

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HM INSTALLATIES VOOR CV-KETEL ONDERHOUDSABONNEMENTEN

0. Welke begrippen staan in dit document?

0.1 HM Installaties: HM Installaties B.V., met statutaire zetel aan de Minkmaatstraat 112 (7514 EG) te Enschede, is de contractpartij waarmee u een abonnement aangaat. Deze besloten vennootschap staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 06082187 en hanteert het btw-identificatienummer NL805443198B01.

0.2 Onderhoudsprovider: In de context van dit contract verwijst de term 'onderhoudsprovider' altijd naar HM Installaties.

0.3 Verwarmingsketel: Het onderhoudscontract is uitsluitend van toepassing op de cv-ketel, ook bekend als de verwarmingsketel of kortweg de ketel.

0.4 Onderhoudsprocedure: De onderhoudsprocedure beschrijft de systematische aanpak die HM Installaties hanteert bij het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden onder het onderhoudscontract, evenals tijdens de APK Keuring van de verwarmingsketel.

0.5 Randapparatuur: Toebehoren van het toestel dat noodzakelijk is voor de correcte werking ervan, zoals het expansievat, afsluiters, kranen, ventielen, kleppen, regelingen, inlaatcombinatie, radiatorkranen en de merkgebonden thermostaat.

0.6 Kosten: Kosten die afzonderlijk in rekening worden gebracht voor werkzaamheden, arbeidsloon en voorrijkosten, materialen, administratie- en/of incassokosten die niet onder het abonnement vallen.

0.7 Apk-keuring: De apk keuring is een eenmalig onderhoud en inspectie van de cv-ketel.

1. Waarop zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

1.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor alle service- en onderhoudsabonnementen tussen HM Installaties en klanten van HM Installaties.

1.2 Voor deze service- en onderhoudsabonnementen gelden alleen deze algemene voorwaarden. Voorwaarden van klanten worden nadrukkelijk niet van toepassing verklaard.

1.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen. Dit biedt ruimte voor flexibiliteit in bijzondere gevallen.

2. Wat moet er gebeuren voordat ik een onderhoud Abonnement kan afsluiten?

2.1 De klant dient een eenmalige Apk-keuring voor de verwarmingsketel te laten uitvoeren door HM Installaties voordat het onderhoudsabonnement ingaat. Deze keuring heeft als doel te verifiëren of de verwarmingsketel in goede staat van onderhoud verkeert, correct functioneert en voldoet aan de huidige wet- en regelgeving. Deze beoordeling wordt uitgevoerd door HM Installaties. De kosten voor deze initiële keuring worden gedetailleerd beschreven in de overeenkomst die tussen de klant en HM Installaties wordt gesloten. Indien de verwarmingsketel in storing staat bij de Apk-keuring gelden de voorwaarden van artikel 5.

2.1.1 Klanten met een verwarmingsketel geïnstalleerd door HM Installaties na april 2023 kunnen binnen 3 maanden na installatie nog aanmelden voor een onderhoudscontract. Na deze periode is alleen optie 1 uit artikel 3 beschikbaar.

2.1.2 Bestaande klanten kunnen tot 3 maanden na de laatste onderhoudsbeurt een nieuw of voortgezet onderhoudscontract afsluiten, zonder directe APK-eis. Zie artikel 11 voor verdere details.

2.2 Resultaten van de Eenmalige APK Keuring:

Afgekeurd: Indien de verwarmingsketel wordt afgekeurd, zal de Onderhoudsprovider de specifieke redenen voor deze afkeuring communiceren. Tevens zal, waar mogelijk, een offerte worden aangeboden voor de noodzakelijke reparaties of voor de vervanging van het warmtetoestel. Als de klant besluit om via de Onderhoudsprovider een nieuwe verwarmingsketel aan te schaffen, zal 75% van de kosten die in rekening zijn gebracht voor de eenmalige keuring, in mindering worden gebracht op de offerte voor de aanschaf van een nieuwe verwarmingsketel, op voorwaarde dat de Onderhoudsprovider deze vervanging uitvoert. Voor aanvullende informatie verwijzen wij u naar artikel 4.

Goedgekeurd: Bij goedkeuring verwerft de klant het recht op deelname aan onze onderhoudsplanning/contractuele overeenkomst.

3. Wat zijn mijn mogelijkheden na goedkeuring?

Optie 1: Eenmalige Keuringen (apk-keuring elke 18 maand): Na voltooiing van de eenmalige keuring, heeft de klant het recht om gedurende de daaropvolgende 18 maanden gebruik te maken van de storingsdienst. De kosten voor deze dienst worden berekend op basis van het actuele uurtarief zoals vermeld op www.hminstallaties.nl. Deze tarieven zullen te allen tijde worden gehanteerd. De algemene bepalingen van de storingsdienst, artikel 7, blijven van kracht.

