

ALGEMENE VOORWAARDEN SERVICE- & ONDERHOUDSABONNEMENTEN LELIE SERVICE B.V.

ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRJVING

In deze Algemene Voorwaarden wordt onder de volgende begrippen (in meervoud of enkelvoud) verstaan:

Aanvraag

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

Onderhoud

Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan een Toestel in overeenstemming met de onderhoudscyclus aangegeven op de Overeenkomst.

Opdrachtgever

De natuurlijke persoon, die met de Opdrachtnemer een Overeenkomst tot het leveren van diensten, werkzaamheden en leveringen heeft afgesloten.

Opdrachtnemer

Lelie Service B.V., KvK-nummer 62153633

Overeenkomsten

De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer, die de Opdrachtnemer verplicht tot het verrichten van Onderhoud en/of het oplossen van storingen volgens de bij de Overeenkomst behorende voorwaarden. Tarieven

De vastgestelde tarieven per Overeenkomst of overig geoffreerde diensten inclusief BTW.

Toestel

Het toestel is omschreven in de Aanvraag van de Opdrachtgever. Voor toestellen van een fabrikant waarvan Onderhoud speciale aandacht, voorzieningen of onderhoudscyclus vraagt dan wel indien een fabrikant daartoe adviseert, wordt dit beoordeeld door Opdrachtnemer. In overleg met de opdrachtgever kan naar aanleiding hiervan een aanpassing op een Overeenkomst met een afwijkend Tarief worden vastgesteld. Er wordt gesproken over de volgende soorten toestellen:

Cv-Ketel tot 45 kW

Indien het toestel een cv-ketel betreft, dan behoort tot de installatie; het complete toestel zoals door de fabrikant geleverd, inclusief een ingebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 40 liter. Tarieven gelden tot een maximaal vermogen van 45kW per Toestel.

Cv-Ketel tussen 45 kW en 90 kW

Indien het toestel een cv-ketel betreft, dan behoort tot de installatie; het complete toestel zoals door de fabrikant geleverd.

Hybride warmtepomp

Hiermee wordt aangeduid: lucht-water-warmtepompen; apparaten waarmee warmte uit omgevingslucht wordt omgezet in warmte voor de verwarming van een woning, bestaande uit een buitenunit van een airco, individueel opererend met een buitenunit. De warmtepomp wordt aangestuurd door een cv-ketel met een maximaal vermogen van 45kW. Tarieven gelden voor installaties met maximaal 3 kilogram koudemiddel en een vermogen van maximaal 9 kW. Hierbij behoort het complete toestel, zoals geleverd door de fabrikant.

Mechanische ventilatie

Hiermee wordt aangeduid: toestellen welke bedoeld zijn om op mechanische wijze lucht af te zuigen uit onder andere sanitaire ruimtes, keukens en de plek van de wasmachineopstelling. Alleen aanvullend te kiezen bij een ander Toestel.

WTW-unit inclusief filters

Hiermee wordt aangeduid: toestellen welke bedoeld zijn om lucht te verversen, dan wel te verwarmen. Inclusief leveren en vervangen van bijbehorende filter. Alleen aanvullend te kiezen bij een ander Toestel.

Geiser - gasboiler - heater

Hiermee wordt aangeduid: alle gasgestookte toestellen niet zijnde een cv-ketel, zoals: gasgestookte boiler, en geiser. De heater is, indien noodzakelijk, inclusief hoogwerker tot 7 meter.

Luchtverwarming direct gestookt inclusief filters

Indien het toestel een direct gestookte luchtverwarming betreft, dan behoort tot de installatie; het complete toestel zoals door de fabrikant geleverd, inclusief leveren en vervangen van bijbehorende filter. Tarieven gelden tot een maximaal vermogen van 45kW per toestel.

Luchtverwarming indirect gestookt inclusief filters

Indien het toestel een indirect gestookte luchtverwarmer, met warm water als energiebron, dan behoort tot de installatie; het complete toestel zoals door de fabrikant geleverd, inclusief leveren en vervangen van bijbehorende filter, exclusief werkzaamheden aan warmtebron. Tarieven gelden tot een maximaal vermogen van 45kW per toestel.

Aircosysteem tot 9 kW

Binnenunit

Hiermee wordt aangeduid alle binnenshuis geplaatste units (binnenunits) van een airco zoals het plafondmodel, raammodel, mobiele airco en cassettemodel, individueel opererend dan wel in combinatie met een buitenunit. Tarieven gelden voor installaties met maximaal 3 kilogram koudemiddel.

