

Algemene Voorwaarden Service & Onderhoud Wonen 2020 - Romijnders Service BV

Artikel 1 Begripsomschrijving

In deze Algemene Voorwaarden wordt onder de volgende begrippen (in meervoud of enkelvoud) verstaan:

Aanvraag

De aanvraag van een Opdrachtgever tot het aangaan van een Overeenkomst.

Onderhoudsbeurt

Het uitvoeren van onderhouds- of inspectiewerkzaamheden aan een toestel, in overeenstemming met de onderhoudscyclus aangegeven op de Overeenkomst.

Opdrachtgever

De natuurlijke rechtspersoon, die met de Opdrachtnemer een Overeenkomst tot het leveren van diensten, werkzaamheden en leveringen heeft afgesloten.

Opdrachtnemer

Romijnders Service B.V., KvK 10144649, de contractpartij van wie de diensten, werkzaamheden en leveringen worden afgenomen en door wie diensten, werkzaamheden en leveringen, storingshulp en onderhoud wordt uitgevoerd.

Overeenkomsten

De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer, die Opdrachtnemer verplicht tot het verrichten van onderhoud en/of het oplossen van storingen volgens de bij de Overeenkomst behorende voorwaarden en/of indien met de Opdrachtgever overeengekomen aanvullende overeenkomsten. Alle typen Overeenkomsten zijn te vinden op www.romijnders.nl.

Tarieven

De vastgestelde prijzen per Overeenkomst of overig geoffreerde en/of gefactureerde diensten.

Toestel

Het toestel is omschreven in de door Opdrachtgever aangeboden offerte, de aanvraag respectievelijk de Overeenkomst respectievelijk in de met de Opdrachtgever gesloten Overeenkomst. Er geldt een maximum van 100kW per CV-installatie en 30kW per warmtepomp. Voor toestellen van een fabricaat waarvan onderhoud speciale aandacht, voorzieningen of onderhoudscyclus vraagt, dan wel indien een fabrikant daartoe adviseert, wordt dit beoordeeld door Opdrachtnemer. In overleg met de Opdrachtgever kan naar aanleiding hiervan een aanpassing op een Overeenkomst met een afwijkend tarief worden vastgesteld.

Er wordt gesproken over de volgende soorten toestellen:

CV-ketel: Indien het toestel een CV-ketel betreft die behoort tot de installatie; het complete toestel zoals door de fabrikant geleverd, inclusief een ingebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 30liter. Op de Overeenkomst ook aangeduid met de code: CV.

Randapparatuur CV-ketel: Standaard kamerthermostaat/temperatuurregeling (niet zijnde een klokthermostaat); de gasleiding, inclusief de gaskraan maximaal 2meter van de mantel van het toestel gemeten; de rookgasafvoer, met een maximale lengte van 3meter, van kunststof aluminium of roestvrij staal tot aan de dak toevoer of het bouwkundig kanaal; de koud- en warmwateraansluiting, inclusief inlaatcombinatie tot maximaal 2meter vanaf de mantel van het toestel gemeten; de CV-aansluitingen aan het toestel tot aan de eerste koppeling, afsluiter, verdeler en overige componenten die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van het toestel tot maximaal 2meter vanaf de mantel van het toestel gemeten; de drukmeter, de vulkraan, het overstortventiel en het expansievat, mits in dezelfde ruimte geïnstalleerd als het toestel. Op Overeenkomst ook aangeduid met de code: RA.

Geiser/Gashaard/Gevelkachel/Gasboiler: In deze bedoeld als gasgestookte toestellen niet zijnde uw CV-ketel zoals: gasgestookte boiler, moederhaard, gashaard en geiser. Op de Overeenkomst ook aangeduid met de code: OG.

Luchtverwarmer/ Heater: Code: GL, een direct of indirect gestookte luchtverwarmer/ heater.

Warme-Terug-Win unit/ Mechanische ventilatie: Code: WM, alleen aanvullend te kiezen bij een CV-ketel (Code CV) of bij Overige gasgestookte toestellen (Code: OG).

Indirect gestookte (Zonne)Boiler: Code: IB, alleen aanvullend te kiezen bij een CV-ketel (Code CV) of bij Overige gasgestookte toestellen (Code OG).

Warmtepomp: Code: WP in deze bedoeld als lucht-water warmtepomp (lucht-lucht warmtepomp alsmede grondwater warmtepomp zijn uitgesloten).

Toestelkeuring

De keuring zoals omschreven in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden omschreven door de Opdrachtnemer op basis waarvan beoordeling plaatsvindt van het toestel.

