

# Energie Service Noord West c.v.

## Algemene voorwaarden

- 1.1 Op alle door Energie Service uitgevoerde diensten, werkzaamheden en leveringen is deze regeling van toepassing. Opdrachten tot het verlenen van diensten, werkzaamheden en leveringen worden geacht erkenning en aanvaarding in te houden van deze voorwaarden, met gelijktijdig buitenwerkstelling van eventuele condities van onze wederpartij bij deze overeenkomst.
  - 1.2 Onder "onderhoudsbeurt" c.q. "inspectiebeurt" wordt verstaan: het in bedrijfswaardige staat opleveren van het energieverbruiktoestel met de daaraan verbonden regel- en beveiligingsapparatuur.
  - 1.3 Onder "storing" wordt verstaan: een gebrek aan een energieverbruiktoestel en de daaraan verbonden regel- en beveiligingsapparatuur, waardoor het functioneren van het apparaat onmogelijk is geworden.
  - 1.4 Onder "tarieven" wordt verstaan de jaarlijks vastgestelde prijzen inclusief BTW, deel uitmakend van deze voorwaarden. De tarieven gelden voor het verzorgingsgebied van Energie Service, Noord Holland exclusief Texel en voor toestellen tot 75 kW. De te hanteren tarieven worden jaarlijks vastgesteld en worden bij het afsluiten van een abonnement, bij offertes en op aanvraag verstrekt.
2. ABONNEMENTEN
- 2.1 Er worden acht abonnementen onderscheiden, namelijk:

**Totaal Comfort Plus abonnement**, t.b.v. een c.v.-ketel, gaswandketel en combiketel tot 75 kW die ten tijde van het afsluiten van het abonnement niet ouder is dan 12 jaar. Dit abonnement geeft recht op elk jaar een onderhouds- c.q. inspectiebeurt, een snelle service bij storingen en is inclusief onderdelen. Vervangen onderdelen worden eigendom van Energie Service. Het abonnement vervalt indien er door de reguliere groothandel geen onderdelen meer worden geleverd. Toestellen die de leeftijd van 15 jaar overschrijden vallen automatisch, zonder bericht vooraf, onder het Comfort Plus abonnement.

**Totaal Comfort abonnement**, t.b.v. een c.v.-ketel, gaswandketel en combiketel tot 75 kW die ten tijde van het afsluiten van het abonnement niet ouder is dan 12 jaar. Dit abonnement geeft recht op eens in de twee jaar een onderhouds- c.q. inspectiebeurt, een snelle service bij storingen en is inclusief onderdelen. Vervangen onderdelen worden eigendom van Energie Service. Het abonnement vervalt indien er door de reguliere groothandel geen onderdelen meer worden geleverd. Toestellen die de leeftijd van 15 jaar overschrijden, vallen automatisch, zonder bericht vooraf, onder het Comfort abonnement.

**Comfort Plus abonnement**, t.b.v. een c.v.-ketel, gaswandketel, combiketel, direct gestookte luchtverwarming, stadsverwarming, warmtepomp tot 10 kW en kachel die dient als hoofdverwarming. Dit abonnement geeft recht op een jaarlijkse onderhouds- c.q. inspectiebeurt en een snelle service bij storingen. Werkzaamheden aan het koeltechnische gedeelte van de warmtepomp worden uitgevoerd op basis van gewerkte tijd.

**Comfort abonnement**, t.b.v. een c.v.-ketel, gaswandketel, combiketel, stadsverwarming, zonneboiler en kachel. Dit abonnement geeft recht op eens in de twee jaar een onderhouds- c.q. inspectiebeurt en een snelle service bij storingen.

**Onderhoud Plus abonnement**, t.b.v. een c.v.-ketel, gaswandketel, combiketel en kachel. Dit abonnement geeft recht op een jaarlijkse onderhouds- c.q. inspectiebeurt en een snelle service bij storingen welke op basis van arbeidsloon worden verholpen.

