

# Algemene Voorwaarden ServiceAbonnement Nuon Ventilatie (ServiceAbonnement Mechanische Ventilatie en ServiceAbonnement Warmte Terug Win)

## Artikel 1 – Begripsomschrijving

In deze Algemene Voorwaarden wordt onder de navolgende (met hoofdletter aangegeven) begrippen (in meervoud of enkelvoud) verstaan:

### Aanvraag:

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

### Enmalige Reiniging:

Het op verzoek van Opdrachtgever eenmalig laten reinigen van het Systeem. Op de Enmalige Reiniging zijn alleen de artikelen 2.1, 2.2, 2.4, 4.3, 7.6, 8, 9, 11 en 13 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

### Mechanische Ventilatie Unit:

De Mechanische Ventilatie Unit zoals door de fabrikant geleverd en geïnstalleerd.

### Warmte Terug Win Unit:

De Warmte Terug Win Unit zoals door de fabrikant geleverd en geïnstalleerd.

### Systeem:

Het Systeem is omschreven in de door de Opdrachtgever aangeboden Aanvraag.

- Indien het een Mechanische Ventilatie Unit betreft dan behoort tot het Systeem: de Mechanische Ventilatie Unit, de ventielen, de standenschakelaar en de luchtkanalen.
- Indien het een Warmte Terug Win Unit betreft dan behoort tot het Systeem: de Warmte Terug Win Unit, de ventielen, de standenschakelaar en de luchtkanalen.

### Systeemkeuring (Nulbeurt):

De Systeemkeuring omvat de volgende onderdelen:

- een keuring van het Systeem om te beoordelen of het Systeem voldoet aan de gestelde eisen voor een Systeem in artikel 2 en artikel 3 van de Algemene Voorwaarden;
- een eerste Onderhoudsbeurt zoals in artikel 4.2 van deze Algemene Voorwaarden omschreven;
- vervangen van filters bij een Warmte Terug Win Unit zoals in artikel 4.2 van deze Algemene Voorwaarden omschreven;
- een eerste kanaalreiniging zoals in artikel 4.2 van deze Algemene Voorwaarden omschreven.

### Onderhoudsbeurt:

Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan een Mechanische Ventilatie Unit/ Warmte Terug Win Unit en/of Systeem overeenkomstig de onderhoudscyclus en volgens de bij het ServiceAbonnement behorende productomschrijving of met de Opdrachtgever in het ServiceAbonnement overeengekomen afspraken.

### Opdrachtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon, die met Opdrachtnemer een ServiceAbonnement tot het leveren van diensten, werkzaamheden en leveringen afsluit.

### Opdrachtnemer:

Nuon Retail Installatie Service B.V., KvK 11032326, onderdeel van de Nuon-groep, de contractpartij van wie de diensten, werkzaamheden en leveringen worden afgenomen. Diensten, werkzaamheden, leveringen, storingshulp en onderhoud worden uitgevoerd door Feenstra Verwarming B.V. (eveneens onderdeel van de Nuon-groep), beide lid van de Uneto-VNI.

### ServiceAbonnement:

De overeenkomst tusschen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer, die Opdrachtnemer verplicht tot het verrichten van onderhoud en/of het oplossen van Storingen volgens de bij het ServiceAbonnement behorende productbeschrijving. Een ServiceAbonnement is het Nuon ServiceAbonnement Mechanische Ventilatie of het Nuon ServiceAbonnement Warmte Terug Win, zoals beschreven in artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden.

### Tarieven:

De vastgestelde prijzen per ServiceAbonnement of overig geoffreerde diensten inclusief BTW.

