



Algemene voorwaarden service-abonnement

Bedankt voor het afsluiten van een service-abonnement. Zoals bij elk product dat u koopt, heeft u recht op service en zijn er rechten en plichten. Bijvoorbeeld over wat er gebeurt als het toestel stuk gaat, of als u het service-abonnement wilt beëindigen. In deze voorwaarden staan de afspraken die we met elkaar maken. Lees ze goed door, want ze zijn belangrijk. Zo zorgen we samen voor een veilig en correct gebruik en het maximale gebruikers-plezier van onze producten.

Inhoud

A. Algemene afspraken

1. Wat bedoelen wij met...?
2. Wie zijn wij?
3. Welke regels gelden er?
4. Kunnen wij de regels veranderen?
5. Waarvoor zijn wij aansprakelijk?
6. Wat kunt u doen als u een klacht hebt?
7. Hoe gaan wij om met uw persoonlijke gegevens?

B. Regels voor betaling

1. Welke regels zijn er voor betaling?
2. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

C. Regels voor afspraken

1. Welke regels zijn er voor afspraken?
2. Wat gebeurt er als u niet thuis bent?

D. Productregels

1. Wat bedoelen wij met...?
2. Waar heeft u recht op?
3. Waar moet u aan voldoen zodat wij het product kunnen leveren?
4. Wat verwachten wij van u?
5. Waaruit bestaan de afgeleverde goederen of diensten?
6. Wat te doen bij storing?
7. Hoe kunt u het abonnement beëindigen?
8. Wanneer kunnen wij het abonnement beëindigen?
9. Wat gebeurt er als wij het abonnement beëindigen?
10. Bijzonderheden.

Snel hulp nodig?

Is er een **noodsituatie**? Aarzel dan niet om ons meteen te bellen via +31 (0)85 047 90 30. U kunt ons dag en nacht bereiken. We streven ernaar urgente meldingen binnen 24 uur op te volgen, indien nodig ook in het weekend. Bij niet urgente storingen vragen wij u uw storing via het online storingsformulier door te geven. De actuele tarieven (regulier en van onze storingsdienst) kunt u raadplegen op onze website.

A. Algemene afspraken

1. Wat bedoelen wij met...?

Contractvoorwaarden: dit is het document dat u nu leest. Hierin staan A. Algemene afspraken, B. Betaalregels C. Regels voor afspraken en D. Productregels.

Abonnement: dit is het totaal van afspraken over het product of de dienstverlening. Het abonnement bestaat uit de opdrachtbevestiging of de door u getekende of aanvaarde offerte en de contractvoorwaarden. Het abonnement kan zijn voor koop, huur, abonnement, een eenmalig afgesproken activiteit of een combinatie hiervan.

Opdrachtbevestiging: dit is het document waarop staat wat wij met elkaar hebben afgesproken over het product en/of de dienst. Ook staan hierop uw gegevens vermeld. De opdrachtbevestiging is onderdeel van het abonnement.

U: de persoon of organisatie waarmee Peters Installatietechniek het abonnement is aangegaan. Dit kan een abonnement zijn tot het leveren van een product of een dienst. Op de opdrachtbevestiging staat welk soort abonnement wij met u zijn aangegaan. U kan daarbij de huurder, koper, opdrachtgever of een combinatie hiervan zijn.

We/Wij/Ons: Peters Installatietechniek c.s.

2. Wie zijn wij?

Wij zijn Peters Installatietechniek c.s.. Wij voorzien u van techniek die bij u past. U kunt er altijd op rekenen dat die techniek goed blijft functioneren, dankzij regelmatig en betrouwbaar onderhoud. Zodat de techniek precies doet wat u wilt. Samen leveren wij uw comfort.

3. Welke regels gelden er?

- De afspraken die in de opdrachtbevestiging of offerte staan.
- De afspraken die in deze contractvoorwaarden staan.
- Alle afspraken samen vormen het abonnement. Op het abonnement is het Nederlands recht van toepassing.
- De rechten en plichten uit dit abonnement mogen wij overdragen aan een ander bedrijf als wij ervoor zorgen dat dit bedrijf de afspraken uit dit abonnement nakomt. U geeft ons daartoe bij voorbaat toestemming.