Artikel 2 Ingang Overeenkomst

- Na bevestiging (schriftelijk of elektronisch) door Opdrachtnemer van de ontvangst van de aanvraag gaat de Overeenkomst in en kunt u storingen melden.
- Zo spoedig mogelijk na de ingangsdatum van de Overeenkomst vindt een toestelkeuring plaats om te beoordelen of de installatie voldoet aan het gestelde in deze Algemene Voorwaarden, in het bijzonder in Artikel 4.
- Acceptatie van toestellen tot en met 8 jaar oud geschiedt als aantoonbaar onderhoud aan de toestellen is uitgevoerd. Zo niet, dan volgt voor toestellen tussen de 8 en 12 jaar oud altijd een inspectie.
- Bij goedkeuring van het toestel wordt onderhoud uitgevoerd. Achterstallig onderhoud en reparaties worden berekend.
- Bij afkeuring van het toestel, ter beoordeling van de Opdrachtnemer, komen het toestel en/of de installatie niet in aanmerking voor een Overeenkomst en worden voorrijkosten in rekening gebracht. In het geval van het gestelde in dit artikel volgt overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over verder te nemen acties.

Artikel 3 Looptijd en beëindiging Overeenkomst

- Ingangsdatum van de Overeenkomst geschiedt op de 1e dag van de maand van opdracht. De minimale looptijd van een Overeenkomst is 1 kalenderjaar. De Overeenkomst wordt vervolgens steeds stilzwijgend verlengd voor de duur van 1 jaar, tenzij de Overeenkomst met inachtneming van het hiernavolgende is opgezegd.
- Indien Opdrachtgever vooruitbetaald zal geen restitutie plaatsvinden.
- Indien de Overeenkomst voor een Service abonnement schriftelijk, telefonisch en/of via internet tot stand is gekomen, heeft u tot 7 werkdagen na ontvangst van de bevestiging de mogelijkheid de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden, tenzij de eerste toestel- en Installatiekeuring of storingsopvolging reeds heeft plaatsgevonden.
- Beide partijen kunnen de Overeenkomst na het verstrijken van de initiële duur zoals bepaald in lid 3.1 schriftelijk of via e-mail opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Opdrachtgever heeft geen recht op restitutie bij tussentijdse opzegging van de Overeenkomst, zie lid 3.2. indien het onderhoud is uitgevoerd of storingen zijn verholpen. Indien dit niet het geval is, vindt er restitutie plaats minus € 25,00 administratiekosten.
- De Overeenkomst wordt 2 jaar opgeschort wanneer een nieuwe ketel geïnstalleerd is door Romijnders Service B.V. tijdens de looptijd van de Overeenkomst vanaf de dag waarop het werk voltooid is.
- Bij grove nalatigheid door Opdrachtnemer of Opdrachtgever kunnen partijen zonder verdere verplichtingen per direct de Overeenkomst beëindigen.

Artikel 4 Overeenkomsten

- De overeenkomst heeft betrekking op alles dat zich onder de mantel van het toestel bevindt.
- Periodiek onderhoud (volgens interval vermeld op de Overeenkomst) inclusief voorrijkosten en arbeidsuren.

- Geen voorrijkosten bij storingen aan de in de Overeenkomst vermelde toestellen.
- Arbidsuren bij storingen worden niet berekend als een *ServicePlus-overeenkomst* of een *All-In-overeenkomst* is afgesloten op het toestel.
- Toestel gebonden materialen gebruikt bij onderhoud en storingen worden niet berekend als een *All-In-overeenkomst* is afgesloten, tot een maximum van €300,- per kalenderjaar.
- Het is niet mogelijk een *ServicePlus-overeenkomst* of *All-In-overeenkomst* af te sluiten voor toestellen van 13 jaar en ouder.
- Toestellen waarop een *ServicePlus-overeenkomst* of *All-In-overeenkomst* is en die de leeftijd van 15 jaar bereiken vallen hier door ouderdom automatisch uit, waarna de Overeenkomst en het daarbij behorende tarief automatisch omgezet wordt naar een *BasisPlus-overeenkomst*.
- Als tijdens het periodiek onderhoud werkzaamheden verricht zijn buiten de mantel van de opgegeven toestellen worden materiaal en arbeidsloon berekend, geen voorrijkosten.
- De opdrachtgever houdt zich het recht om toestellen uit te sluiten of het contract te beëindigen:
 - Waarvoor geen onderdelen onder normale condities of redelijke termijn verkrijgbaar zijn;
 - Toestellen die een extreem hoog storingsbeeld geven.

Artikel 5 Onderhoudsbeurten en storingen

- Voor de Overeenkomsten geldt dat, tenzij anders overeengekomen, onderhoudsbeurten in de volgende cyclus worden verricht:
 - Afhankelijk van de gekozen interval wordt 1x per jaar of 1x per 2 jaar onderhoud/inspectie uitgevoerd.
 - Overeenkomsten voor open toestellen kunnen alleen met *jaarlijks* onderhoud afgesloten worden.
 - Bij meerdere toestellen in een Overeenkomst waaraan geen aansluitend onderhoud uitgevoerd kan worden, worden bij de volgende bezoeken voorrijkosten berekend.
- Voor de overeenkomst geldt dat storingen 24 uur per dag, 365 dagen per jaar gemeld kunnen worden op telefoonnummer 024-6488222 of via www.romijnders.nl. Storingen in verwarmingstoestellen en warmwatertoestellen worden zo spoedig mogelijk opgevolgd. Storingen aangaande onveilige situaties door bijvoorbeeld gaslekage of bevriezingsgevaar worden met de hoogste prioriteit opgevolgd, ongeacht dag of tijdstip. Verzocht wordt storingen zo veel mogelijk tijdens kantooruren te melden.