## Artikel 2 – Systeem

1. Om voor een ServiceAbonnement en/of Enmalige Reiniging in aanmerking te komen gelden de volgende vereisten:
  - Het Systeem mag niet asbesthoudend zijn;
  - Het Systeem moet vrij zijn van bekabeling, draden en/of andere materialen die niet oorspronkelijk bij het Systeem horen
  - De luchtkanalen van het Systeem dienen, vrij te zijn van oneigenlijke apparaten of installaties (bijvoorbeeld een afzuigkap met motor) en de kanalen zijn op geen enkele wijze afgesloten en/of dichtgemaakt.
  - Bereikbaarheid van de Mechanische Ventilatie Unit / de Warmte Terug Win Unit en de ventielen moeten goed en arbotechnisch verantwoord zijn, ter beoordeling van de Opdrachtnemer;
  - Het Systeem mag geen achterstallig onderhoud hebben en dient ten tijde van het sluiten van een Service Abonnement in een goede staat van onderhoud te verkeren, goed te functioneren ter beoordeling van de Opdrachtnemer en te voldoen aan de gestelde eisen in deze Algemene Voorwaarden.
2. Opdrachtgever garandeert dat het Systeem aan de in lid 1 genoemde vereisten voldoet.
3. Er dient een Systeemkeuring (Nulbeurt) plaats te vinden op het Systeem.
4. Voor Systemen van een fabrikaat waarvan onderhoud speciale aandacht, voorzieningen of onderhoudscyclus vraagt dan wel indien een fabrikant daartoe adviseert, dient de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierop te wijzen. In overleg met de Opdrachtgever kan naar aanleiding hiervan een aanpassing op een ServiceAbonnement met een afwijkend tarief worden vastgesteld.
5. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor Systemen uit te sluiten en kan weigeren met een Opdrachtgever een ServiceAbonnement te sluiten, bijvoorbeeld wanneer daarvoor geen onderdelen voorradig zijn of deze niet onder normale condities of op redelijke termijn verkrijgbaar zijn.

## Artikel 3 – Ingangsdatum ServiceAbonnement en Systeemkeuring

1. Na uitvoering van de Systeemkeuring (Nulbeurt) en goedkeuring van het Systeem door Opdrachtnemer gaat het ServiceAbonnement in. Zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen twee maanden na de bevestiging van de aanvraag van het ServiceAbonnement vindt de Systeemkeuring plaats om te beoordelen of het Systeem voldoet aan de gestelde in deze Algemene Voorwaarden. De kosten voor de Systeemkeuring zullen bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Storingen kunnen pas worden gemeld vanaf het moment dat er een afspraak is gemaakt voor de Systeemkeuring (Nulbeurt). Tot het moment dat het Systeem is goedgekeurd, zullen er voor het afhandelen van storingen en eventuele reparaties materiaalkosten, voorrijkosten en arbeidsloon in rekening worden gebracht.
2. Wanneer er niet binnen twee maanden na de bevestiging van de Aanvraag een Systeemkeuring heeft plaatsgevonden, dan heeft dat tot gevolg dat Opdrachtnemer het Systeem zonder voorbehoud accepteert.
3. Indien de afspraak voor een Systeemkeuring niet kan plaatsvinden, door toedoen van Opdrachtgever, wordt het ServiceAbonnement zonder dat een ingebrekestelling nodig is, na het verstrijken van deze twee maanden ontbonden. De Opdrachtgever is in dat geval gehouden eventueel reeds gemaakte kosten aan de Opdrachtnemer te vergoeden.

4. Tijdens de Systeemkeuring wordt bekeken of het Systeem aan de in artikel 2 gestelde eisen voldoet. Eventuele materiaalkosten noodzakelijk voor de Systeem keuring worden altijd tegen vooraf geoffreerde kosten in rekening gebracht.
5. Bij goedkeuring van het Systeem conform artikel 2, wordt de Systeemkeuring zoals omschreven in artikel 3.3 tevens geacht de eerste onderhoudsbeurt te zijn
6. Indien het Systeem tijdens de Systeemkeuring niet voldoende hersteld (kunnen) worden conform artikel 2, een en ander ter beoordeling van de Opdrachtnemer, wordt het ServiceAbonnement zonder dat een ingebrekestelling nodig is, per direct ontbonden. De Opdrachtgever is in dat geval gehouden reeds gemaakte kosten voor verrichte werkzaamheden of geleverde onderdelen aan de Opdrachtnemer te vergoeden.

