

Algemene voorwaarden van Energiewacht N.V. en Energiewacht West Nederland B.V. voor serviceabonnements

1. Waarop zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

- Deze algemene voorwaarden gelden voor alle service- en onderhoudsabonnements tussen Energiewacht en klanten van Energiewacht.
- Voor deze onderhoudsabonnements gelden alleen deze algemene voorwaarden. Voorwaarden van klanten worden nadrukkelijk niet van toepassing verklaard.

2. Wat betekenen deze begrippen?

- Energiewacht:** het bedrijf met wie u een service- en onderhoudsabonnement afsluit.
 - Energiewacht N.V. is statutair gevestigd aan de Amerikaweg 22 (9407 TK) in Assen en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 51615247. Het BTW-nummer van Energiewacht is NL8519.95.895.B.01.
 - Energiewacht West Nederland B.V. is statutair gevestigd aan de Vareseweg 31-39 (3047 AT) in Rotterdam en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24275801. Het BTW-nummer van Energiewacht West Nederland B.V. is NL8003.46.336.B.01.
- U:** de abonnee, degene die het service- en onderhoudsabonnement voor een Toestel heeft afgesloten bij Energiewacht.
- Toestel:** het apparaat dat wordt gebruikt voor verwarming, warmwaterbereiding en/of mechanische afzuiging. Onder Toestel wordt in ieder geval begrepen: een cv-ketel, een warmtepomp, een geiser, een boiler, een gashaard, een zonneboiler etc. exclusief Randapparatuur.
- Toestelonderdelen:** alle onderdelen die behoren tot het Toestel en zich bevinden binnen de mantel van de toestelbehuizing.
- Randapparatuur:** onderdelen behorend bij het Toestel ten behoeve van een goede werking van het Toestel, bijvoorbeeld het expansievat, afsluiters, kranen, ventielen, kleppen, regelingen, inlaatcombinatie, radiatorkraan(en) en de merkgebonden thermostaat.
- Abonnement:** u en Energiewacht sluiten een Abonnement af voor service en onderhoud van een Toestel (of meerdere toestellen) en/of Randapparatuur. Energiewacht verricht Onderhoud en verhelpt Storingen volgens de productvoorwaarden die horen bij het Abonnement.
- Onderhoud:** het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan een Toestel en/of Randapparatuur. Het Onderhoud vindt plaats volgens de onderhoudsinstructies van de fabrikant en volgens de productvoorwaarden die horen bij het Abonnement.
- Storing:** een gebrek aan het Toestel en/of de Randapparatuur, of een onderdeel daarvan, waardoor het Toestel niet meer naar behoren functioneert.
- Installateur:** een landelijk erkend installatiebedrijf. Deze voldoet aan de eisen van Elektrotechnisch Installateur (REI 2004) en/of Gasttechnisch Installateur (REG 2004) en/of water (REW 2004) en/of erkende STEK/F-gassen Installateur.
- Kosten:** dit zijn Kosten die apart bij u in rekening worden gebracht voor werkzaamheden, arbeidsloon en voorrijkosten, materialen, administratie- en/of incassokosten die buiten het kader van het Abonnement vallen.

