

Artikel 1. Totstandkoming van het contract

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

Artikel 2. Garantie

a. Van Dijk Service en Onderhoud B.V. 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 Van Dijk Service en Onderhoud B.V.
d. Op materialen is de fabrieksgarantie van toepassing.

Artikel 3. Klachten

a. De opdrachtgever geeft de klacht schriftelijk dan wel per e-mail door aan Van Dijk Service en Onderhoud B.V.
b. Klachten schorten de betalingsverplichtingen niet op.

Artikel 4. Prijs

a. De overeengekomen prijs voor het onderhoudscontract is inclusief arbeidsloon, voorrijkosten en BTW.
b. Van Dijk Service en Onderhoud B.V. 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 Van Dijk Service en Onderhoud B.V. de tarieven indexeert conform (of lager dan) de CAO van de sector Metaal & Techniek. Dit doet Van Dijk Service en Onderhoud B.V. 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 Van Dijk Service en Onderhoud B.V. een nul-beurt uit. De kosten hiervan komen voor rekening van de opdrachtgever. Dit geldt niet voor installaties die nieuw door ons geplaatst zijn en waarna direct een onderhoudscontract volgt, hier is een nul-beurt niet nodig.

Artikel 5. Betaling

a. De vergoedingen die ingevolge het contract verschuldigd zijn, worden vooraf in rekening gebracht door Van Dijk Service en Onderhoud B.V. door middel van een periodieke factuur. Gemaakte kosten die buiten het contract vallen, worden 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 achteraf in rekening gebracht door middel van een factuur.

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 verrekend worden.
d. Van Dijk Service en Onderhoud B.V. 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 Van Dijk Service en Onderhoud B.V. 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 bezoeken die niet zijn inbegrepen in het contract, worden tegen de geldende oproepstoringkosten, het uurtarief en de materiaalkosten in rekening gebracht.
b. Storingen bezoeken zullen uitsluitend op verzoek van de opdrachtgever worden uitgevoerd.
c. Storingen bezoeken worden in overleg met de opdrachtgever binnen werktijden gepland, bij voorkeur op de dag van melding.
d. Storingen bezoeken die uitgevoerd worden buiten werktijden dienen een spoedeisend karakter te hebben. Het spoedeisend karakter wordt beoordeeld door Van Dijk Service en Onderhoud B.V.
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. Van Dijk Service en Onderhoud B.V. is niet verantwoordelijk voor de energiekosten van de noodvoorziening.
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).
- 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 fabricaat waarvan onderhoud speciale aandacht, voorzieningen of onderhoudscyclus vraagt dan wel indien een fabrikant daartoe adviseert, dient de opdrachtgever Van Dijk Service en Onderhoud B.V. 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 Van Dijk Service en Onderhoud B.V.

a. Van Dijk Service en Onderhoud B.V. 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. Van Dijk Service en Onderhoud B.V. 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 Van Dijk Service en Onderhoud B.V. informeren wanneer er werkzaamheden aan de installatie zijn uitgevoerd door anderen dan Van Dijk Service en Onderhoud B.V.



- c. De opdrachtgever zal Van Dijk Service en Onderhoud B.V. 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 voorrijkosten verschuldigd.
- e. Binnen het contract gaat Van Dijk Service en Onderhoud B.V. 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 Van Dijk Service en Onderhoud B.V. de extra tijd of tweede monteur die hiervoor nodig is in rekening.
- f. De gasleiding en be- en ontluchttingsopeningen 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 Van Dijk Service en Onderhoud B.V. wordt uitgevoerd, wordt het extra bezoek bij de opdrachtgever in rekening gebracht.
- b. Bij het periodieke onderhoudsbezoek (volgens voorwaarden fabrikant) betaalt de opdrachtgever geen reistijd van de monteur en arbeidsloon. Alleen de materialen worden in rekening gebracht. Het repareren van gebreken welke tijdens de onderhoudsbeurt worden waargenomen, vallen buiten het contract. De arbeidstijd wordt evenals de materialen separaat in rekening gebracht.
- c. Van Dijk Service en Onderhoud B.V. 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 volgens de voorschriften van de leverancier met een maximaal interval van 24 maanden.
- e. Van Dijk Service en Onderhoud B.V. kan op geen enkele wijze verantwoordelijk worden gehouden voor de energiekosten.

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.
- a. 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 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 14. Aanvullende voorwaarden onderhoudscontract Hybride Warmtepomp

- a. Onderhoudswerkzaamheden bestaan uit:
 - i. Onderhoudswerkzaamheden conform artikel 12 en 13.
- 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 15 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 drukdaling, glycol en extra uurloon niet zijn inbegrepen.

Artikel 16. Aanvullende voorwaarden onderhoudscontract WTW

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

Artikel 17. Gegevensverwerking

- a. Van Dijk Service en Onderhoud B.V. 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. Van Dijk Service en Onderhoud B.V. 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 Van Dijk Service en Onderhoud B.V. verplicht om persoonsgegevens voor een bepaalde periode te bewaren.
- d. Van Dijk Service en Onderhoud B.V. kan de persoonsgegevens van de opdrachtgever delen met partijen die technische ondersteuning van installaties in eigendom van de consument zijn bieden. De dienstverleners mogen uitsluitend op instructie van Van Dijk Service en Onderhoud B.V. handelen.

Artikel 18. Insmart Module

- a. Daarnaast geeft de opdrachtgever toestemming om data afkomstig van de cv-ketel te gebruiken voor inzicht en het eventueel verhelpen van storingen op afstand.
- b. De Insmart module wordt door Van Dijk Service en Onderhoud B.V. aan de opdrachtgever in bruikleen gegeven en blijft eigendom van Van Dijk Service en Onderhoud B.V.
- c. De opdrachtgever volgt alle instructies van Van Dijk Service en Onderhoud B.V. in verband met het gebruik van de Insmart module op. De Insmart module kan op verzoek van Van Dijk Service en Onderhoud B.V. worden omgewisseld.
- d. De bruikleen eindigt van rechtswege bij het einde van het contract. De Insmart module dient door de opdrachtgever in goede staat geretourneerd te worden. Van Dijk Service en Onderhoud B.V. 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.