

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het tussen u (Klant) en Ketel Service Noord overeengekomen serviceabonnement. Dit serviceabonnement is gekoppeld aan de aanschaf van een nieuwe CV-ketel via Ketel Service Noord.

## Artikel 2 - Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt aangeduid met een hoofdletter verstaan onder:  
**Klant:** de natuurlijke of rechtspersoon, die een overeenkomst tot een Serviceabonnement is aangegaan.  
**Ketel Service Noord:** Ketel Service Noord, zijnde een onderneming die bedrijfsmatig Installaties verkoopt, aanlegt, installeert, onderhoudt en/of repareert.  
**Installatie:** De complete CV-ketel zoals door de fabrikant geleverd, inclusief een ingebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 45 liter; plus:
  - de gasleiding, inclusief de gaskraan tot aan de gaskraan\*
  - de koud- en warmwateraansluiting, inclusief de inlaatcombinatie\*;
  - de CV-aansluitingen tot aan de eerste koppeling, afsluiter of verdeler \* ;
  - de rookgasafvoer, van kunststof, aluminium of roestvrij staal tot maximaal 1 meter gemeten vanaf de mantel van de CV-ketel of tot aan de daktoevoer of het bouwkundig kanaal;
  - de drukmeter, de vulkraan, het overstort ventiel en het expansievat, mits in dezelfde ruimte geïnstalleerd als de CV Ketel.

\*tot maximaal 1 meter vanaf de onderzijde mantel van de CV-ketel gemeten

**Serviceabonnement:** een overeenkomst die recht geeft op periodiek onderhoud en storingshulp tijdens de contractperiode;  
**Onderhoud:** het verrichten van werkzaamheden aan een woninginstallatie die nodig zijn voor de veiligheid en het ongestoord functioneren ervan volgens de bij dit abonnement behorende richtlijnen;  
**Storing:** een gebrek aan (een onderdeel van) de installatie, als gevolg waarvan adequaat functioneren ervan onmogelijk is geworden.

## Artikel 3 - Serviceabonnement

1. Het Serviceabonnement omvat periodiek onderhoud en het verhelpen van (eventuele) Storingen zonder bijkomende extra kosten zolang de (extra) garantie periode of leeftijd van de cv ketel niet verlopen is. Hierdoor hoeft de Klant zich, behoudens het bepaalde in artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden, nooit zorgen te maken over zaken als voorrijkosten, materiaalkosten en arbeidskosten. Na de garantie periode zal enkel eventuele materialen verrekend worden. Let wel afhankelijk van het gekozen abonnement

## Artikel 4 - Voorwaarden en ingangsdatum

1. Het Serviceabonnement gaat direct na tekenen van het abonnement

## Artikel 5 - Onderhoudsbeurten en storingen

1. 12 maanden na oplevering van de installatie vindt een eerste inspectiebeurt plaats. Daarna kennen de onderhoudsbeurten cycli van tenminste eens per 12 maanden of zoveel vaker dan nodig geacht door Ketel Service Noord.
2. Storingen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week worden gemeld op het algemene storingsnummer 0598613654
3. Storingen worden zo spoedig mogelijk opgevolgd door Ketel Service Noord, uiterlijk binnen 24 uur na aanmelding, tenzij het spoedeisende karakter ontbreekt. Ketel Service Noord verhelpt Storingen met een niet spoedeisend karakter in overleg met de Klant.

## Artikel 6 - verplichtingen van de klant

1. De Klant is verplicht om er voor zorg te dragen dat Ketel Service Noord nadat er een afspraak is gemaakt, ook daadwerkelijk toegang krijgt tot de locatie waarin de CV-ketel is geplaatst.
2. De werkzaamheden worden geacht te zijn verricht indien Ketel Service Noord meer dan eenmaal niet in staat is gesteld de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.
3. De Klant verschaft Ketel Service Noord de aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor de werkzaamheden benodigde energie.
4. De benodigde elektriciteit , gas en water zijn voor rekening van de klant.
5. Indien de Installatie niet meer voldoet aan de van toepassing zijnde voorschriften voorziet de klant - voor zover niet anders is overeengekomen - in herstel van het gebrek.
6. Hieronder wordt bijvoorbeeld verstaan: De gasleidingen en be- en ontluuchtingsopeningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1078 en NEN 2757; ventilatievoorzieningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1087 en de Installatie dient aangesloten te zijn overeenkomstig de voorwaarden NEN 1010; bereikbaarheid van de gehele Installatie moet goed en arbotechnisch verantwoord zijn, ter beoordeling van Ketel Service Noord; de radiatoren en leidingen van de klant mogen geen achterstallig onderhoud hebben en dienen in een goede staat van onderhoud te verkeren en goed te functioneren (ter beoordeling van Ketel Service Noord) De klant informeert Ketel Service Noord tijdig over wijzigingen van zijn contact en of- bankgegevens.