**Onderhoud abonnement**, t.b.v. een c.v.-ketel, gaswandketel, combiketel en kachel. Dit abonnement geeft recht op eens in de twee jaar een onderhouds- c.q. inspectiebeurt en een snelle service bij storingen welke op basis van arbeidsloon worden verholpen.

**Mechanische ventilatie/WTW abonnement**: Dit abonnement geeft recht op jaarlijks onderhoud en het verhelpen van storingen aan genoemde toestellen en aan een indirecte luchtverwarming.

**Geiser-, warmtepompboiler- en gasboilerabonnement**. Dit abonnement geeft recht op jaarlijks onderhoud en het verhelpen van storingen aan genoemde toestellen. Werkzaamheden aan het koeltechnische- en waterzijdige gedeelte van de boiler worden uitgevoerd op basis van gewerkte tijd.

- 2.2 Het abonnement gaat in op de datum van inschrijving, voor de duur van twee jaar.
- 2.3 Het abonnement wordt stilzwijgend voor de duur van één jaar verlengd. Het abonnement is, na de minimale looptijd van twee jaar, per maand opzegbaar met een opzegtermijn van een maand. Indien het abonnement voor de minimale looptijd wordt opgezegd, zullen administratiekosten van € 40,00 in rekening worden gebracht. Bedragen kleiner dan € 12,50 worden niet gecrediteerd i.v.m. administratieve afhandelingskosten.
- 2.4 De verplichting tot onderhoud en het opheffen van storingen vervalt indien de abonnee het abonnementsgeld niet heeft voldaan.
- 2.5 Een adreswijziging/verhuizing dient 1 maand van te voren schriftelijk te worden doorgegeven. Bij verhuizing zal geen restitutie van het betaalde abonnementsgeld plaatsvinden.
- 2.6 Energie Service is nimmer verplicht met een potentiële abonnee een overeenkomst te sluiten en kan met opgaaf van reden, weigeren een abonnement af te sluiten.
- 2.7 Onder het af te sluiten abonnement valt uitsluitend het energieverbruiktoestel (inclusief een ingebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 30 liter), expansievat, overstort, inlaatcombinatie en vulaftap, mits in dezelfde ruimte als de ketel geïnstalleerd. De met het toestel verbonden installaties en het tussentijds bijvullen/ontluchten, vallen niet onder de abonnementsbepalingen. Storingen aan het hiervoor genoemde worden uitgevoerd op basis van voorrijkosten en gewerkte tijd.
- 2.8 Voor bedrijven en instellingen is er een wettelijke verplichting voor het jaarlijks laten uitvoeren van onderhoud. Voor deze klanten is alleen een Onderhoud Plus, Comfort Plus of Totaal Comfort Plus mogelijk. In overleg zijn op maat gemaakte offertes mogelijk.
- 2.9 Voor het omzetten naar een abonnement met een lager tarief wordt € 40,00 in rekening gebracht.
- 2.9.1 Indien Energie Service een prijswijziging voorstelt die uitgaat boven de indexerings op basis van de tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en Installatiebedrijven van het CBS, zal zij tijdig doch in ieder geval één maand voordat de nieuwe contractperiode ingaat, de prijswijziging via de regionale dagbladen aan de abonnee/opdrachtgever bekend maken.
- 2.9.2 De berekende voorrijkosten zijn ongeacht de voor de werkzaamheden benutte rijafstand c.q. het aantal verreden kilometers, behoudens bij contractueel gemaakte afspraken hieromtrent.

