

#### **Artikel 1. TOEPASSELIJKHEID**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen en op alle door ons aangegane overeenkomsten hoe ook genaamd. In aanvulling op deze Algemene Voorwaarden zijn de hieraan gehechte Specifieke Voorwaarden van toepassing op al onze aanbiedingen en op alle door ons aangegane overeenkomsten met betrekking tot hetgeen daarin specifiek wordt geregeld.  
Met name zijn deze voorwaarden ook van toepassing op door ons aangegane overeenkomsten tot het op basis van een onderhouds- en/of storingsabonnement verrichten van diensten en werkzaamheden voor onze opdrachtgevers.
2. Waarin deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken over “opdrachtgever” moet hieronder worden verstaan elke natuurlijke of rechtspersoon die tot ons in een contractuele relatie staat, uit hoofde van een met ons gesloten overeenkomst, alsmede elke natuurlijke of rechtspersoon die met ons een overeenkomst wenst aan te gaan. Met name wordt onder “opdrachtgever” ook verstaan degene in wiens opdracht en voor wiens rekening wij diensten en werkzaamheden verrichten.
3. Van het in deze Algemene Voorwaarden bepaalde kan uitsluitend en alleen worden afgeweken indien en voor zover zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
4. Indien ook de opdrachtgever naar zijn Algemene Voorwaarden verwijst, zijn de voorwaarden van de opdrachtgever niet van toepassing. Dit is alleen anders indien en voor zover de toepasselijkheid van de voorwaarden van de opdrachtgever door ons uitdrukkelijk, schriftelijk is aanvaard en voor zover de voorwaarden van de koper niet in strijd komen met het bepaalde in onze Algemene Voorwaarden.
5. Waar in deze Algemene Voorwaarden gesproken wordt van het verrichten van diensten en werkzaamheden, wordt daaronder tevens verstaan de levering van producten.

#### **Artikel 2. DEFINITIES**

1. Onder een **onderhoudsabonnement** wordt verstaan:  
- de overeenkomst op basis waarvan wij onderhoudswerkzaamheden verrichten gedurende een in die overeenkomst bepaalde periode.
2. Onder een **onderhouds- en storingsabonnement** wordt verstaan:  
- de overeenkomst op basis waarvan wij naast onderhoudswerkzaamheden tevens storings verhelpen gedurende een in die overeenkomst bepaalde periode.
3. Onder een **storing** wordt verstaan:  
- een opgetreden gebrek aan (de werking van) de installatie(s) niet of niet adequaat functioneert. Onder storings worden **niet** begrepen gebreken aan de installatie(s) of onderdelen daarvan die een gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik, door derden aan de installatie(s) verrichte werkzaamheden of beschadiging van de installatie(s), van welke aard dan ook.  
Voorts worden onder storing **niet** begrepen storings tengevolge van het niet aanwezig zijn van spanning op de installatie(s), storings ten gevolge van het niet of niet geheel geopend zijn van gaskranen en storings tengevolge van omstandigheden die van buitenaf optreden, zoals blikseminslag, brand, stroomuitval, lekkage, bevroering, overspanning e.d.
4. Onder **storingsbeurt** wordt verstaan:  
- het eenmalig en gedurende maximaal 4 werkuren verrichten van werkzaamheden gericht op het verhelpen van een storing (zoals in lid 3 omschreven).

#### **Artikel 3. AANBIEDINGEN**

1. Al onze offertes dienen te worden aangemerkt als uitnodigingen aan de potentiële opdrachtgevers tot het doen van een aanbod. Zij binden ons derhalve op geen enkele wijze, tenzij in de offerte zelf, uitdrukkelijk en ondubbelzinnig schriftelijk het tegendeel is bepaald. De aan ons gegeven order geldt als aanbod, dat eerst na schriftelijke bevestiging onzerzijds (de zgn. orderbevestiging) geacht kan worden door ons te zijn aanvaard.
2. Van door ons gedane offertes maken deel uit –met name ook voor wat betreft het in het vorige lid bepaalde-: ontwerpen, beschrijvingen, afbeeldingen, berekeningen en dergelijke, alsmede eventuele bijlagen en bescheiden die op onze offertes betrekking hebben. Dit alles blijft onze eigendom, moet op ons verzoek aan ons worden teruggegeven en mag zonder onze uitdrukkelijke toestemming niet worden gecopieerd, of aan derden afgegeven. Tevens behouden wij ons alle uit hoofde van intellectuele en industriële eigendom eventueel bestaande rechten voor.

