

Artikel 1 - Werkingsfeer

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het tussen u (als Koper / Klant) en Ketel Service Noord overeengekomen Werk met betrekking tot een Installatie, met uitzondering van service en onderhoud verricht binnen het kader van een Ketel Service Noord CV-Ketel service-abonnement.

Artikel 2 - Definities

1. In deze Algemene Voorwaarden wordt aangeduid met een hoofdletter verstaan onder:
 - Koper: de natuurlijke of rechtspersoon, die een overeenkomst tot koop en/of installatie is aangegaan of aan wie een aanbod is gedaan.
 - Installatie: (centrale) verwarminginstallatie, luchtbehandelinginstallatie, laagspanning-installatie, (warm)waterinstallatie, dakwerken, riolering, sanitaire voorziening en andere voorzieningen die bestemd zijn voor gebruik, distributie, opslag, afvoer e.d. van gas, (hemel)water, elektriciteit en warmte.
 - Meer- en Minderwerk: door de Koper gewenste toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen Werk die leiden tot verhoging of verlaging van de overeengekomen prijs.
 - Ketel Service Noord: Ketel Service Noord B.V, zijnde een onderneming die bedrijfsmatig installaties verkoopt, aanlegt, installeert, onderhoudt en/of repareert, en de namens Ketel Service Noord optredende samenwerkende installatiebedrijven.
 - Onderhoud: alle periodieke werkzaamheden aan de Installatie die nodig zijn voor bedrijfszeker en veilig gebruik van de Installatie.
 - Serviceabonnement: de overeenkomst met betrekking tot installaties die Ketel Service Noord verplicht tot het geregeld verrichten van onderhoud en/of service (storingshulp) aan een Installatie.
 - Storingshulp: het geheel van handelingen gericht op onderzoek naar en/of verhelpen van de oorzaak van een onverwacht opgekomen gebrek zoals bijvoorbeeld storing, verstopping of lekkage.
 - Werk: het totaal van de tussen de Koper en Ketel Service Noord overeengekomen werkzaamheden en/of te leveren materialen.
2. Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn inclusief BTW.

Artikel 3 - Aanbod

1. Het aanbod voor Werk wordt langs elektronische weg gedaan, tenzij technische omstandigheden dit onmogelijk maken.
2. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld. Indien hierover niets vermeld staat zal het aanbod een maximale geldigheidsduur kennen van 30 dagen.
3. Het aanbod omvat een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en de te leveren materialen, die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling van het aanbod door de Koper mogelijk te maken. Ketel Service Noord maakt gebruik van afbeeldingen die een waarheidsgetrouwe weergave zijn van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Ketel Service Noord echter niet.

4. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Koper duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs inclusief BTW;•
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingrecht;
 - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - de manier waarop de koper, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
5. Het aanbod geeft inzicht in de prijsvormingmethode die zal worden gehanteerd: aanneemsom (gebruikelijke situatie) of regie.
 - a. Bij de prijsvormingmethode aanneemsom komen de partijen een vast bedrag overeen waartegen het werk wordt verricht.
 - b. Bij de prijsvormingmethode regie doet Ketel Service Noord een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (onder andere eenheidsprijzen per uur van te verrichten arbeid en eenheidsprijzen van benodigde materialen). Desgewenst geeft Ketel Service Noord, indien de situatie dat mogelijk maakt, een indicatie van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs.

Artikel 4 - Totstandkoming en vorm

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in artikel 4 lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de koper van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de koper het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Ketel Service Noord onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de Ketel Service Noord passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige webomgeving. Voor de elektronische (aan)betaling zal Ketel Service Noord eveneens passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Ketel Service Noord kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de koper aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien Ketel Service Noord op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

Artikel 5 - Herroepingsrecht

1. De Wet verkoop op afstand beschermt de consumenten bij het doen van aankopen op internet onder andere door hem een herroepingsrecht (ook wel bedenktijd genoemd) te verlenen. Deze bedenktijd is 14 werkdagen na totstandkoming van de overeenkomst. Het herroepingsrecht vervalt echter wanneer binnen deze bedenktijd met het Werk wordt begonnen: gezien de aard van het Ketel Service Noord product (installaties besteld en gemonteerd conform klant specifieke

situaties, veelal met enige spoedeisende snelheid van opleveren) vervalt het herroepingrecht bij aanvang van het Werk.