## Artikel 7 - Storingen en werkzaamheden die niet onder het serviceabonnement vallen

1. De volgende Storingen vallen niet onder de reikwijdte van een Serviceabonnement en worden volledig, d.w.z. inclusief arbeidsloon, materiaal en voorrijkosten, in rekening gebracht:
  - Storingen als gevolg van het niet kunnen uitvoeren van onderhoud door toedoen van klant;
  - Storingen die zijn ontstaan doordat er geen of een onjuiste elektrische spanning of doordat er geen gas of gasvoordruk aanwezig is op het Toestel, overeenkomstig de voorwaarden van de fabrikant;
  - Storingen aan de Installatie die zijn veroorzaakt door blikseminslag, bevriezing, bevuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet of andere oorzaken van buitenaf;
  - Storingen door onzorgvuldige bediening, het in de onjuiste stand staan van schakelaars of door onjuiste instellingen;

- Storingen door verstopping, door kalkafzetting en diffusie;
  - Storingen in vervuilde rookgaskanalen en in rookgaskanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt;
  - Storingen door te veel/onvoldoende water of te veel lucht in de Installatie;
  - storingen aan de programma's van de kamerthermostaat en/of temperatuurregeling (herprogrammering valt niet onder een Serviceabonnement);
  - Storingen als gevolg van wijzigingen aan de Installatie die de goede werking van het Toestel nadelig kunnen beïnvloeden en/of de Installatie onbereikbaar maken en niet door Ketel Service Noord zijn aangebracht. Indien gewenst kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door Ketel Service Noord worden uitgevoerd.
2. Het tussentijds bijvullen / ontluichten valt niet onder het Serviceabonnement.

## Artikel 8 - Schade

1. In geval van een tekortkoming door Ketel Service Noord in de nakoming van haar verplichtingen onder het Serviceabonnement die te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van de Ketel Service Noord, is Ketel Service Noord aansprakelijk voor directe personen- of zaakschade die hiervan het onmiddellijk gevolg is tot een bedrag van maximaal €450.000,= per gebeurtenis. Ketel Service Noord is evenwel nimmer gehouden tot vergoeding van gevolgschade, bedrijfsschade, winst-of inkomensderving daaronder begrepen.
2. Ketel Service Noord is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekkage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet of indien er sprake is van overmacht en bedieningsfouten.
3. Indien aan de Installatie of de daaraan verbonden, rookgasafvoeren, muurdoorvoeren of ventilatievoorzieningen na plaatsing van de CV-ketel werkzaamheden zijn uitgevoerd of voorzieningen zijn getroffen door de Klant of door derden al dan niet in opdracht van de Klant, is Ketel Service Noord niet gehouden tot vergoeding van schade die hiervan een gevolg is.

## Artikel 9 - Looptijd en beëindiging

1. Het Serviceabonnementen heeft een minimale looptijd van 2 jaar. Het abonnement wordt vervolgens met onbepaalde tijd verlengd. De klant heeft na de minimale looptijd van 2 jaar het recht het Serviceabonnement met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen op te zeggen.
2. Bereikt een CV-ketel het einde van zijn garantie periode zal het abonnement doorlopen onder dezelfde voorwaarden enkel zonder materiaal dekking. Indien het Serviceabonnement voor de minimale looptijd wordt opgezegd, zullen de resterende termijnen van de initiële periode in rekening worden gebracht. Ook is de klant dan gehouden administratiekosten aan Ketel Service Noord te vergoeden.
3. De opzegging dient doorgegeven te worden bij Ketel Service Noord. Ketel Service Noord en Klant hebben te allen tijde de bevoegdheid met een opzegtermijn van een maand het Serviceabonnement tussentijds te ontbinden indien er sprake is van wanprestatie van Ketel Service Noord dan wel van de Klant.

