



Algemene voorwaarden Service en onderhoudscontracten Neeleman Installateurs

Van toepassing per 1 april 2023 | V1.23.1

1. Inleiding

Neeleman, energy solutions for life

Als toonaangevend en bekend familiebedrijf staan wij al sinds 1936 klaar voor onze klanten. Onze werkzaamheden bestaan uit nieuwbouw- en renovatiewerkzaamheden voor consumenten en zakelijke opdrachtgevers en de aan onze organisatie gelieerde bedrijven zoals Budgetketel Nederland, Woon op Stroom en Het InstallatieHuys b.v. Daarnaast vervult onze landelijke afdeling service en onderhoud een belangrijke rol in het bedrijf en bedienen wij met onze service- en onderhoudscontracten jaarlijks vele duizenden klanten.

Duurzame toekomst

Tegenwoordig gaat het veelal om duurzaamheid, bent u er al mee bezig of nog helemaal niet? Neeleman Installateurs is al sinds 1981 actief als de verduurzamer in de installatietechniek, wat begon met de eerste HR cv-ketel in Nederland werd opgevolgd door de zonneboiler, zonnepanelen en warmtepompen. Op onze website kunt u meer lezen over onze historie. Wij zijn van mening dat het voor iedereen mogelijk is om te verduurzamen, je kan dit groots aanpakken of met kleine stapjes. Voor inspiraties en een oriënterend gesprek bent u altijd welkom in "Het InstallatieHuys van Neeleman"

De spelregels

Als je zaken met elkaar doet is het ook goed om afspraken te maken hoe het een en ander in zijn werk gaat, immers zijn juist de duidelijke afspraken met elkaar, de basis van een jarenlange samenwerking. Niet voor niets heeft Neeleman ruim 18 duizend klanten. In dit document beschrijven wij dan ook de spelregels in de vorm van onze contractvoorwaarden van de verschillende service- en onderhoudscontracten van Neeleman installateurs.

Moderne werkwijze

Sommigen moeten eraan wennen en anderen vinden het prettig, maar al sinds de begin jaren van ons digitale tijdperk heeft Neeleman niet stilgezeten. Binnen onze organisatie maken wij volop gebruik van de digitale mogelijkheden. Onze monteurs werken volledig digitaal met een iPad, alle werkopdracht ontvangen zij via een digitale werkbbon en de klant ontvangt desgewenst een digitaal overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden. Bestellingen van materialen worden volledig digitaal verwerkt en door de meeste van onze leveranciers in de nacht geleverd, dit proces zorgt ervoor dat wij onze klanten snel en accuraat van dienst kunnen zijn en de monteurs altijd met de juist materialen op stap gaan. Doordat er in de nacht wordt geleverd, ontstaan er in de regel geen vertragingen in de toelevering.

Door onze overstap naar digitaal werken hebben wij in de afgelopen jaren tienduizenden kilogrammen papier bespaard en dus flink bijgedragen aan een beter milieu. Het proces van digitaliseren gaat steeds verder en als het in belang van onze dienstverlening nodig is om nieuwe methodes toe te passen zullen wij daar zeker op in gaan.

Onze monteurs

Standaard rijden onze monteurs in modern ingerichte servicewagens welke zijn voorzien van een standaard voorraad van hardlopende of vaker voorkomende vervangingsonderdelen. Hierdoor kunnen zij accuraat werken en tijdens onderhoud indien nodig direct kleine reparaties uitvoeren. Immers is ons doel uiteindelijk altijd een tevreden klant achterlaten.

Oude en nieuwe onderhoudscontracten

Op de volgende pagina's gaan wij verder in op de verschillende onderhoudscontracten. Het kan voorkomen dat er contracten en contractvoorwaarden worden beschreven welke op dit moment niet meer verkrijgbaar zijn, maar in het verleden wel. Om ook voor onze klanten met oudere contracten nog inzicht te geven in de contractvoorwaarden staan deze contracten nog wel in dit document, met de opmerking dat deze niet meer is af te sluiten als nieuwe overeenkomst.

2 ALGEMENE CONTRACTVOORWAARDEN SERVICE EN ONDERHOUD

Algemeen

Vermelde tarieven worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de CBS-indexcijfers en zijn gebaseerd op de nu geldende btw-tarieven. Een overeenkomst wordt aangegaan voor minimaal 12, 24 of 36 maanden zoals aangegeven bij punt 9 van de contractvoorwaarden.

Voorafgaand aan een onderhoudscontract wordt er altijd een entree/acceptatiebeurt (behalve bij een Warmte Compleet Contract in combinatie met aankoop nieuwe cv-ketel bij Neeleman of Budgetketel) uitgevoerd welke berekend wordt volgens het gebruikelijke tarief. Er wordt een inspectie gedaan en onderhoud uitgevoerd. Totdat het toestel en/of de installatie is goedgekeurd volgens de BRL6000-25 zullen er voor afhandeling van storingen en eventuele reparaties, materiaalkosten en arbeidskosten in rekening worden gebracht. Nadat de entreebeurt is uitgevoerd start het contract.

Bij maandelijke incasso wordt direct gestart met maandelijke betalingen en wordt bij beëindiging een verrekening opgesteld als de onderhoudsbeurt al is uitgevoerd. Het is ook mogelijk om éénmaal per jaar de abonnementskosten te betalen, u ontvangt dan een factuur telkens aan het begin van de jaarperiode.

De onderhoudscontractvoorwaarden voor cv-/combitoestellen zijn alleen van toepassing op alle onderdelen die zich binnen het toestel bevinden en door de fabrikant zijn aangebracht. Als in het contract het leveren en monteren van vervangende onderdelen niet is inbegrepen worden deze werkzaamheden en materialen verrekend op basis van de bij ons gebruikelijke tarieven. Parkeer- en tolkosten zijn niet in de abonnementskosten opgenomen en worden apart in rekening gebracht.

