

Algemene voorwaarden Alwako Installaties B.V. voor service en onderhoudsabonnementen

1. Waarop zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

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

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

2. Wat betekenen deze begrippen?

2.1 ALWAKO: ALWAKO Installaties B.V., statutair gevestigd aan de Dragonder 27, 5554 GM te Valkenswaard, zijnde het bedrijf waarmee u een Abonnement afsluit. De besloten vennootschap ALWAKO Installaties B.V. is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17086217. Het btw-nummer van ALWAKO Installaties B.V. is NL803177033B01.

2.2 U: de abonnee, degene die het service- en onderhoudsabonnement voor een toestel heeft afgesloten bij ALWAKO.

2.3 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.

2.4 Toestelonderdelen: alle onderdelen die behoren tot het toestel en zich bevinden binnen de mantel van de toestelbehuizing.

2.5 Randapparatuur: onderdelen behorend bij het toestel ten behoeve van een goede werking van het toestel, bijvoorbeeld het expansievat, afsluiters, kranen, ventielen, kleppen, regelingen, inlaatcombinatie, radiatorkra(a)n(en) en de merkgelonden thermostaat.

2.6 Abonnement: u en ALWAKO sluiten een Abonnement af voor service en onderhoud van een toestel (of meerdere toestellen) en/of randapparatuur. ALWAKO verricht onderhoud en verhelpt storingen volgens de productvoorwaarden die horen bij het abonnement.

2.7 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.

2.8 Storing: een gebrek aan het toestel en/of de randapparatuur, of een onderdeel daarvan, waardoor het toestel niet meer naar behoren functioneert.

2.9 Installateur: een landelijk erkend installatiebedrijf. Deze voldoet aan de erkenningsregelingen en vakbekwaamheidseisen InstallQ Elektrotechniek en/of InstallQ Gastechnische Installaties en/of InstallQ Watertechnische installaties en/of certificering F-gassen.

2.10 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?

3.1 Voordat een Abonnement kan worden afgesloten, dient er te worden voldaan aan de volgende vereisten van ALWAKO:

I. 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;

II. 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;

III. Het Toestel en/ of de Randapparatuur dient asbestvrij te zijn;

IV. Het Toestel en/ of de Randapparatuur dient goed toegankelijk te zijn voor de medewerker van ALWAKO.

V. Het toestel dient te vallen binnen het merkenbeleid van ALWAKO

3.2 Als niet aan deze vereisten wordt voldaan, is ALWAKO niet verplicht om een Abonnement af te sluiten.

3.3 Voordat het Abonnement ingaat, kan ALWAKO 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 uw rekening.

3.4 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 ALWAKO langskomen om te beoordelen of een Abonnement kan worden afgesloten. De kosten voor deze beoordeling zijn dan voor uw rekening.

4. Welk bedrag betaalt u per maand?

4.1 Voor uw abonnement betaalt u een bedrag per maand. Het tarief dat geldt voor uw abonnement staat in de overeenkomst die u sluit met ALWAKO. Het tarief is inclusief BTW.

4.2 ALWAKO kan het tarief verhogen. Meer informatie hierover staat in artikel 13

van deze algemene voorwaarden. Door de overheid opgelegde verhogingen gelden niet als tariefsverhoging.

4.3 Stelt ALWAKO een tariefsverhoging vast die hoger is dan de landelijke marktconforme index in de branche (de indexering op basis van de weging Tabel Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, sector Industrie en bouwnijverheid en de Consumenten Index, beide van het CBS), dan zal ALWAKO de verhoging ten minste 30 dagen voor de invoering daarvan aankondigen.

5. Hoe verloopt de betaling?

5.1 Het bedrag dat in de Overeenkomst staat moet iedere maand door middel van automatische incasso worden betaald. U geeft ALWAKO toestemming om hiervoor een doorlopende incasso-opdracht te sturen naar uw bank.

5.2 Kunt u niet per automatische incasso betalen? Dan ontvangt u periodiek een (digitale) factuur. Hiervoor kan ALWAKO extra administratie kosten in rekening brengen.

5.3 ALWAKO mag de facturering uitbesteden aan een derde partij.

5.4 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 van de factuur.

5.5 De verplichting tot betaling geldt vanaf de ingangsdatum van het abonnement voor een jaar. Wanneer het abonnement wordt beëindigd, stopt de verplichting tot betaling over het betreffende jaar niet. Dit na de minimale contractduur bij aanvraag (twee jaar).