Artikel 6 Werkzaamheden niet vallend onder een Overeenkomst

- Het verhelpen van storingen aan installatieonderdelen buiten de mantel van het toestel, zoals werkzaamheden aan radiatoren, leidingen en het expansievat (zie randapparatuur).
- Materiaal, voorrijkosten en arbeidsloon worden berekend als er werkzaamheden verricht zijn buiten de mantel van de opgegeven toestellen.
- Verhelpen van storingen die het gevolg zijn van:
 - Te lage waterdruk, lucht in de installatie, geen elektriciteit, geen of te lage gasdruk, onjuist ingestelde kamerthermostaat of weersafhankelijke regeling. Deze zaken zijn de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.
 - Overmacht (Blikseminslag, overstromingen, natuurrampen e.d.).
 - Alle werkzaamheden voortvloeiende uit schade/molest/oneigenlijk gebruik.
 - Storingen als gevolg van werkzaamheden door derden die niet in opdracht van Opdrachtnemer zijn verricht.
 - Vervangen van batterijen van de (klok)thermostaat.
- Het ontkalken van toestellen en installaties.
- Het aanbrengen van voorzieningen die getroffen moeten worden/ ruimte maken om toegang tot het toestel mogelijk te maken.
- Het inzetten van materieel voor werken op hoogte zoals steigers en hoogwerkers
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van de waterkwaliteit/waterhardheid.
- Het vervangen van onderdelen als originele onderdelen niet meer verkrijgbaar zijn.
- Arbeid en materialen voor het vervangen van de wisselaar, de (tap) boiler of spiraal bij toestellen ouder dan 5 jaar.
- Werkzaamheden in opdracht van Opdrachtnemer uitgevoerd door derden.
- Alle extra kosten die gemaakt moeten worden om het servicevoertuig in nabijheid van het uitvoeringsadres te kunnen stallen, waaronder parkeerkosten.

Artikel 7 Verhuizing

- Bij verhuizing van de Opdrachtgever of bewoner kan de Overeenkomst worden omgezet naar het nieuwe adres, mits de nieuwe locatie binnen de regio valt. Dit ter beoordeling van Opdrachtnemer.
- Is omzetting van toepassing dan worden de Overeenkomst en de daarbij behorende Algemene Voorwaarden Service & Onderhoud aangepast aan de toestellen op de nieuwe locatie.
- Bij het eerste bezoek op deze locatie beoordeelt Opdrachtnemer de toestellen. Achterstallig onderhoud wordt uitgevoerd en is voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 8 Betalingen

- De aan Opdrachtnemer, op grond van een Overeenkomst, verschuldigde bedragen worden, tenzij anders overeengekomen, maandelijks of jaarlijks vooraf automatisch geïncasseerd van de rekening van Opdrachtgever of jaarlijks eenmalig vooraf gefactureerd.
- De overeengekomen tarieven kunnen eenmaal per kalenderjaar worden aangepast. In beginsel zal het tarief van de Overeenkomst worden aangepast aan de indexering van de tabel Cao-Ionen per uur, inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid van het CBS, ingaande 1 januari van elk jaar.
- In geval van niet-tijdige betaling is Opdrachtgever vanaf 14 dagen na factuurdatum tot dat de betaling plaatsvindt de wettelijke rente verschuldigd. Bij niet, niet-volledige of niet tijdige betaling komen de administratie- en incassokosten (zowel de buitengerechtelijke alsmede de gerechtelijke) voor rekening van Opdrachtgever. Tevens worden werkzaamheden opgeschort.
- Kan de automatische incasso niet geïncasseerd worden van opgegeven (post)bankrekeningnummer van Opdrachtgever dan wordt na een tweede poging €30,- incl. BTW in rekening gebracht en gefactureerd.
- Incassering of facturatie van de verschuldigde overeenkomstsom geschiedt op jaarlijks de 1^e van de maand waarop de overeenkomst is ingegaan of op de 1^e van elke maand.
- Als Opdrachtgever geen toestemming heeft gegeven tot automatische incasso, dan wordt bij een contract €6,- incl. BTW administratiekosten berekend.
- Bij kosten boven de € 100,- is opdracht van de Opdrachtgever vereist.
- Bij een wijziging van het landelijk geldende Btw-tarief zal dit verrekend worden op alle prijzen indien vereist.

Artikel 9 Verplichtingen Opdrachtgever

- Bij afwezigheid van Opdrachtgever of bewoner laat Opdrachtnemer een bericht achter waarin de Opdrachtgever verzocht wordt contact met Opdrachtnemer op te nemen. Wanneer Opdrachtgever aan dit verzoek geen gehoor geeft zal de Opdrachtnemer dit nogmaals verzoeken.
- Bij afwezigheid op aangekondigde datum van Opdrachtgever of bewoner worden voorrijkosten berekend.

Artikel 10 Garantie en aansprakelijkheid

- Eventuele ongedigheid van een of meer bepalingen uit de door Opdrachtnemer gehanteerde Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.
- Op alle rechtsbetrekkingen verband houdende met of voortvloeiende uit een Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.