## Artikel 10 - Het tarief

1. De geldende tarieven zijn terug te vinden op [www.Ketel Service Noord.nl](http://www.Ketel Service Noord.nl)
2. De overeengekomen tarieven kunnen per 1 juli van het kalenderjaar worden aangepast.

## Artikel 11 - Betaling

1. De aan Ketel Service Noord op basis van het Serviceabonnement verschuldigde bedragen worden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, per maand vooraf automatisch geïncasseerd van de rekening van de Klant. Betalingen van loon- en materiaalkosten (daar waar van toepassing) worden door Ketel Service Noord na voorafgaande machtiging door de Klant ook automatisch afgeschreven van de bank/gironummer van de Klant.
2. Indien de Klant niet tijdig betaalt, wordt hij - zonder verdere ingebrekestelling - geacht in verzuim te verkeren. Niettemin zendt Ketel Service Noord eenmalig 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. Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan Ketel Service Noord, tenzij de Klant een consument is, rente in rekening brengen vanaf de in de betalingsherinnering genoemde uiterste betalingsdatum 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 2 bedoelde termijn van 14 dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering van het aan hem verschuldigde bedrag over te gaan. In dat geval zijn de daaraan verbonden redelijke buitengerechtelijke kosten voor rekening van de klant.

## Artikel 12 - Privacy en gegevensbescherming

1. Middels specifieke software en hardware is Ketel Service Noord in staat om de werking van individuele CV-ketels op afstand (via een digitale verbinding tussen de CV-ketel en de server van Ketel Service Noord) te controleren door het digitaal uitlezen van gegevens. Dit systeem biedt vele voordelen. Zo kan op basis van deze gegevens worden vastgesteld of een ketel onderhoud dan wel aanpassing c.q. reparatie behoeft.
2. In het kader van het bovenstaande doel zal Ketel Service Noord gegevens, betreffende de werking, van individuele CV-ketels registeren, bewerken en zo nodig (tijdelijk) opslaan voor zover deze digitaal verbonden zijn met Ketel Service Noord.
3. De informatie die Ketel Service Noord verzamelt, wordt uitsluitend gebruikt om haar eigen dienstverlening te kunnen verrichten en te verbeteren en persoonlijke gegevens zullen nimmer worden doorverkocht of verhuurd aan derden.
4. Indien een klant bezwaar heeft tegen de bovenbeschreven wijze van dienstverlening, dan is het aan deze klant om Ketel Service Noord hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen, zodat de digitale verbinding niet tot stand wordt gebracht.

## Artikel 13 - Wijzigingen algemene voorwaarden en serviceabbonnement

1. Ketel Service Noord kan de Algemene Voorwaarden, het Serviceabbonnement en (de hoogte van) het tarief wijzigen. Ketel Service Noord maakt zulke wijzigingen minimaal 4 weken voor invoering daarvan op genoegzame wijze bekend.
2. Als een wijziging objectief in het nadeel van de klant is, dan heeft de klant het recht om het Serviceabbonnement kosteloos op te zeggen met ingang van de wijzigingsdatum. Deze opzegging vindt schriftelijk plaats en kan uiterlijk tot de wijzigingsdatum worden gedaan.
3. De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging zoals bedoeld in dit artikel

- verhoging van een tarief conform artikel 10;
- technische wijzigingen in het Serviceabbonnement die door Ketel Service Noord op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht;

## Artikel 14 -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
- 9648jm Wildervank
- Telefoon: 0598613654
- [Info@KetelServiceNoord.nl](mailto:Info@KetelServiceNoord.nl)

## Artikel 15 - Slotbepalingen

1. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 29-01-2009.
2. Het contract blijft van kracht indien de rechtsvorm van Ketel Service Noord wordt omgezet in een andere of indien Ketel Service Noord haar onderneming of een deel daarvan overdraagt.
3. 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.
4. 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.
5. 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.