3 Storingen en werkzaamheden die niet onder een onderhoudscontract vallen

Storingen op basis van onderstaande oorzaken zijn niet opgenomen bij het afsluiten van servicecontracten en garantieplannen:

- 3.1 Bedieningsfouten, water bijvullen, ontluchten, aansteken waakvlam, geen brandstof of elektriciteit, dan wel storingen aan onderdelen welke op ons advies vervangen dienden te worden, vallen niet binnen het contract;
- 3.2 Het niet schoon zijn van luchttoevoerkanalen, rookgasafvoersystemen of de condenswaterafvoer, kalkaanslag, diffusie of bevrozing;
- 3.3 Oorzaken van buitenaf (zoals vogelnest in de afvoer, regen en blikseminslag of veroorzaakt door storm of andere weersinvloeden);
- 3.4 Door anderen dan Neeleman aan het apparaat verrichte werkzaamheden, waaronder wijzigingen en uitbreidingen;
- 3.5 De bij het geheel behorende leidingsystemen (cv, gas, water, riolering, elektra);
- 3.6 Thermostaat, thermostaatkabel en/of kabelbreuk;
- 3.7 Storingen of reparaties aan/of veroorzaakt door de zonnecollector en aansluitingen hierop, evenals werkzaamheden op of aan het dak;
- 3.8 Storingen door verstopping of verkalking van de warmtewisselaar, ketel, boiler, geiser of tapspiraal;
- 3.9 Het vervangen van de warmtewisselaar, hydroblok of ingebouwde boiler, vrijstaande boiler of buffervat, warmtewisselaar, compressoren die buiten de garantieperiode van de fabrikant vallen;
- 3.10 Het vervangen van toestellen, radiatoren en leidingwerk, evenals waterzijdige behandeling van de installatie;
- 3.11 Aan het systeem toegevoegde regelapparatuur (thermostaten) en toevoegingen zoals weersafhankelijke regeling.
- 3.12 Storingen aan draadloze signalen, Wifi verbindingen, Apps en instellingen van (slimme) thermostaten
- 3.13 Vervanging van CO2-sensoren, vochtsensoren en bedieningen bij mechanische ventilatie-boxen.
- 3.14 Het opnemen van eventuele noodzakelijke herstellingen, vernieuwingen en modificaties en aan de BRL6000-25 gerelateerde zaken;
- 3.15 Storingen als gevolg van ondeskundige behandeling van de installatie door klant of derden.
- 3.16 Storing ontstaan als gevolg van het niet laten uitvoeren van reparaties of werkzaamheden die door Neeleman noodzakelijk worden geacht.
- 3.17 Storingen veroorzaakt door onachtzaamheid of externe oorzaken, zoals onvoldoende gasdruk op het toestel, defecte zekeringen, geen elektra, te weinig waterdruk, lucht in de installatie, etc.

4 Onderhoudsbeurten

Een onderhoudsbeurt wordt uitgevoerd op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur, tenzij anders overeengekomen. De uitvoering van de onderhoudsbeurt wordt door middel van een sticker op het apparaat aangegeven. Bij een onderhoudscyclus van 1x per 12 of 1x per 24 maanden, wordt het onderhoud telkens 1x per 12 of 1x per 24 maanden uitgevoerd met een uitloop van maximaal 6 maanden.

5 Afhandeling storingen

Storingen kunnen worden gemeld op het algemene storingsnummer 088 - 500 6000. Koud- en/of warmwater storingen in het stookseizoen (van 16 oktober tot 15 april welke gemeld worden voor 19:00 uur worden in principe dezelfde werkdag verholpen, storingen na 19:00 uur gemeld worden uiterlijk de volgende werkdag verholpen. Voor storing buiten het stookseizoen van 16 april tot 15 oktober worden binnen de normale arbeidstijden (werkdagen) verholpen.

6 Materiaal en onderdelen

Tijdens de onderhouds- en servicewerkzaamheden worden gebrekkige, defecte of standaard aan slijtage onderhevige serviceonderdelen vervangen.

- 6.1 Standaard slijtage onderdelen zijn: pakkingen, ontstekingselektrode, ontstekingstransformator, ionisatiepen, sifon, condens bak, stroming-, druk-, en temperatuursensors, expansievat of inlaatcombinatie en niet benoemde kleine serviceonderdelen. Deze onderdelen worden zonder voorafgaande toestemming vervangen en zijn voor rekening van opdrachtgever, of worden kosteloos vervangen bij het Comfort All-in contract of Warmte Compleet contract onder voorwaarden zoals benoemd in (art. 6.3) als deze zich binnen de mantel van het toestel bevinden.
- 6.2 Overige onderdelen: tijdens de werkzaamheden geconstateerde gebreken zullen worden hersteld, en/of onderdelen vervangen. De kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever en tot een maximum van 300,00 euro (incl. BTW) zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtgever, vanaf 300,00 euro (incl. BTW) in overleg met de opdrachtgever, of worden kosteloos vervangen bij het Comfort All-in contract of Warmte Compleet contract onder voorwaarden zoals benoemd in (art. 5.3) als deze zich binnen de mantel van het toestel bevinden.
- 6.3 Onderdelen binnen Comfort All-in en Warmte Compleet Contract: kosten arbeidsloon en onderdelen zijn tot het 13^e jaar volledig gedekt binnen deze contracten. Vanaf het 13^e tot het 15^e jaar is de dekking van onderdelen maximaal € 200,00 (incl. BTW) binnen deze contracten (mits reparatie verantwoord). Boven de genoemde jaren (gerekend vanaf installatiedatum van het toestel) zijn de meerdere kosten voor de opdrachtgever.
- 6.4 Voor de warmtewisselaar geldt een garantieduur van 15 jaar afhankelijk van merk en type en gerekend vanaf de installatiedatum en wel als volgt:
 - a) 1e t/m 5e jaar garantie op het onderdeel, arbeidsloon en voorrijkosten als cv-toestel is geïnstalleerd door Neeleman, anders geldt een toeslag van 4 arbeidsuren volgens geldende arbeidsloon tarief;
 - b) 6e t/m 10e jaar garantie op het onderdeel mits fabrieksgarantie van toepassing en onder voorwaarden fabrikant, vervangingskosten komen voor rekening opdrachtgever;
 - c) 11e t/m 15e jaar een nieuwe warmtewisselaar met mogelijk een korting op de dan geldende verkoopprijs (excl. BTW) en is afhankelijk van de garantievoorwaarden van de fabrikant;
- 6.5 Voor een ingebouwde boiler en hydroblok geldt een garantieduur van 2 jaar afhankelijk van merk en type en gerekend vanaf de installatiedatum en wel als volgt:
 - a) 1e t/m 2e jaar garantie op het onderdeel, arbeidsloon en voorrijkosten als cv-toestel is geïnstalleerd door Neeleman, anders geldt een toeslag van 3 arbeidsuren volgens geldende arbeidsloon tarief;
 - b) 3e t/m 15e jaar kosten onderdeel en vervangingskosten van 3 arbeidsuren komen voor rekening opdrachtgever;

