

Bedankt dat u klant bent of gaat worden van Energie Service Noord West (ESNW). ESNW staat al sinds 1973 voor u klaar voor het verhelpen van storingen en het verzorgen van onderhoud aan verwarmings-, warm water- en ventilatietoestellen. ESNW is daarvoor 24 uur per dag voor u bereikbaar. ESNW maakt graag heldere afspraken met u, zodat u weet wat u van ESNW kunt verwachten en wat ESNW van u verwacht. Deze afspraken staan in deze algemene voorwaarden, die als volgt zijn opgebouwd.

### Artikel 1: Inleiding

### Artikel 2: Toestellen en diensten

### Artikel 3: Duur van het abonnement

### Artikel 4: Tarieven en betaling

### Artikel 5: Onderhoud

### Artikel 6: Storingen

### Artikel 7: Onderdelen

### Artikel 8: Aansprakelijkheid

### Artikel 9: Overige bepalingen

### Artikel 10: Privacy

### Artikel 11: Slotbepalingen

### Artikel 1: Inleiding

Deze voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten tussen Energie Service Noord West C.V. (hierna te noemen ESNW), ingeschreven in het handelsregister onder KvK-nummer 37042438 en de klant. De klant is hierbij een natuurlijke of rechtspersoon die bij ESNW een abonnement heeft afgesloten of een eenmalige opdracht geeft voor het leveren van diensten of producten.

### Artikel 2: Toestellen en diensten

ESNW biedt voor de volgende type toestellen haar dienstverlening aan:

- **Verwarmingstoestellen:** CV-ketel, combiketel, warmtepomp (tot 5 kW), kachel & luchtverwarming.
- **Warm watertoestellen:** Geiser en boiler (gas/zon).
- **Ventilatietoestellen:** Mechanische ventilatie-, warmte terugwin- en indirect gestookte luchtverwarmingstoestellen.
- **Koelingstoestellen:** Binnen- en buitenunits (tot 3 Kg koelmiddel).

Bij ESNW kunt u terecht voor eenmalig onderhoud of een eenmalige storing van uw toestel. ESNW biedt tevens voor verwarmings-, warm water- en ventilatietoestellen onderstaande abonnementsvormen aan:

- **Onderhoudsabonnement:** Het periodiek onderhouden van het toestel, waarbij voorrijkosten en arbeidsloon bij het onderhoud zijn inbegrepen. Onderdelen zijn niet inbegrepen. Arbeidsloon voor het plaatsen van onderdelen en bij een storing zijn niet inbegrepen.
- **Comfortabonnement:** Het periodiek onderhouden van het toestel, waarbij voorrijkosten en arbeidsloon bij zowel onderhoud als storingen zijn inbegrepen. Onderdelen zijn niet inbegrepen.

Voor verwarmingstoestellen biedt ESNW aanvullend aan:

- **Totaal Comfortabonnement:** Het periodiek onderhouden van het toestel, waarbij voorrijkosten, arbeidsloon en onderdelen bij zowel onderhoud als storingen zijn inbegrepen.

- **Garantieabonnement:** Bij nieuw geplaatste toestellen biedt ESNW binnen 1 jaar na installatie van het toestel het garantieabonnement waarbij in de 2 jaar na installatie van het toestel voorrijkosten, arbeidsloon en onderdelen bij storingen zijn inbegrepen. Voor het garantieabonnement worden geen kosten gerekend. Het garantieabonnement kan alleen worden afgesloten in combinatie met een Onderhouds-, Comfort- of Totaal Comfortabonnement. Het Onderhouds-, Comfort- of Totaal Comfortabonnement gaat in vanaf het 2e jaar na installatie..