#### **Artikel 4. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

1. Een overeenkomst met ons komt eerst tot stand wanneer wij een aan ons gegeven order schriftelijk aanvaarden.  
Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop wij onze orderbevestiging verzenden.
2. De opdrachtgever is aan zijn order, in welke vorm ook aan ons gegeven, gebonden gedurende een periode van zeven dagen na dagtekening van de order of, indien het een mondeling verstrekte order betreft, na het geven van de order.  
Een verklaring van de opdrachtgever dat hij zijn order wenst te annuleren of te wijzigen, afgegeven gedurende deze periode van zeven dagen, kan derhalve niet voorkomen dat een overeenkomst op grond van de (oorspronkelijke) order tot stand komt, indien wij de order alsnog aanvaarden/bevestigen binnen deze periode van zeven dagen.

Als datum van aanvaarding/bevestiging van de order geldt de datum waarop wij de orderbevestiging verzenden.

3. De door ons aan de opdrachtgever verzonden orderbevestiging wordt geacht de inhoud van de gesloten overeenkomst volledig en juist weer te geven. De opdrachtgever wordt geacht met de inhoud van onze orderbevestiging in te stemmen, tenzij hij binnen zeven dagen na dagtekening van onze orderbevestiging schriftelijk aan ons te kennen geeft dat hij zich niet met de inhoud kan verenigen.
4. Eventuele aanvullende afspraken en/of toezeggingen, gemaakt en/of gedaan door andere personen die als vertegenwoordigers optreden, binden ons alleen indien deze afspraken en/of toezeggingen door onze tot vertegenwoordiging bevoegde bestuurders schriftelijk zijn bevestigd.

#### **Artikel 5. PRIJZEN**

1. Onze prijzen zijn, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, exclusief omzetbelasting en kosten van de benodigde materialen en onderdelen, doch inclusief voorrijkosten.
2. Onze prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst geldende kostenfactoren, zoals valutakoersen, fabrikantenprijzen, grondstof- en materiaalprijzen, loon- en transportkosten, belastingen, invoerrechten en andere heffingen van overheidswege.
3. Wij behouden ons het recht voor om indien na de datum waarop de overeenkomst tot stand is gekomen, maar voor de dag van levering, verhoging in één of meer van de kostenfactoren optreden, deze verhogingen binnen de overeengekomen contractperiode aan de opdrachtgever in rekening te brengen. De opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst de bevoegdheid de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren.
4. Wij hebben het recht om onze prijzen jaarlijks te verhogen. De opdrachtgever zal over dergelijke prijswijzigingen uiterlijk twee maanden voor het einde van het lopende kalenderjaar door ons bericht worden.

#### **Artikel 6. DUUR, VERLENGING EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST**

1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, hebben onderhouds- en/of storingsabonnementen een contractsduur van twee jaren.
2. Zonder tijdige opzegging wordt de contractsduur telkens verlengd met een jaar. Een opzegging dient te geschieden per aangetekende brief met inachtnaam van een opzegtermijn van drie maanden.
3. De opdrachtgever kan het abonnement **niet** tussentijds beëindigen.
4. In het geval aan de opdrachtgever surséance wordt verleend of hij in staat van faillissement wordt verklaard, zijn wij gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten danwel de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zulks te onzer keuze.