Optie 2: Abonnement: Bij het abonnement worden maandelijkse kosten, zoals afgesproken in de overeenkomst, automatisch op de 25e van elke maand afgeschreven na machtiging. Na de eerste betaling heeft de Klant recht op storingsdienst, waarbij de storingsdienst uren zijn inbegrepen in de maandelijkse kosten. De algemene bepalingen van de storingsdienst, artikel 7, blijven van kracht. Zie artikel 11.1 of u in aanraking komt voor dit beschreven abonnement.

4. Mag HM Installaties uw verwarmingsketel afkeuren?

Indien HM Installaties een ketel afkeurt, zal dit gebaseerd zijn op de voorwaarden van de CO-Gasketelwet die in april 2023 in werking is getreden. De acties die HM Installaties onderneemt in het geval van een afgekeurde ketel zullen conform deze wettelijke eisen zijn. Dit kan betekenen dat in geval van een gevaarlijke situatie de stekker van de ketel wordt afgeknipt om veiligheidsredenen. De voorschriften en eisen van de CO-Gasketelwet zijn te allen tijde van toepassing en zullen strikt worden nageleefd door HM Installaties.

5. Wat als er een storing is en er heeft nog geen APK keuring plaatsgevonden?

5.1 Indien de klant melding maakt van een storing aan de ketel die verholpen moet worden tijdens de APK keuring, zal een extra tarief, zoals beschreven op de website in rekening worden gebracht voor de storingsdienst. Deze kosten dekken alleen storingen gerelateerd aan de ketel zelf. Storingen veroorzaakt door randapparatuur of leidingwerk vallen hier niet onder. Bij complexe problemen of benodigde grote aanpassingen behoudt de Onderhoudsprovider het recht het werk te weigeren of hiervoor een aparte offerte of prijsindicatie uit te brengen.

5.2 Indien de ketel in storing staat zonder dat dit vooraf is vermeld, betaalt de Klant de extra uren +40% over de APK-kosten.

6. Wat valt er onder het onderhoudsabonnement van HM Installaties?

6.1 De onderhoudsprocedure begint met een controle op de werking van de ketel, inclusief het inspecteren of schoonmaken van de warmtewisselaar, sifon, en afvoer. De ontsteking/ionisatie-elektrode wordt tevens gecontroleerd. Hierna installeren wij de noodzakelijke onderhoud set afhankelijk van de toestel gebonden onderhoudsvoorschriften. Een rookgasanalyse volgt om de gas-luchtverhouding te verifiëren. Tot slot controleren wij de parameters voor een correcte werking van het toestel en vullen een checklist in overeenstemming met de veiligheidsnormen van de gasketelwet van april 2023.

6.2 De kosten voor materialen tot €100 inclusief btw vallen onder de abonnementskosten. Voor alle kosten boven de €100 inclusief btw zullen wij altijd eerst in overleg treden met de bewoner alvorens de werkzaamheden uit te voeren. Dit zorgt voor transparantie en overeenstemming over eventuele extra kosten die gemaakt worden.

6.3 De uren voor de storingsdienst zijn inbegrepen in het onderhoudsabonnement. Voor de voorwaarden van de storingsdienst, zie artikel 7.

7. Wat zijn de voorwaarden van de verwarmingsketel storingsdienst bij HM Installaties?

7.1 Is er een Storing aan uw Toestel en/of Randapparatuur? Dan meldt u dat HM Installaties, dit kan telefonisch, per e-mail of door het scannen van onze sticker op uw verwarmingsketel.

7.2 Wij streven ernaar om niet-spoedeisende storingen binnen 48 uur op te lossen, spoedstoringen binnen 24 uur, en levensbedreigende situaties binnen 8 uur. De responstijd kan variëren afhankelijk van weersomstandigheden.

7.3 Wordt een Storing veroorzaakt door toevallige of moedwillige beschadiging, Onoordeelkundige bediening of door werk dat is uitgevoerd door anderen dan HM Installaties? Dan valt deze niet binnen het kader van het Abonnement.

7.4 Wordt een Storing veroorzaakt als gevolg van een gebeurtenis (zoals blikseminslag) die gewoonlijk verzekerd is onder een inboedelverzekering? Dan valt deze ook niet binnen het kader van het Abonnement.