7 Toestel en Installatie

Onderhoud aan toestellen kan worden uitgevoerd als een toestel veilig en vanuit een staande positie bereikbaar is. Als de onderzijde van het toestel zich op een plek bevindt die hoger is dan 1,5 meter dient de opdrachtgever een voorziening te treffen die het mogelijk maakt om de nodige werkzaamheden veilig (volgens Arbonorm) uit te voeren.

- 7.1 De toestellen waar werkzaamheden aan moeten worden verricht, dienen vrij toegankelijk en (Arbo) veilig bereikbaar te zijn voor de monteur. De vrije ruimte moet 1 meter rondom het toestel zijn.
- 7.2 Per definitie kan er niet veilig gewerkt worden in een trapgat, tenzij de opdrachtgever hier een deugdelijke en veilige oplossing voor heeft die voldoet aan de Arbonormen waarbij de uitvoering van de werkzaamheden geen vertraging oplevert. Vertragingstijd wordt extra in rekening gebracht op basis van de geldende servicetarief.
- 7.3 Een toestel moet zonder ladder bereikbaar zijn, per definitie hangt een toestel met de onderzijde niet hoger dan 1,5 meter vanaf de vloer.
- 7.4 Een monteur mag de uitvoering van werkzaamheden weigeren als deze niet voldoet aan de veiligheidsnorm.
- 7.5 De gasleidingen en be- en ontluchtingsopeningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1078 en NEN 2757: ventilatievoorzieningen moeten voldoen aan de landelijke normen NEN 1087 en de installatie dient aangesloten te zijn overeenkomstig de voorwaarden NEN 1010.

- 7.6 Huurkosten van hoogwerker, schaarlift, steiger andere aanvullende maatregelen zijn niet opgenomen in de contractprijs en worden aanvullende in rekening gebracht indien van toepassing om service of onderhoudswerk te verrichten;
- 7.7 Neeleman behoudt zich het recht om een abonnement te weigeren, niet te verlengen of te beëindigen.
- 7.8 Als een abonnement omwille van veiligheid en/of veilig werken wordt beëindigd is er geen recht op restitutie.

8 Gasketelwet (Vakmanschap CO)

Per 1 april 2023 treedt de Gasketelwet in werking. Vanaf dat moment mogen alleen nog gecertificeerde installatiebedrijven en monteurs werkzaamheden verrichten aan gebouw gebonden gasverbrandingstoestellen. In de afgelopen tijd hebben wij onze monteurs opgeleid en gecertificeerd zodat zij over het Bewijs van Vakmanschap CO-erkenning beschikken.

Bij Neeleman staan veiligheid en vakmanschap sinds jaar en dag hoog in het vaandel. Wij dragen dan ook graag bij aan het eerder signaleren van gevaarlijke situaties en het voorkomen van ongelukken met koolmonoxide. Om te voldoen aan de Gasketelwet (Vakmanschap CO) hebben we investeringen gedaan om onze automatisering en bedrijfsprocessen aan te passen aan de nieuwe wetgeving. De monteurs zijn voorzien van de juiste en jaarlijks gekeurde meetapparatuur. Volgens de nieuwe wettelijke eisen moeten we aantoonbaar kunnen maken dat onze monteurs vakbekwaam zijn. Daarvoor hebben zij speciale examens moeten afleggen.

En om formeel gecertificeerd te kunnen zijn én blijven, laten wij ons bovendien jaarlijks controleren met een audit door een certificerende instelling (DEKRA). Voor tussentijdse controle met betrekking tot de uitgevoerde werkzaamheden voeren wij ook interne audits uit.

Waarom de Gasketelwet?

De Gasketelwet is in het leven geroepen om de veiligheid van gasverbrandingsinstallaties te verbeteren en zo koolmonoxide ongevallen te verminderen. De Onderzoeksraad voor Veiligheid publiceerde in 2015 een rapport over het werken aan gasverbrandingsinstallaties en de gevolgen hiervan. Hierin werden met name de gevaren van koolmonoxide belicht. Jaarlijks raakten er meer monteurs, maar ook bewoners gewond aan een verhoogde concentratie koolmonoxide dan gedacht. In ernstige gevallen kwamen zij zelfs te overlijden. Dit was de aanleiding voor een wettelijk kader dat het aantal slachtoffers terug moet dringen. Namelijk de Gasketelwet.

