

ALGEMENE VOORWAARDEN HOLLAND WARMTE SERVICECONTRACTEN

1. Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden ("Voorwaarden") wordt verstaan onder:

Holland Warmte: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Holland Warmte "Warmte en Ventilatietechniek B.V.", gevestigd te Numansdorp, alsmede haar rechtsopvolgers onder algemene of bijzondere titel en de overige tot haar in concernverband staande vennootschappen;

Klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon die met Holland Warmte een Servicecontract sluit;

Onderhoud: de werkzaamheden aan een Toestel die bijdragen aan de veiligheid en het ongestoord functioneren daarvan, volgens de richtlijnen die voor het Toestel van toepassing zijn;

Overmacht: elke omstandigheid buiten toedoen van Holland Warmte ontstaan, waardoor de normale uitvoering van de Servicecontract wordt verhinderd. Hieronder zijn mede begrepen werkstaking, ziekte van personeel, invoer-, uitvoer- en transportverboden, overheidsmaatregelen, niet cq. niet tijdig leveren door toeleveranciers en beschadiging van de benodigde productie- en/of transportmiddelen;

Servicecontract: iedere overeenkomst die tussen Holland Warmte en Klant tot stand komt tot het verrichten van Onderhoud en / of het oplossen van Storingen aan een Toestel volgens de bij het Servicecontract behorende omschrijving, alsmede elke wijziging of aanvulling daarop en alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en/of ter uitvoering van die overeenkomst;

Storing: een gebrek aan (een onderdeel van) het toestel, waardoor adequaat functioneren daarvan onmogelijk is geworden;

Toestel: het apparaat cq. de (woning)installatie zoals omschreven in het Servicecontract en ten aanzien waarvan het Servicecontract is gesloten;

Toestelkeuring: de keuring van het Toestel voorafgaande aan de totstandkoming van een Servicecontract waarbij een beoordeling van het toestel plaatsvindt op grond waarvan Holland Warmte bepaalt voor welk Servicecontract de Klant in aanmerking komt.

2. Toepasselijkheid en vernietigbaarheid

2.1 De bepalingen van deze Voorwaarden hebben betrekking op alle aanbiedingen, offertes en Servicecontracten uitgebracht respectievelijk gesloten door Holland Warmte.

2.2 Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen gelden voor alle aanbiedingen, offertes en Servicecontracten uitgebracht respectievelijk gesloten door Holland Warmte uitsluitend deze Voorwaarden.

2.3 De eventuele (ver)nietig(baar)heid van een beding of anderszins onafdwingbaar zijn van een beding in deze Voorwaarden laat de geldigheid van de overige bedingen intact. Tussen partijen zal voorts geldend worden geacht een zodanig beding, dat, wettelijk geoorloofd, de strekking van het (ver)nietig(d)e beding het meest nabij komt.

3. Aanbiedingen, offertes en advisering

3.1 Alle aanbiedingen en offertes door of namens Holland Warmte zijn vrijblijvend en gelden als uitnodiging tot het sluiten van een Servicecontract. Indien een aanbieding een termijn voor aanvaarding bevat, houdt dit uitsluitend in dat het aanbod na het verstrijken van deze termijn in is komen te vervallen.

- 3.2 De door of namens Holland Warmte verstrekte brochures, prijslijsten en andere gegevens zijn slechts van informele aard en zijn niet bindend.
- 3.3 Indien Holland Warmte adviseert, gebeurt dit naar beste weten van Holland Warmte en ontheft dit de Klant niet van eigen (mededelings)verplichtingen, controles en proeven.