3. Wat is belangrijk voordat een Abonnement kan worden afgesloten?

- Voordat een Abonnement kan worden afgesloten, dient er te worden voldaan aan de volgende vereisten van Energiewacht:
 - Het Toestel en/of de Randapparatuur en de aan het Toestel verbonden apparatuur en installatie, inclusief radiatoren en leidingen, waarvoor het Abonnement wordt afgesloten dient in goede staat van Onderhoud te verkeren en goed te functioneren;
 - Het Toestel en/of de Randapparatuur dient te voldoen aan de gaskeur voorschriften en de voorschriften van de fabrikant en dient te zijn aangesloten volgens de voorwaarden NEN 1078 en NEN 1010;
 - Het Toestel en/of de Randapparatuur dient asbestvrij te zijn.
 - Het Toestel en/of de Randapparatuur dient goed toegankelijk te zijn voor de medewerker van Energiewacht.
- Als niet aan deze vereisten wordt voldaan, is Energiewacht niet verplicht om een Abonnement af te sluiten.
- Voordat het Abonnement ingaat, kan Energiewacht in overleg met u het Toestel en/of de Randapparatuur en/of de aan het Toestel verbonden apparatuur en installatie, inclusief radiatoren en leidingen, eerst controleren en saneren als dat nodig is. De Kosten voor deze controle en het saneren zijn dan voor u rekening.
- Indien de toegankelijkheid bemoeilijkt wordt doordat het Toestel en/of de Randapparatuur bijvoorbeeld in een trapgat hangt, is weggewerkt of zich achter obstakels bevindt, kan Energiewacht langskomen om te beoordelen of een Abonnement kan worden afgesloten. De kosten voor deze beoordeling zijn dan voor u rekening.

4. Welk bedrag betaalt u per maand?

- Voor uw Abonnement betaalt u een bedrag per maand. Het tarief dat geldt voor uw Abonnement staat in de overeenkomst die u sluit met Energiewacht. Het tarief is inclusief BTW.
- Energiewacht kan het tarief verhogen. Meer informatie hierover staat in artikel 13 van deze algemene voorwaarden. Door de overheid opgelegde verhogingen gelden niet als tariefsverhoging.

- Stelt Energiewacht een tariefsverhoging vast die hoger is dan de landelijke index in de branche [de indexering op basis van de Tabel Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, sector Industrie en bouwnijverheid, van het CBS], dan zal Energiewacht de verhoging ten minste 30 dagen voor de invoering daarvan aankondigen.

5. Hoe verloopt de betaling?

- Het bedrag dat in de Overeenkomst staat moet iedere maand door middel van automatische incasso worden betaald. U geeft Energiewacht toestemming om hiervoor een doorlopende incasso-opdracht te sturen naar uw bank.
- Kunt u niet per automatische incasso betalen? Dan ontvangt u periodiek een [digitale] factuur. Hiervoor kan Energiewacht extra Kosten in rekening brengen.
- Energiewacht mag de facturering uitbesteden aan een derde partij.
- Kosten voor werkzaamheden buiten het kader van het Abonnement worden apart bij u in rekening gebracht. De betaling van deze Kosten gebeurt ook door middel van automatische incasso of een aparte factuur.
- De verplichting tot betaling vangt aan in de maand dat het Abonnement wordt geregistreerd. In de maand dat het Abonnement wordt beëindigd, stopt de verplichting tot betaling.
- Een factuur moet binnen veertien dagen na factuurdatum worden betaald. Als Energiewacht op de factuur een langere betaaltermijn vermeldt, dan moet de factuur binnen die termijn worden betaald. Energiewacht geeft op de factuur aan hoe deze betaald mag worden.
- Betaalt u niet op tijd? Dan zal Energiewacht herinneringen/aanmaningen versturen. Op de tweede herinnering/aanmaning worden administratiekosten in rekening gebracht.
- Betaalt u niet op tijd en vloeien daar voor Energiewacht incassokosten uit voort? Dan zijn deze incassokosten altijd voor uw rekening. Betaalt u ook na de aanmaningen niet en raakt u in verzuim? Dan heeft Energiewacht recht op de wettelijke rente over het bedrag dat u nog moet betalen. Ook moet u dan extra Kosten betalen volgens de Wet Incasso Kosten (WIK).
- Als u niet op tijd betaalt, dan acht Energiewacht zich ontheven van haar verplichtingen die voortvloeien uit het Abonnement. Dit geldt totdat alsnog wordt betaald.
- Gebruikt u het Toestel niet? Dan bent u nog steeds verplicht om de abonnementskosten voor het Toestel te betalen. Dit geldt ook als u het Toestel niet kunt gebruiken door een Storing in de elektriciteits-, water- en/of gaslevering.

