

## Artikel 1: Definities

Opdrachtnemer:	<b>Van Dam Technisch Beheer B.V.</b> , wederpartij van de klant bij het particulier servicecontract.
Klant:	Natuurlijk persoon en opdrachtgever, die een abonnement met opdrachtnemer sluit.
Installateur:	Erkend installatiebedrijf conform de wettelijke regeling CO-certificering (Gasketelwet).
Servicecontract:	De overeenkomst tussen klant en opdrachtnemer die de opdrachtnemer verplicht tot het verrichten van onderhoud en het oplossen van storingen volgens de bij het servicecontract behorende algemene- en productvoorwaarden particulier servicecontract.
Onderhoud:	Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan een Toestel en/of Randapparatuur die nodig zijn voor de veiligheid en het ongestoord functioneren daarvan, overeenkomstig de richtlijnen en onderhoudsvoorwaarden van de fabrikant van het toestel en volgens de bij het servicecontract behorende algemene- en productvoorwaarden particulier servicecontract.
Storing:	Een gebrek aan het toestel en/of randapparatuur, of een onderdeel daarvan, waardoor adequaat functioneren ervan niet meer mogelijk is.
Service:	(Het geheel aan) handelingen, behorende bij het uitvoeren van onderhoud en het verhelpen van storingen, conform de richtlijnen van de fabrikant.
Materiaalkosten:	Kosten, die aan een klant in rekening worden gebracht voor materialen, die niet in het servicecontract zijn inbegrepen.
Toestel:	Een apparaat ten behoeve van verwarming, warmwaterbereiding en / of mechanische afzuiging, drogen, koeling, enz.
Toestelonderdelen:	Onder toestelonderdelen genoemd in de onderhavige voorwaarden worden verstaan alle onderdelen die zich binnen de mantel van de toestelbehuizing bevinden.
Randapparatuur:	Onder randapparatuur genoemd in de productbeschrijving bij de abonnementen worden de volgende apparaten respectievelijk onderdelen, niet tot het toestel behorend, verstaan: het expansievat, het overstortventiel, de vulkraan, de inlaatcombinatie, de merkgebonden thermostaat, etc., voor zover van toepassing.
Installatieonderdelen:	Onder installatieonderdelen genoemd in de productbeschrijving bij de abonnementen worden verstaan de radiatoren en de radiatorkra(a)-n(en), de bij het geheel horende leidingsystemen (cv, gas, water, riolering), de rookgasafvoer, de niet merkgebonden thermostaat, de thermostaatkabel en de vloerverwarming inclusief regelingen.

## Artikel 2: Toepassing algemene- en productvoorwaarden particulier servicecontract

- Deze algemene- en productvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen en overeenkomsten betreffende het afsluiten van een particulier servicecontract. Indien andere voorwaarden op de overeenkomst van toepassing zijn prevaleren in geval van tegenstrijdigheid deze algemene- en productvoorwaarden.
- Deze algemene- en productvoorwaarden zijn niet van toepassing op collectieve contracten.
- Afwijkingen van bepalingen uit deze algemene- en productvoorwaarden ten gunste van de klant zijn slechts mogelijk indien dit schriftelijk tussen opdrachtnemer en de klant wordt overeengekomen.
- Deze algemene voorwaarden strekken mede ten behoeve van alle natuurlijke en rechtspersonen waarvan de opdrachtnemer gebruik maakt of heeft gemaakt bij het sluiten en/ of uitvoeren van het servicecontract.
- Een exemplaar van deze algemene- en productvoorwaarden wordt aan de klant bij de overeenkomst overhandigd. De geldende algemene voorwaarden liggen ook ter inzage op het bedrijf van de opdrachtnemer of worden op verzoek toegezonden en zijn in te zien via- en worden gepubliceerd op de website van opdrachtnemer.

