



# ALGEMENE VOORWAARDEN ONDERHOUDSCONTRACT

## Artikel 1. Totstandkoming van het contract

- a. Het contract komt tot stand indien en zodra het onderhoudscontract door de opdrachtgever voor akkoord is getekend en geretourneerd en door Freek van Os is ontvangen, dan wel indien Freek van Os vooruitlopend daarop met de uitvoering of voorbereiding daarvan is aangevangen. Het contract gaat in zodra Freek van Os na het uitvoeren van de nul-beurt het toestel heeft geaccepteerd.

## Artikel 2. Garantie

- a. Freek van Os garandeert de deugdelijkheid van de door haar geleverde producten, verwerkte materialen en toegepaste techniek.  
b. De garantie geldt niet bij toevallige of moedwillige beschadiging door onoordeelkundig bedienen.  
c. De garantie geldt niet bij gebreken ontstaan door werkzaamheden uitgevoerd door anderen dan Freek van Os.

## Artikel 3. Klachten

- a. De opdrachtgever geeft de klacht schriftelijk dan wel per e-mail door aan Freek van Os.  
b. Klachten schorten de betalingsverplichtingen niet op.

## Artikel 4. Prijs

- a. De overeengekomen prijs voor onderhouds- en servicecontracten is inclusief arbeidsloon, rijtijd van de monteur en BTW.  
b. Freek van Os mag de tarieven en de afspraken van het contract veranderen. Redenen om de tarieven aan te passen zijn onder meer prijsontwikkelingen op arbeid en materiaal en andere uitzonderlijke omstandigheden. Bij aanpassingen ontvangt de opdrachtgever altijd vooraf een brief of e-mail om dit uit te leggen, behalve indien Freek van Os de tarieven indexeert conform (of lager dan) de CAO van de sector Metaal & Techniek. Dit doet Freek van Os maximaal één keer per kalenderjaar.  
c. Indien de prijzen binnen drie maanden na de start van het contract wijzigen, dan mag de opdrachtgever het contract direct stoppen.  
d. Voorafgaand aan het contract voert Freek van Os een onderhoudsbeurt uit. De kosten hiervan komen voor rekening van de opdrachtgever.

## Artikel 5. Betaling

- a. De vergoedingen die ingevolge het contract verschuldigd zijn, worden vooraf in rekening gebracht door Freek van Os door middel van een automatische incasso. Gemaakte kosten die buiten het contract vallen, worden vooraf dan wel achteraf in rekening gebracht door middel van een factuur.  
b. Indien de opdrachtgever niet betaald, wordt na één betalingsherinnering waarin hij wordt gewezen op zijn verzuim en indien niet binnen 14 dagen na ontvangst van de rekening is betaald, het contract verbroken.  
c. De kosten van te vervangen onderdelen en materialen komen voor rekening van de opdrachtgever en worden vooraf dan wel achteraf in rekening gebracht door middel van een factuur.  
d. Indien de opdrachtgever voor bepaalde onderdelen een onderdeel garantie plan (OGP) heeft afgesloten, dan gelden de richtlijnen van het OGP voor de vervanging van deze onderdelen.

## Artikel 6. Duur van het contract

- a. Het contract heeft een minimale looptijd van 1 jaar.  
b. Na de minimale looptijd van 1 jaar is het contract maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van één maand.  
c. Bij beëindiging van het contract zullen de tot dan toe geïnde betalingen niet verrekkend worden.  
d. Freek van Os behoudt het recht om zonder enige uitleg harerzijds het contract terstond te beëindigen.

## Artikel 7. Definities

- a. Onder een onderhoudscontract wordt verstaan de overeenkomst die Freek van Os verplicht tot het verrichten van onderhoud tijdens de contractperiode.  
b. Onder een storing wordt verstaan: een plotselinge onverwachte onderbreking van de prestaties van het toestel.  
c. Onder storingen zijn niet inbegrepen gebreken aan installaties of onderdelen daarvan buiten de mantel van het toestel.  
d. Onder werktijden wordt verstaan maandag-vrijdag tussen 8:00-17:00 uur.