Artikel 6 - Verplichtingen van Ketel Service Noord

1. Ketel Service Noord zal het Werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uitvoeren. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale installatiewerktijden (maandag t/m zaterdag tussen 08:00 en 17:00) van Ketel Service Noord, tenzij anders overeengekomen. Indien de opdracht van de Koper aan Ketel Service Noord strekt tot het verlenen van service, is Ketel Service Noord verplicht om zich in te spannen om de oorzaak van het gebrek op te sporen en vervolgens de oorzaak van het gebrek te verhelpen.
2. Ketel Service Noord neemt bij de uitvoering van het Werk de daarop van toepassing zijnde wettelijke voorschriften in acht, zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering van het Werk. Een verhoging van de prijs als gevolg van wijzigingen van de voorschriften mag aan de koper worden doorberekend, mits Ketel Service Noord aantooit dat zij op het moment van het sluiten van de overeenkomst niet van de wijziging op de hoogte kon zijn.
3. Ketel Service Noord is verplicht de Koper te wijzen op de voor het eerste gezicht kenbare en voor het werk relevante:
 - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden; • onjuistheden in de door de Koper verlangde constructies en werkwijzen;
 - kenbare gebreken van de (on)roerende zaak waar aan het Werk wordt verricht;
 - gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de Koper ter beschikking zijn gesteld;
 - onjuistheden in de door of namens de Koper verstrekte gegevens. Al het voorgaande voor zover deze zich voor of tijdens de uitvoering van het werk aan Ketel Service Noord openbaren en Ketel Service Noord ter zake kundig moet worden geacht.
4. Ketel Service Noord is aansprakelijk voor schade, tenzij deze haar niet kan worden toegerekend, tot maximaal € 450.000 per gebeurtenis. De aansprakelijkheid voor indirecte schade wordt uitgesloten.
5. Ketel Service Noord vrijwaart Koper tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van het Werk is toegebracht en te wijten is aan de nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van Ketel Service Noord of door Ketel Service Noord ingeschakelde hulppersonen.

Artikel 7 - Verplichtingen van de koper

1. De Koper stelt Ketel Service Noord in de gelegenheid het Werk te verrichten.
2. De Koper zorgt ervoor dat Ketel Service Noord tijdig kan beschikken over de door de Koper voor het Werk te verschaffen gegevens. Ketel Service Noord geeft hiervoor desgewenst aanwijzingen op haar vakgebied.
3. De Koper verschaft de hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het Werk benodigde energie. De benodigde elektriciteit, gas en water zijn voor rekening van de koper.
4. De Koper dient ervoor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen, die niet tot het Werk van Ketel Service Noord behoren, zodanig en zo tijdig worden verricht dat de

uitvoering van het Werk daarvan geen vertraging ondervindt. Indien niettemin vertraging in de zin van dit lid ontstaat, dient de Koper Ketel Service Noord hiervan tijdig in kennis te stellen.

5. Indien de aanvang van het Werk wordt vertraagd door omstandigheden als bedoeld in het vorige lid, of door omstandigheden waarvoor de Koper verantwoordelijk is, dient de Koper de daarmee voor Ketel Service Noord verband houdende schade te vergoeden indien deze de Koper kan worden toegerekend.
6. De Koper draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
 - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
 - onjuistheden in de door de Koper verlangde constructies en werkwijzen;
 - gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het Werk wordt verricht;
 - gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de Koper ter beschikking zijn gesteld;
 - onjuistheden in de door of namens Koper verstrekte gegevens; een en ander onverlet de plicht van Ketel Service Noord de Koper te waarschuwen op grond van artikel 6 lid 3.
7. In geval van een tekortkoming van Ketel Service Noord bij de uitvoering van de overeenkomst wijst de klant Ketel Service Noord daar schriftelijk op, met een duidelijke omschrijving van de tekortkoming en een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, tenzij Ketel Service Noord reeds door enkele tekortkomingen in verzuim is.