## Artikel 3: Voorwaarden voor het afsluiten van een particulier servicecontract

- Het toestel en/of de randapparatuur, respectievelijk de aan het toestel verbonden apparatuur en installatie, inclusief radiatoren en leidingen, van de klant dienen ten tijde van het sluiten van het servicecontract in een goede staat van onderhoud te verkeren en goed te functioneren, één en ander ter beoordeling van opdrachtnemer.
- Het toestel en/of de randapparatuur dienen te voldoen aan de gaskeurvoorschriften en de voorschriften van de fabrikant. Het toestel dient te zijn aangesloten overeenkomstig de voorwaarden NEN 8757, NEN 2757, NPR 3378, NEN 8078, NEN 1078, NEN 3028 en NEN-EN 15001.
- Het toestel en/of de randapparatuur dient asbestvrij te zijn. Indien toch asbest wordt aangetroffen is de opdrachtnemer niet verplicht tot het sluiten van een servicecontract over te gaan.
- Voordat het servicecontract ingaat, voert opdrachtnemer een eerste inspectie- en onderhoudsbeurt uit. Dit bezoek vindt plaats binnen 2 maanden na aanmelding voor een servicecontract. De kosten voor een eerste inspectie/onderhoudsbeurt zijn eenmalig en zijn exclusief eventueel verbruikte materialen. Tijdens dit bezoek inspecteert en controleert de servicemonteur van opdrachtnemer of het toestel geïnstalleerd is volgens de geldende wet- en regelgeving (jaar van installatie), of het toestel energiezuinig en veilig werkt en reinigt de servicemonteur diverse installatieonderdelen en vervangt waar nodig (onderhouds)materialen.
- Mocht uit de eerste inspectie blijken dat het toestel niet voldoet aan een van de in lid 1 tot en met 3 genoemde punten dan is een reparatie of saneringsbeurt noodzakelijk. In overleg met u zal een reparatie plaatsvinden en worden de kosten op basis van nacalculatie bij u in rekening gebracht. Indien de klant geen saneringsbeurt laat uitvoeren dan is opdrachtnemer gerechtigd het servicecontract met directe ingang te beëindigen.
- Onderstaande systemen en werkzaamheden vallen niet binnen de voorwaarden van het servicecontract:
  - Warmtepompen met, individuele en/of collectieve, open bodemenergiesystemen boven 70 Kw (BRL 6000-21 plichtig)
  - Benodigd materieel bij het niet kunnen bereiken van een buitenunit (van binnenuit), op hellend dak of bij werkzaamheden op hoogtes (hoger dan 3 meter);
  - Leidingsystemen (cv, gas, riolering, elektra en water);
  - Rookgasafvoersystemen;
  - Storingen of reparaties aan of veroorzaakt door zonnecollectoren en betreffende leidingen;
  - Storingen of reparaties aan of veroorzaakt door boilers (m.u.v. warmtepompboiler) en buffervaten;
  - Het vervangen van toestellen, radiatoren, leidingwerk en anodestaven, alsmede waterzijdige behandeling;
  - Alle toegepaste randapparatuur, waaronder te verstaan: kamerthermostaten, regelingen, expansievaten, vulkraan, overstort, inlaatcombinatie en radiatorcransen;
  - Het ontkalken van een toestel of appendages;
  - Het reinigen c.q. vegen van schoorstenen, afzuig- of toevoerkanalen en/of roosters;
  - Storingen als gevolg van ondeskundige behandeling van de installatie door klant of derden, het niet uit laten voeren van reparaties die door opdrachtnemer noodzakelijk geacht zijn, externe oorzaken, waaronder te verstaan: onvoldoende gasdruk, geen spanning, te lage waterdruk, lucht in installatie, bevriezing en blikseminslag.

- Om een servicecontract af te sluiten met opdrachtnemer wordt een maximum leeftijd van het toestel gehanteerd van 15 jaar. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om zonder opgave van redenen te weigeren een servicecontract aan te gaan.
- Werkzaamheden die buiten de voorwaarden van het contract vallen, worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht. Hieronder vallen de arbeidsuren afgerond op kwartieren, voorrijkosten en verbruikte materialen.