4. Kunnen wij de regels veranderen?

- Wij mogen de prijzen en de afspraken van het abonnement veranderen. Als wij dat doen, sturen wij u hierover in de meeste gevallen een brief of e-mail. Verdere details hierover vindt u onder B1. Veranderen wij de prijzen binnen drie maanden na de start van het abonnement? Dan mag u direct het abonnement beëindigen.
- In bijzondere gevallen kunnen wij andere afspraken met u maken. Als wij dat doen, laten wij u dat van tevoren per brief of e-mail weten.
- Bij gebeurtenissen die niet in deze voorwaarden worden beschreven, beslissen wij hoe hiermee wordt omgegaan.
- Peters Installatietechniek behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Elke wijziging zal schriftelijk worden gecommuniceerd.

5. Waarvoor zijn wij aansprakelijk?

- Wij zorgen ervoor dat de afspraken in het abonnement zo goed mogelijk worden uitgevoerd.
- Producten of diensten leveren wij goed en volgens de wettelijke regels en geldende voorschriften.
- Veroorzaken wij schade aan uw spullen? En zijn wij



daarvoor aansprakelijk? Dan zullen wij de schade vergoeden. Dit doen wij tot maximaal € 1.000.000,- per gebeurtenis.

- Wij vergoeden geen immateriële schade of schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade (gevolgschade in welke vorm ook).
- Wij zijn niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door bevrozing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet. Wij zijn ook niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor vermeerderd verbruik van energie, door welke oorzaak dan ook.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor aanpassingen door derden.

6. Wat kunt u doen als u een klacht hebt?

Af en toe gaat er iets mis met een bestelling of maken wij een fout. Dat is vervelend, vooral voor u. Heeft u daarover een klacht? Laat het ons dan snel weten. We zullen ons uiterste best doen om het weer goed te maken. Komt u er met onze medewerker niet uit? Dan kunt u de klacht indienen bij onze directie. Bent u daarna niet tevreden over onze oplossing? Leg de klacht dan voor aan de Geschillencommissie. Mail ons op info@p-inst.nl of kijk op onze website www.peters-installatietechniek.nl. Is uw klacht nog niet in behandeling bij de geschillencommissie? Dan kunt u ook gebruik maken van de Europese klachtenprocedure. Zie hiervoor: ec.europa.eu/odr

7. Hoe gaan we om met persoonlijke gegevens

Als u een abonnement met ons aangaat, een offerte opvraagt of u uw gegevens achterlaat binnen ons klantenportaal, vragen wij u om persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het beoordelen van de aanvraag, het uitvoeren van het abonnement, analyses, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Hierbij houden wij ons aan de wettelijke regels, zoals de Wet bescherming Persoonsgegevens. Ook in geval van beheer op afstand, om bijvoorbeeld storingen in uw installatie te verhelpen, doen wij dit binnen de wettelijk bepaalde kaders. Als u geen prijs stelt op commerciële informatie via bijvoorbeeld een digitale nieuwsbrief e.d. over onze producten en diensten, kunt u dit aan ons laten weten via www.peters-installatietechniek.nl of telefonisch +31 (0) 85 047 90 30.

B: Regels voor Betaling

1. Welke regels zijn er voor de betaling?

- Het service-abonnement gaat pas definitief in nadat wij een 0-meting op nacalculatie (zie tarieven op onze website) hebben uitgevoerd en uw installatie en aanvraag voldoet aan onze uitgangspunten en wij vervolgens het service-abonnement hebben geaccepteerd.
- U betaalt vooraf per maand per automatische incasso aan Peters Installatietechniek. Deze wordt afgeschreven in de eerste week van de maand.
- Op het abonnement is een opzegtermijn van 1 maand van toepassing.
- Als het toestel niet goed functioneert of niet goed wordt gebruikt (bijvoorbeeld doordat de energietoevoer is onderbroken), is dit geen reden tot vermindering van de betaling voor het abonnement. Tenzij wij beslissen dat dit wel zo is.
- Wij mogen de afgesproken tarieven jaarlijks aanpassen. Wij

informereren u hier niet over als wij voor de aanpassing het percentage gebruiken dat door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) is vastgesteld voor de verandering van de 'cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid'.

- Aan de termijn tussen onderhoudsmoment en laatste termijn betaling kunnen geen rechten worden ontleend. Dit is afhankelijk van de drukte in die betreffende periode. Wij doen ons uiterste best dit onderhoud z.s.m. uit te voeren.

2. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

- Betaalt u niet binnen 14 dagen na de factuurdatum? Dan mogen wij u administratiekosten, incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen.
- Als u niet op tijd betaalt of als wij verwachten dat u niet betaalt, mogen wij de afgesproken werkzaamheden beëindigen. De nog niet verwerkte materialen blijven ons eigendom tot u betaalt of volledig heeft betaald.
- Voor het incasseren volgen wij de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (WIK). Als u niet op tijd betaalt sturen wij u een betalingsherinnering. U moet dan binnen 14 dagen betalen. Voor elke factuur die u na de eerste herinnering niet op tijd betaalt, berekenen wij de wettelijk vastgestelde incassokosten met een minimum van € 40,-. Als u dan nog niet betaalt, zullen wij gerechtelijke incassomaatregelen nemen. De kosten hiervan zijn voor u en worden aan u doorberekend.

C. Regels voor Afspraken

- Een afspraak voor een bezoek door onze monteur is pas definitief wanneer u deze afspraak d.m.v. de mail link heeft geaccepteerd en deze binnen ons systeem geactiveerd is.
- Indien u op het afgesproken moment van het monteursbezoek niet aanwezig bent, zullen wij de kosten die hiermee gemoeid zijn aan u doorbelasten middels automatische incasso, conform onze tarieven voor regie. Zie onze website voor de actuele tarieven.
- Indien een geplande afspraak toch niet door kan gaan, dient u deze uiterlijk 24 uur van te voren bij ons te annuleren. Deze annulering dient door ons bevestigd te worden.
- Bij het ontvangen van een afspraakaankondiging geven we u de mogelijkheid deze eventueel te verplaatsen naar een ander tijdstip, dit loopt via ons klantenportaal.
- Aan de termijn tussen onderhoudsmoment en laatste termijn betaling kunnen geen rechten worden ontleend. Dit is afhankelijk van de drukte in die betreffende periode. Wij doen ons uiterste best dit onderhoud z.s.m. uit te voeren.

D. Productregels

1. Wat bedoelen wij met..?

Bouwbesluit: wettelijke voorschriften voor bouwen en verbouwen.

Meer- en minderwerk: toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk. Deze veranderen de overeengekomen prijs.

Onderhoud: onderhoudswerkzaamheden aan het toestel met als doel het verbeteren en/of herstellen van een correcte en veilige werking ervan.

Perceel: het gebouw waarin het Toestel is geplaatst.

Toestel: de installatie die bestaat uit:

- De complete cv-ketel zoals door de fabrikant geleverd met boiler tot een inhoud tot 30 liter als deze is inge-



bouwd;

- Een standaard kamerthermostaat/temperatuurregeling (maar geen klokthermostaat of e-thermostaat);
- De gasleiding met de gaskraan tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van de cv-ketel;
- De rookgasafvoer, met een maximale lengte van 1 meter tot aan de daktoevoer of het bouwkundig kanaal. Gemaakt van kunststof, aluminium of roestvrijstaal;
- De koud- en warmwateraansluiting, met inlaatcombinatie tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van de cv-ketel;
- De cv-aansluitingen aan de cv-ketel tot aan de eerste koppeling, afsluiter, verdeler en overige componenten die een vast onderdeel zijn van de cv-ketel tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van de cv-ketel;
- De drukmeter, de vulkraan, het overstortventiel en het expansievat. Voorwaarde is wel dat deze onderdelen in dezelfde ruimte geïnstalleerd moeten zijn als de cv-ketel.
- Een toestel kan ook zijn: een airco, (hybride) warmtepomp, gesloten geiser, luchtverwarmer, boiler, stadsverwarming-unit, mechanische ventilatie unit of warmteterugwinunit.

Verklaring 'geen asbest': dit is een rapport waarin staat dat er geen asbest is. Dit rapport moet zijn gemaakt door een gecertificeerd bedrijf.

2. Waar heeft u recht op?

Het abonnement:

- Zodra het Toestel voldoet aan onze voorwaarden start het service-abonnement. Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden keuren wij daarvoor het Toestel. De kosten voor de keuring betaalt u. Totdat het Toestel is goedgekeurd worden de kosten voor het afhandelen van storingen en eventuele reparaties, materiaalkosten en arbeidsloon in rekening gebracht.
- Wordt het Toestel door ons goedgekeurd? Dan verzorgen wij tegelijk het onderhoud en de controle. Dit doen wij dan als onderdeel van het service-abonnement.
- Als u bij ons een service-abonnement afsluit verzorgen wij:
 - Het onderhoud en de controle van het toestel;
 - Verhelpen wij storingen en zorgen voor reparaties tegen vastgestelde tarieven.

Zie "Wat te doen bij een storing?"