### Artikel 3: Duur van het abonnement

De overeenkomst in het geval van een abonnement wordt aangegaan voor een periode van minimaal 1 jaar. Het abonnement start de dag nadat de inspectie van het toestel door ESNW is uitgevoerd of na de datum dat de door ESNW nodig geachte door te voeren wijzigingen zijn doorgevoerd. Na 1 jaar is de overeenkomst maandelijks opzegbaar via telefoon, schriftelijk of email. Omzetting van een abonnement naar een abonnement met een extra dekking kan binnen 2 maanden na het meest recente onderhoud, waarna dit abonnement opnieuw voor een periode van minimaal 1 jaar wordt aangegaan. Omzetting naar een abonnement met minder dekking kan op ieder moment na het verlopen van de minimale looptijd. Op dat moment gelden administratiekosten van € 40. Indien het toestel 15 jaar of ouder is of indien er door de reguliere groothandel geen onderdelen meer worden geleverd, wordt een Totaal Comfort abonnement automatisch gewijzigd naar een Comfort abonnement per de eerstvolgende dag nadat de ketel 15 jaar wordt. ESNW is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen indien de klant in staat van faillissement of surséance van betaling verkeert of indien de klant toerekenbaar tekort schiet in het nakomen van zijn verplichtingen.

### Artikel 4: Tarieven en betaling

De door ESNW genoemde tarieven zijn inclusief btw tenzij anders is vermeld. Tarieven zijn beschikbaar op [www.esnw.nl](http://www.esnw.nl) en het persoonlijke klantenportaal. Tariefwijzigingen worden 1 maand voorafgaand aan deze wijziging gecommuniceerd. Een wijziging hoeft niet te worden gecommuniceerd als deze gelijk of lager is dan door het Centraal Bureau voor Statistiek vastgestelde percentage voor cao-lonen Bouwnijverheid. De bedragen behorend bij abonnementen factureert ESNW vooraf per kwartaal en worden voldaan door periodieke automatische incasso. Abonnementen kunnen zonder automatische incasso worden betaald door middel van een jaarlijkse vooruitbetaling en administratiekosten. De vergoedingen voor werkzaamheden buiten een abonnement worden voldaan door betaling met een eenmalige incasso of PIN-betaling. Indien de klant niet instemt met een incasso of PIN-betaling, worden administratiekosten in rekening gebracht.

Indien de klant te laat betaalt, dan wordt de klant schriftelijk of via email geïnformeerd over het verzuim met 14 dagen de tijd om alsnog te betalen zonder dat er extra kosten in rekening worden gebracht. Bij het daarna uitblijven van een betaling binnen deze termijn worden wettelijke rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening gebracht en vervalt de verplichting van ESNW tot het verzorgen van onderhoud of verhelpen van storingen.

#### **Artikel 5: Onderhoud**

De onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd conform de voorschriften van de fabrikant van het toestel en de geldende normen. Het onderhoud betreft uitsluitend de werkzaamheden aan het toestel (inclusief bij verwarmingstoestellen een ingebouwde boiler/ laadboiler tot een inhoud van maximaal 30 liter, het expansievat, overstort, inlaatcombinatie en vulaftap mits in dezelfde ruimte als de ketel geïnstalleerd binnen 2 meter). De met het toestel verbonden installaties vallen niet onder het onderhoud. Een abonnement voor onderhoud kan door ESNW alleen worden aangeboden indien de toestellen in goede staat verkeren en het merk toestel door ESNW binnen reguliere abonnementsvoorwaarden kan worden onderhouden. Is dat niet het geval, dan biedt ESNW haar dienstverlening voor onderhoud en storingen aan volgens de tariefstelling zonder abonnement.

Bij het afsluiten van het abonnement of bij een verhuizing van de klant zal een inspectie plaatsvinden. Voor deze inspectie gelden de tarieven zonder abonnement. ESNW is gerechtigd -zonder opgave van redenen- een verzoek tot abonnement te weigeren. De werkzaamheden voor onderhoud zullen periodiek worden uitgevoerd. Het onderhoudsinterval wordt gebaseerd op de door de fabrikant aangegeven frequentie, waarbij ESNW er naar streeft dit te realiseren. ESNW is gerechtigd om hiervan af te wijken met een bandbreedte van 6 maanden voor of 6 maanden na de volgende geplande datum van onderhoud. De klant ontvangt via email of post een voorstel met datum/tijdstip voor het geplande onderhoud. De klant kan het voorstel wijzigen in de beveiligde Mijn ESNW omgeving of telefonisch. Als de klant niet aanwezig is, laat de monteur direct een bericht achter en wordt de klant daar later nogmaals via email of post over geïnformeerd, waarna een nieuwe afspraak door de klant kan worden gemaakt. Hiervoor worden kosten in rekening gebracht. Indien de klant geen nieuwe afspraak maakt, vervalt de verplichting tot onderhoud in de betreffende periode en kan ESNW op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade of gebreken.

