Het jaarlijks per e-mail een afspraakvoorstel m.b.t. het Onderhoud te doen.

#### 3. Omschrijving Comfort X All-in abonnement (cv-ketel)

Het uitvoeren van de noodzakelijke controle/Onderhoudsbeurt van het Toestel (cv-ketel) volgens fabrieksadvies.

Het zo nodig tijdens de controle/Onderhoudsbeurt bijvullen van de Installatie.

De arbeid en materiaalkosten die nodig is tijdens Onderhoud, Reparatie, Service voor verhelpen van een Storing en het vervangen van (preventief) voorgeschreven materialen (behoudens vervangen van warmtewisselaar, hydrobloc, aansluitbloc, boiler, inwendig expansievat) binnen de Toestel mantel.

De kosten van voorrijden en arbeidsloon voor het tijdens het stookseizoen binnen 24 uur, voor zover als mogelijk dezelfde dag opvolgen van een door U gemelde Warmtestoring.

De kosten van voorrijden en arbeidsloon voor het binnen 24 uur opvolgen van een door U gemelde Warmtestoring of Warmwaterstoring.

De materiaalkosten tot een bedrag van € 450,- binnen de Abonnementperiode. Met uitzondering van, onder voorbehoud van vervangen van het totale Toestel, warmtewisselaar, Hydro-blok, aansluit-blok en boiler.

Het vastleggen in onze database van de toestel(foto) en meetgegevens, in overeenstemming met de regelgeving.

Het jaarlijks per e-mail een afspraakvoorstel m.b.t. het Onderhoud te doen.

#### 4. Omschrijving Onderhoudsbeurt jaarlijks (cv-ketel)

Het uitvoeren van de noodzakelijke controle/Onderhoudsbeurt van het Toestel (cv-ketel) volgens fabrieksadvies.

Het zo nodig tijdens de controle/Onderhoudsbeurt bijvullen van de Installatie.

De arbeid die nodig is tijdens de controle/Onderhoudsbeurt voor het vervangen van preventief voorgeschreven binnen de Toestel mantel, niet opgenomen zijn de kosten van de (preventief) te vervangen materialen.

Binnen 48 uur opvolgen van een door U gemelde Warmtestoring of Warmwaterstoring, niet opgenomen zijn de kosten voorrijden en arbeidsloon.

Het vastleggen in onze database van de toestel(foto) en meetgegevens, in overeenstemming met de regelgeving.

Het jaarlijks per e-mail een afspraakvoorstel m.b.t. het Onderhoud te doen.

5. Omschrijving Onderhoudsbeurt los (cv-ketel)

Het uitvoeren van de noodzakelijke controle/Onderhoudsbeurt van het Toestel (cv-ketel) volgens fabrieksadvies. Het zo nodig tijdens de controle/Onderhoudsbeurt bijvullen van de Installatie.

De arbeid die nodig is tijdens de controle/Onderhoudsbeurt voor het vervangen van preventief voorgeschreven materialen binnen de Toestel mantel, niet opgenomen zijn de kosten van de (preventief) te vervangen materialen. Binnen 48 uur opvolgen van een door U gemelde Warmtestoring of Warmwaterstoring, niet opgenomen zijn de kosten voorrijden en arbeidsloon.

Het vastleggen in onze database van de toestel(foto) en meetgegevens, in overeenstemming met de regelgeving.

6. Omschrijving Onderhoudsbeurt (warmtepomp lucht-lucht, lucht-water, hybride met cv-ketel)

Het uitvoeren van de noodzakelijke controle/Onderhoudsbeurt van het Toestel (warmtepomp) volgens fabrieksadvies. Het zo nodig tijdens de controle/Onderhoudsbeurt bijvullen van de Installatie.

Buitenunit warmtewisselaar en ventilator reinigen, deze moeten eenvoudig en zonder klimmateriaal bereikbaar zijn. Zijn deze op hoogte en/of slecht bereikbaar en is er bijvoorbeeld valbescherming of gebruik maken van klimmateriaal nodig moet dit vooraf kenbaar en gespecificeerd zijn in de aanbieding.

De arbeid die nodig is tijdens de controle/Onderhoudsbeurt voor het vervangen van preventief voorgeschreven materialen binnen de Toestel mantel, niet opgenomen zijn de kosten van de (preventief) te vervangen materialen. Binnen 48 uur opvolgen van een door U gemelde Warmtestoring of Warmwaterstoring, niet opgenomen zijn de kosten voorrijden en arbeidsloon.

Het vastleggen in onze database van de toestel(foto) en meetgegevens, in overeenstemming met de regelgeving.

7. Omschrijving Onderhoudsbeurt (airconditioning single)

Het uitvoeren van de noodzakelijke controle/Onderhoudsbeurt van het Toestel (airconditioning) volgens fabrieksadvies.

Het zo nodig tijdens de controle/Onderhoudsbeurt bijvullen van de Installatie.

