

**APS**Experts in
installatie & onderhoud

ALGEMENE VOORWAARDEN – Serviceabonnement

Versie: januari 2025

APS Installatie & Onderhoud B.V.

Jan Pietersz. Coenstraat 7, 2595 WP Den Haag

Telefoon: +31 (0)85 06 07 027

Website: www.apsinstallatie.nl

KVK-nummer: 97078441

Dank voor het afsluiten van een service-abonnement bij APS Installatie & Onderhoud B.V. In deze voorwaarden leggen we vast wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten.

A. Algemene afspraken

1. Begripsomschrijvingen

- Contractvoorwaarden: dit document met A. Algemene afspraken, B. Betalingsregels en C. Productregels.
- Overeenkomst: alle afspraken over het product en/of de dienstverlening. De overeenkomst bestaat uit de opdrachtbevestiging of de door u geaccepteerde offerte, samen met deze contractvoorwaarden. De overeenkomst kan betrekking hebben op koop, huur, een (service)abonnement, eenmalige werkzaamheden of een combinatie daarvan.
- Opdrachtbevestiging: het document met de gemaakte afspraken over het product en/of de dienst en uw gegevens; maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst.
- Initiële Looptijd: de eerste aaneengesloten periode van 12 maanden vanaf de ingangsdatum van het service-abonnement.
- U/Klant: de persoon of organisatie met wie APS de overeenkomst sluit (zoals vermeld op de opdrachtbevestiging).
- Wij/Ons: APS Installatie & Onderhoud B.V.

2. Wie zijn wij?

- APS verzorgt installatie, beheer en onderhoud van gebouwgebonden technische installaties. Door planmatig en deskundig onderhoud streven wij naar veilige, betrouwbare en energiezuinige werking van uw systemen.



Jan Pietersz. Coenstraat 7
2595 WP Den Haag



info@apsinstallatie.nl



085 0607 027



3. Welke regels gelden?

- De afspraken uit de opdrachtbevestiging of offerte.
- De bepalingen in deze contractvoorwaarden.
- Samen vormen deze de overeenkomst. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- Wij mogen onze rechten en verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan een derde, mits die partij de afspraken nakomt. U verleent hiervoor bij voorbaat toestemming.

4. Kunnen wij de regels wijzigen?

- Wij mogen tarieven en/of bepalingen wijzigen. Daarover informeren wij u vooraf per brief of e-mail. Vindt een prijswijziging plaats binnen drie maanden na de ingangsdatum? Dan mag u de overeenkomst per direct beëindigen.
- In bijzondere gevallen kunnen wij aanvullende of afwijkende afspraken met u maken; ook daarover informeren wij u vooraf schriftelijk of per e-mail.
- In situaties die niet expliciet in deze voorwaarden zijn geregeld, bepalen wij hoe wordt gehandeld.

5. Aansprakelijkheid

- Wij voeren de overeengekomen werkzaamheden zorgvuldig uit, conform wet- en regelgeving en toepasselijke voorschriften.
- Veroorzaken wij schade aan uw eigendommen en zijn wij daarvoor aansprakelijk, dan vergoeden wij deze tot maximaal € 1.000.000 per gebeurtenis.
- Wij vergoeden geen immateriële schade of gevolgschade, zoals bedrijfsschade (verlies van winst of inkomsten).
- Wij zijn niet aansprakelijk voor aanleg of werking van reeds bestaande installaties en aansluitingen.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet, noch in geval van overmacht of bedieningsfouten.

6. Klachtenprocedure

- Bent u ontevreden? Meld uw klacht zo snel mogelijk. Wij doen ons uiterste best om dit te verhelpen.
- Komen we er samen niet uit, dan kunt u de klacht voorleggen aan onze directie en vervolgens – indien gewenst – aan een geschillencommissie.





- Contact via bovengenoemd telefoonnummer of via www.apsinstallatie.nl. U kunt ook gebruikmaken van het EU-platform voor online geschillenbeslechting (ODR).

7. Persoonsgegevens

- Bij een offerteaanvraag of overeenkomst verwerken wij mogelijk persoonsgegevens. Toelichting en uw rechten vindt u in onze privacyverklaring op onze website.

