Algemene Voorwaarden voor service en onderhoud Energie Service Noord West C.V.

Artikel 1: Definities

In deze algemeen voorwaarden wordt verstaan onder:

1. ESNW: de commanditaire vennootschap Energie Service Noord West C.V., ingeschreven in het handelsregister onder KvK-nummer 37042438, gevestigd te Alkmaar.

2. Algemene voorwaarden: onderhavige algemene voorwaarden van ESNW.

3. Klant: de natuurlijke-of rechtspersoon die bij ESNW een abonnement heeft afgesloten of een eenmalige opdracht geeft voor het leveren van diensten of producten.

4. Consument: de natuurlijke persoon die bij ESNW een abonnement heeft afgesloten of een eenmalige opdracht geeft voor het leveren van diensten of producten.

5. Overeenkomst: een door de klant afgesloten abonnement of eenmalige opdracht voor het leveren van diensten of producten.

6. Abonnement: onderhoudsabonnement die de klant bij ESNW heeft afgesloten. ESNW biedt drie soorten onderhoudsabonnementen: Onderhoud, Comfort en Totaal Comfort.

Artikel 2: Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten tussen ESNW en u als klant. ESNW mag deze voorwaarden en de hierin genoemde regelingen wijzigen. Een wijziging treedt in werking minimaal een maand nadat we u hierover hebben geïnformeerd. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten. Indien enige bepaling uit de algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen partijen in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling over een te komen. Hierbij zal zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht worden genomen. Indien ESNW niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat ESWN in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3: Totstandkoming overeenkomst

Een overeenkomst komt tot stand door onze acceptatie van een ingevuld en door u (digitaal) ondertekend formulier. Acceptatie vindt plaats nadat wij een toestelkeuring en eerste onderhoudsbeurt hebben uitgevoerd en het toestel voor het serviceabonnement hebben geaccepteerd. Voor deze inspectie gelden de tarieven zonder abonnement. ESNW is gerechtigd - zonder opgave van redenen- een verzoek tot abonnement te weigeren.

Artikel 4: Duur en beëindiging van de overeenkomst

De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van minimaal één jaar. Daarna zetten we de overeenkomst om naar onbepaalde tijd met een opzegtermijn van een maand. Omzetting van een abonnement naar een abonnement met een extra dekking kan binnen twee (2) maanden na het meest recente onderhoud, waarna dit abonnement opnieuw voor een periode van minimaal één 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 ingangsdatum van het contract in het jaar dat de ketel 15 jaar wordt.
De overeenkomst eindigt als een overeenkomst voor een vervangend apparaat wordt gesloten. De overeenkomst eindigt tevens door opzegging van de klant met inachtneming van de opzegtermijn van één maand na het verloop van de minimale looptijd. Indien de overeenkomst eindigt wordt elke vordering van ons op u direct opeisbaar. ESNW is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen indien u in staat van faillissement of surseance van betaling verkeert of indien u toerekenbaar tekort schiet in het nakomen van uw verplichtingen.

Artikel 5: Herroepingsrecht

De consument(klant) heeft bij overeenkomsten gesloten is op afstand (online) of buiten de verkoopruimte (thuis) recht op 14 dagen bedenktijd (herroepingsrecht). U heeft dit recht tot 14 dagen na de totstandkoming van de overeenkomst. U kunt gebruik maken van het herroepingsrecht via een email aan info@esnw.nl. ESNW zal de ontvangst van uw mededeling bevestigen. Het herroepingsrecht van de consument(klant) vervalt wanneer binnen de bedenktijd, op verzoek van de klant, direct wordt gestart met het verlenen van de dienst (onderhoud/service). Het recht op herroeping vervalt tevens wanneer ESNW een toestel levert conform specifieke wensen van de klant. U heeft, conform de wet, geen recht op herroeping indien u ESNW heeft verzocht om dringend herstel of onderhoud te verrichten (storingen).

