

Productvoorwaarden Teo cv-basisonderhoudsabonnement

Om duidelijk te maken waar we het over hebben in deze productvoorwaarden, hanteren we de navolgende definities:

Aanvraag: de aanvraag van een Oprachtgever tot het aangaan van een Abonnement.

Abonnement: de overeenkomst tussen de Oprachtgever en Oprachtnemer, die Oprachtnemer verplicht tot het verrichten van onderhoud en/of het oplossen van Storingen volgens de bij het Abonnement behorende productvoorwaarden, ook wel genoemd het Teo cv-basisonderhoudsabonnement. Per Abonnement is maximaal één woning van toepassing op het adres zoals is vastgelegd tussen Teo en Oprachtgever.

Installatie: het Toestel, betreffende een gesloten cv-/combi-ketel met een capaciteit tot 45 KW, van merk, type en bouwjaar, zoals te kiezen op www.gewoonteo.nl. Alsdan behoort tot de Installatie; de componenten binnen de mantel van het Toestel zoals door de fabrikant geleverd, inclusief een eventueel ingebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 30 liter; en appendages direct (zichtbaar) onder het toestel tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van het toestel gemeten. De rookgasafvoer is niet inbegrepen.

Onderhoudsbeurt: het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan een Toestel en/of Installatie overeenkomstig de onderhoudscyclus en volgens de bij het Abonnement behorende productvoorwaarden.

Oprachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon, die met Oprachtnemer een Abonnement tot het leveren van diensten, werkzaamheden en leveringen afsluit voor onderhoud en service aan Toestellen en/of Installaties voor huishoudelijk gebruik.

Oprachtnemer: Teo B.V., KvK 66544882, de contractpartij van wie de diensten, werkzaamheden en leveringen worden afgenomen. Diensten, werkzaamheden, leveringen, Storingshulp en onderhoud worden uitgevoerd door aan Teo B.V. gelieerde partijen.

Pechhulp: hulp bij Storing zonder bestaand Abonnement. De kosten zijn gelijk aan de voorrijkosten en de kosten van arbeidsloon (met een maximum van de eerste 2 uur). Uitgezonderd zijn de materiaalkosten om de Storing te verhelpen, danwel kosten ter vervanging van onderdelen. Bij inschakelen van Pechhulp gaat de klant onherroepelijk akkoord met het sluiten van een cv-basis Abonnement, onder de voorwaarden van het cv-basisonderhoudsabonnement. In verband met de reeds uitgevoerde werkzaamheden kan de Oprachtgever geen beroep doen op het herroepingsrecht.

Storing: een gebrek aan (een onderdeel van) het Toestel en/of Installatie, waardoor adequaat functioneren daarvan onmogelijk is geworden

Tarief: de vastgestelde prijs per Abonnement of overig geoffreerde diensten inclusief BTW.

Toestel: het Toestel is omschreven in de door Oprachtgever aangeboden Aanvraag, waarvan bij aanvang of tijdens de looptijd van het Abonnement eventueel benodigde onderdelen via de reguliere markt of rechtsreeks bij de fabrikant te verkrijgen zijn. Tevens wordt het Toestel omschreven in de bevestiging van Oprachtnemer van de Aanvraag.

Als dit duidelijk voor je is, kunnen we je uitleggen wat het Abonnement inhoudt.

Teo cv-basisonderhoudsabonnement

Het Abonnement geldt voor onderhoud en service aan Toestellen en/of Installaties voor huishoudelijk gebruik. Het Abonnement geldt voor alle typen, merken en bouwjaar Toestellen, zoals op www.gewoonteo.nl genoemd. In het Abonnement is inbegrepen:

- Periodieke onderhoud, 1x per 24 maanden
- Verhelpen van Storingen
- Voorrijkosten
- Arbeidsloon voor de periodieke Onderhoudsbeurt

Niet in het Abonnement zijn inbegrepen materiaal- en arbeidskosten ter vervanging of reparatie van apparatuur als onderdeel van, behorende bij als niet behorende bij het Toestel en/of Installatie, zoals de:

- Radiatoren en -kranen
- Bij het geheel horende leidingsystemen (CV, gas, water, riolering)
- rookgasafvoer
- thermostaat
- thermostaatkabel
- zonnecollector en andere gekoppelde of gecombineerde toestellen en bijbehorende achterliggende installatie(s).