6. Wat zijn de verplichtingen van Energiewacht?

- Energiewacht zal de met u overeengekomen werkzaamheden als een goed vakman uitvoeren.
- Energiewacht zal Storingen zo spoedig mogelijk verhelpen.
- Zijn er reparaties nodig buiten het kader van het Abonnement? Dan zal Energiewacht deze niet uitvoeren zonder uw uitdrukkelijke toestemming. Als u niet aanwezig bent om de toestemming te verlenen, dan moet u er voor zorgen dat iemand anders aanwezig is die bevoegd is om de toestemming namens u te verlenen. Kosten voor werkzaamheden buiten het kader van het Abonnement worden apart bij u in rekening gebracht.

7. Hoe vaak vindt het Onderhoud plaats?

- Het Abonnement omvat Onderhoud aan het Toestel en/of Randapparatuur dat volgens de onderhoudssystematiek van de fabrikant moet worden uitgevoerd, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch anders is overeengekomen.
- Het Onderhoud vindt plaats volgens de onderhoudsfrequentie die is opgenomen in de bijbehorende productvoorwaarden of in het Abonnement. Energiewacht kan daarbij afwijken van de onderhoudsfrequentie volgens de fabrikant.
- Energiewacht hanteert bij de volgende onderhoudsbeurten een marge ten opzichte van de maand waarin het laatste Onderhoud heeft plaatsgevonden. Deze marge bedraagt maximaal drie maanden vóór of na de maand waarin het laatste Onderhoud heeft plaatsgevonden.

8. Wat zijn de voorwaarden bij Storingen?

- Is er een Storing aan uw Toestel en/of Randapparatuur? Dan meldt u dat bij Energiewacht. Energiewacht is hiervoor 24 uur per dag bereikbaar.
- Energiewacht zal storingen zoveel mogelijk op de dag van uw melding en uiterlijk binnen 24 uur na de storingsmelding te verhelpen. Dit hoeft niet als de Storing niet spoedeisend is.
- Valt de Storing onder de garantiebepalingen van een Installateur en/of fabrikant? Dan moet u er voor zorgen dat u het garantiebewijs van de Installateur en/of fabrikant bij de hand heeft en dit laten zien aan de medewerker van Energiewacht. Kunt u het garantiebewijs niet tonen? Dan worden de Kosten van het verhelpen van de Storing apart bij u in rekening gebracht.
- Wordt een Storing veroorzaakt door toevallige of moedwillige beschadiging, onoordeelkundige bediening of door werk dat is uitgevoerd door anderen dan Energiewacht? Dan valt deze niet binnen het kader van het Abonnement.
- Wordt een Storing veroorzaakt als gevolg van een gebeurtenis [zoals blikseminslag] die gewoonlijk verzekerd is onder een goede inboedelverzekering? Dan valt deze ook niet binnen het kader van het Abonnement.
- Als een Storing onterecht wordt gemeld, kan Energiewacht arbeidsloon en voorrijkosten in rekening brengen.

9. Wat zijn uw verplichtingen?

- U geeft Energiewacht de gelegenheid om de overeengekomen werkzaamheden te verrichten. Op verzoek van Energiewacht geeft u toegang tot elektra, gas en water voor de werkzaamheden die moeten worden verricht. Is er een afspraak gemaakt voor het verhelpen van een Storing en/of het uitvoeren van Onderhoud? Dan zorgt u

- ervoor dat Energiewacht toegang krijgt tot het pand waarin het Toestel is geplaatst.
- 9.2 Als u dit niet doet, dan heeft Energiewacht het recht om voorrijkosten in rekening te brengen. Het is daarna uw eigen verantwoordelijkheid om de service alsnog te laten verrichten door Energiewacht.
- 9.3 Vervangt u het Toestel waarvoor u het Abonnement heeft afgesloten? Dan moet u dit melden bij Energiewacht. Als u dat niet doet, dan wordt het lopende Abonnement voortgezet.