7.5 Storingen aan de verwarmingsketel zelf vallen onder de storingsdienst. Randapparatuur valt niet onder de dekking van de storingsdienst.

7.6 Onze storingsdienst is primair bedoeld om storingen aan de verwarmingsketel op te lossen. Wij zullen alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat de warmtevoorziening zo snel mogelijk hersteld wordt. Indien reparatie van de verwarmingsketel niet onmiddellijk mogelijk is, kunnen alternatieve oplossingen zoals het plaatsen van heaters worden overwogen.

7.7 De storingsdienst van HM Installaties kent geen maximum aantal uren. Wij garanderen kwaliteit en streven ernaar uw ketel zo spoedig mogelijk weer in werkende staat te brengen.

7.8 Voor meldingen van storingen die na inspectie door HM Installaties niet gerelateerd blijken aan een defect of binnen de dekking van het onderhoudscontract vallen, kunnen voorrijkosten in rekening worden gebracht bij de klant. Dit geldt onder meer voor problemen veroorzaakt door onjuist gebruik of nalatig onderhoud door de klant.

8. Wat kunt u van HM Installaties verwachten?

8.1 De Onderhoudsprovider is verantwoordelijk voor het plannen van onderhoudsafspraken. Klanten worden elke 18 maanden, met een marge van 1 maand, benaderd voor het plannen van een nieuwe onderhoudsafspraak. Indien blijkt dat het laatste onderhoud van de ketel meer dan 20 maanden geleden is en dit niet te wijten is aan nalatigheid van de Onderhoudsprovider, is een eenmalige APK-keuring, met de bijbehorende kosten, vereist om de verwarmingsketel opnieuw in het onderhoudsschema op te nemen.

8.2 De bewoner zal worden gecontacteerd om een onderhoudsafspraak te maken. Deze afspraken worden tijdens werkdagen vastgelegd binnen een specifiek tijdslot. In het geval van overmacht kan het nodig zijn een afspraak te verplaatsen, hoewel de Onderhoudsprovider dit zal proberen te vermijden waar mogelijk. Als er een storing optreedt vlak voor de geplande onderhoudsdatum, kan deze met het onderhoud gecombineerd worden.

8.3 HM Installaties zet zich in voor eerlijke, redelijke en transparante dienstverlening, met aandacht voor de unieke behoeften van elke klant. We garanderen duidelijke communicatie over prijzen, diensten en voorwaarden, handhaven een hoge professionele standaard en integriteit, en adresseren klachten volgens de branchenormen.

8.4 HM Installaties bevestigt hierbij te voldoen aan alle eisen en certificeringen zoals vereist door de gasketelwet, ingegaan in april 2023. Dit omvat de naleving van alle veiligheids- en kwaliteitsnormen voor het onderhoud en de installatie van gasketels, zoals vastgelegd in de wet.

9. Wat verwacht HM Installaties van u?

9.1 Voor het uitvoeren van onderhoudsdiensten is het noodzakelijk dat onze technici directe en onbelemmerde toegang hebben tot de ketelinstallatie. Toegankelijkheid wordt gedefinieerd als een vrije en veilige route naar en ruimte rondom de ketel, zodanig dat onderhoudswerkzaamheden efficiënt en veilig kunnen worden uitgevoerd. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om te zorgen voor deze gewenste situatie.

9.2 Indien bij aankomst blijkt dat de toegankelijkheid ontoereikend is en het onderhoud niet veilig of effectief kan worden uitgevoerd, behouden wij ons het recht voor om de dienst uit te stellen of te annuleren. In dergelijke gevallen kunnen extra kosten voor het opnieuw inplannen of annuleren van de dienst in rekening worden gebracht bij de klant.

9.3 Indien de eigenaar van de verwarmingsketel een afspraak heeft gemaakt, is het zijn/haar verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat HM Installaties toegang heeft tot de ketel om het onderhoud uit te kunnen voeren. Mocht HM Installaties bij aankomst de werkzaamheden niet kunnen verrichten wegens afwezigheid van de eigenaar, dan zal een 'niet thuis'-briefje worden achtergelaten in de brievenbus en wordt hier een notitie van gemaakt in ons systeem. Hoewel wij begrijpen dat een afspraak vergeten kan worden, indien dit vaker of met regelmaat gebeurt, behoudt HM Installaties zich het recht voor om de voor deze afspraak gereserveerde uren in rekening te brengen bij de eigenaar.

9.4 Van de klant wordt verwacht dat deze de verwarmingsketel beschermt tegen schade, inclusief schade door bevriezing, en het toestel gebruikt conform zijn aard en bestemming. Het is niet toegestaan voor de klant om zelf onderhoud uit te voeren of wijzigingen aan te brengen aan de ketel.