Artikel 8 - Vertraging bij aanvang of voortzetting van het werk

1. Indien Ketel Service Noord haar verplichtingen ter zake van de aanvang of de voortzetting van het Werk niet nakomt, kan de Koper Ketel Service Noord schriftelijk sommeren zo spoedig mogelijk met de uitvoering aan te vangen of het Werk voort te zetten. De Koper wijst er daarbij op dat hij de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst als ontbonden zal beschouwen indien Ketel Service Noord 14 dagen na ontvangst van de brief in gebreke blijft. De Koper is in dat geval bevoegd het Werk door een derde te doen uitvoeren of voortzetten.
2. De Koper heeft, indien hij van de in het vorige lid bedoelde mogelijkheid gebruik maakt, recht op schadevergoeding, waaronder begrepen de eventuele in redelijkheid gemaakte extra kosten om het Werk door anderen te doen uitvoeren of voltooien. De Koper mag dit verrekenen met hetgeen hij nog aan Ketel Service Noord verschuldigd is.

Artikel 9 - Beëindiging van het werk in onvoltooide staat

1. De Koper kan de uitvoering van het Werk te allen tijde geheel of gedeeltelijk beëindigen.
2. Partijen zullen over en weer meewerken aan een gezamenlijke vastlegging van de feitelijke toestand van het Werk op het moment van oplevering in onvoltooide staat.
3. Tot op het moment van oplevering in onvoltooide staat is Ketel Service Noord verplicht, tegen vergoeding, maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van de schade.
4. De Koper zal Ketel Service Noord de haar toekomstige aanneemsom vergoeden, vermeerderd met de kosten van de in lid 3 bedoelde vergoeding(en) alsook met andere door de beëindiging ontstane kosten en verminderd met het niet geleverde alsmede de niet gemaakte kosten.
5. Indien een prijsvormingmethode is gehanteerd waarbij geen aanneemsom was vastgesteld, vergoedt de Koper aan Ketel Service Noord de door Ketel Service Noord aan het Werk bestede loon- en materiaalkosten, de in lid 3 bedoelde vergoeding(en), de andere door de beëindiging

ontstane kosten, alsook de gedeerde winst die Ketel Service Noord over het gehele Werk zou hebben genoten.

6. Beëindiging van het Werk heeft tevens beëindiging van het met Ketel Service Noord overeengekomen Serviceabonnement tot gevolg.

Artikel 10 - Meer- en minderwerk

1. De Koper heeft het recht Meer- en Minderwerk op te dragen mits het saldo van de daaruit voortvloeiende verrekeningen niet meer bedraagt dan 15% van de aanneemsom c.q. richtprijs.
2. In het geval van de door de klant opgedragen Meerwerk kan Ketel Service Noord alleen aanspraak maken op een verhoging van de prijs, indien hij de klant tijdig heeft gewezen op de daaruit voortvloeiende prijsverhoging, tenzij de koper dit reeds zelf had moeten begrijpen.
3. Meer- of Minderwerk voor een totaalbedrag hoger dan € 300,00 wordt, behoudens in spoedeisende omstandigheden, vooraf schriftelijk dan wel via elektronische weg overeengekomen.
4. Het ontbreken van een document laat de aanspraken van Ketel Service Noord respectievelijk de Koper op verrekening van Meerwerk respectievelijk Minderwerk onverlet. In dat geval rust het bewijs van de opdracht op degene die de aanspraak maakt.

Artikel 11 - Onvoorziene omstandigheden

1. Wanneer zich onvoorziene omstandigheden voordoen, doet Ketel Service Noord hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan de Koper.
2. Indien Ketel Service Noord de Koper niet kan bereiken, dient zij het Werk te onderbreken, behalve indien de onvoorziene omstandigheid onmiddellijk handelen vereist.
3. Eventuele extra kosten die Ketel Service Noord moet maken in verband met een onvoorziene omstandigheid die onmiddellijk handelen vereist en die redelijk zijn ter beperking van de schade, zullen door de Koper worden vergoed.
4. Indien de onvoorziene complicatie niet onmiddellijk handelen vereist, dan zullen partijen gezamenlijk de verdere uitvoering van het Werk bepalen.