Storingen aan of vervanging van bovengenoemde onderdelen zijn geen onderdeel van het Abonnement, maar Teo verhelpt deze graag. Oprachtgever betaald geen voorrijkosten, kosten voor arbeid en onderdelen zijn op basis van regie en een degelijk advies.

Onderhoud

Service en onderhoud wordt volgens de OK CV-richtlijnen door Teo uitgevoerd:

- Inspectie en onderhoud aan uw Toestel en/of Installatie volgens de voorschriften van de fabrikant. Daarna wordt de Toestel opnieuw ingeregeld.
- Het zo nodig bijvullen van het Toestel.
- Het periodiek onderhoud aan, respectievelijk inspecteren van, de Installatie, conform de onderhoudssystematiek van de fabrikant.
- Metingen uitvoeren, zoals een meting van de CO-waarde (koolmonoxide) en de CO2-waarde (kooldioxide). Deze uitkomsten worden vergeleken met de waarden van de fabrikant. Bij grote afwijkingen gaan we op zoek naar de oorzaak.
- Afstemmen van het juiste vermogen op de radiatoren en eventuele andere afgiftebronnen.
- Advies uitbrengen over het energiezuinig gebruik van uw Toestel.

Onderhoudsbeurten worden eens in de 24 maanden verricht met een uitloop van 2 maanden. Tussen 2 opeenvolgende onderhoudsbeurten zal een periode liggen van 22 doch ten hoogste 26 maanden. Indien er sprake is van een Storing aan het Toestel en/of de Installatie gedurende de looptijd van het Abonnement alvorens het periodieke onderhoud heeft plaatsgevonden, dan zal Teo tegelijkertijd met de Storingbeurt trachten het periodieke onderhoud uitvoeren, afhankelijk van de dan bekende planning van de dienstdoende monteur.

Niet inbegrepen in het Abonnement zijn:

- Het ontkalken van boilers en geisers en werkzaamheden aan de installatiezijde van het Toestel en/of Installatie
- Het reinigen c.q. vegen van afzuigkanalen en/of -roosters
- Bijvullen en/of ontluichten van het Toestel en/of de Installatie buiten de tweejaarlijkse Onderhoudsbeurt

Storingen

Voor alle Storingen geldt dat die 24 uur per dag gemeld kunnen worden via de Teo app, online via mijn.gewoonteo.nl of telefonisch op 088 – 123 24 26. De Oprachtgevers die Storingen met een urgent karakter, zoals geen warm water, geen verwarming, vóór 15.00 uur melden, worden dezelfde dag nog

geholpen. In alle andere gevallen de volgende dag vóór 12.00 uur. Het spreekt voor zich dat bij Teo in geval van gevaar voor veiligheid (gaslucht en CO) de aanmeldtijd van ondergeschikt belang is. Oprachtgevers met minder urgente Storingen worden binnen 24 uur na de storingsmelding geholpen.

Wat valt niet onder een storing?

De volgende Storingen vallen niet onder de reikwijdte van een Teo basis onderhoudsabonnement en kunnen volledig, d.w.z. inclusief arbeidsloon, materiaal en voorrijkosten, in rekening worden gebracht bij de Oprachtgever, zulks ter beoordeling door Teo:

Storingen die:

- ontstaan door het tussentijds bijvullen / ontluichten van de Installatie
- samenhangen met het ontsteken of bijvullen van het toestel;
- het gevolg zijn van het niet aanwezig zijn van spanning of niet geheel geopende gaskranen;
- het gevolg zijn van het niet op juiste waterdruk zijn van de Installatie volgens de voorwaarden van de fabrikant;
- het gevolg zijn van het niet aanwezig zijn van gas of gasvoordruk;
- het gevolg zijn van het onjuist instellen van thermostaten en tijd klokken;
- het gevolg zijn van verstopping, kalkafzetting of diffusie in de Installatie;
- het gevolg zijn van capaciteitsproblemen aan de Installatie;
- samenhangen met revisie van motoren (wikkelen/lagers);
- het gevolg zijn van blikseminslag, brand, bevrozing en of hemelwater-lekkage;
- samenhangen met het inregelen van roosters en/of kanaalsystemen;
- veroorzaakt zijn door (de)montagewerk;
- het gevolg zijn van het niet of niet voldoende zijn uitgevoerd van door Teo geadviseerde reparaties;
- tijdens de contractperiode met Teo ontstaan door het laten repareren of modificeren van toestel of installatie door andere partijen dan Teo.

