

Algemene voorwaarden Full-Servicecontract

A. Voordelen zwart op wit

1. Inspectiebeurten van gesloten toestellen eens per 2 jaar en open toestellen eens per 18 maanden, met een uitloop van maximaal 3 maanden. Tussen 2 opeenvolgende inspectiebeurten zal een periode liggen van 22 doch ten hoogste 26 maanden of respectievelijk 16 en ten hoogste 20 maanden.
2. Storingen aan uw toestel worden volgens vaste prijsafspraken verholpen. U betaalt geen materiaalkosten en arbeidsloon.

B. Deze toestellen komen in aanmerking voor een Full-Servicecontract:

1. Toestellen in de leeftijd tot en met 15 jaar met een maximale capaciteit van 40 kW.
2. Uitgesloten worden toestellen waarvoor geen onderdeel voorradig zijn of waarvoor onderdelen niet onder normale condities of op redelijke termijn verkrijgbaar zijn. Ook enkele uitzonderlijke toestellen vallen niet onder het Full-Servicecontract. Opdrachtnemer zal u hiervan direct na ontvangst van het aanmeldingsformulier mededeling doen.
3. Bij toestellen ouder dan 10 jaar geldt een toeslag van 10% op het basistarief.
4. Het toestel bestaat uit:
 - Het complete toestel zoals door de fabrikant geleverd.
 - De gasleiding inclusief de gaskraan tot maximaal 2 meter vanaf het toestel.
 - De rookgasafvoer van aluminium of roestvrij staal tot aan de daktoevoer of het bouwkundig kanaal tot een maximum van 3 meter.
 - De koude- en warmwateraansluiting, inclusief inlaatcombinatie tot maximaal 2 meter vanaf het toestel.
 - De CV-aansluitingen aan het toestel tot aan de koppelingen of afsluiters tot maximaal 2 meter vanaf het toestel.
 - Het expansievat, de drukmeter, de vulkraan, het overstortventiel.

C. Ingangsdatum

1. Opdrachtnemer zal u de ontvangst van het aanmeldingsformulier schriftelijk bevestigen. Het contract gaat in op de eerste dag van de daaropvolgende maand.
2. De eerste inspectie vindt plaats binnen 3 maanden nadat opdrachtnemer het ondertekende aanmeldingsformulier van u heeft ontvangen. Blijkt het toestel bij de eerste inspectie niet aan de eisen te voldoen (zie B1, B2, F1, F2, F3 en F4), dan kan u het toestel tegen vooraf geoffeerde kosten door opdrachtnemer laten repareren of het contract op dat moment beëindigen.
3. Mocht binnen 3 maanden na ontvangst van het aanmeldingsformulier geen eerste inspectie hebben plaatsgevonden, dan heeft dat tot gevolg dat opdrachtnemer het toestel zonder voorbehoud accepteert.
4. Indien zich voorafgaand aan de eerste inspectie een storing voordoet, dan vindt de eerste inspectie direct plaats. De storing wordt verholpen, waarbij opdrachtnemer het volledige arbeidsloon en maximaal € 45,- (incl. B.T.W.) aan materiaalkosten voor haar rekening neemt.
5. Indien het contract niet middels een aanmeldingsformulier, doch uitsluitend telefonisch en/of via internet tot stand is gekomen, heeft u tot 7 werkdagen na het sluiten van het contract de mogelijkheid deze zonder opgave van redenen te ontbinden, tenzij de eerste inspectie reeds heeft plaatsgevonden.

D. Looptijd

1. Full-Servicecontracten lopen steeds tot en met 31 december van het kalenderjaar. De minimale looptijd van het contract is 2 jaar.
2. Beide partijen kunnen het contract minstens een maand voor het einde van het kalenderjaar schriftelijk opzeggen. Zonder schriftelijke opzegging wordt het contract stilzwijgend verlengd met een jaar.

E. Beëindiging

1. Bij verkoop van de woning (dit moet u schriftelijk aan ons kenbaar maken).
2. Wanneer het toestel 15 jaar oud is.
3. Tariefsverhoging boven de indexering genoemd in H4 geeft u het recht het contract binnen 30 dagen nadat de tariefsverhoging aan u is meegedeeld schriftelijk op te zeggen tegen de ingangsdatum van deze tariefsverhoging.

F. Om een Full-Servicecontract te kunnen afsluiten moet een installatie aan de volgende voorwaarden voldoen:

1. De gasleidingen en be- en ontluchtingsopeningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1078.
2. De installatie dient aangesloten te zijn overeenkomstig de voorwaarden NEN 1010.
3. Een toestel mag niet asbesthoudend zijn.
4. Er mag geen achterstallig onderhoud zijn.