Buitenunit warmtewisselaar en ventilator reinigen, deze moeten eenvoudig en zonder klimmateriaal bereikbaar zijn. Zijn deze op hoogte en/of slecht bereikbaar en is er bijvoorbeeld valbescherming of gebruik maken van klimmateriaal nodig moet dit vooraf kenbaar en gespecificeerd zijn in de aanbieding.

De arbeid die nodig is tijdens de controle/Onderhoudsbeurt voor het vervangen van preventief voorgeschreven materialen binnen de Toestel mantel, niet opgenomen zijn de kosten van de (preventief) te vervangen materialen. Binnen 48 uur opvolgen van een door U gemelde Warmtestoring of Warmwaterstoring, niet opgenomen zijn de kosten voorrijden en arbeidsloon.

Het vastleggen in onze database van de toestel(foto) en meetgegevens, in overeenstemming met de regelgeving.

#### **Artikel 4 - Voorrijkosten en Arbeidsloon**

Worden berekend als:

Er geen Comfort X, Comfort XXL of Comfort X All-in abonnement van toepassing is.

Bij Service, Reparatie en Montage buiten de Toestel mantel.

Bij Storing die het gevolg is/zijn van verkeerd gebruik, nalatigheid, werkzaamheden door derden, werkzaamheden door Uw eigen handelen, verstopping, vervuiling afkomstig uit de Installatie, kalkafzetting en weersomstandigheden zoals bijvoorbeeld bevrozing en/of onweer.

Bij Storing voortvloeiend uit een stagnatie in de gas, elektra of watervoorziening.

Bij Storing voortvloeiend uit een niet juist ontworpen Installatie.

Bij Storing voortvloeiend uit niet een juist aangebrachte Installatie.

Bij buiten het Onderhoud bijvullen of ontluchten van de installatie.

Bij controle op drukverlies van de Installatie, met uitzondering van drukverlies veroorzaakt door een Storing in het Toestel.

Als bij een bezoek blijkt dat het Toestel of delen daarvan niet goed of veilig bereikbaar zijn door externe omstandigheden (bijvoorbeeld Toestel hangt in een trappgat of niet op werkhoogte).

Als bij een bezoek blijkt dat het Toestel niet afsluitbaar is van gas, water of elektriciteit.

Als er onterecht een beroep op ons is gedaan (bijvoorbeeld er is geen Storing)

Als er een defect of preventief te vervangen onderdeel geconstateerd wordt en dit mag van U niet vervangen worden.

Als er na een gemaakte en bevestigde afspraak voor een Onderhoudsbeurt of storing niemand thuis blijkt te zijn of geen toegang tot het Toestel verleend wordt.

Als er na een gemaakte en bevestigde afspraak voor een Onderhoudsbeurt of storing niet binnen 50 meter van het werkadres geparkeerd kan worden.

Als er na een gemaakte en bevestigde Afspraak geannuleerd wordt en dit niet op werkdagen 48 uur van tevoren gebeurt.

Als er na een gemaakte en bevestigde Afspraak blijkt dat het toestel een vermogen groter dan 75kw heeft.

Als bij Onderhoud of Storing wij geen verantwoording voor de veiligheid en/of werking kunnen nemen en het Toestel af moeten keuren.

Als bij Onderhoud of Storing blijkt dat het Toestel een zogenaamd open Toestel is (waarbij de verbrandingslucht uit de woning komt) waarvoor wij geen verantwoording voor de veiligheid nemen.

#### **Artikel 5 - Arbeidsloon**

Wordt berekend in blokken van ½ uur naar boven afgerond.

Wordt berekend vanaf dat de monteur parkeert.

Wordt berekend als er geen Comfort X, Comfort XXL of Comfort X All-in abonnement van toepassing is.

Buiten de reguliere arbeidstijden wordt een avond weekend toeslag berekend als er geen

Comfort X, Comfort XXL of Comfort X All-in abonnement van toepassing is.

#### **Artikel 6 - Materiaal**

Materiaal kosten worden ten alle tijden berekend, mits anders overeengekomen.

Oude materialen worden meegenomen en gescheiden afgevoerd, mits anders overeengekomen.

#### **Artikel 7 - Garantie**

Op niet door ons geleverde onderdelen verlenen wij en verzorgen wij niet de garantie afwikkeling, mits anders overeengekomen.

Op door ons gemonteerde en geleverde vervangingsonderdelen tijdens een Storing of Reparatie is de garantie 1 jaar.

Op door ons gemonteerde en geleverde Toestellen en appendages is de garantie 1 jaar, verder is de fabrieksgarantie van toepassing.

### **Artikel 8 – Ingang/ einde abonnement**

Het Abonnement is alleen van toepassing op Toestellen die bij de 1<sup>e</sup> Onderhoudsbeurt niet ouder zijn dan 15 jaar, blijkt het Toestel bij het 1<sup>e</sup> bezoek ouder te zijn dan wordt een Onderhoudsbeurt uitgevoerd.

Een Comfort X(XL) abonnement gaat in direct na de eerste Onderhoudsbeurt, is het Toestel in orde dan betaald u alleen de Abonnement kosten. Bij de 1<sup>e</sup> Onderhoudsbeurt geconstateerde problemen vallen nog niet onder het Abonnement.