## Artikel 4 – ServiceAbonnementen

1. De typen Mechanische Ventilatie Unit en Warmte Terug Win Unit zijn te vinden op [www.nuon.nl](http://www.nuon.nl) en [www.feenstra.com](http://www.feenstra.com). Voorafgaand aan de inwerkingtreding van een ServiceAbonnement wordt aan de Opdrachtgever kenbaar gemaakt indien van deze Algemene Voorwaarden afgeweken wordt.
2. Voor het Service en Onderhoud Abonnement op een Mechanische Ventilatie Unit of een Warmte Terug Win Unit gelden de volgende voorwaarden:
  - 2.1 Mechanische Ventilatie Unit
    - Elke twee jaar een Onderhoudsbeurt waarbij het onderhoud omvat:
      - a. reiniging van de Unit
      - b. reiniging van de ventielen
      - c. controle van de standenschakelaar
      - d. nakijken van het gehele Systeem op werking
      - e. het inregelen van de ventielen en het Systeem
      - f. Kanalenreiniging elke vier jaar: het inwendig reinigen van de luchtkanalen van het Systeem
      - g. Verhelpen van storingen, behoudens het bepaalde in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden, volgens vaste prijsafspraken (materiaalkosten en arbeidsloon). De voorrijkosten bij storingen vallen onder het abonnement.
  - 2.2 Warmte Terug Win Unit
    - Elke twee jaar een Onderhoudsbeurt, waarbij het onderhoud omvat:
      - a. reiniging van de Unit
      - b. reiniging van de ventielen;
      - c. controle van de standenschakelaar
      - d. nakijken van het gehele Systeem op werking
      - e. het inregelen van de ventielen en het Systeem
      - f. Kanalenreiniging elke vier jaar: het inwendig reinigen van de luchtkanalen van het Systeem
      - g. Verhelpen van storingen, behoudens het bepaalde in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden, volgens vaste prijsafspraken (materiaalkosten en arbeidsloon). De voorrijkosten bij storingen vallen onder het abonnement
      - h. vervangen van de filters van het Systeem
    - Vervangen van de filters in geval van een Warmte Terug Win Unit: elke twee jaar worden de filters tijdens de Onderhoudsbeurt door de Opdrachtnemer vervangen, daarnaast worden de filters halfjaarlijks toegestuurd of in meervoud bij de Onderhoudsbeurt overhandigd, ter vervanging door de Opdrachtgever. Een zo optimaal mogelijk rendement behalen met een Warmte Terug Win Unit is onder andere afhankelijk van het vervangen van de filters. De Opdrachtgever wordt geadviseerd de oude filters eens per half jaar te vervangen met de toegestuurde/overhandigde filters volgens de instructies van de fabrikant.
3. Het ServiceAbonnement, de Systeemkeuring en de Enmalige Reiniging gelden voor één Mechanische Ventilatie Unit of Warmte Terug Win Unit inclusief luchtkanalen met maximum van 6 aansluitpunten. Bij aanwezigheid van meerdere Mechanische Ventilatie Units en/of Warmte Terug Win Units in één woning dient er per Systeem een keuring uitgevoerd te worden en/of een ServiceAbonnement per Systeem afgesloten te worden. Bij aanwezigheid van meerdere aansluitpunten zullen de kosten van de extra arbeidstijd benodigd om de luchtkanalen te reinigen in rekening worden gebracht. Hiervoor zal een offerte worden uitgebracht.

## Artikel 5 – Onderhoudsbeurten en storingen

1. Onderhoudsbeurten; Voor het Systeem geldt dat, tenzij anders overeengekomen, Onderhoudsbeurten in de volgende cyclus worden verricht:
  - Eens per 24 maanden, met uitloop van maximaal 3 maanden. Tussen 2 op eenvolgende Onderhoudsbeurten zal een periode liggen van 21 doch ten hoogste 27 maanden.
  - Indien van toepassing zal, waar mogelijk, het onderhoud gelijktijdig plaatsvinden met het onderhoud aan de CV-installatie of de moederhaard.
2. Storingen; Storingen aan het Systeem worden op afspraak, zo snel mogelijk, verholpen. De storingen kunnen dag en nacht worden gemeld op het algemene storingsnummer 0900 84 55.

## Artikel 6 – Storingen en werkzaamheden die niet onder een ServiceAbonnement vallen

1. De volgende storingen vallen niet onder de reikwijdte van een Service Abonnement en worden volledig, d.w.z. inclusief arbeidsloon, materiaal en voorrijkosten, in rekening gebracht:
  - Storingen welke door onachtzaamheid van de bewoner ontstaan zijn, zoals een op het Systeem aangesloten afzuigkap met motor, dichtgemaakte af/toevoer kanalen, het door trekken van bekabeling e.d. in het Systeem of onzorgvuldige bediening van het Systeem.
  - Blikseminslag of andere weersinvloeden.
  - Oneigenlijk gebruik waarvoor het systeem niet bedoeld is, denk hierbij onder andere aan:
    - o Het aansluiten van een gemotoriseerde afzuigkap
    - o Het aansluiten van een wasdroger
  - Bouwkundige gebreken.
  - Ontwerp of installatiefouten waardoor het systeem niet goed kan functioneren.
  - Het ontstoppen van leidingdelen die een goede werking van het systeem belemmeren, bijvoorbeeld dat een leidingdeel vol zit met bouwafval.