G. Storingen die niet onder het contract vallen en derhalve volledig, d.w.z. inclusief oproepoetslag, arbeidsloon en materiaal, in rekening gebracht worden zijn storingen:

1. Die zijn ontstaan doordat er geen of geen juiste elektrische spanning aanwezig is op het toestel.
2. Die zijn ontstaan doordat er geen gas of gasvoordruk op het toestel aanwezig is overeenkomstig de voorwaarden van de leverancier.
3. Aan de installatiedelen die zijn veroorzaakt door blikseminslag of andere oorzaken van buitenaf.
4. Door bevestiging van installatiedelen.
5. Door ondeskundige bediening.
6. Door verstopping, door kalkafzetting en diffusie.
7. Door capaciteitsproblemen aan een installatie die niet is geïnstalleerd door opdrachtnemer.
8. In rookgaskanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt.
9. Aan toestellen waarvan de betreffende onderdelen niet meer leverbaar zijn.
10. Die zijn ontstaan door het niet tijdig bijvullen en ontluchten van de installatie*.
11. Die dusdanig van aard zijn dat de ketel als niet te repareren beschouwd moet worden.
12. Aan de kamerthermostaat.
 - * Het bijvullen en ontluchten van de installatie valt niet onder het contract.

H. Betalingen

1. Het verschuldigde bedrag wordt per kwartaal vooraf betaald. Het bedrag wordt automatisch van uw rekeningnummer afgeschreven. Eventuele oproepoetslag wordt achteraf automatisch van uw rekening afgeschreven.
2. Per oproep worden 2 soorten vaste oproepoetslagen berekend, te weten:
 - a. vaste oproepoetslag van € 25,- bij ledere serviceverlening.
 - b. Avond- en weekendoproepoetslag van € 50,- (i.p.v. € 25,-)
 - bij storingsmeldingen na 16.00 uur waarbij op verzoek van de klant bij voorkeur nog dezelfde dag* serviceverlening moet plaatsvinden.
 - bij alle storingsmeldingen waarbij de klant expliciet verzoekt om serviceverlening tussen 17.00 uur en 08.00 uur* of in de weekenden (vrijdag v.a. 17.00 uur tot maandag 08.00 uur*). *e.e.a. afhankelijk van beschikbare capaciteit van opdrachtnemer. Tussen 22.00 en 08.00 uur alleen serviceverlening in noodgevallen. Indien er binnen 2 weken na de eerste (of vorige) oproep zich opnieuw een storing voordoet, dan worden de oproepkosten niet nogmaals berekend, ongeacht het tijdstip van de volgende serviceverlening. Oproepoetslagen gelden niet voor de periodieke inspectiebeurten.
3. Voor dit contract gelden de tarieven zoals die door opdrachtnemer vóór of uiterlijk bij het aangaan van het contract zijn verstrekt.
4. De voor het toestel overeengekomen contractprijs kan jaarlijks voorafgaand aan het nieuwe contractjaar (of indien dit niet is geschied per 01-07 van het lopende jaar) worden aangepast. In beginsel zal de contractprijs worden aangepast aan de indexering op basis van de Tabel Regellingslonen Bouwnijverheid en Installatiebedrijven van het CBS.

I. Bonusopbouw

Bij een Full-Servicecontract bouwt u een bonus op van € 6,80 (incl. B.T.W.) per jaar. Deze bonus wordt opgebouwd vanaf het eerste volledige contractjaar tot en met het 15^e levensjaar van het toestel. De opgebouwde bonus wordt uitsluitend uitgekeerd bij vervanging van het toestel door een bij opdrachtnemer gekocht en door opdrachtnemer geïnstalleerd nieuw toestel. De opgebouwde bonus blijft maximaal 5 jaar geldig na het 15^e levensjaar van het toestel.

Voorwaarden:

Op deze overeenkomst zijn (voor zover van toepassing) de Algemene Voorwaarden voor Onderhouds- en Service-abonnementen voor Woninginstallaties van toepassing. Deze zijn in november 1992 vastgesteld door de VNI in overleg met de 'vereniging eigen huis', de Consumentenbond en Consumenten Contact, verder te noemen Algemene Voorwaarden VNI.