3. Waar moet u aan voldoen zodat wij het product of dienst kunnen leveren?

- Als daar reden voor is en/of wij daarom vragen, is het nodig dat u een verklaring 'geen asbest' kunt tonen waarin staat dat op de werkplek geen asbest is. U bent zelf verantwoordelijk voor het verwijderen en afvoeren van eventueel aanwezig asbest en het (asbest- en) stofvrij maken van de ruimte.
- De bereikbaarheid moet goed en arbotechnisch verantwoord zijn.
- Heeft u een Toestel van een fabricaat waarvoor het onderhoud speciale aandacht, voorzieningen of een afwijkende onderhoudscyclus vraagt? Of adviseert de fabrikant van het Toestel dit? Dan moet u ons dat van tevoren doorgeven. Het is mogelijk dat wij daarvoor extra kosten in rekening brengen. Dit vertellen wij u voordat de werkzaamheden beginnen.
- De gasleidingen en be- en ontluuchttingsopeningen moeten

voldoen aan de landelijke norm NEN1078 en NEN2757;

- Ventilatievoorzieningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN1087 en het Toestel moet aangesloten zijn volgens de NEN1010 regels;
- Wij mogen toestellen uitsluiten of weigeren. Dit doen wij bijvoorbeeld als er geen onderdelen op voorraad zijn of als deze niet onder normale condities of op redelijke termijn verkrijgbaar zijn.

Extra werkzaamheden:

- Als er extra werkzaamheden nodig zijn, zijn de eventuele extra kosten daarvan voor uw rekening. U krijgt hiervoor een offerte. Pas als u hierop akkoord geeft, voeren wij de extra werkzaamheden uit.
- Voor toestellen met een maximaal haalbaar nominaal vermogen boven de 40 kW tot een maximum van 70 kW geldt een toeslag bij het abonnement 'Service en Onderhoud'.
- Moeten er (bouw)vergunningen worden aangevraagd? Dan moet u daarvoor zorgen. De kosten hiervan zijn voor uw rekening.
- Meerkosten door gebreken in de bestaande installatie(s) (waaronder aantreffen van asbest) zijn voor uw rekening.
- De kosten voor extra werkzaamheden worden achteraf van uw bankrekening geïncasseerd via automatische incasso.

4. Wat verwachten wij van u?

- Dat u deze voorwaarden goed doorleest en zich hieraan houdt.
- Dat u het ons mogelijk maakt de afgesproken werkzaamheden uit te voeren.
- Dat u ervoor zorgt dat werkzaamheden die u door anderen laat uitvoeren, ons werk niet hinderen of vertragen.
- Dat u het Toestel en de installatie gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn en er voorzichtig mee om gaat.
- Dat u onze aanwijzingen voor gebruik opvolgt.
- Dat u uw best doet om beschadigingen en schade te voorkomen.
- Dat u storingen of gebreken zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Dit is ook voor uw eigen veiligheid. Bij nalatigheid zijn alle voortkomende kosten voor uw rekening.
- Dat u ons toegang geeft voor onderhoud en/of het verhelpen van storingen.
- Mochten onze werkzaamheden door een externe factor (dus niet te wijten aan ons) later plaatsvinden, dan zullen wij u daarvoor kosten in rekening brengen.
- Voldoende vrije werkruimte rondom het Toestel.

5. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?

I. Wat valt onder het service-abonnement?

- a. Een onderhoudsbeurt binnen de gekozen termijn, zonder eventueel benodigd materiaal.
- b. De beschikbaarheid van onze 24/7 storingsdienst. Het verhelpen van storingen gaat op basis van nacalculatie. Zie voor de tarieven onze website. Buiten kantooruren gelden er aangepaste tarieven.

II. Wat valt niet onder het service-abonnement?

- In de volgende gevallen brengen wij u de door ons gemaakte kosten in rekening:
- Als u en/of de gebruiker zich niet aan de afgesproken regels heeft gehouden. En wij daar hinder van ondervinden bij de uitvoering van onze werkzaamheden.



- Het tussentijds bijvullen en ontluichten valt niet onder de service.
- Storingen binnen en buiten de mantel van het Toestel.
- Wilt u Peters Installatietechniek iets aan uw installatie laten wijzigen? Dan kan dat tegen vooraf geoffreerde prijs.
- Moeten wij wijzigingen die u zelf heeft aangebracht aan de installatie herstellen? Dan betaalt u daarvoor de kosten.
- Wij brengen buiten reguliere onderhoudsafspraken altijd voorrijkosten in rekening.
- Zie onze website voor de actuele tarieven.