5.6 Wanneer door omstandigheden de automatische incasso geen doorgang kan vinden zal de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum voldaan moeten zijn. Als ALWAKO op de factuur een langere betaaltermijn vermeldt, dan moet de factuur binnen die termijn worden betaald. ALWAKO geeft op de factuur aan hoe deze betaald mag worden.

5.7 Betaalt u niet op tijd? Dan zal ALWAKO herinneringen/aanmaningen versturen. Op de tweede herinnering/ aanmaning worden administratiekosten in rekening gebracht.

5.8 Betaalt u niet op tijd en vloeien daar voor ALWAKO 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 ALWAKO 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).

5.9 Als u niet op tijd betaalt, dan acht ALWAKO zich ontheven van haar verplichtingen die voortvloeien uit het abonnement. Dit geldt totdat alsnog wordt betaald.

5.10 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 ALWAKO?

6.1 ALWAKO zal de met u overeengekomen werkzaamheden als een goed vakman uitvoeren.

6.2 ALWAKO zal storingen zo spoedig mogelijk verhelpen.

6.3 Zijn er reparaties nodig buiten het kader van het abonnement? Dan zal ALWAKO deze niet uitvoeren zonder uw uitdrukkelijke toestemming. Als u niet aanwezig bent om de toestemming te verlenen, dan moet u ervoor 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. Deze kosten variëren en kunnen niet vooraf worden gespecificeerd dan wel berekend anders dan tijdens het moment van het uitvoeren van de reparatie.

7. Hoe vaak vindt het Onderhoud plaats?

7.1 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.

7.2 Het onderhoud vindt plaats volgens de onderhoudsfrequentie die is opgenomen in de bijbehorende productvoorwaarden of in het abonnement ALWAKO kan daarbij afwijken van de onderhoudsfrequentie volgens de fabrikant.

7.3 ALWAKO hanteert bij de volgende onderhoudsbeurten een marge ten opzichte van de maand waarin het laatste onderhoud heeft plaatsgevonden. Deze marge bedraagt maximaal drie maanden voor of na de maand waarin het laatste onderhoud heeft plaatsgevonden, ten opzichte van de uit het contract voortvloeiende frequentie van onderhoud.

8. Wat zijn de voorwaarden bij Storingen?

8.1 Is er een storing aan uw toestel en/ of randapparatuur? Dan meldt u dat bij ALWAKO. ALWAKO is hiervoor 24 uur per dag bereikbaar.

8.2 ALWAKO zal storingen zoveel mogelijk op de dag van uw melding en uiterlijk binnen 24 uur na de storingsmelding verhelpen. Dit hoeft niet als de storing niet spoedeisend is.

8.3 Valt de Storing onder de garantiebepalingen van een installateur en/of fabrikant? Dan moet u ervoor zorgen dat u het garantiebewijs van de installateur en/of fabrikant bij de hand heeft en dit laten zien aan de medewerker van ALWAKO. Kunt u het garantiebewijs niet tonen? Dan worden de kosten van het verhelpen van de storing apart bij u in rekening gebracht. Bij garantie zal ALWAKO in overleg treden met de partij die de garantie heeft afgegeven voor de vergoeding van de te maken kosten. Mogelijk zal dus de partij die de garantie heeft verleend ervoor kiezen de storing voor u op te lossen conform de garantievoorwaarden. ALWAKO kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor de garantievoorwaarden of de gevolgen van de keuze die de partij maakt.

8.4 Wordt een storing veroorzaakt door toevallige of moedwillige beschadiging, onoordeelkundige bediening of door werk dat is uitgevoerd door anderen dan ALWAKO? Dan valt deze niet binnen het kader van het abonnement.

8.5 Wordt een storing veroorzaakt als gevolg van een gebeurtenis (zoals blikseminslag) die gewoonlijk verzekerd is onder een inboedelverzekering met afdoende dekking? Dan valt deze ook niet binnen het kader van het abonnement.

8.6 Als een storing onterecht wordt gemeld, kan ALWAKO arbeidsloon en voorrijkosten in rekening brengen. Bijvullen van de installatie valt uitdrukkelijk niet onder het contract.

9. Wat zijn uw verplichtingen?

9.1 U geeft ALWAKO de gelegenheid om de overeengekomen werkzaamheden te verrichten. Op verzoek van ALWAKO 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 ALWAKO toegang krijgt tot het pand waarin het Toestel is geplaatst.

9.2 Als u artikel 9.1 niet opvolgt dan heeft ALWAKO het recht om voorrijkosten in rekening te brengen. Het is daarna uw eigen verantwoordelijkheid om de service alsnog te laten verrichten door ALWAKO.