Buitenunit

Hiermee wordt aangeduid: alle buitenshuis geplaatste unit (buitenunits) van een airco, individueel opererend of in combinatie met een buitenunit. Tarieven gelden voor installaties met maximaal 3 kilogram koudemiddel en een koelvermogen van maximaal 9 kW. Luchtwarmtepomp

Hiermee wordt aangeduid: volledig elektrische installatie, bestaande uit één binnenuit en één buitenunit, waarbij energie wordt onttrokken uit lucht. De installatie heeft een maximaal vermogen van 16kW.

Aardwarmtepomp

Hiermee wordt aangeduid: volledig elektrische installatie, bestaande uit één binnenuit en één buitenunit, waarbij energie wordt onttrokken uit aardwarmte door middel van bronboring. De installatie heeft een maximaal vermogen van 16kW.

Randapparatuur

Onder randapparatuur wordt verstaan (zolang deze zich niet binnen de behuizing bevindt):

- Het expansievat
- Het overstortventiel
- De vulkraan
- De inlaatcombinatie
- De merk gebonden thermostat
- de radiatorkranen

Toestelkeuring

De keuring, zoals omschreven in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden omschreven, door de Opdrachtnemer op basis waarvan beoordeling plaatsvindt van het Toestel en de Randapparatuur.

ARTIKEL 2 VOORWAARDEN VOOR INGANG OVEREENKOMST

1. Alvorens een Overeenkomst te kunnen aangaan dient Opdrachtgever in de Aanvraag, schriftelijk en naar waarheid, aan Opdrachtnemer onder meer het merk, het type en het bouwjaar van het Toestel in kwestie bekend te maken.
2. Het Toestel en de Randapparatuur dient ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst in goede staat van onderhoud te verkeren en goed te functioneren, dit ter beoordeling aan Opdrachtnemer.
3. Het Toestel en de Randapparatuur mag niet asbesthoudend zijn.
4. Het Toestel en de Randapparatuur dienen te voldoen aan voorschriften van de fabrikant.
5. Het Toestel dient te zijn aangesloten overeenkomstig de voorwaarden NEN 1010 en NEN 1078.
6. Bereikbaarheid van het Toestel moet goed en Arbo-technisch verantwoord zijn, dit ter beoordeling van de Opdrachtnemer.
7. Opdrachtgever kan, voordat de Overeenkomst ingaat, in overleg met Opdrachtnemer het Toestel en de Randapparatuur onderwerpen aan een keuring om te bepalen of het Toestel en de Randapparatuur voldoen aan de in lid 2 en met 6 van dit artikel genoemde voorwaarden. Opdrachtnemer zal dit ten allen tijde doen als het Toestel meer dan 3 jaar oud is. De kosten van een Toestelkeuring en een eventuele noodzakelijke saneringsbeurt en/of achterstallig onderhoud om in aanmerking te komen voor een Overeenkomst worden bij Opdrachtgever in rekening gebracht.
8. Bij afkeuring van het Toestel, ter beoordeling van de Opdrachtnemer, komt het Toestel niet in aanmerking voor een Overeenkomst.

ARTIKEL 3 LOOPTIJD EN BEËINDIGING OVEREENKOMST

1. Na bevestiging (schriftelijk of elektronisch) door Opdrachtnemer van de ontvangst van de Aanvraag gaat de Overeenkomst in.
2. De minimale looptijd van een Overeenkomst is 2 kalenderjaren. De Overeenkomst wordt vervolgens met onbepaalde tijd verlengd. De Opdrachtgever heeft na de minimale looptijd van twee kalenderjaren het recht de Overeenkomst per maand op te zeggen.
3. Indien de Overeenkomst voor de minimale looptijd van twee kalenderjaren opgezegd wordt door Opdrachtgever, zullen de resterende termijnen van de overeengekomen periode bij Opdrachtgever in rekening gebracht worden.
4. Opdrachtgever heeft geen recht op restitutie bij tussentijdse opzegging van de overeenkomst.
5. Bij verhuizing van de Opdrachtgever eindigt de Overeenkomst automatisch op de dag van de verhuizing, mits de verhuizing uiterlijk één maand voor de dag van de verhuizing is medegedeeld aan Opdrachtnemer. Indien de verhuizing valt binnen de periode van de minimale looptijd van 2 jaren zullen de resterende termijnen van de overeengekomen periode bij Opdrachtgever in rekening gebracht worden.
6. Als de Opdrachtgever besluit het Toestel te vervangen voor een nieuw Toestel, moet de Opdrachtgever dit melden aan de Opdrachtnemer. De Overeenkomst komt in dat geval te vervallen.
7. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben te allen tijde de bevoegdheid de Overeenkomst te ontbinden indien er sprake is van toerekenbaar tekort schieten in de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer danwel Opdrachtgever.