6. Wat te doen bij een storing?

- Storingen kunt u dag en nacht melden, bij voorkeur via ons online storingsformulier.
- Voor het melden van **calamiteiten** kunt u ons 24 uur per dag bereiken op telefoonnummer: 085 047 90 30. Wij streven naar het oplossen van urgente storingen binnen 24 uur. Storingen worden individueel beoordeeld.
- Bij daarvoor geschikte en ingestelde warmtepompen kan onze servicedienst op afstand meekijken naar de storing. Met het aangaan van dit service-abonnement geeft u Peters Installatietechniek toestemming om uw installatie op afstand uit te lezen. Voorwaarde is dat uw warmtepomp middels een vaste verbinding is aangesloten op het internet.
- Storingswerkzaamheden zijn altijd op basis van regie/nacalculatie. Zie voor onze tarieven onze website.
- U kunt ons ook vragen om veranderingen aan de Installatie uit te voeren. De kosten hiervan zijn voor u.
- Als wij langskomen voor reparaties of wijzigingen, moet het Toestel en de ruimte om hem toestel vrij zijn, zodat er voldoende werkruimte voor onze monteur is. Is dit niet het geval? Vragen wij u de ruimte vrij te maken en brengen wij de extra tijd die daarvoor nodig is in rekening.

7. Hoe kunt u het abonnement beëindigen?

- Het abonnement heeft een minimale looptijd van één jaar. Wilt u het abonnement binnen deze periode opzeggen? Dat kan. Maar u betaalt dan de prijs voor de nog niet betaalde termijnen van het eerste jaar plus € 35,- administratiekosten.
- U kunt het abonnement schriftelijk of via e-mail opzeggen. U heeft hiervoor een opzegtermijn van één maand.
- Gaat u verhuizen of verkoopt u uw woning? Laat dit dan tenminste één maand van tevoren aan ons weten. Het is mogelijk om het abonnement over te dragen aan de opvolgende eigenaar van de woning. Het is belangrijk dat dit in overleg met de nieuwe eigenaar en ons gaat.
- Overlijdt u? Dan mogen uw erfgenamen het abonnement per direct opzeggen. Wij rekenen hiervoor geen administratiekosten.

8. Wanneer kunnen wij het abonnement beëindigen?

- Wij mogen het abonnement tussentijds beëindigen als u zich niet aan de regels houdt. We laten u dit dan schriftelijk weten. U heeft dan nog vijf werkdagen om alsnog aan uw verplichtingen te voldoen. Doet u dit niet, dan is de beëindiging definitief vanaf de datum die in de brief of e-mail staat die wij u toesturen.
- Wij mogen het abonnement tussentijds beëindigen als u in staat van faillissement of surseance van betaling bent of als er beslag op uw eigendommen wordt gelegd. De

datum van de beëindiging ontvangt u dan schriftelijk van ons.

- Wij mogen het abonnement tussentijds beëindigen vanwege bedrijfseconomische redenen.
- Hoewel we het niet graag doen, zijn er redenen waarom wij het abonnement direct en zonder opzegtermijn mogen stoppen. Dit mogen wij doen als u gedrag vertoont dat in strijd is met de algemeen geldende gedragsregels en de regels die in deze voorwaarden staan. Zoals: agressief gedrag, niet meewerken aan controles en gevaarlijke situaties.

9. Wat gebeurt er als wij het abonnement beëindigen?

- De afgesproken serviceverlening en beschikbaarheid van de storingsdienst stopt bij beëindiging van het service-abonnement.

10. Bijzonderheden

- Er kunnen (gevaarlijke) situaties voorkomen waarbij wij onmiddellijk moeten handelen. Als het (nog) mogelijk is, doen wij dat altijd in overleg met u. Is overleg niet (meer) mogelijk dan zullen wij de werkzaamheden stoppen of passende veiligheidsmaatregelen nemen. Het is mogelijk dat wij daarvoor kosten moeten maken die u moet betalen.
- In aanvulling op deze voorwaarden gelden ook de Algemene Voorwaarden voor Onderhouds- en Service-abonnementen voor Woninginstallaties. (zie website Techniek Nederland of bel gratis 088 543 2650). Bij tegenstrijdigheden gelden eerst onze voorwaarden en daarna de voorwaarden van Techniek Nederland.
- Deze voorwaarden gelden vanaf januari 2025.