10. Hoe lang loopt het Abonnement, wanneer en hoe wordt dit beëindigd?

- 10.1 Een Abonnement gaat in op de datum die door Energiewacht en u is overeengekomen. Een Abonnement wordt afgesloten voor een periode van minimaal twee jaar. Daarna wordt het Abonnement stilzijdend voor onbepaalde tijd verlengd, tenzij u het uiterlijk één maand vóór het einde van de eerste periode opzegt.
- 10.2 Zegt u het Abonnement voor het einde van de eerste periode van twee jaar op? Dan bent u de bedragen die voortvloeien uit het Abonnement tot het einde van deze periode aan Energiewacht verschuldigd. Is het Abonnement na de eerste periode van twee jaar stilzijdend verlengd? Dan kunt u het Abonnement opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 10.3 U kunt het Abonnement schriftelijk of elektronisch opzeggen. Is het Abonnement mondeling aangegaan? Dan kan opzegging ook mondeling plaatsvinden.
- 10.4 Gaat u verhuizen? Dan moet u dat tijdig en schriftelijk aan Energiewacht melden. Uw Abonnement vervalt dan automatisch op de dag van de verhuizing. Verhuist u binnen de minimale looptijd van twee jaar? Dan brengt Energiewacht de resterende maanden van de minimale looptijd in rekening.
- 10.5 Schiet Energiewacht aantoonbaar tekort in de nakoming van haar verplichtingen in het kader van het Abonnement? Dan heeft u het recht om het Abonnement tussentijds te beëindigen.
- 10.6 Schiet u toerekenbaar tekort in de nakoming van uw verplichtingen in het kader van het Abonnement? Dan heeft Energiewacht het recht het Abonnement tussentijds te beëindigen.
- 10.7 Raakt het Toestel zodanig defect, dat het niet meer veilig, doelmatig en bedrijfszeker kan functioneren en is herstel niet meer gerechtvaardigd? Ook dan heeft Energiewacht het recht om het Abonnement tussentijds te beëindigen.
- 10.8 Bij overlijden hebben (heeft) de erfgena(m)en het recht om het Abonnement met onmiddellijke ingang schriftelijk of elektronisch op te zeggen. De erfgena(m)en vermelden daarbij de reden van opzegging.

11. Wie is aansprakelijk voor schade?

- 11.1 Veroorzaken wij schade aan uw spullen? En zijn wij daarvoor aansprakelijk? Dan zullen wij de schade vergoeden. Dit doen wij tot maximaal € 400.000,- per gebeurtenis.
- 11.2 Wij vergoeden geen immateriële schade of schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade (verlies van winst of inkomsten), tenzij er sprake is van opzet of grove schuld. Wij zijn niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen.
- 11.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door bevrozing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekkage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet. We zijn ook niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten. U bent aansprakelijk voor alle schade aan het Toestel die is veroorzaakt door niet normaal gebruik. Energiewacht herstelt genoemde schade buiten het Abonnement om voor uw rekening.
- 11.4 Wordt de levering van gas of elektriciteit, door welke oorzaak dan ook, verstoord, belemmerd of verhinderd? Of neemt u gas af dat niet de gaskwaliteit (I2L) heeft, waaraan het volgens de Toestelspecificatie dient te voldoen? Dan herstel Energiewacht genoemde schade buiten het Abonnement om voor uw rekening.
- 11.5 Energiewacht is niet aansprakelijk voor schade als u Energiewacht niet in de gelegenheid heeft gesteld het reguliere Onderhoud aan uw Toestel en/of Randapparatuur uit te voeren.
- 11.6 U vrijwaart Energiewacht tegen aanspraken van derden met betrekking tot het vergoeden van schade zoals bedoeld in dit artikel. Dit geldt niet als Energiewacht (of een persoon/zaak waarvoor Energiewacht aansprakelijk is) bij de uitvoering van de Overeenkomst schade aan een derde heeft toegebracht.