10. Hoe zit het met betalingen?

10.1 Voor uw Abonnement betaalt u per maand een bedrag dat in de overeenkomst tussen u en HM Installaties staat. Dit bedrag wordt via automatische incasso afgeschreven na machtiging van de eigenaar van de verwarmingsketel.

10.2 De factuur voor de eenmalige APK-keuring wordt naar uw e-mail verzonden en moet binnen het gestelde termijn worden betaald. Dit tarief is vast en wordt toegepast zoals beschreven op de website; eventuele storingen en materiaal kunnen dit bedrag verhogen. Zie artikel 5 voor meer informatie.

10.3 Materialen en werkuren niet gedekt door het onderhoudscontract, of extra werkzaamheden op uw verzoek, worden rechtstreeks aan u gefactureerd.

11. Wat zijn de extra voorwaarden bij het onderhoudsabonnement?

11.1 Om in aanmerking te komen voor het maandelijkse abonnement, moet de ketel voldoen aan de volgende voorwaarden:

- De ketel mag niet ouder zijn dan 12 jaar; zie artikel 11.2.
- Ketels geïnstalleerd na 1 april 2023 moeten zijn geplaatst door een CO-gecertificeerd bedrijf.
- De ketel moet voldoen aan de eisen en regelgeving van de gasketelwet zoals ingegaan in april 2023.

Alleen ketels die aan deze voorwaarden voldoen, komen in aanmerking voor het maandelijkse abonnement.

11.2 Dit contract omvat onderhoud van verwarmingsketels tot 12 jaar na installatie, waarna het automatisch eindigt. Klanten kunnen na afloop kiezen voor een eenmalige APK keuring (Artikel 3, Optie 1) voor verdere onderhoud. Zij worden 30 dagen voor het contracteinde geïnformeerd over deze optie.

11.3 Indien u een woning koopt waarbij reeds een lopend onderhoudscontract voor de verwarmingsketel met HM Installaties bestaat, bieden wij u de mogelijkheid dit contract zonder extra kosten over te nemen.

11.4 Indien een klant besluit het ketelonderhoudscontract te beëindigen voordat de eerstvolgende onderhoudsbeurt heeft plaatsgevonden, zal er geen restitutie van de reeds betaalde maandbedragen plaatsvinden.

12. Wijzigingen in de overeenkomst en opzegging, hoe werkt dat?

12.1 Dit contract kan jaarlijks worden herzien en indien nodig aangepast door de onderhoudsprovider. Eventuele wijzigingen worden minimaal 2 maanden voor de ingangsdatum aan de klant gecommuniceerd. Wijzigingen worden effectief na de aangegeven ingangsdatum, tenzij het contract door de klant wordt opgezegd.

12.1.1 Verhogingen als gevolg van overheidsmaatregelen worden niet gezien als tariefsverhogingen en behoeven geen communicatie naar klanten. Deze procedure is in lijn met de CBS-index.

12.2 Dit contract treedt in werking op de datum van ondertekening en blijft geldig tot het wordt opgezegd door een van de partijen. Het contract is maandelijks opzegbaar. Bij geen opzegging wordt het contract automatisch maandelijks verlengd. Opzegging dient schriftelijk of via de mail te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van 2 weken voor het einde van de maand.

13. Wat is nog meer belangrijk?

13.1 In het geval van overmacht, waaronder verstaan wordt situaties zoals natuurrampen, extreme weersomstandigheden, oorlogen, terroristische aanvallen, epidemieën, overheidsbeperkingen, en stakingen, worden beide partijen vrijgesteld van hun contractuele verplichtingen. Wanneer dergelijke omstandigheden zich voordoen, zullen partijen te goeder trouw werken aan een passende oplossing, zoals het herplannen van onderhoud.

13.2 Bij eventuele geschillen of meningsverschillen die voortvloeien uit dit contract, zullen partijen zich eerst inspannen om het geschil in goed overleg op te lossen, in overeenstemming met de leveringsvoorwaarden van de installatietechniek. Als overleg geen oplossing biedt, kan het geschil worden voorgelegd aan een onafhankelijke bemiddelaar. Indien ook bemiddeling niet leidt tot een oplossing, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank, conform de leveringsvoorwaarden van de installatietechniek.

13.3 De onderhoudsprovider is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van normale slijtage, onjuist gebruik, nalatigheid, of niet-naleving van gebruiksaanwijzingen door de klant. Deze aansprakelijkheidsbeperking geldt niet in gevallen van opzet of grove schuld van de provider.