#### Artikel 4: Herroepingsrecht

- Een servicecontract kan binnen 14 dagen na totstandkoming van de overeenkomst zonder opgave van redenen herroepen of geannuleerd worden door de klant middels het algemene herroepingsformulier. Wil de klant gebruik maken van het herroepingsrecht en heeft de toestelinspectie al plaatsgevonden, dan is de klant verplicht de kosten voor deze inspectie te voldoen.
- Indien de klant een bedrag betaald heeft, zal de opdrachtnemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de herroeping terugbetalen, onder aftrek van eventueel verschuldigde kosten van toestelinspectie zoals hierboven staat vermeld.

#### Artikel 5: Tarifiering

- Alle door de opdrachtnemer genoemde tarieven zijn, tenzij anders schriftelijk vermeld, per maand en inclusief BTW. De tarieven kunnen door de opdrachtnemer worden gewijzigd als vermeld in artikel 14.

#### Artikel 6: Verplichtingen van opdrachtnemer

- Opdrachtnemer zal de met de klant overeengekomen werkzaamheden als een goed vakman uitvoeren en op grond van de geldende wetgeving en richtlijnen voor de uitvoering van onderhoud.
- Opdrachtnemer zal in geval zich gebreken voordoen, deze zo spoedig mogelijk verhelpen. Indien er reparaties nodig zijn buiten de werkingsfeer van het servicecontract, zal niet tot uitvoering worden overgegaan tenzij de klant uitdrukkelijk met het uitvoeren van de werkzaamheden heeft ingestemd.
- Van de in het kader van het servicecontract verrichte werkzaamheden, zal een (digitale) werkbond worden opgemaakt, die door de klant voor akkoord moet worden ondertekend.
- Werkzaamheden buiten het kader van het servicecontract zullen aan de klant in rekening worden gebracht. Ook deze werkzaamheden worden op de (digitale) werkbond, als bedoeld in het vorig lid, vermeld.

#### Artikel 7: Onderhoud

- Het servicecontract omvat, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, onderhoud aan het toestel en/of randapparatuur dat volgens de richtlijnen en onderhoudssystematiek van de fabrikant van het toestel dient te worden uitgevoerd. Van de onderhoudsfrequentie volgens de fabrikant kan door de opdrachtnemer worden afgeweken.
- Het onderhoud per toestel geschiedt periodiek op basis van het soort en type toestel, met inachtneming van algemeen in de branche geaccepteerde normen voor het veilig en doelmatig laten functioneren van het toestel.
- Tot het onderhoud wordt tenminste gerekend: Het periodiek onderhoud aan respectievelijk inspecteren van het toestel conform de onderhoudssystematiek van de fabrikant. Hieronder vallen de navolgende werkzaamheden: Het inspecteren van de randapparatuur, rookgasafvoer. De controle op de warmwaterhoeveelheid per minuut, voor zover van toepassing. Het melden aan de klant indien de opstellingsruimte niet voldoet aan de veiligheidsvoorschriften. Het zo nodig bijvullen van het toestel, voor zover van toepassing. Het opmaken van een inspectierapport ten behoeve van de klant.
- Het navolgende valt niet onder de ter zake het servicecontract overeengekomen tarief, en wordt in geval van herstel c.q. vervanging bij afzonderlijke factuur en op basis van nacalculatie door opdrachtnemer aan de klant in rekening gebracht:
  - Appendages en accessoires die op het toestel zijn aangesloten, doch geen toestelonderdeel zijn;
  - Afsluiters, overstortventiel, expansievat en overige apparatuur die onderdeel uitmaken van de randapparatuur;
  - Glasbreuk, krassen, schrammen en deuken;
  - Defecten aan, verlies en beschadiging van het toestel als gevolg van een gebeurtenis die gewoonlijk verzekerd is onder een inboedelverzekering.
  - Storingen als gevolg van een defect/storing aan de gasleiding.
  - Defecten en storingen als gevolg van het door de klant niet nakomen van de verplichtingen als vermeld in artikel 8.
  - De kosten van door de opdrachtnemer ingeschakelde derden.