#### **Artikel 6: Storingen**

Storingen kunnen 24 uur per dag telefonisch of in de beveiligde Mijn ESNW omgeving worden gemeld. ESNW streeft ernaar storingen gemeld voor 21.00 uur dezelfde dag te verhelpen. Het verhelpen van de storing betreft uitsluitend het toestel (inclusief bij verwarmingstoestellen een ingebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 30 liter, het expansievat, overstort, inlaatcombinatie en vulaftap mits in dezelfde ruimte als de ketel geïnstalleerd binnen 2 meter). De met het toestel verbonden installaties vallen niet onder het verhelpen van storingen. De klant wordt in deze situaties doorverwezen naar een installateur. Indien arbeidsloon in het abonnement van de klant inclusief is, is ESNW gerechtigd alsnog kosten in rekening te brengen als er onvoldoende of te veel lucht of water in de installatie aanwezig is, of bij geen/onjuiste elektrische spanning, geen gas/gasvoordruk, onzorgvuldig gebruik/bediening/

handelen van de klant en externe oorzaken (zoals bijvoorbeeld blikseminslag, bevrozing).

#### **Artikel 7: Onderdelen**

Op geplaatste onderdelen geldt een garantietermijn van één jaar. Kosten van onderdelen en arbeidsloon voor plaatsing bij boilers groter dan 30 liter en in het koeltechnische gedeelte bij warmtepompen vallen niet onder het abonnement. Vervangen onderdelen worden eigendom van ESNW. Geplaatste onderdelen blijven eigendom van ESNW tot het moment dat de klant aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. De kosten van arbeidsloon voor het plaatsen van onderdelen worden bij een onderhoudsabonnement apart berekend. Bij een eenmalige storing of eenmalige onderhoudsbeurt worden de kosten van arbeidsloon voor het plaatsen van onderdelen bij een vervolfbezoek apart berekend.

#### **Artikel 8: Aansprakelijkheid**

Schade dient binnen 14 dagen na ontstaan door de klant aan ESNW te worden gemeld. Voor zover de schade aantoonbaar kan worden toegerekend aan ESNW, is ESNW aansprakelijk voor schade tot een maximum bedrag conform de dekking van de WA-verzekering van ESNW. ESNW vergoedt geen immateriële schade, indirecte schade of gevolgschade. ESNW is niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen en voor schade als gevolg van bevrozing, vervuiling van binnenleidingen, leidinglekage, storingen in het water-, gas- of elektriciteitsnet. ESNW is niet aansprakelijk voor schade indien de klant ESNW niet de gelegenheid heeft geboden het reguliere onderhoud uit te voeren. ESNW is niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten. ESNW vergoedt geen kosten van werkzaamheden uitgevoerd door derden zonder schriftelijke opdracht van ESNW.

#### **Artikel 9: Overige bepalingen**

De klant dient ervoor te zorgen dat de toestellen goed toegankelijk zijn en de ruimte verlicht is. Indien het toestel en/of de installatie niet of niet meer aan de geldende voorschriften en/of veiligheidseisen voldoet zal ESNW dit melden aan de klant. De klant dient dit dan aan te (laten) passen. ESNW heeft het recht de dienstverlening op te schorten totdat de geconstateerde gebreken zijn verholpen. De klant biedt ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden door ESNW de aansluitmogelijkheden voor energie en water zonder vergoeding. Indien de klant geen parkeerplaats (of kaart) beschikbaar heeft, worden de parkeerkosten in rekening gebracht. Indien het zoeken naar een vrije parkeerplaats meer dan 5 minuten in beslag neemt, zal de eventuele extra tijd voor het zoeken naar een parkeerplaats in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 10: Privacy**

ESNW gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens. De Privacy-verklaring van ESNW is daarvoor apart opgesteld.

#### **Artikel 11: Slotbepalingen**

Deze algemene voorwaarden treden op 1 juli 2021 in werking. Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende voorwaarden. Op de overeenkomsten die op basis van deze voorwaarden zijn gesloten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.