ARTIKEL 4 DIVERSE OVEREENKOMSTEN

1. Onderhoud (volgens interval vermeld op de overeenkomst) is inclusief voorrijkosten en arbeidsloon.
2. Bij storingen aan de in de Overeenkomst vermelde Toestellen worden voorrijkosten berekend (afhankelijk van de contractvorm). Arbeidsloon bij storingen worden niet berekend als een Service

Plus-overeenkomst of een All-In-overeenkomst is afgesloten. Bij een Basis-overeenkomst worden de arbeidsloon en voorrijkosten separaat in rekening gebracht.

3. Materialen gebruikt bij Onderhoud en storingen worden niet berekend als een All-In-overeenkomst is afgesloten, tot een maximum van € 300,- per kalenderjaar per Toestel. Materialen gebruikt bij onderhoud en storingen worden bij een Basis-Overeenkomst of een Service-Plus-Overeenkomst worden tegen de geldende tarieven bij Opdrachtgever in rekening gebracht.
4. Het is niet mogelijk een Service Plus-overeenkomst of All-In-overeenkomst af te sluiten voor toestellen van 10 jaar en ouder.
5. Toestellen waarop een Service Plus-overeenkomst of All-In-overeenkomst overeengekomen is en die de leeftijd van 10 jaar bereiken worden automatisch omgezet naar een Basis-Overeenkomst met het daarbij behorende tarief en de daarbij behorende voorwaarden.
6. Onderhoud aan Randapparatuur is niet begrepen in de Overeenkomst. Materiaal, arbeidsloon en voorrijkosten worden berekend als er, na goedkeuring door Opdrachtgever, werkzaamheden verricht zijn aan Randapparatuur.
7. Indien de Opdrachtgever niet aanwezig is tijdens de overeengekomen afspraak of wanneer de afspraak niet tijdig geannuleerd is door de Opdrachtgever (minimaal 24 uur van tevoren), worden er door de Opdrachtnemer voorrijkosten in rekening gebracht.

ARTIKEL 5 ONDERHOUD EN STORINGEN

1. Opdrachtnemer zal zijn werkzaamheden als een goed vakman uitvoeren waarbij het veilig en doelmatig functioneren van een Toestel voorop staat.
2. Voor de overeenkomsten geldt dat, tenzij anders overeengekomen, Onderhoud eenmaal per jaar uitgevoerd wordt.
3. Waar mogelijk voert Opdrachtnemer onderhoud aan verschillende Toestellen op een Overeenkomst gelijktijdig uit. Bij meerdere Toestellen op een Overeenkomst waaraan geen aaneengesloten Onderhoud uitgevoerd kan worden, worden bij de volgende bezoeken voorrijkosten berekend.
4. Voor de overeenkomst geldt dat storingen 24 uur per dag, 365 dagen per jaar gemeld kunnen worden op telefoonnummer 024-6412488 of via service@lelieinstallateurs.nl (mails worden alleen binnen kantooruren uitgelezen). Verzocht wordt storingen zo veel mogelijk tijdens kantooruren te melden. Storingen worden zo spoedig mogelijk opgevolgd, tenzij een spoedeisend karakter ontbreekt. Storingen aangaande onveilige situaties door bijvoorbeeld gaslekage of bevriezingsgevaar worden met de hoogste prioriteit opgevolgd, ongeacht dag of tijdstip.
5. Bij storingen wordt het arbeidsloon in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen. Kosten opbouw arbeidsloon:

Werkdagen (07:00-17:00)	€ 95,00 excl. BTW
Werkdagen (17:00-07:00)	€ 128,10 excl. BTW
Zaterdag (00:00-24:00)	€ 165,75 excl. BTW
Zon- en feestdagen (00:00-24:00)	€ 189,50 excl. BTW

Bovengenoemde bedragen zijn exclusief 21% BTW en worden jaarlijks geïndexeerd aan de hand van de CBS index CAO lonen.
6. Bij storingen worden voorrijkosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen. Voorrijkosten zijn afhankelijk van de woonplaats van de Opdrachtgever.