#### Artikel 8: Storingen

- Opdrachtnemer is in geval van storingen 24 uur per dag bereikbaar, zoals gemeld op de website: <https://www.vandamgroep.com/storing-melden/>
- In het geval van storingen aan een toestel en/of randapparatuur zal opdrachtnemer binnen 24 uur na de melding van de storing trachten de storing te verhelpen, tenzij een spoedeisend karakter ontbreekt.
- Storingen ten gevolge van toevallige of moedwillige beschadiging dan wel onoordeelkundige bediening of ten gevolge van werk dat is uitgevoerd door anderen dan de opdrachtnemer vallen buiten het servicecontract.
- In geval van onterechte storingsmeldingen kan opdrachtnemer voorrijkosten in rekening brengen.

#### Artikel 9: Verplichtingen van de klant

- De klant dient opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen de overeengekomen werkzaamheden te verrichten en dient, op verzoek, aansluitingsmogelijkheden voor de ten behoeve van de te verrichten werkzaamheden benodigde elektra, gas en water ter beschikking te stellen. De klant dient ervoor zorg te dragen dat het toestel en/of de randapparatuur, waaraan gewerkt moet worden, voor de medewerker van de opdrachtnemer goed toegankelijk is.
- De klant verplicht zich:
  - Het toestel te behoeden tegen beschadiging, waaronder bevrozing;
  - Het toestel te gebruiken overeenkomstig zijn aard en bestemming en de door opdrachtnemer en/of fabrikant gegeven aanwijzingen voor het gebruik op te volgen. Schade die ontstaat door het niet opvolgen van de aanwijzingen komen voor rekening van de klant;
  - Van het niet of niet behoorlijk functioneren van het toestel onmiddellijk kennis te geven aan opdrachtnemer;
  - Geen wijzigingen aan het toestel aan te (laten) brengen en daaraan geen controle-, onderhouds- of herstelwerkzaamheden te (laten) verrichten anders dan door opdrachtnemer;

- e. De door of vanwege de opdrachtnemer aangewezen medewerkers en installateurs in de gelegenheid te stellen het toestel te controleren, te onderhouden en/of te herstellen;
- f. Bedrijfsmatig gebruik van het toestel is niet toegestaan, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen tussen klant en opdrachtnemer.

#### Artikel 10: Betaling en kosten

1. De aan de opdrachtnemer op grond van het servicecontract toekomende tarieven en bedragen dienen halfjaarlijks middels automatische incasso te worden voldaan en worden in de maanden januari en juli afgeschreven van de opgegeven bankrekening (IBAN). Indien de bankrekening (IBAN) wijzigt dient de klant dit meteen schriftelijk door te geven aan de opdrachtnemer.
2. Incasso van het verschuldigde maandtarief van een nieuw aangegaan servicecontract vindt binnen een maand na aanmelding plaats en vervolgens halfjaarlijks conform lid 1.
3. De vergoedingen voor werkzaamheden buiten het kader van het servicecontract zullen apart in rekening worden gebracht door middel van een aparte factuur.
4. De verplichting tot betaling van het servicecontract gaat in op de ingangsdatum van het servicecontract, zijnde de datum van installatie (bij nieuwe toestellen geplaatst door opdrachtnemer, de laatste onderhoudsdatum (bij toestellen die al in beheer zijn bij opdrachtnemer of de datum van de eerste inspectie/onderhoudsbeurt uitgevoerd door opdrachtnemer).
5. Een factuur dient door de klant te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum.
6. Bij niet tijdige of niet volledige betaling van de vergoedingen en/of facturen wordt door of namens opdrachtnemer een aanmaning verzonden waarin de klant een termijn van 14 dagen krijgt om alsnog te betalen. In de aanmaning wordt het bedrag aan incassokosten genoemd, dat na het verstrijken van de termijn in rekening wordt gebracht. De incassokosten bedragen 15 % met een minimum van € 40. Alsdan is de klant de administratie- en incassokosten op grond van artikel 6:96 BW verschuldigd. Bij niet tijdige betaling is de klant bovendien de van toepassing zijnde wettelijke rente op grond van artikel 6:119 BW verschuldigd.
7. Bij niet tijdige of niet volledige betaling van de vergoedingen en/of facturen schort de opdrachtnemer al zijn verplichtingen, voortvloeiende uit het servicecontract op, totdat alsnog door de klant al hetgeen de klant verschuldigd is, betaald is.
8. Het niet-gebruiken van het toestel, alsmede het niet goed functioneren van het toestel, levert geen redenen op voor staking dan wel opschorting van de betalingsverplichting. Onder niet-gebruiken wordt mede verstaan het niet kunnen gebruiken van het toestel indien de elektriciteits-, water- en/of gaslevering, om wat voor reden dan ook, is onderbroken.