Deze wet is opgenomen in het [Bouwbesluit](#) (§1.8). Hierin staan alle voorschriften waar bouwwerken aan moeten voldoen, zoals veiligheid. Dit heeft betrekking tot alle werkzaamheden aan gebouw gebonden gasverbrandingstoestellen. Een nieuwsbericht van de rijksoverheid (met update) [lees je hier](#).

Door de invoering van de gasketelwet moeten alle installatiebedrijven en monteurs per 1 april 2023 gecertificeerd zijn. Verrichten zij na die datum toch werkzaamheden aan gasverbrandingstoestellen zonder certificering, dan riskeren zij een hoge boete. Daarnaast is het ook strafbaar voor particulieren om niet-gecertificeerde bedrijven en monteurs in te schakelen voor installatie, onderhoud en reparatie van cv-ketels

Korte samenvatting van service- en onderhoudswerkzaamheden

Voor het reguliere onderhouds- en servicewerk aan het gasgedeelte, gasleiding en rookgasafvoer worden naast de onderhoudsvoorschriften van de betreffende fabrikant de onderstaande werkzaamheden samengevat uitgevoerd;

- 8.1 Uitvoering service- en onderhoudswerkzaamheden volgens het wettelijke stelsel (Gasketelwet);
- 8.2 Gecertificeerde vakman voert de werkzaamheden uit;
- 8.3 Uitvoering service en onderhoud met de 10-punten controle voor de veilige werking van gasverbrandingsinstallaties;
- 8.4 Afmelding bij certificerende instelling DEKRA van uitgevoerde werkbom en de BRL6000-25 checklist;
- 8.5 Vastleggen en documenteren van de uitgevoerde werkzaamheden en checklist en foto's meetresultaten;
- 8.6 Uitvoeren interne audits (controle monteurs op uitgevoerde werkzaamheden);
- 8.7 Steekproefsgewijs externe audit door DEKRA.

9 Contractvoorwaarden

Cv-/combiketels, warmtepompen, geisers, gaskachel en gasboilers en overige toestellen en apparaten;

9.1 Comfort Basis 12/24 - contract:

Het contract kan afgesloten worden voor alle gangbare merken gasgestookte toestellen, met een vermogen tot 45kW. Het contract kan worden afgesloten voor de onderhoudsperiodiek van 12 of 24 maanden:

- a) Uitvoering onderhoud in overeenstemming met de Gasketelwet (BRL6000-25);
- b) Bij Comfort Basis 12: Eenmaal per 12 maanden onderhoud/inspectie van (combi-)cv-ketel;
- c) Bij Comfort Basis 24: Eenmaal per 24 maanden onderhoud/inspectie van (combi-)cv-ketel;
- d) Controle op minimum waterdruk en werking circulatiepomp;
- e) Controleren van de ketelafstellingen en eventueel opnieuw inregelen;
- f) Controle van de regelapparatuur;
- g) Inclusief voorrijkosten en arbeidsloon bij onderhoud;
- h) Exclusief materiaalkosten bij onderhoud;
- i) Exclusief materiaalkosten en arbeidsloon bij onderhoud en storingen of herstelwerk anders dan het cv-ketel gedeelte in geval van combinatie systeem zoals zonneboiler systeem, Atag ALEC en zonnegascombi systeem of hybride warmtepomp (voor zonneboiler systemen en warmtepompen is een aanvullend contract nodig;
- j) Exclusief voorrijkosten, arbeidsloon en materiaal bij storingen of herstelwerk;
- k) Na 12 maanden, per maand opzegbaar (lees voorwaarden betaling en beëindiging art.10).

9.2 Comfort Extra 12/24 - contract:

Het contract kan worden afgesloten voor alle Atag, Intergas, Nefit, Remeha en Vaillant cv-/combiketels welke niet ouder zijn dan 5 jaar, met een vermogen tot 45kW. Het contract kan worden afgesloten voor de onderhoudsperiodiek van 12 of 24 maanden:

- a) Uitvoering onderhoud in overeenstemming met de Gasketelwet (BRL6000-25);
- b) Bij Comfort Extra 12: Eenmaal per 12 maanden onderhoud/inspectie van (combi-)cv-ketel;
- c) Bij Comfort Extra 24: Eenmaal per 24 maanden onderhoud/inspectie van (combi-)cv-ketel;
- d) Controle op minimum waterdruk en werking circulatiepomp;
- e) Controleren van de ketelafstellingen en eventueel opnieuw inregelen;
- f) Controle van de regelapparatuur;
- g) Inclusief voorrijkosten;
- h) Inclusief voorrijkosten en arbeidsloon bij storingen;
- i) Exclusief materiaalkosten bij onderhoud en storingen of herstelwerk;
- j) Exclusief materiaalkosten en arbeidsloon bij onderhoud en storingen of herstelwerk anders dan het cv-ketel gedeelte in geval van combinatie systeem zoals zonneboiler systeem, Atag ALEC en zonnegascombi systeem of hybride warmtepomp (voor zonneboiler systemen en warmtepompen is een aanvullend contract nodig;
- k) Na 12 maanden per maand opzegbaar (lees voorwaarden betaling en beëindiging art.8);
- l) Na het 13e bouwjaar van de ketel vervalt dit contract automatisch in een Comfort Basis contract.