## Artikel 7 – Betalingen

1. De aan Opdrachtnemer op grond van een ServiceAbonnement verschuldigde bedragen worden, tenzij anders overeengekomen, per kwartaal vooraf automatisch geïncasseerd van rekening van Opdrachtgever. Betalingen van loon- en materiaalkosten (daar waar van toepassing) kunnen na voorafgaande goedkeuring door de Opdrachtgever automatisch worden afgeschreven van giro-/bankrekening nummer van de Opdrachtgever.
2. De Tarieven die gelden worden vóór of uiterlijk bij het aangaan van het Service Abonnement verstrekt door Opdrachtnemer. De tarieven voor de ServiceAbonnementen ten en overige diensten zijn te vinden op [www.nuon.nl](http://www.nuon.nl) en [www.feenstra.com](http://www.feenstra.com).
3. De overeengekomen Tarieven kunnen per 1 juli van het kalenderjaar worden aangepast. In beginsel zal het ServiceAbonnement Tarief worden aangepast aan de indexering van de Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en Installatiebedrijven van

- het CBS van het voorafgaande jaar.
- Kosten welke worden gemaakt door Opdrachtnemer om nog openstaande facturen te incasseren zijn te allen tijde voor rekening van de Opdrachtgever. Bij niet tijdige betaling is de Opdrachtgever in verzuim en is de wettelijke rente verschuldigd.
  - Het niet gebruiken van het Systeem alsmede het niet goed functioneren van het Systeem, levert geen reden voor opheffing dan wel opschorting van de betalingsverplichting. Onder "niet gebruiken" wordt mede verstaan het niet kunnen gebruiken van het Systeem indien de elektriciteit, water-, en/of gaslevering, om wat voor reden dan ook is onderbroken.
  - Betaling van een Eenmalige Reiniging en/of Systeemkeuring vindt plaats na de uitvoering van de Eenmalige Reiniging en/of Systeemkeuring middels automatische incasso van Opdrachtgever.

#### Artikel 8 – Verplichtingen Opdrachtgever

- De Opdrachtgever is verplicht om ervoor te zorgen dat de Opdrachtnemer, nadat er een afspraak is gemaakt, toegang krijgt tot het pand waarin het Systeem is geplaatst.
- De Opdrachtgever verschafft aansluitmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en eventuele andere middelen en gebruik daarvan zonder vergoeding.
- Indien de Opdrachtnemer bij de gecontracteerde Onderhoudsbeurt en/of afspraak voor Eenmalige Reiniging en/of Systeemkeuring afspraak de Opdrachtgever niet aanwezig treft, wordt bericht achtergelaten waarin de Opdrachtgever wordt verzocht contact met de Opdrachtnemer op te nemen. Wanneer de Opdrachtgever aan dit verzoek geen gehoor geeft zal de Opdrachtnemer dit nogmaals schriftelijk verzoeken.
- Wanneer de Opdrachtgever zonder geldige reden geen gehoor geeft aan dit tweede verzoek geldt dat Opdrachtnemer aan haar verplichtingen voor het verrichten van een onderhoudsbeurt heeft voldaan.
- Indien de Opdrachtgever na een gemaakte afspraak niet thuis blijkt te zijn of niet voldoet aan artikel 8.1 en/of 8.2, zullen voorrijkosten in rekening worden gebracht.

#### Artikel 9 – Schade

- In geval van een tekortkoming door de Opdrachtnemer in de nakoming van haar verplichtingen onder het ServiceAbonnement welke te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van de Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor directe personen- of zaakschade die hiervan het onmiddellijk gevolg is tot een bedrag van maximaal € 450.000,- per gebeurtenis. Opdrachtnemer is evenwel nimmer gehouden tot vergoeding van gevolgschade, bedrijfsschade, winst- of inkomensderving daaronder begrepen.
- De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet of indien er sprake is van overmacht en bedieningsfouten. Of voor schade die vallen onder de punten zoals opgenomen in art. 6 van deze Algemene Voorwaarden.
- Indien aan het Systeem of de daaraan verbonden installaties, rookgasafvoer, muurdoorvoeren of ventilatievoorzieningen na de Systeemkeuring werkzaamheden zijn uitgevoerd of voorzieningen zijn getroffen door de Opdrachtgever of door derden al dan niet in opdracht van de Opdrachtgever, is Opdrachtnemer niet gehouden tot vergoeding van schade die hiervan een gevolg is.