## Artikel 8. Storingen

- a. Storingen worden die niet zijn inbegrepen in het contract, worden tegen het geldende uurtarief en de materiaalkosten in rekening gebracht.  
b. Storingen worden zullen uitsluitend op verzoek van de opdrachtgever worden uitgevoerd.  
c. Storingen worden in overleg met de opdrachtgever binnen werktijden gepland, bij voorkeur op de dag van melding.  
d. Storingen worden die uitgevoerd worden buiten werktijden dienen een spoedeisend karakter te hebben. Het spoedeisend karakter wordt beoordeeld door Freek van Os.  
e. Warm waterstoringen worden in principe alleen tijdens werktijden verholpen (8:00-17:00 uur)  
f. Als de opdrachtgever geen verwarming beschikbaar heeft, zal in koude perioden of bij vorstgevaar de storing zo spoedig mogelijk worden opgeheven. Kan dit niet gerealiseerd worden, dan zal een noodvoorziening worden geplaatst.  
g. De opdrachtgever dient zelf in de eerste instantie de volgende controlepunten uit te voeren in geval van storing:  
i. Stekker van toestel zit in wandcontactdoos.  
ii. Controle of het toestel spanning heeft.  
iii. Druk in installatie is minimaal 1 bar doch echter max. 2 bar (indien van toepassing).  
iv. Gaskraan van toestel staat open (indien van toepassing).  
v. Gaskraan in meterkast staat open (indien van toepassing).  
vi. Indien mogelijk het toestel gereset (2x) en/of waakvlam getracht aan te steken.  
vii. Voor toestellen van een fabrikaat waarvan onderhoud speciale aandacht, voorzorgingen of onderhoudscyclus vraagt dan wel indien een fabrikant daartoe adviseert, dient de opdrachtgever Freek van Os hierop te wijzen. In overleg met de opdrachtgever kan naar aanleiding hiervan een aanpassing op een servicecontract met een afwijkend tarief worden vastgesteld.  
viii. Zijn alle warm water kranen goed gesloten.

## Artikel 9. Verplichtingen van Freek van Os

- a. Freek van Os informeert de opdrachtgever tijdig over dag en tijdstip waarop de werkzaamheden zullen worden uitgevoerd.  
b. Zonder nader overleg zullen de werkzaamheden worden uitgevoerd op werkdagen vanaf maandag tot en met vrijdag tussen 8.00-17.00 uur.  
c. Bericht van verhindering dient uiterlijk 24 uur voor de dag en tijdstip te geschieden.  
d. Freek van Os en haar monteurs beschikken over een bewijs van vakmanschap (CO-erkenning).

## Artikel 10. Verplichtingen van opdrachtgever

- a. Indien de installatie niet of niet meer voldoet aan de van toepassing zijnde voorschriften, voorziet de opdrachtgever – voor zover niet anders is overeengekomen – in herstel van het gebrek.  
b. De opdrachtgever zal Freek van Os informeren wanneer er werkzaamheden aan de installatie zijn uitgevoerd door anderen dan Freek van Os.  
c. De opdrachtgever zal Freek van Os tijdig informeren over wijzigingen van zijn adres en/of naam.  
d. Bericht van verhindering dient uiterlijk 24 uur voor de dag en tijdstip te geschieden. Bij het "niet thuis bevinden" zonder bericht van verhindering is de opdrachtgever de rijtijd van de monteur verschuldigd.  
e. Binnen het contract gaat Freek van Os ervan uit dat het toestel waarvoor het contract is afgesloten arbotechnisch verantwoord voor één zelfstandig werkende monteur goed bereikbaar is. Wanneer dit niet het geval is, brengt Freek van Os de extra tijd of tweede monteur die hiervoor nodig is in rekening.  
f. De gasleiding en be- en ontluchtingsopeningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN1078 en NEN 2757.  
g. Ventilatievoorzieningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1087 en de installatie moet aangesloten zijn volgens de NEN 1010 regels.