9.3 Comfort All-in 12/24 - contract:

Het contract kan worden afgesloten voor alle Atag, Intergas, Nefit, Remeha en Vaillant cv-/combiketels welke niet ouder zijn dan 5 jaar, met een vermogen tot 45kW. Het contract kan worden afgesloten voor de onderhoudsperiodiek van 12 of 24 maanden:

- a) Uitvoering onderhoud in overeenstemming met de Gasketelwet (BRL6000-25);
- b) Bij Comfort All-in 12: Eenmaal per 12 maanden onderhoud/inspectie van (combi-)cv-ketel;
- c) Bij Comfort All-in 24: Eenmaal per 24 maanden onderhoud/inspectie van (combi-)cv-ketel;
- d) Controle op minimum waterdruk en werking circulatiepomp;
- e) Controleren van de ketelafstellingen en eventueel opnieuw inregelen;
- f) Controle van de regelapparatuur;
- g) Inclusief voorrijkosten;
- h) Inclusief voorrijkosten en arbeidsloon bij storingen;
- i) Inclusief materiaal bij storingen (zie art.6.3, 6.4, en 6.5 voor overzicht kostendekking);
- j) Exclusief materiaalkosten en arbeidsloon bij onderhoud en storingen of herstelwerk anders dan het cv-ketel gedeelte in geval van combinatie systeem zoals zonneboiler systeem, Atag ALEC en zonnegascombi systeem of hybride warmtepomp (voor zonneboiler systemen en warmtepompen is een aanvullend contract nodig);
- k) Na 12 maanden per maand opzegbaar (lees voorwaarden betaling en beëindiging art.10);
- l) Na het 15e bouwjaar van de ketel vervalt dit contract automatisch in een Comfort Basis contract.

9.4 Warmte Compleet 12/24 - Contract:

Het BK Warmte Compleet contract kan alleen worden afgesloten in combinatie met de aanschaf van een nieuwe cv-/combiketel via de website van www.neeleman.com of www.budgetketel.nl. Het contract gaat direct in na plaatsing van de installatie (De entreebeurt, zoals beschreven in artikel 1 geldt niet voor dit contract). De minimale looptijd is 36 maanden. Het contract kan worden afgesloten voor de onderhoudsperiodiek van 12 of 24 maanden:

- a) Uitvoering onderhoud in overeenstemming met de Gasketelwet (BRL6000-25);
- b) Bij Warmte Compleet 12: Eenmaal per 12 maanden onderhoud/inspectie van (combi-)cv-ketel;
- c) Bij Warmte Compleet 24: Eenmaal per 24 maanden onderhoud/inspectie van (combi-)cv-ketel;
- d) Controleren van de ketelafstellingen en eventueel opnieuw inregelen;
- e) Inclusief voorrijkosten bij onderhoud;
- f) Inclusief voorrijkosten en arbeidsloon bij storingen;
- g) Inclusief materiaal bij storingen (zie art.6.3, 6.4, en 6.5 voor overzicht kostendekking);
- h) Exclusief materiaalkosten en arbeidsloon bij onderhoud en storingen of herstelwerk anders dan het cv-ketel gedeelte in geval van combinatie systeem zoals zonneboiler systeem, Atag ALEC en zonnegascombi systeem of hybride warmtepomp (voor zonneboiler systemen en warmtepompen is een aanvullend contract nodig);
- i) Na 36 maanden per maand opzegbaar (lees voorwaarden betaling en beëindiging art.10);
- j) Na het 15e bouwjaar van de ketel vervalt dit contract automatisch in een Comfort Basis contract.

Warmtepomp onderhoudscontract;

9.5 WP Basis 12/24 - contract:

Het onderhoudscontract kan afgesloten worden voor alle gangbare merken, de minimale looptijd is 12 maanden, het onderhoudscontract houdt in:

- a) Eénmaal per 12/ 24 maanden schoonmaken van de binnenunit en/of buitenunit;
- b) Controle op minimum waterdruk en werking circulatiepomp;
- c) Controleren van de afstellingen en eventueel opnieuw inregelen;
- d) Controle van de regelapparatuur;
- e) Inclusief voorrijkosten, arbeidsloon bij onderhoud;
- f) Exclusief materiaalkosten bij onderhoud;
- g) Exclusief filters, glycol en overige, indien van toepassing;

- h) Exclusief voorrijkosten, arbeidsloon en materiaal bij storingen of herstelwerk;
- i) Na 12 maanden, per maand opzegbaar (lees voorwaarden betaling en beëindiging art.10).

9.6 Online Monitoring en Servicebeheer (OMS) voor cv-ketels en warmtepompen

Voor servicebeheer op afstand van cv-ketels en warmtepompen is het mogelijk als de juiste communicatiemodule is geïnstalleerd of wordt aangeschaft. Servicebeheer maakt het mogelijk om bijvoorbeeld instelling op afstand te wijzigen zodat een servicebezoek niet nodig is, het voortijdig signaleren van storingen etc., hiervoor gelden de volgende voorwaarden;

- a) Servicehandelingen binnen het Online Monitoring en Servicebeheer zijn kosteloos in combinatie met een service- en onderhoudscontract, mits beperkt tot maximaal 8 handelingen per contractperiode;
- b) Abonnementkosten voor de dienst welke door de fabrikant in rekening worden gebracht zijn voor kosten opdrachtgever;
- c) Wifi of bekabelde netwerkvoorziening tussen internetverbinding en communicatiemodule moet actief zijn;
- d) Communicatiemodule kan worden aangeschaft en geïnstalleerd, deze kosten zijn voor de opdrachtgever.
- e) Online bewaking van uw installatie door de Neeleman;
- f) Bij storingen communicatie vanuit Neeleman richting de opdrachtgever;
- g) Beheer/aanpassingen van de installatie binnen het portal voor een goede en inzichtelijk werking;
- h) Kosten voor een onderhouds- of servicebezoek op locatie naar aanleiding van geconstateerde gebreken zijn niet inbegrepen in het Online Monitoring en Servicebeheer. In combinatie met het juiste onderhoudscontract kunnen de kosten voor arbeid en materiaal wel opgenomen onder de bij het betreffende contract vermelde voorwaarden;
- i) Het Online Monitoring en Servicebeheer is exclusief arbeids- en materiaalkosten bij storingen.

Sub-toestellen onderhoudscontract

9.7 Sub Basis 12/24 - contract:

Onder sub-toestellen wordt verstaan een toestel anders dan een cv-/combiketel of warmtepompsysteem zoals: een mechanische ventilatie box of WTW-unit, een vloerverwarmingsunit, gasgeiser, gasboiler of een zonneboilersysteem. Een sub-toestel contract kan alleen worden afgesloten in combinatie met een hoofdtoestel contract cv-/combiketel of warmtepomp.