9.3 Vervangt u het toestel waarvoor u het abonnement heeft afgesloten? Dan moet u dit melden bij ALWAKO. 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 ALWAKO en u is overeengekomen. Een abonnement wordt afgesloten voor een periode van minimaal twee jaar. Daarna wordt het abonnement stilzwijgend voor telkens een jaar verlengd, tenzij u het uiterlijk een maand voor 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 ALWAKO verschuldigd. Is het abonnement na de eerste periode van twee jaar stilzwijgend verlengd? Dan kunt u het abonnement opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. De contractuele verplichtingen eindigen dan aan het einde van de verlengingsperiode.

10.3 U kunt het abonnement schriftelijk of elektronisch opzeggen.

10.4 Gaat u verhuizen? Dan moet u dat tijdig en schriftelijk of elektronisch aan ALWAKO melden. Uw Abonnement vervalt dan automatisch aan het einde van de verlengingsperiode. Verhuist u binnen de minimale looptijd van twee jaar? Dan brengt ALWAKO de resterende maanden van de minimale looptijd in rekening.

10.5 Schiet ALWAKO 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 ALWAKO 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 ALWAKO het recht om het abonnement tussentijds te beëindigen of het toestel buiten bedrijf te stellen en de onveilige situatie te melden bij het bevoegd gezag. Dit geheel conform CO Gasketelwet.

10.8 Bij overlijden hebben (heeft) de erfgenaam / erfgenamen het recht om het abonnement met onmiddellijke ingang schriftelijk of elektronisch op te zeggen. De erfgenaam / erfgenamen vermelden daarbij de reden van opzegging.

11. Wie is aansprakelijk voor schade?

11.1 Veroorzaakt ALWAKO schade aan uw spullen? En is ALWAKO daarvoor aansprakelijk? Dan zal ALWAKO de schade vergoeden. De aansprakelijkheid is beperkt tot het maximale bedrag conform de WA-polis van ALWAKO.

11.2 ALWAKO vergoedt geen immateriële schade of schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade (verlies van winst of inkomsten). ALWAKO is niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van de

bestaande installaties en aansluitingen.

11.3 ALWAKO is niet aansprakelijk voor schade door bevrozing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekkage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet. ALWAKO is 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. ALWAKO 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 heeft, waaraan het volgens de toestel specificatie dient te voldoen? Dan herstelt ALWAKO genoemde schade buiten het abonnement om voor uw rekening.

11.5 ALWAKO is niet aansprakelijk voor schade als u ALWAKO niet in de gelegenheid heeft gesteld het reguliere onderhoud aan uw toestel en/of randapparatuur uit te voeren.

11.6 U vrijwaart ALWAKO tegen aanspraken van derden met betrekking tot het vergoeden van schade zoals bedoeld in dit artikel. Dit geldt niet als ALWAKO (of een persoon/zaak waarvoor ALWAKO 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 ALWAKO niet verplicht worden de overeenkomst na te leven.

12.2 In de periode dat de overmacht voortduurt kan ALWAKO de verplichtingen uit het abonnement opschorten. Duurt deze periode langer dan twee maanden? Dan is het voor zowel u als ALWAKO 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 ALWAKO 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 ALWAKO werkzaam is. Ook kan ALWAKO 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 ALWAKO verkrijgbaar is.

13.3 Wijzigingen gelden ook voor Abonnementen die al zijn afgesloten. Uw Abonnement met ALWAKO wordt met inachtneming van de wijziging, stilzwijgend 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 januari 2022.

14.2 Deze algemene voorwaarden noemt ALWAKO voluit: 'Algemene voorwaarden van ALWAKO Installaties 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 ALWAKO met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld, verwerkt en beveiligd. ALWAKO houdt zich daarbij aan de regels van de geldende privacywetgeving. Voor meer informatie over hoe ALWAKO met uw persoonsgegevens omgaat zie de privacyverklaring op onze website.

14.5 Is er een geschil tussen u en ALWAKO en kan dat niet onderling worden opgelost? Dan wordt dat voorgelegd aan een rechter die volgens de wet bevoegd is. Gebeurt dit op initiatief van ALWAKO? Dan doet ALWAKO u hiervoor een schriftelijk voorstel.

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. ALWAKO en u vervangen de ongeldige bepaling door een andere bepaling die wet geldig is en die de strekking en het doel van de ongeldige bepaling het best onder woorden brengt.

14.7 ALWAKO 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 ALWAKO en mogen niet zonder toestemming van ALWAKO worden gebruikt, aangehaald, veranderd en/of vermenigvuldigd.