#### **Artikel 7. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

1. De opdrachtgever is gehouden ons in staat te stellen de door ons te verrichten werkzaamheden uit te voeren en de aansluitingmogelijkheden van gas, water en elektriciteit te verschaffen die nodig zijn voor de uitvoering van onze werkzaamheden. Bij gebreke daarvan zijn wij gerechtigd om op grond van het bepaalde in art. 6: 60 BW te vorderen dat de bevoegde rechter ons van onze verbintenis tot het verrichten van de overeengekomen werkzaamheden zal bevrijden.
2. De opdrachtgever is gehouden de op de installatie(s) betrekking hebbende documentatie aan ons ter inzage te geven.
3. De opdrachtgever is gehouden ons tijdig, doch in ieder geval 14 dagen voordat de werkzaamheden moeten worden verricht, te informeren over wijzigingen in gebruik en/of bestemming en/of standplaats van de installatie(s). De opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat de installatie(s) toegankelijk is (zijn) voor de door ons te verrichten werkzaamheden.
4. **Onderhoudswerkzaamheden**  
Onderhoudswerkzaamheden worden door ons uitgevoerd op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur.
5. Indien wij meer dan eenmaal overeenkomstig lid 1 van dit artikel niet in staat zijn geweest de onderhoudswerkzaamheden te verrichten, worden de werkzaamheden geacht te zijn verricht.
6. **Storingswerkzaamheden**  
Storingswerkzaamheden worden uitsluitend na een storingsmelding van de opdrachtgever verricht. Storingswerkzaamheden worden in de regel binnen 24 uren na de storingsvermelding verricht, tenzij de aard van de storing geen spoedeisend karakter heeft.
7. Indien de aard van de storing geen spoedeisend karakter heeft, worden de storingswerkzaamheden zo spoedig mogelijk binnen een met de opdrachtgever nader te overleggen termijn verricht.
8. Indien de storing niet of niet geheel door ons kan worden verholpen, wordt de opdrachtgever hierover onverwijld door ons in kennis gesteld, zo mogelijk onder overlegging van een verslag van onze bevindingen.
9. Indien de storingswerkzaamheden meer dan vier werkuren in beslag nemen, zijn wij gerechtigd het meerwerk aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
10. Indien wij overeenkomstig lid 1 van dit artikel niet in staat zijn geweest de storingswerkzaamheden te verrichten, worden de werkzaamheden geacht te zijn verricht.

#### **Artikel 8. RECLAME**

1. Indien de installatie(s) naar ons oordeel niet meer voldoet (voldoen) aan de daarop van toepassing zijnde voorschriften, zullen wij de opdrachtgever daarvan onverwijld schriftelijk in kennis stellen. Alsdan zijn wij gerechtigd de door ons te verrichten werkzaamheden op te schorten totdat de opdrachtgever de installatie(s) deugdelijk heeft doen herstellen of vervangen.
2. Indien de installatie(s) gebreken vertoont (vertonen) waarvan het verhelpen naar ons oordeel niet valt onder de werkzaamheden waartoe wij ons op grond van het overeengekomen abonnement hebben verplicht, stellen wij de opdrachtgever hiervan onverwijld schriftelijk in kennis. Alsdan kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld voor schade tengevolge van het niet of niet-tijdig verhelpen van de gebreken.
3. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en de volledigheid van en is verantwoordelijk voor de gegevens die hij ons verstrekt. De opdrachtgever moet, waar het de in onze offertes, of wat daarvan ex artikel 3 lid 2 deel uitmaakt, door ons verstrekte gegevens, maten, berekeningen e.d. betreft, rekening houden met de gebruikelijke spelingen en met geringe wijzigingen in constructies of onderdelen, voor zover deze nodig zijn ten behoeve van een goede uitvoering.
4. Klachten van de opdrachtgever die betrekking hebben op abusievelijk verrichte werkzaamheden of op gebrekkig verrichte werkzaamheden die uiterlijk waarneembaar zijn, moeten door de opdrachtgever binnen 8 dagen nadat de werkzaamheden zijn verricht aan ons ter kennis worden gebracht. Dit dient te geschieden per aangetekende brief, met daarin een duidelijke en nauwkeurige omschrijving van de klacht.
5. Gebreken die niet uiterlijk waarneembaar waren, moeten door de opdrachtgever binnen 8 dagen na het aan het licht treden van deze gebreken aan ons ter kennis worden gebracht op wijze als vermeld in lid 4.
6. Ieder vorderingsrecht van de opdrachtgever jegens ons, betrekking hebbend op gebreken in de door ons verrichte werkzaamheden, vervalt indien:
  - a. de gebreken niet binnen de in lid 4 en 5 gestelde termijn en/of niet op de aldaar aangegeven wijze aan ons ter kennis zijn gebracht;
  - b. de opdrachtgever ons geen of onvoldoende medewerking verleent terzake van een onderzoek naar de gegrondheid van de klachten;
  - c. de opdrachtgever de installatie(s) in strijd met de voorschriften althans op niet normale wijze heeft gebruikt en/of heeft onderhouden;
  - d. de in de individuele overeenkomst genoemde garantietermijn is verstreken, of indien zo'n termijn ontbreekt, de klachten eerst worden geuit, nadat een periode van meer dan twee maanden sedert het verrichten van de werkzaamheden is verstreken.