Artikel 6: Abonnementen

ESNW biedt drie abonnementsvormen aan:
Onderhoud: 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 storingen zijn niet inbegrepen.
Comfort: het periodiek onderhouden van het toestel, waarbij voorrijkosten en arbeidsloon bij zowel onderhoud als storingen zijn inbegrepen. Onderdelen zijn niet inbegrepen.
Totaal Comfort: het periodiek onderhouden van het toestel, waarbij voorrijkosten, arbeidsloon en

onderdelen bij zowel onderhoud als storingen zijn inbegrepen.

Artikel 7: Tarieven

De door ESNW genoemde tarieven zijn inclusief BTW tenzij anders vermeld. Tarieven zijn beschikbaar op www.esnw.nl en het persoonlijke klantenportaal. Tariefswijzigingen worden 1 maand voorafgaand aan de 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.

Artikel 8: Betalingen

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 inclusief administratiekosten. De vergoedingen voor werkzaamheden buiten een abonnement worden voldaan door betaling via een eenmalige incasso of pinbetaling. Indien de klant niet instemt met een incasso of pinbetaling, worden administratiekosten in rekening gebracht. Indien u niet op tijd betaalt dan krijgt u van ons een eerste herinnering. Hieraan zijn geen kosten verbonden. Betaalt u niet binnen de betaaltermijn van de eerste herinnering dan ontvangt u van ons een aanmaning. Bij het daarna uitblijven van betaling binnen de termijn worden bij u wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten in rekening gebracht en vervalt de verplichting van ESNW tot het verzorgen van onderhoud of verhelpen van storingen. Moeten we de vordering ter incasso overdragen aan een derde partij dan kan deze partij extra kosten in rekening brengen. De kosten voor de derden partij zijn maximaal de wettelijk toegestane buitengerechtelijke kosten conform de Wet Incasso Kosten (WIK).

Artikel 9: Onze verplichtingen

ESNW zal de met u overeengekomen werkzaamheden als een goed vakman uitvoeren. U ontvangt van ons via e-mail of post een voorstel met datum en tijdstip voor het geplande onderhoud. Via de beveiligde Mijn ENSW omgeving of telefonisch kunt u uw planningsafspraak wijzigen. Als u niet aanwezig bent laat de monteur direct een bericht achter en wordt u daar later nogmaals via email of post over geïnformeerd, waarna u een nieuwe afspraak kunt maken. Hiervoor worden extra kosten in rekening gebracht. Indien u 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. ESNW is gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden uit te laten voeren.

Artikel 10: 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 twee 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 abonnements voor-waarden kan worden onderhouden. Is dat niet het geval dan biedt ESNW haar dienstverlening voor onderhoud en storingen aan volgens de tariefstelling zonder abonnement. 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.

Artikel 11: Calamiteiten en Storingen

Ernstige calamiteiten en Storingen kunnen 24 uur per dag telefonisch of via de beveiligde Mijn ESNW omgeving worden gemeld. ESNW zal ernstige calamiteiten altijd de zelfde dag verhelpen. Een storing (koudeklacht) gemeld voor 20.00 zal ESNW op dezelfde dag verhelpen. Warmwaterstoringen zullen binnen 1 dag na melding worden verholpen Overige storingen zullen verholpen worden op de eerste werkdag na melding. Het verhelpen van een 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 de zelfde ruimte als de ketel geïnstalleerd binnen twee meter) De met het toestel verbonden installaties vallen niet onder het verhelpen van storingen. U wordt in deze situaties doorverwezen naar een installateur. Indien arbeidsloon in uw abonnement 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 , bevriezing)

Artikel 12: Uw verplichtingen

U stelt ons in staat de onderhouds- en/of storingswerkzaamheden op het overeengekomen tijdstip c.q. binnen de overeengekomen tijd-bandbreedte uit te voeren. Dit betekent dat u ons bij het apparaat toelaat, eventuele documentatie verstrekt en ook de benodigde energie. U dient er voor te zorgen dat de toestellen goed toegankelijk zijn en dat 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 aan u melden. U dient dit dan aan te (laten) passen. ESNW heeft het recht de dienstverlening op te schorten totdat de geconstateerde gebreken zijn verholpen. Heeft u niet aan uw betalingsverplichtingen voldaan dan hoeven we geen onderhoud te plegen en/of storingen op te lossen, totdat u aan uw verplichtingen heeft voldaan. We brengen het verhelpen van storingen die aanwezig zijn bij een eerste onderhouds- of inspectiebeurt bij u in rekening, net als het verhelpen

van storingen die het gevolg zijn van 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, bevriezing)