B. Betalingsregels

1. Hoe betaalt u?

- Het service-abonnement gaat in nadat wij een toestelkeuring en eerste onderhoudsbeurt hebben uitgevoerd en het Toestel voor het abonnement is geaccepteerd.
- U betaalt vooruit per maand of per kwartaal via automatische incasso.
- Bij beëindiging halverwege de maand is de gehele maandtermijn verschuldigd.
- Een niet of verminderd functionerend Toestel (bijvoorbeeld door onderbreking van de energietoevoer) geeft geen recht op vermindering van de abonnementsprijs, tenzij wij anders besluiten.
- Wij mogen de tarieven jaarlijks aanpassen. Wanneer indexatie uitsluitend plaatsvindt met het door het CBS vastgestelde percentage "cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid", lichten wij dit niet afzonderlijk toe.

2. Wat als u niet tijdig betaalt?

- Betaalt u niet binnen 14 dagen na factuurdatum, dan kunnen administratiekosten, incassokosten en wettelijke rente in rekening worden gebracht.
- Bij te late betaling of de redelijke verwachting daarvan mogen wij werkzaamheden opschorten. Niet-verwerkte materialen blijven ons eigendom totdat volledig is betaald.
- Wij volgen de Wet Incassokosten (WIK). Na de aanmaning heeft u 14 dagen om te betalen. Voor iedere factuur die daarna te laat wordt voldaan, brengen wij de wettelijk bepaalde incassokosten in rekening (minimaal € 40). Blijft betaling uit, dan volgen gerechtelijke incassomaatregelen; bijkomende kosten zijn voor uw rekening.

C. Productregels

1. Begripsomschrijvingen

- Bouwbesluit: wettelijke voorschriften voor (ver)bouwen.





- Meer- en minderwerk: door u gewenste toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk, die resulteren in aanpassing van de prijs.
- Onderhoud: werkzaamheden aan het Toestel om een correcte en veilige werking te behouden of te herstellen.
- Perceel: het gebouw waarin het Toestel is geplaatst.
- Toestel: de cv-installatie bestaande uit:
 - de complete cv-ketel zoals door de fabrikant geleverd, met ingebouwde boiler tot 30 liter;
 - een standaard kamerthermostaat/temperatuurregeling (geen klokthermostaat of e-thermostaat);
 - de gasleiding met gaskraan tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van de cv-ketel;
 - de rookgasafvoer tot maximaal 1 meter tot aan de daktoevoer of het bouwkundig kanaal, uitgevoerd in kunststof, aluminium of rvs;
 - de koud- en warmwateraansluiting met inlaatcombinatie tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van de cv-ketel;
 - de cv-aansluitingen aan de cv-ketel tot aan de eerste koppeling, afsluiter, verdeler en overige componenten die vast onderdeel zijn van de cv-ketel tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van de cv-ketel;
 - de drukmeter, vulkraan, overstortventiel en het expansievat, mits in dezelfde ruimte als de cv-ketel geïnstalleerd.
- Een Toestel kan ook zijn: een gesloten geiser, luchtverwarmer, boiler, stadsverwarming-unit, mechanische ventilatie-unit of warmteterugwin-unit.
- Verklaring 'geen asbest': een rapport van een gecertificeerd bedrijf waaruit blijkt dat er geen asbest aanwezig is.

2. Uw rechten onder het abonnement

- Het service-abonnement start zodra het Toestel aan onze voorwaarden voldoet. Wij keuren het Toestel zo snel mogelijk, uiterlijk binnen twee maanden. De keuring is voor onze rekening, eventueel herstel van mankementen voor uw rekening. Tot goedkeuring worden kosten voor storingsafhandeling, reparaties, materialen en arbeid apart gefactureerd.
- Bij goedkeuring voeren wij direct onderhoud en controle uit als onderdeel van het abonnement.
- Het abonnement omvat:
 - onderhoud en controle van het Toestel;





- het verhelpen van storingen en uitvoeren van reparaties (zie 'Wat te doen bij een storing?').
- Er zijn meerdere abonnementsvormen die verschillende voorwaarden kennen. In de opdrachtbevestiging staat welke u heeft. Per Toestel wordt een apart abonnement afgesloten.