### 3. ONDERHOUD

- 3.1 Een abonnement wordt alleen afgesloten voor energieverbruiktoestellen welke in een goede staat van onderhoud verkeren en waarvan de bereikbaarheid arbotechnisch is verantwoord. Daartoe zal bij het afsluiten van het abonnement of bij een verhuizing van het abonnement, een door de monteur te berekenen onderhoudsbeurt worden uitgevoerd, om een veilig gebruik van het energieverbruiktoestel te bewerkstelligen.
- 3.2 Voor toestellen van een fabricaat waarvan het onderhoud bijzondere aandacht of voorzieningen vraagt, zal in overleg met de abonnee/opdrachtgever een afwijkend tarief worden vastgesteld.
- 3.3 De in art. 2.1 bedoelde werkzaamheden zullen periodiek worden uitgevoerd conform de planning van Energie Service, zonder dat de abonnee/ opdrachtgever hiertoe aanvraag doet.
- 3.4 De onderhouds- c.q. inspectiebeurt zal in principe in dezelfde periode plaatsvinden. Incidentele overschrijding van deze periode zal niet leiden tot restitutie van abonnementsgeld.
- 3.5 De onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd conform de voorschriften van de fabrikanten van gas- c.q. elektrotechnische verbruikstoestellen en de geldende normen.
- 3.6 Energie Service is gehouden de overeengekomen werkzaamheden deskundig uit te voeren met inachtneming van de daartoe geldende voorschriften.
- 3.7 Indien Energie Service bij de gecontracteerde onderhoudsbeurt niemand thuis treft, laat de monteur een schriftelijk bericht achter waarin de abonnee/opdrachtgever verzocht wordt te reageren. Blijft de abonnee/opdrachtgever in gebreke dan volgt een tweede schriftelijk verzoek om contact op te nemen. Wordt na de tweede oproep Energie Service niet in staat gesteld de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren dan is Energie Service van zijn verplichtingen ontslagen en kan Energie Service op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade of gebrek.
- 3.8 Indien een abonnee/opdrachtgever na een gemaakte afspraak zonder afbericht niet thuis blijkt te zijn, zullen bij een volgend bezoek extra voorrijkosten in rekening worden gebracht.

### 4. STORINGEN

- 4.1 Bij het accepteren van een storingsmelding zal er van worden uitgegaan (en is het een verplichting van de opdrachtgever) dat het werkadres vanaf dat moment voor de servicemonteur toegankelijk en bereikbaar is.
- 4.2 Er worden twee typen storingen onderscheiden met de volgende inspanningsverplichting:  
**1. Koudestoringen.** Dit betreft het geheel uitvallen van de hoofdverwarming, c.v.-ketel of het energieverbruiktoestel in het hoofdvertrek. Deze storingen worden gedurende de periode van 1 oktober tot 1 april van 08.00 uur tot 22.00 uur dezelfde dag verholpen, mits gemeld voor 21.00 uur. Bij zeer strenge vorst of bij ziekte van de abonnee/opdrachtgever kan in overleg met het meldingsadres van deze tijden afgeweken worden. Buiten deze periode worden deze storingen van 08.00 uur tot 20.00 uur verholpen, mits gemeld voor 19.00 uur.

**2. Overige storingen.** Dit betreft het geheel uitvallen van de warmwatervoorziening en alle energieverbruikstoestellen anders dan de hoofdverwarming. Deze storingen kunnen worden verholpen van 08.00 uur tot 20.00 uur, mits gemeld voor 19.00 uur. Het verhelpen van storingen aan de hoofdverwarming heeft te allen tijde een hogere prioriteit.

4.3 Energie Service voert een storingsbezoek uit binnen 12 uur na een storingsmelding, tenzij het spoedeisende karakter ontbreekt (in overleg met de abonnee).

4.4 Indien een storingsbezoek niet leidt tot het opheffen van de storing, doet Energie Service onmiddellijk verslag van zijn bevindingen aan de abonnee/opdrachtgever.

## 5. ONDERDELEN

5.1 Onderdelen worden geleverd tegen de geldende handelsprijzen inclusief BTW.

5.2 Onderdelen blijven eigendom van Energie Service tot het moment dat de opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

5.3 Onderdelen die voor garantie in aanmerking komen (ter beoordeling van de fabrikant/leverancier) worden onder aftrek van administratie- en behandelingskosten gecrediteerd aan de opdrachtgever.