Artikel 13: Aansprakelijkheid

Heeft u schade, meld dit bij ons binnen 14 dagen nadat de schade is ontstaan. Schade die u later aan ons meldt hoeven we niet in behandeling te nemen. ESNW moet altijd in de gelegenheid worden gesteld een schadeklacht te beoordelen en gelegenheid geboden worden om geconstateerde schade waarvoor ESWN aansprakelijk is te herstellen. We zijn aansprakelijk voor door u geleden schade als die rechtstreeks het gevolg is van een aan ons toe te rekenen tekortkoming. ESNW is dan aansprakelijk voor de 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 bevriezing, vervuiling van binnenleidingen, leidinglekkage, 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.
ESNW is niet aansprakelijk voor schade aan zaken die worden gebruikt voor uitoefening van een bedrijf of beroep, schade als gevolg van bedrijfsstilstand of het niet kunnen uitoefenen van een beroep zoals winstderving en andere indirecte schade. De uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid gelden ook voor ons personeel. De uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van ons of onze leidinggevende personen.

Artikel 14: Garantie

We garanderen een goede uitvoering van de werkzaamheden volgens de voor een apparaat geldende of algemeen geldende voorschriften en richtlijnen (van de fabrikant). Meld garantieaanspraken binnen 14 dagen na voltooiing van de werkzaamheden bij ons. Meld u ze later dan hoeven we de aanspraken niet in behandeling te nemen. De garantie geldt niet ingeval een storing of gebrek optreedt als gevolg van niet voldoen aan uw betalingsverplichting. Garantieaanvragen van onderdelen bij de fabrikant worden bij toekenning onder aftrek van behandelingskosten aan u gecrediteerd.

Artikel 15: Opschorting, eindigen en overmacht

Voldoet u niet aan enige verplichting, of raakt u in faillissement of (voorlopige) surseance van betaling of is de wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing. Dan mogen we zonder enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten en of deze ontbinden. We hebben dan recht op schadevergoeding voor de niet nakoming, de opschorting of de ontbinding. Ook mogen we dan elke vordering die we op u hebben, direct opeisen. Als er sprake is van overmacht zoals bedoeld in het nieuw Burgerlijk Wetboek, kan ESNW niet verplicht worden de overeenkomst na te leven. In de periode dat de overmacht voortduurt kan ESNW de verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomsten opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden, dan is het voor zowel u als ESNW mogelijk de overeenkomst op te zeggen zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

Artikel 16: Klachten

U kunt schriftelijk of digitaal een klacht bij ons indienen. We zullen de klacht binnen 14 dagen in behandeling nemen. Vindt u dat we de klacht niet naar behoren hebben opgelost dan kunt u de klacht binnen 12 maanden nadat u bij ons heeft geklaagd voorleggen aan de Geschillencommissie installerende bedrijven (www.degeschillencommissie.nl). Ook kunt u een klacht voorleggen aan de daartoe bevoegde rechtbank.

Artikel 17: Privacy

Bij een aanvraag of het aangaan van een overeenkomst hebben wij persoonsgegevens van u nodig voor de uitvoering van de overeenkomst die u met ons bent aangegaan. We verwerken u persoonsgegevens op zorgvuldige wijze en volgens de wet. Meer informatie over hoe ESNW met uw privacy omgaat vindt u in onze Privacy Verklaring(esnw.nl/privacyverklaring)

Artikel 18: Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten en de uitvoering daarvan, waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 19 : Slotbepalingen

Deze algemene voorwaarden treden op 1 juli 2022 in werking. Met ingang van deze datum vervallen de tot dan geldende voorwaarden·