ARTIKEL 6 WERKZAAMHEDEN NIET VALLEND ONDER EEN OVEREENKOMST

1. De volgende storingen vallen niet onder de reikwijdte van de Overeenkomst en daarvan wordt het materiaal, het arbeidsloon en de voorrijkosten tegen de geldende tarieven in rekening gebracht bij Opdrachtgever:
 - het verhelpen van storingen aan Randapparatuur.
 - Storingen als gevolg van:
 - * een defecte elektrische zekering of hoofdschakelaar of
 - * storingen in het elektriciteitsnet
 - * een gesloten gaskraan of storingen in het gasnet
 - * een onjuiste stand van de thermostaat
 - * een te laag waterpeil in de cv-installatie
 - * toevallige of moedwillige beschadiging van het Toestel of onjuist gebruik van het Toestel of ten gevolge van werk dat is uitgevoerd aan het Toestel door anderen dan Opdrachtnemer
 - * Het niet of niet voldoende zijn uitgevoerd van door Opdrachtnemer geadviseerde reparaties en/of door Opdrachtnemer geadviseerde vervanging van onderdelen.
 - * Een gedoofde waakvlam, tenzij deze niet wil blijven branden
 - * Een storing als gevolg van blikseminslag,

bevriezing, verstopping,

kalkafzetting of een natuurramp.

2. Indien voorzieningen getroffen moeten worden om toegang tot het Toestel mogelijk te maken, zoals het inzetten van materieel voor werken op hoogte (bijvoorbeeld steigers en hoogwerkers), worden de kosten gemoeid met het treffen van deze voorzieningen in rekening gebracht bij de Opdrachtgever

ARTIKEL 7 BETALINGEN

1. De aan Opdrachtnemer op grond van een Overeenkomst verschuldigde bedragen worden, tenzij anders overeengekomen, maandelijks of jaarlijks vooraf automatisch geïncasseerd van de rekening van de Opdrachtgever of jaarlijks eenmalig na het Onderhoud gefactureerd.
2. Een factuur dient door de Opdrachtgever te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum.
3. De vergoeding voor werkzaamheden welke niet begrepen zijn in de Overeenkomst worden, na voorafgaande goedkeuring door Opdrachtgever, apart bij Opdrachtgever in rekening gebracht door middel van een machtiging tot automatische incasso. Indien de Opdrachtgever niet instemt met automatische incasso, ontvangt de Opdrachtgever een factuur.
4. De overeengekomen tarieven kunnen eenmaal per kalenderjaar worden aangepast. In beginsel zal het tarief van de Overeenkomst worden aangepast aan de indexering van de Tabel Regelingslonen Bouwrijverheid en Installatiebedrijven van het CBS van het voorgaande jaar.
5. In geval van niet-tijdige betaling is Opdrachtgever vanaf 14 dagen na factuurdatum tot dat de betaling plaatsvindt de wettelijke rente verschuldigd. Bij niet, niet-volledige of niet-tijdige betaling komen de administratie- en incassokosten (zowel de buitengerechtigde alsmede de gerechtelijke) voor rekening van de Opdrachtgever.
6. Kan de automatische incasso niet geïncasseerd worden van het opgegeven (post) bankrekeningnummer van Opdrachtgever dan wordt na een tweede poging €16,- incl. BTW bij Opdrachtgever in rekening gebracht.
7. Bij een wijziging van het landelijk geldende Btw-tarief zal dit verrekend worden op alle Tarieven.

ARTIKEL 8 VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

1. De Opdrachtgever is ertoe verplicht om ervoor te zorgen, dat nadat er een afspraak is gemaakt ter verhelping van een storing of het uitvoeren van Onderhoud, ook daadwerkelijk toegang te verschaffen aan Opdrachtnemer tot het pand waar het Toestel zich bevindt. Bij afwezigheid op aangekondigde datum van Opdrachtgever worden voorrijkosten berekend.
2. Bij afwezigheid van Opdrachtgever laat Opdrachtnemer een bericht achter waarin de Opdrachtgever verzocht wordt contact met Opdrachtnemer op te nemen voor het maken van een nieuwe afspraak.
3. De Opdrachtgever is verplicht om ervoor te zorgen dat de overeengekomen werkzaamheden ook daadwerkelijk uitgevoerd kunnen worden en verschaft aan Opdrachtnemer kosteloos de aansluitmogelijkheden voor de ten behoeve van de te verrichten werkzaamheden benodigde elektra, gas en water.

ARTIKEL 9 SCHADE EN AANSPRAKELIJKHEID

1. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade ingeval van een aantoonbaar toerekenbare tekortkoming in de nakoming tot een maximum bedrag van € 500.000,00 per gebeurtenis.
2. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke gevolgschade dan ook. Opdrachtnemer is ook nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van bevriezing, blikseminslag, vervuiling van binnenleiding, leidinglekage, storingen in het gas- of elektriciteitsnet of bedieningsfouten.

ARTIKEL 10 ALGEMENE BEPALINGEN

1. Eventuele ongeldigheid van een of meerdere bepalingen uit de door Opdrachtnemer gehanteerd Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.
2. Op alle rechtsbetrekingen verband houdende met of voortvloeiende uit een Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.