Artikel 12 - Overmacht

1. Wordt de uitvoering van het Werk voor een der partijen onmogelijk door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, dan is deze gerechtigd de uitvoering van het Werk te (doen) beëindigen tegen vergoeding aan de andere partij van de reeds feitelijk gemaakte kosten.

Artikel 13 - Oplevering

1. Het Werk is opgeleverd wanneer Ketel Service Noord aan de Koper heeft medegedeeld dat het voltooid is en deze het Werk heeft aanvaard.
2. Het Werk wordt als opgeleverd beschouwd:
 - hetzij wanneer uiterlijk 8 dagen zijn verstreken nadat de Koper van Ketel Service Noord de mededeling heeft ontvangen dat het Werk is voltooid en de Koper heeft nagelaten het Werk binnen die termijn te aanvaarden;

- hetzij wanneer de Koper de Installatie (opnieuw) in gebruik neemt, met dien verstande dat door in gebruik neming van een gedeelte van het Werk dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij het aan in gebruik neming verbonden gevolg (oplevering) niet gerechtvaardigd is.
3. Bij overschrijding van een vast overeengekomen opleveringsdatum is Ketel Service Noord verplicht de door de Koper hierdoor geleden schade te vergoeden.
 4. Wanneer partijen een vermoedelijke datum van oplevering zijn overeengekomen, wordt het Werk op of omstreeks deze datum opgeleverd.

Artikel 14 - De Eindafrekening

1. Binnen een redelijke termijn na de oplevering dient Ketel Service Noord bij de Koper de eindafrekening in.
2. De eindafrekening bevat een duidelijke omschrijving van de oorspronkelijke opdracht en het eventueel opgedragen/benodigd Meer- en Minderwerk.
3. Noemt Ketel Service Noord een richtprijs dan mag deze richtprijs in beginsel met niet meer dan 10% worden overschreden, tenzij de overschrijding wordt veroorzaakt door Meerwerk. De reden van een eventuele overschrijding van de richtprijs dient uit de specificatie duidelijk te blijken. Hetzelfde geldt wanneer de richtprijs mondeling is overeengekomen (zie artikel 3 lid 1).
4. Betaling van de eindafrekening (minus de gedane aanbetaling) vindt per automatische incasso plaats binnen 30 dagen na oplevering van het Werk.

Artikel 15 - Niet nakomen betalingsverplichting.

1. Indien de Koper niet tijdig betaalt, wordt hij wettelijk geacht, zonder verdere in gebreke stelling, in verzuim te verkeren. Niettemin zendt Ketel Service Noord na het verstrijken van de betalingsdatum als bedoeld in artikel 14 lid 4 een betalingsherinnering waarin zij de Koper op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft het saldo op zijn rekening aan te vullen, zodat automatische incasso binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering mogelijk is.
2. Over de betaling die niet tijdig is verricht kan Ketel Service Noord, tenzij de Koper een consument is, rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum als bedoeld in artikel 14 lid 4 tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek.
3. Ketel Service Noord is na verloop van de in lid 1 bedoelde termijn van 14 dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan haar verschuldigde bedrag. Indien Ketel Service Noord hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtelijke kosten voor rekening van de Koper.
4. De door Ketel Service Noord geleverde producten, w.o. de door Koper van Ketel Service Noord aangekochte Installatie (CV-ketel), blijven eigendom van Ketel Service Noord tot aan de algehele voldoening door Koper van de vorderingen van Ketel Service Noord uit hoofde van de koopovereenkomst en de installatiewerkzaamheden van de Installatie (CV-ketel) alsmede de vorderingen op Koper wegens toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van zodanige verbintenissen uit genoemde overeenkomsten waaronder begrepen vorderingen ter zake boete, rente en kosten. Zolang de geleverde producten eigendom zijn van Ketel Service Noord is het Koper niet toegestaan deze op enigerlei wijze te wijzigen, te vervreemden, te bezwaren, c.q. op enigerlei wijze aan een derde in gebruik te geven.