Het onderhoudscontract voor een sub-toestel heeft altijd dezelfde contractperiode als het hoofdtoestel en het onderhoud wordt enkel gelijktijdig uitgevoerd met het onderhoud van het hoofdtoestel.

- a) Uitvoering onderhoud volgens de Gasketelwet (BRL6000-25) als het een gastoestel betreft;
- b) Eénmaal per 12/24 maanden schoonmaken van het sub toestel, afhankelijk van het gekozen hoofdtoestel contract;
- c) Inclusief voorrijkosten en arbeidsloon bij onderhoud;
- d) Exclusief materiaalkosten bij onderhoud;
- e) Exclusief filters, glycol en overige indien van toepassing;
- f) Exclusief voorrijkosten, arbeidsloon en materiaal bij storingen of herstelwerk;
- g) Na 12/24 maanden, per maand opzegbaar (lees voorwaarden betaling en beëindiging art.10).

9.8 Reinigen ventilatiesysteem

(Onderhoudstype Air Basis, Air Plus, Air Comfort, WTW Basis)

Het contract kan worden afgesloten voor een enkel-kanaal ventilatiesysteem en voor dubbel-kanaal (WTW) ventilatiesystemen. Het onderhoudscontract houdt in;

- a) Het reinigen van het gehele ventilatiesysteem, inclusief kanalen;
- b) Afstellen inblaas- en afzuigventielen op de juiste luchthoeveelheid;
- c) Voorrijkosten inbegrepen in postcodegebied 2740-2743/ 2771/ 2800-2899;
Voor overige postcodes geldt een toeslag;
- d) Exclusief vervangen de onderdelen en filters;

Air Plus en Air Comfort extra t.o.v. bovenstaande punten

- e) Inclusief vervangen ventielen (4 stuks);

Air Comfort extra t.o.v. a/b/c/d

- f) Inclusief vervangen ventilatie box Itho CVE met twee afstandsbedieningen;

WTW Basis

- g) Exclusief filters;
- h) Het onderhoud wordt eenmalig uitgevoerd.

9.9 Zonneboiler

Altijd verzekerd zijn van een goed werkende en betrouwbare zonneboiler? Met een onderhoudscontract voor uw zonneboiler profiteert u éénmaal per twee jaar van onderhoud aan uw installatie. Daarnaast kunt u 24/7 onze storingsdienst bereiken wanneer uw installatie onverhoopt niet naar behoren werkt.

Werkzaamheden

- a) Controle van de systeemdruk in koude toestand, indien nodig wordt het systeem bijgevuld;
- b) Controle van de solar-vloeistof in het collectorcircuit op vorstbestendigheid met een speciaal daarvoor bestemde vloeistofmeter;
- c) Is de beschermingsgraad tussen de 0 en -20°C, dan wordt een correctie uitgevoerd;
- d) Het meten van de PH-waarde (de zuurtegraad) van de installatie;
- e) Uitvoeren van het noodzakelijk onderhoud aan de boiler;
- f) Als er onderhoud uitgevoerd wordt aan een leeg- of terugloopsysteem, wordt het vulniveau van dit systeem gecontroleerd;
- g) Exclusief materiaal, glycol en bijvullen met spoelpomp;
- h) Exclusief voorrijkosten, arbeidsloon en materiaal bij storingen of herstelwerk;

Opmerkingen

De zonnecollectoren behoeven geen speciaal onderhoud. Het controleren op vervuiling door luchtverontreiniging, zand en/of stof kan door u zelf uitgevoerd worden. Het schoonmaken van de glasplaat kan het beste met osmose water gebeuren. Geen schuur- of oplosmiddelen toepassen.

9.10 Waterontharders

Onderhoudscontract:

Het voorgeschreven preventieve onderhoud aan een waterontharder omvat:

- a) Onderhoud in combinatie met het verwarmingstoestel;
- b) Het meten van de waterhardheid voor en na de ontharder;
- c) Het eventueel bijstellen van de resthardheid;
- d) Het controleren van het regeneratieproces;
- e) Indien nodig de spoelfrequentie bijstellen;

Visuele controle van

- f) Het zoutvat;
- g) De spoelinrichting;
- h) De kogelkranen en membraam afsluiters;
- i) Betaling per keer/ of maandelijks abonnement

9.11 Simkaart

Een contract voor een simkaart betreft het factureren van de kosten voor het gebruik van een simkaart en het bijbehorende dataverkeer. Deze mogelijkheid wordt toegepast als het niet mogelijk is om gebruik te maken van een Wifi of bekabeld netwerk. Deze kosten voor de simkaart en het bijbehorende dataverkeer worden als volgt in

rekening gebracht: bij maandelijkse incasso wordt direct gestart met maandelijkse betaling, het is ook mogelijk om 1x per jaar de abonnementskosten te betalen, u ontvangt dan een factuur telkens aan het begin van de jaarperiode. Bij opzegging binnen het eerste jaar dient u wel 12 maanden te voldoen.

10 Betaling en beëindiging contracten genoemd onder artikel 9

Voor betaling van de onderhoudscontracten en het beëindigen gelden volgende voorwaarden:

Met het afsluiten van een contract gaat u een dienst aan waarmee u een bedrag verschuldigd bent over de periode waar deze betrekking op heeft. U betaalt deze dienst vooruit of gespreide betaling over 12, 24 of 36 maanden. U bent altijd verplicht de volledige periode te voldoen, ook als er sprake is van voortijdige beëindiging. Er is geen recht op restitutie of finale kwijting.