Een Comfort X All-in abonnement gaat in na de Onderhoudsbeurt voorafgaand aan Comfort X All-in, de betaling daarvan geschied bij de monteur, daarna betaalt u maandelijks de abonnementskosten. Bij de 1<sup>e</sup> Onderhoudsbeurt geconstateerde problemen vallen nog niet onder het Abonnement.

Een Abonnement is 1 maand voor het einde van de overeengekomen Abonnementsperiode opzegbaar per e-mail.

Wij behouden ons het recht voor om het Abonnement te beëindigen of in te laten gaan bij een Toestel leeftijd van 15 jaar of ouder en alleen een Onderhoudsbeurt uit te voeren, dit ter beoordeling van de bezoekende monteur.

Wij behouden ons het recht voor om het Abonnement te beëindigen of in te laten gaan bij een Toestel waar de veiligheid niet in het geding, is maar gebreken vertoond die nog opgelost dienen te worden, dit ter beoordeling van de bezoekende monteur.

Wij behouden ons het recht voor om het Abonnement te beëindigen of in te laten gaan bij een Toestel waar de veiligheid in het geding is en gebreken vertoond die niet opgelost kunnen worden, dit ter beoordeling van de bezoekende monteur.

Abonnementen zijn Toestel, adres en naam gebonden en niet overdraagbaar.

Bij tussentijds beëindigen van een Abonnement vindt geen restitutie van betaalde gelden plaats.

### **Artikel 9 - Diversen**

Bij Storing of Reparatie daar waar geen Comfort X, Comfort XXL of Comfort X All-in abonnement van toepassing is worden voorrijkosten en minimaal ½ uur arbeidsloon en eventueel avond/weekend tarief berekend.

Betalingen moeten altijd contant of contactloos via QR-code te geschieden, mits anders overeengekomen.

Wij behouden ons het recht voor de kosten te indexeren zonder voorafgaand bericht door middel van een prijsaanpassing voor werkzaamheden uitgevoerd na 1 Juli van enig jaar aan U door te berekenen.

Wij behouden ons het recht voor de kosten van door de overheid opgelegde belastingen aan U door te berekenen.

Als u een Abonnement besteld heeft en het Toestel blijkt 15 jaar of ouder te zijn of een grote mate van achterstallig Onderhoud te hebben, dan voeren wij een enkel Onderhoud uit.

Wij berekenen een toeslag op het abonnement/onderhoud bij toestellen met een vermogen tussen de 40kw en 75kw (boven 75kw onderhouden wij niet).

Wij berekenen een toeslag op 1<sup>e</sup> keer onderhoud bij Agpo/ Ferroli toestellen.

Wij berekenen een toeslag op bij werkzaamheden op een vakantie/ bungalowpark.

Wij berekenen een toeslag op als er sprake is van betaald parkeren.

### **Artikel 10 - Aansprakelijkheid**

Warmte Groep B.V. is verzekerd voor gevolgschade veroorzaakt door onvolkomenheden in de uitgevoerde werkzaamheden.

Warmte Groep B.V. is slechts gehouden aan het verhelpen van een Storing en aanvaard geen aansprakelijkheid voor schade welke direct of indirect is ontstaan ten gevolge van de Storing.

Warmte Groep B.V. hanteert een algemene uitsluiting van schade ingeval van schade en/of aansprakelijkheid van schade veroorzaakt, voortgevloeid uit of verband houdend met asbest of asbesthoudende zaken.

Warmte Groep B.V. is niet aansprakelijk voor schade als tijdens Onderhoud of Reparatie een onderdeel niet meer werkt en/of vervangen moet worden door veroudering, oxidatie, verdroging en/of achterstallig Onderhoud.

Warmte Groep B.V. is niet aansprakelijk voor schade in de elektronica veroorzaakt door onweer en/of piekspanning.

Warmte Groep B.V. is niet aansprakelijk voor schade als tijdens Onderhoud of Reparatie het Toestel losgekoppeld wordt van het elektriciteitsnet.

Warmte Groep B.V. is niet aansprakelijk voor schade als er door de opdrachtgever geen veilige werkomgeving is geboden.

Warmte Groep B.V. is niet verantwoordelijk voor ontwerpfouten van de Installatie en slechts gehouden aan de overeengekomen Dienst.

**Artikel 11 - Klachtenprocedure**

Natuurlijk willen wij dat U tevreden bent over de service van Warmte Groep B.V. Wij zullen er alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Als U vindt dat U niet naar behoren bent geholpen door een van de medewerkers van Warmte Groep B.V. of samenwerkende installatiebedrijven dan hopen wij dat van U te vernemen. Tevreden klanten zijn van groot belang voor ons. U kan uw gemotiveerde klacht mailen naar [info@warmtegroep.nl](mailto:info@warmtegroep.nl) Wij zullen deze in samenspraak met betrokkene beoordelen en U op de kortst mogelijke termijn antwoorden.