5. Indien Ketel Service Noord een door haar aan de Koper verschuldigde betaling of schadevergoeding niet tijdig betaalt, kan de Koper Ketel Service Noord per brief wijzen op haar verzuim. Indien Ketel Service Noord niet binnen 14 dagen na ontvangst van deze brief heeft betaald, wordt zij geacht - zonder verdere ingebrekestelling - in verzuim te verkeren. De leden 2 en 3 van dit artikel zijn in dat geval van overeenkomstige toepassing.

Artikel 16 - Opschorting van de betaling

1. Indien het opgeleverde Werk niet voldoet aan de overeenkomst heeft de Koper het recht de betaling op te schorten, met dien verstande dat het op te schorten bedrag in een redelijke verhouding dient te staan tot het geconstateerde gebrek. Indien het opgeschorte bedrag niet in een redelijke verhouding staat tot het geconstateerde gebrek, heeft Ketel Service Noord het recht de in artikel 15 bedoelde rente in rekening te brengen over het te veel opgeschorte bedrag.

Artikel 17 - Garantie

1. Ketel Service Noord garandeert voor een termijn van 24 maanden na oplevering dat eventuele gebreken in het Werk kosteloos worden verholpen. Het hiervoor bepaalde laat de wettelijke rechten van de koper onverlet.
2. Tevens garandeert Ketel Service Noord gedurende een termijn van 2 jaar na de oplevering dat de specificaties ten aanzien van capaciteit en temperaturen, zoals vermeld in het aanbod, worden gehaald.
3. De garantietermijnen zoals genoemd in de leden 1 en 2 gelden tenzij Ketel Service Noord en de klant een langere termijn zijn overeengekomen.
4. De garantie vervalt indien:
 - gebreken aan de Installatie niet zo spoedig mogelijk nadat ze ontdekt werden of redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden, schriftelijk aan Ketel Service Noord worden gemeld;
 - gebreken zijn veroorzaakt door een fout, onoordeelkundig gebruik of verzuim van de Koper die de opdracht heeft gegeven of zijn rechtsopvolger, dan wel door van buiten komende oorzaken;
 - gedurende de garantietermijn zonder schriftelijke toestemming van Ketel Service Noord aan een derde opdracht is verstrekt van welke aard dan ook om aan de installatie voorzieningen te treffen, dan wel wanneer door de Koper zelf zodanige voorzieningen zijn getroffen. Dit lijkt uitzondering indien het vervallen van de garantie niet gerechtvaardigd is;
 - gedurende de garantieperiode geen of door anderen dan Ketel Service Noord periodiek onderhoud wordt verricht aan apparatuur die onderhoud behoeft;
 - de Koper niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, tenzij hij gebruik maakt van het recht de betaling op te schorten overeenkomstig artikel 16, met dien verstande dat de garantie niet vervalt in het geval de Koper geen enkel verwijt kan worden gemaakt van het niet tijdig betalen.

Artikel 18 -Ketel Service Noord klachtenprocedure

Natuurlijk willen wij dat u tevreden bent over de service van Ketel Service Noord. Wij zullen er alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Als u vindt dat u niet naar behoren bent geholpen door een van de medewerkers van Ketel Service Noord of door een van de medewerkers van onze installateurs dan hopen wij dat van u te vernemen. Tevreden klanten zijn van groot belang voor ons. Wij zullen op de kortst mogelijke termijn contact met u opnemen om

gezamenlijk te kijken hoe wij een oplossing kunnen bieden. U kunt ons bellen, mailen of schrijven met uw klachten.

- Ketel Service Noord
- Poststraat 25
- 9648 JM Wildervank
- Telefoon: 0598613654
- Info@KetelServiceNoord.nl

Artikel 19 - Slotbepalingen

1. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 16-11-2012.
2. In geval van tegenstrijdigheid tussen het in het aanbod dan wel overeenkomst en het in de Algemene Voorwaarden bepaalde, prevaleert het in het aanbod dan wel overeenkomst bepaalde.
3. In alle gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien zal Ketel Service Noord met inachtneming van de bedoeling van Partijen en de redelijkheid en billijkheid de geconstateerde leemte invullen.
4. Indien een of meerdere bepalingen van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken te zijn dan zal/zullen deze worden vervangen door een bepaling die zoveel als rechtens is toegestaan overeenkomt met de strekking van de nietige/vernietigbare bepaling.