Wanneer kan jij als Oprachtgever dit cv-basis Abonnement met Teo, de Oprachtnemer, aangaan?

Ingangsdatum en -voorwaarden Abonnement:

- Na bevestiging (schriftelijk of per e-mail) door Oprachtnemer van de Aanvraag. Dan gaat het Abonnement in en kan Oprachtgever Storingen melden.

Tarieven en betaling

- Alle door Teo genoemde tarieven zijn, tenzij anders schriftelijk vermeld, per maand inclusief BTW. De tarieven kunnen door Teo jaarlijks worden gewijzigd.
- De eerste betaling van een Abonnement zal Oprachtgever doen via een iDeal betaling bij de aanvraag van het Abonnement
- Indien een aanvraag van een Abonnement door Oprachtgever niet wordt geaccepteerd, zal de iDeal betaling binnen 14 dagen worden teruggestort
- Indien de overeenkomst voor een Abonnement schriftelijk, telefonisch en/of via internet tot stand is gekomen, heeft Aanvrager 14 dagen na ontvangst van de bevestiging de



Productvoorwaarden Teo cv-basisonderhoudsabonnement

mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden, tenzij op verzoek van Aanvrager reeds Storingsopvolging heeft plaatsgevonden.

- De aan Oprachtnemer op grond van een Abonnement verschuldigde bedragen worden, tenzij anders overeengekomen, per kwartaal vooraf automatisch geïncasseerd van de bankrekening van Oprachtgever. Betalingen van loon- en materiaalkosten (daar waar van toepassing) zal na voorafgaande goedkeuring door de Oprachtgever automatisch worden afgeschreven van giro-/ bankrekeningnummer van de Oprachtgever.
- Het Tarief dat geldt voor het Abonnement wordt vóór of uiterlijk bij het aangaan van het Abonnement verstrekt door Oprachtnemer. De Tarieven voor alle Teo abonnementen en overige diensten zijn te vinden op www.gewoonteo.nl.
- Het overeengekomen Tarief kan per 1 januari van het kalenderjaar worden aangepast met de index "CAO-lonen per uur, inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid" van het CBS van het voorafgaande jaar.
- Het niet gebruiken van het Toestel en/of de Installatie alsmede het niet goed functioneren van het Toestel en/of de Installatie, levert geen reden voor opheffing dan wel opschorting van de betalingsverplichting. Onder "niet gebruiken" wordt mede verstaan het niet kunnen gebruiken van het Toestel indien de elektriciteit, water-, en/ of gaslevering, om wat voor reden dan ook is onderbroken.

Waar dien jij als Oprachtgever voor zorg dragen?

Verplichtingen Oprachtgever

- Oprachtgever is verplicht ervoor zorg te dragen dat Oprachtnemer beschikt over alle voor het uitvoeren van de opdracht relevante informatie, waaronder begrepen maar niet uitsluitend, de juiste adres- en contactgegevens.
- De Oprachtgever is verplicht om ervoor zorg te dragen dat de Oprachtnemer, nadat er een afspraak is gemaakt, toegang verkrijgt tot het pand en de ruimte waarin het Toestel en/of de Installatie is geplaatst. Om zodoende de werkzaamheden onbelemmerd en veilig te kunnen uitvoeren.
- In voorkomende gevallen dient de Oprachtgever aan Oprachtnemer kenbaar te maken waar Oprachtnemer (verhoogde) risico's loopt met betrekking tot persoonlijke veiligheid, gezondheid en welzijn of waar milieurisico's bestaan. Ook dient dan te worden aangegeven wie namens opdrachtgever of eindgebruiker verantwoordelijk is voor de naleving van de Arbo-voorschriften. De Oprachtgever dient ervoor te zorgen dat de monteurs van de Oprachtnemer de werkzaamheden veilig volgens alle geldende Arbo-voorschriften uit kunnen voeren. De bereikbaarheid van de installatieruimte(s) dient door de opdrachtgever gewaarborgd te zijn.
- De Oprachtgever verschaft aansluitmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en water en gebruik daarvan zonder vergoeding.
- Indien de Oprachtnemer bij de overeengekomen onderhoudsafspraak de Oprachtgever niet aanwezig treft, wordt bericht achtergelaten waarin de Oprachtgever wordt verzocht contact met de Oprachtnemer op te nemen. Wanneer de Oprachtgever aan dit verzoek geen gehoor geeft zal de Oprachtnemer dit nogmaals schriftelijk of per elektronische bericht verzoeken.
- Wanneer de Oprachtgever zonder geldige reden geen gehoor geeft aan dit tweede verzoek geldt dat Oprachtnemer aan haar verplichtingen voor het verrichten van een onderhoudsbeurt heeft voldaan.