Algemene Voorwaarden Onderhouds- en Service-abonnementen Vereniging van Nederlandse Installatiebedrijven

Deze algemene voorwaarden zijn vastgesteld door de Vereniging van Nederlandse Installatiebedrijven (VNI). Deze algemene voorwaarden zijn tot stand gekomen in
vervolg: z.o.z.

november 1992 in overleg met de Consumentenbond, het Consumenten Contact en de 'vereniging eigen huis' in het kader van de Commissie voor Consumenten-aangelegenheden (CCA) van de Sociaal-Economische Raad. Zij kunnen slechts in overleg met deze consumentenorganisaties worden gewijzigd of aangevuld.

Artikel 1 Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Opdrachtgever: opdrachtgever, natuurlijk persoon, consument niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- b. Installateur: de onderneming, lid van de VNI, die rechtmatig gevestigd is alsmede erkend door een openbaar nutsbedrijf;
- c. Onderhoudsabonnement: de overeenkomst die de installateur verplicht tot het verrichten van onderhoud tijdens de contractperiode;
- d. Onderhoud: het verrichten van werkzaamheden aan een woninginstallatie die nodig zijn voor de veiligheid en het ongestoord functioneren ervan, volgens de bij dit abonnement behorende richtlijnen;
- e. Service-abonnement: een onderhoudsabonnement met een aantal overeengekomen storingsbeurten tijdens de contractperiode;
- f. Storingsbeurt: het gedurende maximaal 2 werkuren ter plaatse verrichten van werkzaamheden gericht op het opheffen van een en dezelfde storing;
- g. Storing: een gebrek aan (een onderdeel van) de woninginstallatie, als gevolg waarvan adequaat functioneren ervan onmogelijk is geworden.

Artikel 2 De prijs

1. De overeengekomen prijs is inclusief voorrijkosten, benodigde kleine materialen en B.T.W.
2. De prijs kan voor een contractperiode worden gewijzigd.
3. Indien de installateur een prijswijziging voorstelt die uitgaat boven de indexering op basis van de Tabel Regelingsslonen Bouwnijverheid en Installatiebedrijven van het CBS, zal hij tijdig doch in ieder geval 2 maanden voordat de nieuwe contractperiode ingaat, de prijswijziging schriftelijk aan de opdrachtgever bekend maken. De installateur wijst de opdrachtgever daarbij op het recht de overeenkomst te beëindigen. Bij gebreke hiervan blijft de oude prijs ongewijzigd.

Artikel 3 Algemene verplichtingen van de installateur

1. De installateur is gehouden de overeengekomen werkzaamheden als een goed vakman uit te voeren. Hij neemt daarbij de op deze werkzaamheden betrekking hebbende voorschriften in acht.
2. De installateur handhaaft de esthetische kwaliteit van de woninginstallaties.
3. De installateur stelt de opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte van geconstateerde gebreken aan de woninginstallaties.
4. De installateur noteert alle verrichte werkzaamheden. Een afschrift van zijn notities stelt hij aan de opdrachtgever ter hand.
5. Op verzoek van de opdrachtgever verstrekt de installateur een algemene bedieningshandleiding voor woninginstallaties.
6. De installateur informeert de opdrachtgever tijdig over wijzigingen van zijn adres, naam en telefoonnummer.
7. De installateur is aansprakelijk voor schade, voor zover deze hem kan worden toegerekend, tot een bedrag van € 453.780,22 per gebeurtenis.

Artikel 4 Verplichtingen van de installateur bij onderhoud

1. De installateur informeert de opdrachtgever tijdig doch minimaal twee werkdagen van tevoren over dag en tijdstip waarop de werkzaamheden aan de woninginstallatie zullen worden uitgevoerd. In onderling overleg tussen partijen kan hiervan worden afgeweken.
2. Bericht van verhindering dient uiterlijk 24 uur voor de dag en het tijdstip genoemd in lid 1 plaats te vinden.
3. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden van de installateur, tenzij anders overeengekomen.
4. Indien de installateur niemand thuis treft zonder bericht van verhindering te hebben ontvangen, laat hij een schriftelijk bericht achter waarin hij wijst op de consequentie van artikel 6 lid 3.