#### **Artikel 9. AANSPRAKELIJKHEID**

1. Uitsluitend indien garantieverplichtingen terzake de door ons bij de uitvoering van onze werkzaamheden geplaatste onderdelen niet door derden (zoals fabrikanten) op zich zijn genomen, kan de opdrachtgever jegens ons aanspraken doen gelden. Onze aansprakelijkheid is in dat geval beperkt tot gebreken die een gevolg zijn van fabricage- en materiaalfouten. Onze hiervoor genoemde garantieverplichting bestaat gedurende een periode van ten hoogste 12 maanden (te rekenen vanaf de datum dat de onderdelen zijn geplaast), tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Terzake de door ons verrichte werkzaamheden is onze aansprakelijkheid beperkt tot schade die een rechtstreeks gevolg is van gebrekkig of ondeugdelijk verrichte werkzaamheden. Onze garantieverplichtingen ten aanzien van door ons verrichte werkzaamheden bestaat gedurende een periode van ten hoogste 2 maanden (te rekenen vanaf de datum dat de werkzaamheden zijn verricht), tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Indien voor ons aansprakelijkheid als bedoeld in lid 1 bestaat, zijn wij slechts gehouden tot –zults te onzer keuze–:
  - a. (kosteloos) herstel van gebreken of;
  - b. een in overleg met de opdrachtgever te bepalen schadeloosstelling in een andere vorm dan hiervoor bedoeld.Onze aansprakelijkheid is tot een maximum bedrag conform de dekking in de WA-polis van de opdrachtnemer. Dit bedrag zal tenminste € 400.000 bedragen per gebeurtenis.
3. Indien de opdrachtgever zonder onze voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming aan de installatie(s) reparaties en/of wijzigingen heeft uitgevoerd of doen uitvoeren, vervalt elke garantieverplichting onzerzijds
4. Behoudens onze eventuele verplichtingen uit hoofde van het voorgaande zijn wij nimmer gehouden tot betaling van enigerlei schadevergoeding aan de opdrachtgever en anderen, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld onzerzijds. Met name zijn wij niet aansprakelijk voor gevolg- of bedrijfsschade, directe of indirecte schade hoe ook genaamd –winstderving en stilstand schade daaronder begrepen– geleden door opdrachtgever, diens ondergeschikten en bij of door hem te werk gestelden of derden, ontstaan door verrichte werkzaamheden of het uitblijven daarvan of door de werkzaamheden zelf.
5. De opdrachtgever is gehouden ons te vrijwaren voor alle aanspraken die derden ter zake van de uitvoering van de overeenkomst tegen ons mochten doen gelden, voor zover de wet er zich niet tegen verzet dat de desbetreffende schade en kosten voor rekening van de opdrachtgever komen.