Schade

- Indien de Oprachtgever na een gemaakte afspraak niet thuis blijkt te zijn, is Teo gerechtigd om voorrij- en administratiekosten bij de Oprachtgever in rekening te brengen.
- In geval van een tekortkoming door de Oprachtnemer in de nakoming van haar verplichtingen onder het Abonnement welke te wijten is aan opzet of grove schuld is Oprachtnemer aansprakelijk voor directe personen- of zaakschade die hiervan het onmiddellijk gevolg is tot een bedrag van maximaal € 450.000,- per gebeurtenis. Oprachtnemer is evenwel nimmer gehouden tot vergoeding van gevolgschade, bedrijfsschade, winst of inkomensderving daaronder begrepen.
- De Oprachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of Storingen in het gas- of elektriciteitsnet of indien er sprake is van overmacht en bedieningsfouten.
- Indien aan het Toestel/de Installatie of de daaraan verbonden randapparatuur na de onderhoud- of Storingsbeurt werkzaamheden zijn uitgevoerd of voorzieningen zijn getroffen door de Oprachtgever of door derden al dan niet in opdracht van de Oprachtgever, is Oprachtnemer niet gehouden tot vergoeding van schade die hiervan een gevolg is.

Looptijd en beëindiging

- Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, heeft een Abonnement een minimale looptijd van 24 maanden.
- Het Abonnement wordt na verloop van de minimale looptijd voor onbepaalde tijd verlengd.
- De Oprachtgever en Oprachtnemer hebben beiden na de minimale looptijd het recht het Abonnement per maand op te zeggen.
- Indien het Abonnement door de Oprachtgever vóór het verstrijken van de minimale looptijd wordt opgezegd of dat het Toestel niet meer aan de acceptatievoorwaarden voldoet, blijft Oprachtgever gehouden tot het voldoen van het Tarief.
- Indien de Oprachtgever besluit het Toestel te vervangen of te verwijderen – zelf, door Teo dan wel door derden – dan wel besluit te verhuizen, dan dient de Oprachtgever Teo hiervan binnen twee weken (na vervanging, verwijdering dan wel verhuizing) op de hoogte te brengen. De Oprachtgever is bij vervanging gehouden het Abonnement voort te zetten voor het nieuwe Toestel, mits deze aan de acceptatievoorwaarden voldoet. Bij verhuizing is de Oprachtgever gerechtigd het Abonnement over te dragen aan een opvolgend eigenaar van het Toestel, echter pas na schriftelijke instemming door Teo.
- Teo is gerechtigd het Abonnement te beëindigen indien het Toestel niet (meer) in goede staat verkeerd en goed functioneert, zulks ter beoordeling aan Teo of als het Toestel niet voldoet aan alle toepasselijke voorschriften, voorwaarden, wet- en regelgeving.
- De Algemene Voorwaarden van Teo zijn van toepassing op alle aanbiedingen voor Abonnementen van Oprachtnemer en een door de Oprachtgever ingediende Aanvraag. Daarnaast zijn, voor zover mogelijk en voor zover niet strijdig met de Algemene Voorwaarden van Oprachtnemer, op dit Abonnement van toepassing de Algemene Voorwaarden voor Onderhouds- en Service Abonnementen voor Woninginstallaties (zie www.unetovni.nl). Bij strijdigheid zullen Algemene Voorwaarden van Oprachtnemer voorgaan.

Teo BV, 28 augustus 2016