5.4 Op geplaatste (installatie)onderdelen geldt een garantietermijn van één jaar.

## 6. ALGEMEEN

6.1 Indien de gas- c.q. elektrotechnische installatie niet of niet meer aan de geldende voorschriften en/of veiligheidseisen voldoet zal Energie Service dit terstond aan de abonnee/opdrachtgever melden. De abonnee/opdrachtgever is dan gehouden in de geconstateerde gebreken te voorzien door inschakeling van Energie Service of een gas- c.q. elektrotechnisch installatiebedrijf welke aan de door het energieleverend bedrijf gestelde normen voldoet. Bouwkundige voorzieningen, mits uitgevoerd volgens de daartoe geldende voorschriften, mogen door derden worden uitgevoerd. Energie Service heeft het recht voorzieningen en werkzaamheden te weigeren totdat de door haar geconstateerde gebreken zijn verholpen.

6.2 De abonnee/opdrachtgever stelt Energie Service in de gelegenheid het werk te verrichten en verschaft de aansluitmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en water zonder vergoeding. De abonnee/opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de toestellen waaraan gewerkt moet worden goed toegankelijk en verlicht zijn.

6.3 Indien de werkzaamheden plaats vinden in een gebied waar het parkeren kosten met zich meebrengt dan zullen deze kosten in rekening worden gebracht aan de abonnee/opdrachtgever.

## 7. AANSPRAKELIJKHEID

7.1 De aansprakelijkheid van Energie Service, als in deze voorwaarden bedoeld, als ook iedere andere aansprakelijkheid, voortvloeiende uit andere feiten of omstandigheden, gaat nimmer verder dan vergoeding van de factuurwaarde (**van een kwartaal abonnementsgeld**), dan wel herlevering van soortgelijke materialen, zulks ter keuze van Energie Service en voor zover Energie Service in staat is om soortgelijke zaken te leveren.

7.2 Energie Service is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade en (indirecte) bedrijfsschade, stagnatieschade, vertraging van de bouw, verlies van orders, winstderving, bewerkingskosten en dergelijke.

7.3 Energie Service is tevens nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage, storingen aan het gas- en elektriciteitsnet en bedieningsfouten.

7.4 In geval van levering van zaken door Energie Service die hij van derden heeft gekocht, verstrekt Energie Service op deze zaken slechts garantie indien en voor zover hij hiervoor een garantie van zijn leveranciers verkrijgt. In dat geval is de garantie gelijklopend aan de garantie die Energie Service van zijn leverancier verkrijgt.

7.5 Indien Energie Service door derden wordt aangesproken ter zake van schade vrijwaart de abonnee Energie Service voor dergelijke schadeaanspraken door derden gedaan, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Energie Service.

7.6 Energie Service is niet verplicht om een aanspraak op een garantie in behandeling te nemen indien de abonnee niet aan zijn betalingsverplichtingen jegens Energie Service heeft voldaan.

7.7 Indien de abonnee Energie Service aan kan spreken op een door Energie Service afgegeven garantie, is de mate waarin en de wijze waarop herstel en / of vervanging zal plaatsvinden, ter beoordeling van Energie Service.

7.8 Klachten of gebreken dienen door de opdrachtgever binnen 8 werkdagen na gereedkomen van de werkzaamheden te worden gemeld, na 8 werkdagen worden deze niet meer door Energie Service in behandeling wordt genomen.

## 8. BETALINGEN

8.1 De abonnementsgelden worden bij vooruitbetaling via automatische incasso (1x per kwartaal), of via contractfactuur (1x per jaar), in rekening gebracht.