#### **Artikel 10. BETALING**

1. Betaling dient te geschieden in Nederlandse valuta, zonder aftrek van enige korting, contant ter plaatse waar wij zijn gevestigd of door overmaking op een door ons aangewezen bank- of girorekening, in beide gevallen binnen uiterlijk 30 dagen na de factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Bij betalingen per bank of giro geldt de dag van creditering van onze bank- of girorekening als de dag van betaling.
2. Indien de opdrachtgever niet tijdig tot (algehele) betaling overgaat is hij in verzuim zonder dat daarvoor een nadere ingebrekestelling is vereist. Alsdan hebben wij het recht, indien en voor zover voldoende samenhang bestaat met het niet nakomen van de opdrachtgever, de nakoming van al onze verbintenissen jegens de opdrachtgever op te schorten, onverminderd alle andere rechten uit het geldende recht voortvloeiend.
3. Is de opdrachtgever in gebreke met tijdige betaling, dan verbeurt hij aan ons, zonder dat een nadere aanzegging onzerzijds nodig is, vanaf de vervaldatum tot aan de dag der algehele betaling een rente gelijk aan de op dat moment geldende rente ex art. 6: 119 BW, welke rente onmiddellijk zonder nadere ingebrekestelling opeisbaar is. Voorts is de opdrachtgever gehouden aan ons de buitengerechtelijke kosten te voldoen
4. Betalingen strekken eerst in mindering op de in lid 3 bedoelde kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom en de lopende rente.

#### **Artikel 11. OVERMAGT**

1. Onder overmacht dient te worden verstaan: elke omstandigheid buiten onze macht die van dien aard is dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van ons kan worden gevergd. Onder overmacht wordt mede verstaan: gebrek aan grondstoffen, gebrek aan personeel, bedrijfs- of vervoersstoringen van welke aard ook, epidemieën, staat van beleg, oorlog, belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van internationale, nationale of regionale (overheids-) instanties.
2. Indien wij door overmacht de overeenkomst niet tijdig kunnen nakomen, hebben wij het recht de overeenkomst op een later tijdstip uit te voeren, danwel de overeenkomst als ontbonden te beschouwen, zults te onzer keuze. In geval van overmacht kan de opdrachtgever ons niet tot schadevergoeding aanspreken.
3. Indien de overeenkomst ingevolge lid 2 van dit artikel wordt ontbonden, heeft de opdrachtgever recht op restitutie van het reeds door hem betaalde abonnementsgeld voor het op het moment van ontbinding nog resterende deel van de contractperiode.

#### **Artikel 12. OVERDRACHT**

1. Wij zijn gerechtigd onze rechten en verplichtingen uit hoofde van het overeengekomen abonnement over te dragen aan een ander service- en onderhoudsbedrijf indien en voor zover de opdrachtgever daarmee van tevoren schriftelijk heeft ingestemd. In dat geval blijven wij voor de resterende duur van de lopende contractperiode jegens de opdrachtgever aansprakelijk voor de nakoming van de uit het abonnement voortvloeiende verplichtingen van onze rechtsopvolger.
2. De opdrachtgever is bevoegd zijn uit het overeengekomen abonnement voortvloeiende rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen indien en voor zover wij daarmee van tevoren schriftelijk hebben ingestemd.

#### **Artikel 13. TOEPASSELIJK RECHT**

Op de door ons gedane offertes en op alle door ons aangegane overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 14. GESCHILLENBESLECHTING**

Alle geschillen, van welke aard ook, verband houdende met of voortvloeiende uit door ons aangegane overeenkomsten en door ons verrichte werkzaamheden, worden beslecht door de bevoegde rechter te Almelo, tenzij de opdrachtgever ons binnen één maand nadat wij ons op dit beding hebben beroepen schriftelijk laat weten voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen. Wij behouden ons het recht voor om ons te wenden tot de rechter die op grond van het geldende recht bevoegd is.

---