Artikel 5 Verplichtingen van de installateur bij storingen

1. De installateur voert storingsbeurten uitsluitend uit op verzoek van de opdrachtgever.
2. De installateur voert een storingsbeurt uit binnen 24 uur na een storingsmelding, tenzij het spoedeisend karakter ontbreekt.
3. De installateur verhelpt storingen met een niet-spoedeisend karakter in overleg met de opdrachtgever zo spoedig mogelijk.
4. De installateur informeert de opdrachtgever indien een storingsbeurt naar verwachting langer dan twee werkuren zal duren.
5. Indien een storingsbeurt niet leidt tot het opheffen van de storing, doet de installateur onmiddellijk verslag van zijn bevindingen aan de opdrachtgever.
6. De storingsbeurt wordt geacht te zijn verricht indien de installateur na een gemaakte afspraak niet in staat wordt gesteld de storingsbeurt uit te voeren.
7. Storingen ten gevolge van toevallige of moedwillige beschadiging dan wel onoordeelkundige bediening of ten gevolge van werk dat is uitgevoerd door anderen dan de installateur vallen buiten het service-abonnement.

Artikel 6 Verplichtingen van de opdrachtgever

1. Indien de woninginstallatie niet of niet meer voldoet aan de van toepassing zijnde voorschriften, voorziet de opdrachtgever -voor zover niet anders overeengekomen- in herstel van het gebrek.
2. De opdrachtgever stelt de installateur in de gelegenheid het werk te verrichten en verschaft de aansluitmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie.
3. De werkzaamheden worden geacht te zijn verricht indien de installateur meer dan eenmaal niet in staat is gesteld de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.
4. De benodigde elektriciteit en het benodigde gas en water zijn voor rekening van de opdrachtgever.
5. De opdrachtgever geeft de op de woninginstallatie betrekking hebbende documentatie, voor zover deze in zijn bezit is, op verzoek van de installateur ter inzage.
6. De opdrachtgever informeert de installateur wanneer er aan de woninginstallatie werkzaamheden zijn uitgevoerd door anderen dan de installateur.
7. De opdrachtgever informeert de installateur tijdig doch in ieder geval een dag voor het uitvoeren van de werkzaamheden over wijzigingen in het gebruik, de bestemming en/of de standplaats van de installatie.
8. De opdrachtgever informeert de installateur tijdig over wijzigingen van zijn adres en/of telefoonnummer.

Artikel 7 Betaling

1. Indien en voor zover vooruitbetaling is overeengekomen, is het abonnementsgeld opeisbaar ofwel op de eerste dag van de contractperiode ofwel op de eerste dag van de maand voorafgaande aan de te verrichten onderhoudswerkzaamheden.
2. De installateur zal aan de opdrachtgever een rekening verstrekken.
3. De opdrachtgever betaalt het abonnementsgeld binnen 30 dagen na ontvangst van de rekening. Indien de opdrachtgever niet tijdig betaalt, wordt hij na een betalingsherinnering, waarin hij wordt gewezen op zijn verzuim indien niet binnen 14 dagen na ontvangst van de rekening is betaald, -zonder verdere ingebrekestelling- geacht in gebreke te verkeren.
4. Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan de installateur rente in rekening brengen vanaf de in de betalingsherinnering genoemde uiterste betalingsdatum tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek.
5. De installateur is na verloop van de in lid 3 bedoelde termijn van 14 dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering van het aan hem verschuldigde bedrag over te gaan. In dat geval zijn de daaraan verbonden redelijke buitengerechtigde kosten voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 8 Niet nakoming verplichtingen

1. De opdrachtgever heeft op de eerste dag na afloop van de contractperiode recht op restitutie van vooraf betaalde abonnementsgelden, indien en voor zover de installateur na voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling op die dag in gebreke is ten aanzien van zijn verplichtingen uit het onderhoudsabonnement.
2. Indien de installateur:
 - zijn verplichtingen op grond van artikel 5 lid 2 en 3 niet nakomt;
 - of meer dan eenmaal achtereen -zonder bericht van verhindering- op het afgesproken tijdstip niet is verschenen; is hij aan de opdrachtgever € 22,69 verschuldigd.
3. Indien een der partijen zijn verplichtingen niet nakomt alsmede bij surseance van betaling is de andere partij gerechtigd om de uitvoering van deze overeenkomst op te schorten.
4. Indien een der partijen door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend niet in staat is zijn verplichtingen ingevolge deze overeenkomst na te komen, neemt hij daarover onverwijld contact op met de andere partij.

Artikel 9 Beëindiging van de overeenkomst

1. Een opdrachtgever kan de overeenkomst alleen tussentijds opzeggen zolang de installateur nog geen prestaties heeft hoeven leveren. In dat geval heeft de opdrachtgever recht op restitutie van vooraf betaald abonnementsgeld.
2. Bij verhuizing van de opdrachtgever dienen partijen met elkaar overleg te voeren over de afwikkeling van het service-abonnement.

Artikel 10 Slotbepaling

Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst die op basis van deze algemene voorwaarden zijn gesloten.