## Artikel 11. Aanvullende voorwaarden contracten

- a. De controle van de druk van het cv-systeem is een onderdeel van het periodieke onderhoudsbezoek. Het tussentijds bijvullen en ontluchten van het cv-systeem vallen buiten het contract. Indien de opdrachtgever wenst dat dit door Freek van Os wordt uitgevoerd, wordt het extra bezoek bij de opdrachtgever in rekening gebracht.  
b. Bij het periodieke onderhoudsbezoek (volgens voorwaarden fabrikant) betaalt de opdrachtgever geen rijtijd van de monteur en arbeidsloon. Alleen de materialen worden in rekening gebracht.  
c. Freek van Os behoudt zich het recht voor toestellen uit te sluiten en kan weigeren met een opdrachtgever een contract te sluiten, bijvoorbeeld wanneer daarvoor geen onderdelen voorradig zijn of deze niet onder normale condities of op redelijke termijn verkrijgbaar zijn.  
d. Het onderhoud wordt uitgevoerd op basis van branduren, met een maximaal interval van 24 maanden.  
e. Het onderhoudsinterval van toestellen behorende bij de aanvullende contracten wordt gelijkgesteld aan dat van het basiscontract.  
f. Een servicecontract geldt uitsluitend voor een cv-ketel tot en met 10 jaar. Heeft een opdrachtgever eenmaal een servicecontract en bereikt de cv-ketel daarna de leeftijd van 10 jaar, dan wordt het servicecontract vanaf het eerstvolgende kalenderjaar automatisch overgezet in een onderhoudscontract. De genoemde leeftijden worden gerekend vanaf het bouwjaar van het toestel.

## Artikel 12. Aanvullende voorwaarden onderhoudscontract cv-ketel/gastoestel

- a. Onderhoudswerkzaamheden bestaan uit:  
i. Controleren van de werking van de cv-ketel en/of appendages rondom de installatie onderdelen.  
ii. Onderhouden van de cv-ketel volgens de richtlijnen van de fabrikant. (reinigen, bijvullen, ontluchten).  
iii. Afstellen van het verwarmingssysteem. Het toetsen of uw cv-ketel, verwarming en de omgeving aan alle veiligheidseisen voldoen.  
b. Indien de cv-ketel aangesloten is op een installatie in combinatie met een warmtepomp die door derden is geplaatst of wordt onderhouden, wordt bij het afstellen van de cv-ketel geen rekening gehouden met het functioneren van de warmtepomp.

## Artikel 13. Aanvullende voorwaarden servicecontract cv-ketel/gastoestel

- a. Servicewerkzaamheden bestaan uit:  
i. Onderhoudswerkzaamheden conform artikel 12.  
ii. Het verhelpen van storingen.

## Artikel 14. Aanvullende voorwaarden onderhoudscontract Warmtepomp

- a. Onderhoudswerkzaamheden bestaan uit:  
i. Controle op de werking van de warmtepomp.  
ii. Visuele inspectie (controle op lekkages).  
iii. Controle op de mate van vorstbeveiliging en kwaliteit antivriesmiddel.  
iv. Rendement van het toestel wordt, indien mogelijk, uitgelezen.  
b. Het bijvullen van de warmtepompinstallatie met koelmiddel valt buiten het contract.

## Artikel 15. Aanvullende voorwaarden onderhoudscontract Hybride Warmtepomp

- a. Onderhoudswerkzaamheden bestaan uit:  
i. Onderhoudswerkzaamheden conform artikel 12 en 14.  
b. Het energieverbruik van een hybride installatie is afhankelijk van de samenwerking tussen cv-ketel, warmtepomp en de verwarmingsinstallatie. Een onderhoudscontract heeft alleen betrekking op het uitvoeren van onderhoud aan de cv-ketel en de warmtepomp.  
c. Het optimaliseren van energieverbruik van de cv-ketel en warmtepomp valt buiten het onderhoudscontract.

## Artikel 16. Aanvullende voorwaarden onderhoudscontract Zonneboiler

- a. Onderhoudswerkzaamheden bestaan uit:  
i. Controle op de werking van de zonneboiler  
ii. Visuele inspectie buitenpaneel.  
iii. Controle op de mate van vorstbeveiliging en kwaliteit antivriesmiddel  
iv. Controle van de druk van het systeem  
b. Onderhoud zonneboiler betreft alleen onderhoud waarbij te vervangen onderdelen, onderzoek drukkleding, glycol en extra uurloon niet zijn inbegrepen.