12. Wat gebeurt er bij overmacht?

- 12.1 Als er sprake is van overmacht, zoals bedoeld in het nieuw Burgerlijk Wetboek, kan Energiewacht niet verplicht worden de overeenkomst na te leven.
- 12.2 In de periode dat de overmacht voortduurt kan Energiewacht de verplichtingen uit het Abonnement opschorten. Duurt deze periode langer duurt dan twee maanden? Dan is het voor zowel u als Energiewacht mogelijk het Abonnement op te zeggen, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

13. Wijzigingen in voorwaarden en tarieven, hoe werkt dat?

- 13.1 Deze algemene voorwaarden en de tarieven die gelden kunnen door Energiewacht worden gewijzigd. Wijzigingen gaan pas in 30 dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere ingangsdatum staat.
- 13.2 Als bekendmaking van wijzigingen geldt een bericht dat wordt geplaatst in 1 of meer dag- of weekbladen in het gebied waar Energiewacht werkzaam is. Ook kan

Energiewacht een elektronische of schriftelijke kennisgeving doen over het wijzigen van de voorwaarden en/of tarieven. Daarin wordt dan aangegeven dat het overzicht van de wijzigingen kosteloos bij Energiewacht verkrijgbaar is.

- 13.3 Wijzigingen gelden ook voor Abonnementen die al zijn afgesloten. Uw Abonnement met Energiewacht wordt, met inachtneming van de wijziging, stilzijdend voortgezet.
- 13.4 Accepteert u de wijzigingen niet? Dan kunt u het Abonnement binnen 1 maand na de ingangsdatum van de nieuwe voorwaarden of tarieven opzeggen. Artikel 10 van deze Algemene voorwaarden is dan van toepassing.
- 13.5 Indien de wijzigingen binnen 3 maanden na het afsluiten van het Abonnement plaatsvinden, en accepteert U deze wijzigingen niet, dan kunt het Abonnement binnen 1 maand na de ingangsdatum van de nieuwe voorwaarden of tarieven opzeggen. Artikel 10 van deze Algemene voorwaarden is dan van toepassing.

14. Wat is nog meer belangrijk?

- 14.1 Deze algemene voorwaarden gelden vanaf 1 december 2019.
- 14.2 Deze algemene voorwaarden noemen wij voluit: 'Algemene voorwaarden van Energiewacht N.V. en Energiewacht West-Nederland B.V. voor service- en onderhoudsabonnementen'.
- 14.3 Op het Abonnement en deze algemene voorwaarden is alleen Nederlands recht van toepassing.
- 14.4 Uw persoonsgegevens worden door de Energiewacht met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld, verwerkt en beveiligd. Wij houden ons daarbij aan de regels van de geldende privacywetgeving. Voor meer informatie over hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan zie onze privacyverklaring op onze website.
- 14.5 Is er een geschil tussen u en Energiewacht en kan dat niet onderling worden opgelost? Dan wordt dat voorgelegd aan een rechter die volgens de wet bevoegd is. Hiervan kan worden afgeweken als u of Energiewacht een beroep wenst te doen op de Geschillencommissie Installerende Bedrijven. Gebeurt dit op initiatief van Energiewacht? Dan doet Energiewacht u hiervoor een schriftelijk voorstel. Energiewacht vermeldt daarin dat Energiewacht het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als u niet binnen één maand schriftelijk laat weten dat u instemt met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie.
- 14.6 Ongeldigheid of nietigheid van een bepaling in het Abonnement of deze algemene voorwaarden heeft geen gevolgen voor de geldigheid van de andere bepalingen in het Abonnement of in deze algemene voorwaarden. Energiewacht en u vervangen de ongeldige bepaling door een andere bepaling die wel geldig is en die de strekking en het doel van de ongeldige bepaling het best onder woorden brengt.
- 14.7 Energiewacht heeft het recht om de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het Abonnement over te dragen aan een rechtsopvolger of een derde, onder algemene of bijzondere titel. U verleent daarvoor bij voorbaat uw toestemming, onder de voorwaarde dat u in bepaalde gevallen het recht heeft het Abonnement te beëindigen.
- 14.8 Deze algemene voorwaarden zijn eigendom van Energiewacht en mogen niet zonder toestemming van Energiewacht worden gebruikt, aangehaald, veranderd en/of vermenigvuldigd.