4. Voorwaarden voor het sluiten, de totstandkoming en de ingang van het Servicecontract

- 4.1 Om voor een Servicecontract in aanmerking te komen dient het Toestel van de Klant – inclusief de wijze waarop het Toestel is geïnstalleerd – in goede staat te verkeren, goed te functioneren en te voldoen aan alle toepasselijke voorschriften, voorwaarden, wet- en regelgeving. Een en ander ter beoordeling van Holland Warmte.
- 4.2 Tijdens de Toestelkeuring bekijkt Holland Warmte of het Toestel – en de wijze waarop het Toestel is geïnstalleerd – aan de in artikel 4.1 gestelde eisen voldoet. Tenzij anders overeengekomen, wordt voor de Toestelkeuring één vast bedrag in rekening gebracht.
- 4.3 Servicecontracten komen pas tot stand na goedkeuring van het Toestel.
- 4.4 Bij goedkeuring van het Toestel voert Holland Warmte meteen Onderhoud aan het Toestel uit. Indien tijdens dit (eerste) Onderhoud onderdelen van het Toestel vervangen dienen te worden, een en ander ter beoordeling van Holland Warmte, dient de Klant terstond de kosten aan Holland Warmte te vergoeden voor de geleverde onderdelen en verrichte werkzaamheden.
- 4.5 Indien tijdens dit (eerste) Onderhoud mocht blijken dat het Toestel (toch) niet aan de in artikel 4.1 gestelde eisen voldoet of niet voldoende hersteld kan worden, een en ander ter beoordeling van Holland Warmte, wordt het Servicecontract – zonder dat een ingebrekestelling nodig is – per direct ontbonden. In dat geval is de Klant gehouden de reeds gemaakte kosten voor verrichte werkzaamheden (inclusief Toestelkeuring) en / of geleverde onderdelen aan Holland Warmte te vergoeden.

5. Servicecontract, Onderhoud en Storingen

- 5.1 Holland Warmte bepaalt aan de hand van de Toestelkeuring voor welk type Servicecontract een Klant in aanmerking komt. Alle typen Servicecontracten en dienstverlening zijn te vinden op de website van Holland Warmte. De door Holland Warmte te verrichten dienstverlening, Onderhoudswerkzaamheden en Storingswerkzaamheden verschillen per type Servicecontract, evenals de daaraan gekoppelde tarieven.
- 5.2 Tenzij anders overeengekomen, bevat het Servicecontract in ieder geval eens per twee jaar Onderhoud aan het Toestel (zonder verdere kosten) en het verhelpen van Storingen overeenkomstig het bepaalde in artikel 5.3 en 5.4 van deze Voorwaarden (tegen vergoeding arbeidsloon en materiaalkosten, tenzij anders overeengekomen).
- 5.3 Holland Warmte voert Storingenbeurten uitsluitend uit na een Storingmelding van de Klant. Holland Warmte voert een Storingenbeurt uit binnen 24 uur na de melding, tenzij het spoedeisend karakter ontbreekt, een ander ter beoordeling van Holland Warmte. Holland Warmte verhelpt storingen met een niet spoedeisend karakter in overleg met de Klant zo spoedig mogelijk. De storingsbeurt wordt geacht te zijn verricht indien Holland Warmte na een gemaakte afspraak niet in staat wordt gesteld de Storingenbeurt uit te voeren.
- 5.4 De volgende Storingen- en Onderhoudswerkzaamheden vallen niet onder het Servicecontract en de kosten daarvan worden volledig (derhalve inclusief arbeidsloon, materiaalkosten en voorrijkosten) bij de Klant in rekening gebracht:
- werkzaamheden ten gevolge van toevallige of moedwillige beschadiging;
 - werkzaamheden ten gevolge van onoordeelkundige bediening;

- werkzaamheden ten gevolge van werk dat is uitgevoerd door anderen dan Holland Warmte;
- werkzaamheden die het gevolg zijn van het niet laten uitvoeren van reparaties of werkzaamheden die door Holland Warmte noodzakelijk werden geacht;
- werkzaamheden ten gevolge van onvoldoende gas, water of elektra zoals bijvoorbeeld een dicht staande gaskraan, kalkafzetting of een defecte zekering;
- werkzaamheden ten gevolge van stormschade, bevriezing van het Toestel of bliksem;
- werkzaamheden aan onderdelen die zich bevinden buiten de mantel van het Toestel;
- eenvoudige 'doe het zelf'-werkzaamheden die tijdens het stookseizoen nodig kunnen blijken zoals het bijvullen en ontluchten van het Toestel, werkzaamheden aan leidingen, leidingappendages, kamerthermostaat en radiatoren.

6. Hoofdelijke aansprakelijkheid

- 6.1 Indien het Servicecontract wordt aangegaan met twee of meerdere Klanten cq. (mede)contracten, zijn deze ieder hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming daarvan.