3. Voorwaarden voor levering van onze diensten

- Op verzoek en/of indien daartoe aanleiding bestaat, toont u een Verklaring 'geen asbest' waaruit blijkt dat op de werkplek geen asbest aanwezig is. U bent zelf verantwoordelijk voor verwijdering en afvoer van eventueel aangetroffen asbest en voor stof- en asbestvrij opleveren van de ruimte.
- De werkplek moet goed bereikbaar en arbotechnisch verantwoord zijn.
- Informeer ons vooraf als het merk of type Toestel bijzondere aandacht, voorzieningen of een afwijkende onderhoudscyclus vereist (bijvoorbeeld op advies van de fabrikant). Eventuele meerkosten stemmen wij vooraf met u af.
- Gasleidingen en be/ontluchtingsopeningen voldoen aan NEN 1078 en NEN 2757.
- Ventilatievoorzieningen voldoen aan NEN 1087 en de elektrische installatie is aangesloten conform NEN 1010.
- Wij kunnen bepaalde Toestellen uitsluiten of weigeren, bijvoorbeeld als onderdelen niet (voldoende) voorradig of niet binnen redelijke termijn verkrijgbaar zijn.

Extra werkzaamheden

- Zijn extra werkzaamheden nodig, dan brengen wij de bijkomende kosten in rekening. U ontvangt hiervoor een offerte; uitvoering volgt na uw akkoord.
- Benodigde (bouw)vergunningen regelt u zelf; de kosten zijn voor uw rekening.
- Meer-kosten door gebreken in de bestaande installatie (waaronder de aanwezigheid van asbest) komen voor uw rekening.
- De kosten van extra werkzaamheden incasseren wij achteraf via automatische incasso.

4. Wat verwachten wij van u?

- Dat u deze voorwaarden leest en naleeft en ons in staat stelt de afgesproken werkzaamheden uit te voeren.
- Dat werkzaamheden door derden ons werk niet hinderen of vertragen.
- Dat u het Toestel en de installatie gebruikt waarvoor deze zijn bedoeld en zorgvuldig behandelt.





- Dat u onze gebruiks- en veiligheidsinstructies opvolgt en redelijke maatregelen neemt om schade te voorkomen.
- Dat u storingen of gebreken zo spoedig mogelijk meldt en toegang verschaft voor onderhoud en storingsdienst.
- Vinden werkzaamheden later plaats door een externe oorzaak (niet aan ons te wijten), dan kunnen wij de extra gemaakte kosten doorbelasten.

5. Inhoud van de geleverde goederen en/of diensten

I. Wat valt onder onze service?

- Elke jaar of twee jaar, afhankelijk van uw abonnementsvorm, voeren wij een onderhoudsbeurt uit (of eerder indien het Toestel dit vereist).
- Wij verhelpen storingen, inclusief voorrijkosten. Of materiaal- en arbeidskosten zijn inbegrepen, is afhankelijk van uw abonnementsvorm.
- Onze abonnementen met materiaal- en arbeidskosten inbegrepen gelden uitsluitend voor:
 - een cv-ketel zoals door de fabrikant geleverd, tot en met 13 jaar, met maximaal 40 kW vermogen en een ingebouwde boiler tot 30 liter (de standaard kamerthermostaat/temperatuurregeling geldt als onderdeel van het Toestel);
 - een gesloten geiser tot en met 9 jaar;
 - een luchtverwarmer tot en met 13 jaar;
 - een stadsverwarming-unit tot en met 13 jaar.
- Bereikt een cv-ketel, luchtverwarmer of stadsverwarmingsunit na aanvang van het abonnement de leeftijd van 15 jaar, dan zetten wij per eerstvolgend kalenderjaar het abonnement automatisch om naar een abonnementsvorm waarbij materiaal- en arbeidskosten niet zijn inbegrepen. Voor een gesloten geiser geldt dit bij het bereiken van 11 jaar.
- Leeftijden worden gerekend vanaf de installatiedatum.