#### Artikel 10 – wijziging Algemene Voorwaarden en ServiceAbonnementen

- Opdrachtnemer kan de Algemene Voorwaarden, de ServiceAbonnementen ten en de (hoogte van) Tarieven wijzigen. Opdrachtnemer maakt zulke wijzigingen minimaal 4 weken voor invoering daarvan op genoemde wijze bekend.
- Als een wijziging objectief in het nadeel van de Opdrachtgever is, dan heeft de Opdrachtgever het recht om het ServiceAbonnement kosteloos op te zeggen met ingang van de wijzigingsdatum. Deze opzegging vindt schriftelijk plaats en kan uiterlijk tot de wijzigingsdatum worden gedaan.
- De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging zoals bedoeld in dit artikel
  - verhoging van een vergoeding op van de Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en Installatiebedrijven van het CBS;
  - technische wijzigingen in het ServiceAbonnement die door Opdrachtnemer op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht;
  - wijzigingen in een ServiceAbonnement op verzoek van de Opdrachtgever.

#### Artikel 11 – Privacy en gegevensbescherming

- Opdrachtnemer verzoekt bij de aanvraag van een dienst of product om persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het accepteren van de Aanvraag, het uitvoeren van de Overeenkomst, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Als Opdrachtgever geen prijs stelt op informatie over producten en diensten, kan dit kenbaar gemaakt worden aan Opdrachtnemer via internet ([www.nuon.nl/privacy](http://www.nuon.nl/privacy)) of telefonisch (0900-0808, € 0,10 per minuut)

#### Artikel 12 – Looptijd en beëindiging

- Alle ServiceAbonnementen hebben een minimale looptijd van 1 jaar. Het ServiceAbonnement wordt vervolgens met onbepaalde tijd verlengd. De Opdrachtgever heeft na de minimale looptijd van 1 jaar het recht het ServiceAbonnement per maand op te zeggen. Indien het ServiceAbonnement voor de minimale looptijd wordt opgezegd, zullen de resterende termijnen van de initiële periode in rekening worden gebracht. Ook is de Opdrachtgever dan gehouden administratiekosten aan Opdrachtnemer te vergoeden.
- Indien de overeenkomst voor een ServiceAbonnement schriftelijk, telefonisch en/of via internet tot stand is gekomen, heeft de Opdrachtgever tot 7 werkdagen na ontvangst van de bevestiging de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden, tenzij de eerste Systeemkeuring of storingsopvolging reeds heeft plaatsgevonden.
- Beide partijen kunnen het ServiceAbonnement, na het verstrijken van de initiële duur zoals is bepaald in lid 1, schriftelijk en/of telefonisch opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. De opzegging dient doorgegeven te worden bij Feenstra (zie [www.feenstra.com](http://www.feenstra.com)).
- Indien de Opdrachtgever besluit het Systeem te vervangen of te verwijderen – zelf of door een opdrachtnemer, niet zijnde deze Opdrachtnemer – dan dient de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen. Er zal dan opnieuw een Systeemkeuring plaatsvinden, waarbij de Opdrachtnemer het recht heeft het ServiceAbonnement te beëindigen.
- Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben te allen tijde de bevoegdheid met een opzegtermijn van een maand het ServiceAbonnement tussentijds te ontbinden indien er sprake is van wanprestatie van de Opdrachtnemer dan wel Opdrachtgever.

#### Artikel 13 – Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen voor ServiceAbonnementen Mechanische Ventilatie of Warmte Terug Win en voor een Eenmalige Reiniging van Opdrachtnemer en een door de Opdrachtgever ingediende Aanvraag. Daarnaast zijn op dit abonnement van toepassing de Algemene Voorwaarden voor Onderhouds- en Serviceabonnementen voor Woninginstallaties (zie [www.uneto-vni.nl](http://www.uneto-vni.nl) of bel gratis 0800 2021). Bij strijdigheid zullen deze Algemene Voorwaarden voor gaan.
- Ingeval de Opdrachtnemer zijn rechten en verplichtingen uit het ServiceAbonnement overdraagt aan een derde, doet de Opdrachtnemer hiervan tijdig

- mededeling aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever verleent bij voorbaat zijn toestemming aan een dergelijke overdracht indien de Opdrachtnemer jegens de Opdrachtgever aansprakelijk is voor de nakoming door de derde of de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van de onderneming van de Opdrachtnemer.
- Alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend en gelden als een uitnodiging tot het indienen van een Aanvraag.
  - Eventuele ongeduldigheid van een of meer bepalingen uit de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.
  - Op alle rechtsbetrekkingsverband houdende met of voortvloeiend uit een ServiceAbonnement is Nederlands recht van toepassing.

Amsterdam 1 mei 2012