7. Tarieven en betalingen

- 7.1 Tenzij anders overeengekomen, zijn de opgegeven tarieven voor Servicecontracten vermeld in euro's (inclusief BTW) en per maand vooraf verschuldigd.
- 7.2 Betalingen van loonkosten, materiaalkosten en voorrijkosten (daar waar van toepassing) dienen door een Klant na uitgevoerde werkzaamheden ter plekke te worden voldaan.
- 7.3 Bij niet tijdige betaling van de vergoedingen, wordt door of namens Holland Warmte een aanmaning verstuurd verhoogd met administratiekosten. Kosten die Holland Warmte dient te maken om nog openstaande vorderingen te incasseren, zijn te allen tijde voor rekening van de Klant. Alsdan wordt de vordering ook verhoogd met de wettelijke renten.
- 7.4 Bij niet tijdige betaling van de vergoedingen, wordt Holland Warmte ontheven uit verplichtingen uit hoofde van het Servicecontract, totdat alsnog volledig wordt betaald en onverminderd de rechten van Holland Warmte tot volledige betaling en schadevergoeding.

8. Verplichtingen Holland Warmte

- 8.1. Holland Warmte zal zich inspannen werkzaamheden met zorg uit te voeren. Door Holland Warmte verrichte werkzaamheden richten zich uitdrukkelijk alleen tot Klant en niet tot bij de Klant betrokken derden.
- 8.2 De werkzaamheden worden in principe uitgevoerd binnen de normale werktijden van Holland Warmte en onder normale omstandigheden, tenzij Holland Warmte en Klant anders afspreken.
- 8.3 De termijn waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden verricht, is gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van het Servicecontract geldende en bij Holland Warmte bekende omstandigheden. Indien buiten schuld van Holland Warmte vertraging ontstaat ten gevolge van wijziging van (werk)omstandigheden of doordat voor de uitvoering van de werkzaamheden tijdig bestelde materialen niet tijdig worden geleverd, wordt de termijn voor zover nodig verlengd. 8.4
 Onverminderd het elders in deze Voorwaarden met betrekking tot het over de verlenging van de termijn bepaalde, wordt de termijn verlengd met de duur van de vertraging die aan de zijde van Holland Warmte ontstaat ten gevolge van het niet voldoen door Klant aan op Klant rustende verplichtingen.

9. Verplichtingen van Klant

- 9.1 De Klant stelt Holland Warmte in de gelegenheid de werkzaamheden te verrichten en verschaft de aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie.
- 9.2 De werkzaamheden worden geacht te zijn verricht indien Holland Warmte méér dan eenmaal niet in staat is gesteld de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.
- 9.3 De benodigde elektriciteit en het benodigde gas en water zijn voor rekening van de Klant.
- 9.4 De Klant geeft de op het Toestel betrekking hebbende documentatie, voor zover deze in zijn bezit is, op verzoek van Holland Warmte ter inzage.
- 9.5 De Klant informeert Holland Warmte wanneer er aan het Toestel werkzaamheden zijn uitgevoerd door anderen dan Holland Warmte.
- 9.6 Indien Holland Warmte de Klant bij een gemaakte afspraak (voor Onderhoudswerkzaamheden dan wel Storingswerkzaamheden) niet aanwezig treft, wordt verzocht contact op te nemen met Holland Warmte. Wanneer de Klant hieraan geen gehoor geeft, zal Holland Warmte een tweede verzoek doen om contact op te nemen. Indien de Klant geen gehoor geeft aan dit tweede verzoek – zonder geldige reden – wordt Holland Warmte geacht aan haar verplichtingen te hebben voldaan (ook wat betreft Onderhoud).
- 9.7 Indien het Toestel niet of niet meer voldoet aan de eisen als genoemd in artikel 4.1, voorziet de Klant – voor zover niet anders is overeengekomen – in herstel van het gebrek.
- 9.8 Indien een Klant na een gemaakte afspraak niet aanwezig blijkt te zijn of anderszins niet voldoet aan de verplichtingen uit hoofde van dit artikel, is Holland Warmte gerechtigd voorrijkosten in rekening te brengen.

10. Inschakeling derden

- 10.1 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Servicecontract dit vereist, heeft Holland Warmte het recht werkzaamheden c.q leveringen door derden te laten verrichten. Een en ander ter beoordeling van Holland Warmte.