- 10.1 Onderhoudscontracten worden in rekening gebracht bij jaarlijkse betaling, telkens in de 1e maand van de 12 maanden contractperiode. In geval van maandelijkse betaling op basis van automatische incasso wordt het bedrag in termijnen voldaan tot eind van de contractperiode;
- 10.2 Onderdelen en materialen welke niet onder de dekking van het onderhoudscontract vallen, worden verrekend tegen de op het moment van vervanging geldende brutobedrag vermeerderd met het geldende Btw-tarief en tegen de actuele tarieven voor arbeidsloon en voorrijkosten zoals gepubliceerd op onze website www.neeleman.com/tarieven;
- 10.3 Bij opzegging van het onderhoudscontract zijn de volgende voorwaarden van toepassing;
 - a) Opzegging binnen het eerste jaar dient u wel de volledige contactperiode te voldoen van 12 maanden. Voor Warmte Compleet Contract geldt een betaling van minimaal 36 maanden;
 - b) Opzegging in de tweede of daaropvolgende contactperiode kan met een opzegtermijn van één maand volgens de wet van Dam;
 - c) Opzegging onder (art. 10.3.b) is mogelijk als er in de tweede of opvolgende contractperiode(s) geen onderhoud is uitgevoerd en/of een reparatie is geweest, anders dient de volledige periode 12 of 24 maanden waarop de uitgespreide betaling van toepassing is te worden voldaan;
 - d) Voor incassocontracten geldt dat het verschuldigde abonnementsgeld over de gehele contractperiode dient te worden voldaan. Met incassocontracten is het gekozen gespreide betaling van het abonnementsgeld over 12, 24 of 36 maanden en zodoende dient de volledige lopende contractperiode te worden betaald;
 - e) Onder uitzonderlijke omstandigheden als overlijden van de contracthouder kan het contract per direct worden beëindigd met in achtname dat al gemaakte kosten zijn voldaan of worden voldaan.
- 10.4 Opzegging van een service en onderhoudscontract, uitsluitend schriftelijk;

11 Wijziging Algemene Voorwaarden en Comfort Abonnementen!

- 11.1 Opdrachtnemer kan de Algemene Voorwaarden, de abonnementen en de (hoogte van) tarieven wijzigen.
- 11.2 Als een wijziging objectief in het nadeel van de opdrachtgever is, dan heeft de opdrachtgever het recht om het Comfort Abonnement kosteloos op te zeggen met ingang van de wijzigingsdatum. Deze opzegging vindt schriftelijk plaats en kan uiterlijk tot de wijzigingsdatum worden gedaan.
- 11.3 De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging zoals bedoeld in dit artikel;
- 11.4 Verhoging van een vergoeding op basis van de "Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en Installatiebedrijven van het CBS";
- 11.5 Technische wijzigingen in het abonnement die door opdrachtnemer op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht of op instructie van de fabrikant;
- 11.6 Wijzigingen in een abonnement op verzoek van de opdrachtgever;
- 11.7 Wijzigingen in een abonnement naar omwille van de veiligheid van de gebruiker;
- 11.8 Wijzigingen ten gevolge van de BRL6000-25.

12 Verplichtingen van de opdrachtgever

- 12.1 De opdrachtgever is verplicht om zorg te dragen dat de opdrachtnemer, nadat er een afspraak is gemaakt, ook daadwerkelijk toegang verkrijgt tot het pand waarin het toestel is geplaatst.
- 12.2 De opdrachtgever verschaft aansluitmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en water en gebruik daarvan zonder vergoeding.
- 12.3 Als de opdrachtnemer bij de gecontracteerde onderhoudsbeurtafspraak de opdrachtgever niet aanwezig treft, wordt bericht achtergelaten waarin de opdrachtgever wordt verzocht contact met de opdrachtnemer op te nemen. Wanneer de opdrachtgever aan dit verzoek geen gehoor geeft, zal de opdrachtnemer dit nogmaals schriftelijk of telefonisch verzoeken. Wanneer de opdrachtgever zonder geldige reden geen gehoor geeft aan dit tweede verzoek geldt dat opdrachtnemer aan haar verplichtingen voor het verrichten van een onderhoudsbeurt heeft voldaan.
- 12.4 Als de opdrachtgever na een gemaakte afspraak niet thuis blijkt te zijn of niet voldoet aan artikel zullen voorrijkosten volgens onze gebruikelijke tarieven in rekening worden gebracht.

13 Verplichtingen van de opdrachtgever met betrekking tot de Gasketelwet

Als eigenaar of gebruiker van een gasverbrandingsinstallatie dient u zorg te dragen voor de veiligheid van u en medebewoners of gebruikers. Als gecertificeerd bedrijf zullen wij u er op wijzen als de installatie niet voldoet aan de regelinggeving:

- 13.1 De opdrachtgever is per 1 april 2023 bij wet verplicht zijn gastoestel te laten repareren en onderhouden door een gecertificeerde vakman, de monteurs van Neeleman zijn gecertificeerd voor de werkzaamheden en kunnen zich legitimeren met hun Vakmanschap CO paspoort op hun mobiele telefoon;
- 13.2 Het verrichten van doe-het-zelf werkzaamheden aan een gasverbrandingsinstallatie of het laten uitvoeren van werkzaamheden door niet gecertificeerd bedrijf is niet toegestaan, en strafbaar volgens de wet zoals opgenomen in het bouwbesluit. Ook het rookgasafvoersysteem en gasleiding behoren hier toe ;
- 13.3 Een installatie moet voldoen aan de gestelde eisen. Als er afwijkingen zijn geconstateerd waardoor de installatie niet voldoet aan de wettelijke eisen zal er een herstel moeten plaatsvinden. Bij meting van een te hoge CO-waarde is er sprake van een gevaarlijke situatie en kan dit een buitenbedrijfstelling van de installatie tot gevolg hebben. De monteur of een kantoormedewerker zal een buitenbedrijfstellingsformulier invullen en ondertekenen, daarnaast zal overeenkomstig de BRL6000-25 de volgende acties worden ondernomen:
 - a) Melding gevaarlijke situatie bij de gemeente
 - b) Melding gevaarlijke situatie bij de certificerende instelling;
- 13.4 Na buitenbedrijfstelling van de installatie zoals onder art. 13.3 dragen wij de verantwoordelijkheid over aan de opdrachtgever/bewoner zoals is vastgelegd in de BRL6000-25, de opdrachtgever/bewoner is verplicht de installatie te laten herstellen door Neeleman of een ander BRL6000-25 gecertificeerd bedrijf. Na aantoonbaar herstel of vervanging mag de installatie nadat de 10 puntencontrole is uitgevoerd en in orde bevonden weer in bedrijf genomen worden, kosten voor herkeuring komen voor rekening opdrachtgever/bewoner als uitgevoerde werkzaamheden door een ander bedrijf dan Neeleman is gedaan;
- 13.5 Een buitenbedrijfstelling van het gastoestel betreft geen beëindiging van de financiële contract verplichtingen, de uitvoering van werkzaamheden worden opgeschort tot herstel of vervanging is uitgevoerd;
- 13.6 Als een installatie niet voldoet aan de Gasketelwet zoals is opgenomen in het bouwbesluit (§1.8) maar een buitenbedrijfstelling (nog) niet van toepassing is, is de opdrachtgever nog steeds gehouden aan de regels zoals zijn opgenomen in de wetgeving. Herstel of vervanging zal nodig zijn en moet worden uitgevoerd door Neeleman of een ander BRL6000-25 gecertificeerd bedrijf. Onze (service)monteur zal u wijzen op de gebreken en u ontvangt desgewenst op verzoek een offerte voor de herstelwerkzaamheden.
- 13.7 Kosten voor herstel of aanpassing van de installatie zijn voor rekening van de opdrachtgever/bewoner;
- 13.8 Neeleman onthoudt zich van elke verantwoordelijkheid als opdrachtgever/bewoner of eigenaar doe-het-zelf werkzaamheden, wijzigingen aan de gasverbrandingsinstallatie, gasleiding of rookgasinstallatie uitvoert of laat uitvoeren door niet gecertificeerde bedrijven of personen. En als opdrachtgever weigert de gasverbrandingsinstallatie aan te passen aan de regelgeving, ook als zij daar herstellkosten voor moet maken. Opdrachtgever/bewoner of eigenaar blijft altijd verantwoordelijk voor de complete installatie, noodzakelijk onderhoud en herstel;

- 13.9 Voor cv-ketels welke tussen 1 oktober 2020 (ingangsdatum wettelijk stelsel - Gasketelwet) en 1 april 2023 door Neeleman zijn geïnstalleerd, worden de herstelkosten éénmalig kosteloos uitgevoerd met uitzondering van;
- a) Vervangen rookgas-, combi-rookgas-, dak- of horizontale-, of geveldoorvoeren en collectieve (CLV) schoorstenen, bouwkundige schoorsteen kanalen of flexibele rookgasafvoer rookgaskanalen.
 - b) Aanpassingen aan gas- of rookgasleidingsystemen buiten het vertrek waar de cv-ketel is gemonteerd of werkzaamheden verder dan 1 meter leidinglengte vanaf de aansluiting van de cv-ketel, concentrische of collectieve (CLV) rookgassystemen;
 - c) Werkzaamheden in/aan bouwkundige leidingkokers, schachten of afgetimmerde situaties;
 - d) Werkzaamheden welke betrekking hebben op de vrije opstellings- en/of bewegingsruimte;
 - e) Werkzaamheden op dak, onder de vloer of anders dan aan de gasleiding of rookgasafvoer;
 - f) Herstellingen die nodig zijn door slijtage of defecten;
 - g) Wijzigingen door derden welke zijn aangebracht na de installatie van het toestel;
- 13.10 Gebonden rookgaskanalen, bouwkundige constructies en CLV-rookgassystemen vallen buiten onze verantwoordelijkheid. De eigenaar, Corporatie of VVE bestuur is verantwoordelijk en dient beheer en onderhoud (MJOP) te voeren over het CLV systeem en haar leden daarover te informeren;
- 13.11 Indien de kwaliteit en/of de staat van het onderhoud van een collectief rookgassysteem (CLV) niet bekend is, dient een CO-melder geplaatst te worden op kosten van opdrachtgever/bewoner of eigenaar.

14 Algemene Voorwaarden Service en Onderhoud en Verkoopvoorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden Service en Onderhoudscontracten zijn van toepassing op alle service- en onderhoudscontracten van Neeleman en de aan ons verbonden bedrijven en handelsorganisaties zoals Budgetketel Nederland, Het InstallatieHuys b.v. en Woon op Stroom. Alle voorgaande voorwaarden komen hiermee te vervallen. Voor de meest actuele versie van algemene voorwaarden verwijzen wij u naar onze website algemene voorwaarden service- en onderhoudscontracten. Naast deze algemene voorwaarden service- en onderhoudscontracten zijn de verkoopvoorwaarden van Techniek Nederland van toepassing;

- 14.1 Voor bedrijven zijn dit de Algemene Voorwaarden Installerende bedrijven 2007 (ALIB 2007).
- 14.2 Voor consumenten zijn dit de Algemene Voorwaarden Installatiewerk voor Consumenten (AVIC)
- Onze voorwaarden zijn te downloaden www.neeleman.com/algemene-voorwaarden.

15 Contactgegevens

Neeleman Installateurs

Coenecoop 87a
2741PH Waddinxveen

Telefoon : 088 – 5006000
E-mail : info@neeleman.com
Website : www.neeleman.com

Inschrijving K.v.K : 50078372
BTW Nummer : NL822535750.B01