## Artikel 17. Aanvullende voorwaarden onderhoudscontract Ventilatie/WTW

- a. Onderhoudswerkzaamheden bestaan uit:  
i. Controle op de werking van de ventilatie box.  
ii. Reiniging van de ventilatiebox.  
b. Het reinigen van het ventilatie leidingsysteem valt niet onder het contract. Als de opdrachtgever dit wil, dan kan Freek van Os deze werkzaamheden laten uitvoeren. Dit wordt eens per 10-12 jaar geadviseerd.  
c. Onderhoud ventilatiebox', 'WTW-unit' betreft alleen onderhoud waarbij te vervangen onderdelen, filters en arbeidsloon niet zijn inbegrepen.

## Artikel 18. Aanvullende voorwaarden contract Zonnepanelen

- a. Dit contract is alleen beschikbaar wanneer uw installatie geschikt is voor een monitoringssysteem.  
b. Binnen dit contract valt de dagelijkse controle op storingsmeldingen, actieve storingsmeldingen per e-mail en telefonische ondersteuning bij een storing.  
c. Storingen worden zijn niet inbegrepen in het contract en worden tegen het geldende uurtarief en de materiaalkosten in rekening gebracht.  
d. Freek van Os behoudt zich het recht voor om het contract te beëindigen met directe ingang bij het vervallen van het beschikbare monitoringssysteem.

## Artikel 19. Gegevensverwerking

- a. Freek van Os verzoekt bij de aanvraag van een dienst of product om persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het accepteren van de opdracht en het uitvoeren van de overeenkomst.  
b. Freek van Os verzamelt ten behoeve van het opstellen van een offerte en de uitvoering van de werkzaamheden gegevens. Wij bewaren deze gegevens zolang het nodig is om het product, dienst, garantie of service aan u te kunnen leveren.  
c. In bepaalde wettelijke gevallen is Freek van Os verplicht om persoonsgegevens voor een bepaalde periode te bewaren.  
d. Freek van Os kan de persoonsgegevens van de opdrachtgever delen met partijen die technische ondersteuning van installaties in eigendom van de consumer zijn bieden. De dienstverleners mogen uitsluitend op instructie van Freek van Os handelen.  
e. Freek van Os zal de persoonsgegevens nooit verkopen aan derden.  
f. De opdrachtgever heeft het recht om de zijn persoonsgegevens in te zien en kan deze opvragen bij Freek van Os.  
g. Indien de overeenkomst of installatie dat vereist, geeft de opdrachtgever toestemming voor het op afstand uitlezen en verwerken van de meetgegevens van de op afstand uitleesbare installatie van de opdrachtgever Freek van Os gebruikt deze gegevens voor het oplossen van storingen, plannen van onderhoudsbezoeken, en het adviseren over besparingsmogelijkheden.

## Artikel 20. Insmart Module

- a. De opdrachtgever geeft Freek van Os toestemming een werkende internetverbinding te gebruiken voor het installeren van de InSmart module.  
b. Daarnaast geeft de opdrachtgever toestemming om data afkomstig van de cv-ketel te gebruiken voor inzicht en het eventueel verhelpen van storingen op afstand.  
c. De Insmart module wordt door Freek van Os aan de opdrachtgever in bruikleen gegeven en blijft eigendom van Freek van Os.  
d. De opdrachtgever volgt alle instructies van Freek van Os in verband met het gebruik van de Insmart module op. De Insmart module kan op verzoek van Freek van Os worden omgewisseld.  
e. De bruikleen eindigt van rechtswege bij het einde van het contract. De Insmart module dient door de opdrachtgever in goede staat geretourneerd te worden. Freek van Os zal een afspraak maken om de Insmart module bij de opdrachtgever te verwijderen. Wanneer een gebrek of schade wordt geconstateerd, dan is de opdrachtgever de aanschafprijs verschuldigd.