#### Artikel 11: Duur en beëindiging van het Servicecontract

1. Een servicecontract gaat in op het tijdstip dat tussen opdrachtnemer en de klant is overeengekomen en geldt voor een periode van twee jaren (24 maanden). Het servicecontract wordt vervolgens steeds stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij het servicecontract wordt opgezegd overeenkomstig de wijze waarop de overeenkomst is afgesloten en de klant een opzegtermijn van één kalendermaand in acht neemt.
3. In geval de klant verhuist vervalt het servicecontract automatisch op de dag van verhuizing, mits de verhuizing tijdig en schriftelijk is gemeld aan opdrachtnemer.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd het servicecontract tussentijds te beëindigen indien de klant toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen.
5. De klant is te allen tijde gerechtigd het servicecontract tussentijds te beëindigen indien opdrachtnemer aantoonbaar en toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen zonder dat er sprake is van overmacht.

#### Artikel 12: Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is behoudens opzet of grove schuld aansprakelijk voor schade voor zover deze aan hem aantoonbaar en toerekenbaar kan worden toegerekend tot een maximum bedrag conform de dekking in de verzekeringspolis (WA-polis) van opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor welke gevolgschade dan ook. Evenmin is opdrachtnemer aansprakelijk voor schade als gevolg van bevriezing, vervuiling van binnenleidingen, of leidinglekage, of storingen in het water-, gas- of elektriciteitsnet.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade indien de klant de opdrachtnemer niet in de gelegenheid heeft gesteld het reguliere onderhoud (binnen de afgesproken termijn) uit te voeren.
4. De klant vrijwaart de opdrachtnemer voor claims van derden.

#### Artikel 13: Overmacht

1. Indien één van de partijen ten gevolge van overmacht, zoals bedoeld in het Burgerlijk Wetboek, niet in staat is zijn verplichtingen na te komen, neemt hij direct contact op met de andere partij teneinde te bezien hoe tot een redelijke oplossing gekomen kan worden.

#### Artikel 14: Wijziging Algemene- en productvoorwaarden en/of tarieven

1. Deze algemene- en productvoorwaarden en/of tarieven kunnen door de opdrachtnemer worden gewijzigd.
2. Gewijzigde tarieven en/of voorwaarden liggen bij de opdrachtnemer ter inzage en zijn aldaar kosteloos verkrijgbaar. Het servicecontract wordt na de inwerkingtreding van de wijziging(en) en met inachtneming van de wijziging stilzwijgend voortgezet.
3. De klant die na een wijziging van de algemene- en productvoorwaarden een betaling verricht verklaart zich akkoord met de dan geldende gewijzigde algemene- en productvoorwaarden.
4. Indien de klant een wijziging in de algemene- en productvoorwaarden en/of tarieven niet wenst te accepteren en de wijziging zich voordoet binnen de eerste 3 maanden na het aangaan van het servicecontract dan kan de klant het servicecontract binnen één maand na ingang van de nieuwe voorwaarden schriftelijk opzeggen.
5. De vergoedingen en tarieven, die volgens het servicecontract zijn verschuldigd, kunnen worden verhoogd door de opdrachtnemer. Wettelijke verhogingen in BTW of van overheidswege opgelegde verhogingen worden niet aangemerkt als tariefsverhoging.

#### Artikel 15: Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten en zaken verband houdend met de overeenkomst of deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen tussen partijen zullen door de bevoegde rechter worden beoordeeld.