II. Wat valt niet onder onze service?

- In de volgende gevallen brengen wij de door ons gemaakte kosten bij u in rekening:
 - als u of gebruikers de afspraken niet naleven en dit onze werkzaamheden belemmert;
 - als de storing wordt veroorzaakt door o.a.:
 - het niet kunnen uitvoeren van onderhoud door uw toedoen;





- het ontbreken van (juiste) elektrische spanning of gas(gasvoordruk) zoals door de leverancier voorgeschreven;
 - blikseminslag, bevriezing, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage, storingen in gas- of elektriciteitsnet of andere externe oorzaken;
 - onzorgvuldige bediening, zoals onjuiste stand van schakelaars of onjuiste instellingen;
 - verstopping door kalkaanslag en diffusie;
 - capaciteitsproblemen van installaties die niet door ons zijn aangesloten;
 - vervuilde rookgaskanalen of kanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt;
 - te veel of te weinig water of te veel lucht in de installatie;
 - instellingen/programmering van de kamerthermostaat/temperatuurregeling (herprogrammeren en batterijen vervangen vallen niet onder onze service);
 - door derden of door u aangebrachte wijzigingen die de werking nadelig beïnvloeden of de installatie onbereikbaar maken (aanpassen kan op verzoek en tegen vooraf geoffreerde kosten).
- Tussentijds bijvullen en ontluchten valt niet onder de service; desgewenst voeren wij dit tegen vooraf geoffreerde kosten uit.
 - Herstel van door u aangebrachte wijzigingen komt voor uw rekening.

6. Wat te doen bij een storing?

- Storingen kunt u 24/7 melden via +31 (0)85 06 07 027 (ook voor calamiteiten).
- U kunt ons verzoeken om aanpassingen aan de installatie; de kosten zijn voor uw rekening.
- Zorg dat de ruimte rondom het Toestel vrij is zodat wij veilig en overal bij kunnen; zo niet, dan brengen wij extra tijd in rekening.

7. Hoe kunt u opzeggen?

- Het abonnement wordt aangegaan voor een Initiële Looptijd van 12 maanden.
- Opzegging tijdens de Initiële Looptijd: u bent de resterende abonnements-termijnen tot en met maand 12 verschuldigd plus € 35 administratiekosten.
- Na afloop van de Initiële Looptijd loopt het abonnement voor onbepaalde tijd door en is het maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand zonder beëindigingsvergoeding.
- Verhuist u of verkoopt u het perceel? Meld dit minimaal 1 maand vooraf. Overdracht van het abonnement aan de nieuwe eigenaar is mogelijk, in overleg met ons en de opvolgende eigenaar.





- Bij overlijden mag de erfgenaam/de erfgenamen het abonnement beëindigen; hiervoor rekenen wij geen administratiekosten.

8. Wanneer mogen wij opzeggen?

- Bij niet-nakoming van de afspraken mogen wij het abonnement tussentijds beëindigen. U ontvangt hiervan schriftelijk bericht en krijgt nog 5 werkdagen om alsnog te voldoen. Gebeurt dat niet, dan eindigt het abonnement op de genoemde datum.
- Bij faillissement, surseance van betaling of beslaglegging mogen wij tussentijds beëindigen; u ontvangt schriftelijk bericht met de datum.
- Zonder opzegtermijn kunnen wij beëindigen bij gedrag in strijd met algemeen aanvaarde gedragsregels en deze voorwaarden, zoals agressie, het niet meewerken aan controles of het creëren van gevaarlijke situaties.

9. Gevolgen van beëindiging

- Bij beëindiging tijdens de Initiële Looptijd blijft u de in lid 7 beschreven beëindigingsvergoeding verschuldigd (resterende termijnen tot en met maand 12 plus € 35 administratiekosten).
- Bij beëindiging na de Initiële Looptijd eindigt de serviceverlening per het einde van de opzegtermijn zonder beëindigingsvergoeding.

10. Bijzonderheden

- Bij (mogelijk) gevaarlijke situaties kunnen wij genoodzaakt zijn direct te handelen. Waar mogelijk doen wij dit in overleg met u; zo niet, dan stoppen wij de werkzaamheden of treffen wij passende veiligheidsmaatregelen. Eventuele kosten hiervoor kunnen worden doorbelast.
- Deze voorwaarden zijn van kracht per januari 2025.