- 8.2 Alle diensten, werkzaamheden en leveringen welke niet vallen onder de abonnementen, dienen terstond na het gereedkomen van de werkzaamheden d.m.v. een éénmalige incasso met de monteur te worden afgehandeld. De abonnee/opdrachtgever tekent, indien van toepassing, voor het te factureren bedrag. De gespecificeerde werkbbon zal direct digitaal (via e-mail) worden verzonden. Indien de klant niet beschikt over een e-mail adres zal de werkbbon niet verzonden worden. Deze is echter wel achteraf op te vragen.
- 8.3 Voor alle diensten die niet d.m.v. een éénmalige incasso kunnen worden afgerekend, wordt aan de abonnee/opdrachtgever een rekening verstrekt welke verhoogd wordt met administratiekosten.
- 8.4 De abonnee/opdrachtgever betaalt binnen veertien dagen na ontvangst van de rekening. Indien de abonnee/opdrachtgever binnen de gestelde termijn van veertien dagen niet heeft betaald, ontvangt hij een betalingsherinnering waarin hem gewezen wordt op zijn verzuim en waarin hij alsnog in de gelegenheid gesteld wordt binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het bedrag te voldoen. Indien hij niet binnen veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering heeft betaald, wordt hij wettelijk geacht, zonder verdere ingebrekestelling, in verzuim te verkeren. Indien de abonnee het niet eens is met de rekening dient hij binnen veertien dagen schriftelijk een klacht in te dienen.
- 8.5 Indien de abonnee/opdrachtgever niet binnen veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering heeft betaald zijn naast de eventueel verschuldigde rente van 1% per maand, de aan inning verbonden buitengerechtigde kosten zoals innings- en administratiekosten, voor rekening van de abonnee/opdrachtgever.
- 8.6 Alternatieve factuuradressen (dus anders dan het werkadres) kunnen alleen schriftelijk en vóór de factuurdatum worden doorgegeven.

## 9. VERPLICHTINGEN

- 9.1 Indien Energie Service haar, bij abonnement aangegane, verplichtingen niet nakomt, heeft de abonnee/opdrachtgever, na schriftelijke ingebrekestelling, waarbij Energie Service in de gelegenheid gesteld wordt om alsnog binnen veertien dagen aan haar verplichtingen te voldoen, recht op restitutie van de voor de lopende periode betaalde abonnementsgelden (geldt alleen voor het onderhoudscomponent).
- 9.2 Indien Energie Service méér dan eenmaal achtereen - zonder bericht van verhindering - op het afgesproken tijdstip niet is verschenen, is zij aan de abonnee/opdrachtgever na schriftelijke ingebrekestelling € 25,00 verschuldigd.

## 10. SLOTBEPALINGEN

- 10.1 Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze voorwaarden zijn gesloten.

## Tarieven abonnementen

	Toestellen t/m 40 kW	Toestellen 40 tot 75 kW
Totaal Comfort Plus abonnement	€ 42,76	€ 65,52
Totaal Comfort abonnement	€ 34,74	€ 55,82
Comfort Plus abonnement	€ 27,75	€ 39,42
Comfort abonnement	€ 21,92	€ 33,99
Onderhoud Plus abonnement	€ 20,03	€ 31,71
Onderhoud abonnement	€ 12,99	€ 25,09
Geiser en Gasboiler abonnement	€ 13,77	
Warmtepompboiler	€ 21,92 tot 3 kW	
Mech. Ventilatie/WTW abonnement	€ 12,50	
Stadsverwarming/Zonneboiler	€ 14,07	

Tarieven zijn per kwartaal.

## Tarieven arbeidsloon

Tarief per vijf minuten	€ 5,40
Tarief per vijf minuten na 16.00 uur en zaterdag	€ 7,90
Tarief per vijf minuten zon- en feestdagen	€ 8,80
Voorrijkosten*	€ 14,00
Storingstarief** (1 <sup>e</sup> uur)	€ 25,00

\* zie algemene voorwaarden

\*\* Tbv het cv abonnement, wat sinds 2003 niet meer kan worden afgesloten.

## Tarieven nieuwe klanten

Entreekosten (inclusief voorrijkosten)	€ 44,00
Entreekosten avond/weekend	€ 53,00
Toeslag voor bezoek dag van melding	€ 44,00
Tarief per vijf minuten (zie Tarieven arbeidsloon)	

## Tarieven algemeen

Administratiekosten indien geen incasso	€ 6,00
---	--------

Alle prijzen zijn afgerond en onder voorbehoud van afrondingsverschillen.

Alle prijzen zijn inclusief 19% BTW.

Deze prijzen zijn geldig van 1 januari 2012 t/m 31 december 2012

Versie 6.4 d.d. 01.01.2012