11. Schade en Aansprakelijkheid

- 11.1 De aansprakelijkheid van Holland Warmte jegens de Klant is beperkt tot hetgeen in dit artikel van deze Voorwaarden is bepaald. Verdere aansprakelijkheid van Holland Warmte is uitgesloten, behoudens indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Holland Warmte of van tot de bedrijfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten van Holland Warmte. Iedere verdergaande aansprakelijkheid is uitgesloten.
- 11.2 Holland Warmte is slechts aansprakelijk voor schade die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan haar toe te rekenen omstandigheid. Holland Warmte is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend winstderving, gevolgschade en/of bedrijfsschade.
- 11.3 De aansprakelijkheid van Holland Warmte is voorts beperkt tot ten hoogste het bedrag dat Klant aan Holland Warmte verschuldigd is uit hoofde van het Servicecontract, althans is het bedrag waarvoor Holland Warmte aansprakelijk is niet hoger dan het bedrag waarvoor Holland Warmte een aansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten. De aansprakelijkheid van Holland Warmte is in ieder geval beperkt tot maximaal EUR 450.000,- per gebeurtenis.

12. Wijziging Servicecontract en Voorwaarden

- 12.1 Holland Warmte is gerechtigd de voorwaarden van de verschillende typen Servicecontracten, de Voorwaarden alsmede de tarieven en vergoedingen te wijzigen. Holland Warmte maakt

dergelijke wijziging(en) minimaal vier weken vóór invoering daarvan op genoegzame wijze aan de Klant bekend.

- 12.2 Holland Warmte is gerechtigd het type Servicecontract van de Klant gedurende de looptijd van het Servicecontract aan te passen afhankelijk van het type en de leeftijd van het Toestel.
- 12.3 Als een wijziging substantieel nadeel voor de Klant oplevert, heeft de Klant het recht het Servicecontract schriftelijk op te zeggen (tegen de wijzigingsdatum) binnen twee weken nadat Holland Warmte de wijziging bekend heeft gemaakt. Een tariefswijziging conform CBS-indexering en een (technische) wijziging als gevolg van gewijzigde regelgeving worden nimmer geacht substantieel nadeel voor de Klant op te leveren als bedoeld in dit artikel.
- 12.4 Holland Warmte is gerechtigd haar rechten uit hoofde van het Servicecontract aan een derde over te dragen en de Klant verleent – voor zover noodzakelijk – bij voorbaat toestemming voor deze overdracht.

13. Looptijd en beëindiging

- 13.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, hebben Servicecontracten een minimale looptijd van 12 maanden.
- 13.2 Het Servicecontract wordt na verloop van de minimale looptijd voor onbepaalde tijd verlengd. De Klant heeft na de minimale looptijd het recht het Servicecontract per maand op te zeggen. Een opzegging dient schriftelijk te gebeuren aan het adres van Holland Warmte.
- 13.3 Indien het Servicecontract door de Klant vóór het verstrijken van de minimale looptijd wordt opgezegd, blijft Holland Warmte gerechtigd tot betaling van de resterende termijnen van de minimale looptijd, te vermeerderen met administratiekosten.
- 13.4 Indien de Klant besluit het Toestel te vervangen of te verwijderen – zelf, door Holland Warmte dan wel door derden – dan wel besluit te verhuizen, dan dient de Klant Holland Warmte hiervan binnen twee weken (na vervanging, verwijdering dan wel verhuizing) op de hoogte te brengen. De Klant is bij vervanging gerechtigd het Servicecontract voort te zetten voor het nieuwe Toestel, echter pas na Toestelkeuring door Holland Warmte. Bij verhuizing is de Klant gerechtigd het Servicecontract over te dragen aan een opvolgend eigenaar van het Toestel, echter pas na schriftelijke instemming door Holland Warmte.
- 13.5 Holland Warmte is gerechtigd het Servicecontract te beëindigen indien het Toestel niet (meer) voldoet aan de eisen als genoemd in artikel 4.1.

14. Toepasselijk recht en geschillen

- 14.1 Op alle rechtsverhoudingen tussen Holland Warmte en de Klant voortvloeiende uit of verband houdende met het Servicecontract of deze Voorwaarden, is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 De rechtbank Rotterdam is exclusief bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Holland Warmte en Klant.
- 14.3 Het in lid 2 van dit artikel bepaalde laat onverlet het recht van Holland Warmte het geschil voor te leggen aan de volgens normale competentieregels bevoegde burgerlijke rechter.

Numansdorp, maart 2016.