RUDON SERVICE
DIENSTEN & VOORWAARDEN



SAMENVATTING RUDON DIENSTEN

Rudon verzorgt het onderhoud aan binnenklimaat installaties, waaronder CV-ketels, warmtepompen, gashaarden en moederhaarden, geisers, boilers, MV-boxen, WTW-units, appendages, radiatoren, regelingen en thermostaten. Wij onderhouden nagenoeg alle merken en modellen, ook door andere installateurs geïnstalleerd, zonder eerste saneringsbeurt.

Het onderhoud wordt uitgevoerd volgens de onderhoudsinstructie van de fabrikant en, bij gasgestookte toestellen, conform de BRL 6000-25 (gasketelwet). De tijdsbesteding is genormaliseerd per toesteltype. Indien er méér tijd nodig is dan de standaard onderhoudsduur, worden deze extra kosten in rekening gebracht.

Al onze diensten zijn exclusief materialen en onderdelen. Reguliere onderhoudsartikelen, zoals pakkingen en ontsteekpennen, vervangen wij standaard tot een bedrag van 100 euro tijdens bezoek zonder voorafgaande toestemming. Voor overige onderdelen of reparaties overleggen wij altijd vooraf of vervanging wenselijk en mogelijk is.

Bij toestellen ouder dan 10 jaar adviseren wij terughoudendheid bij het vervangen van kostbare onderdelen. In veel gevallen is vervanging van het toestel de meest duurzame en betrouwbare keuze — uiteraard beslist u zelf.

Storingsdienst & beschikbaarheid

Als klant van Rudon kunt u altijd gebruikmaken van onze storingsdienst. Voor serviceklanten is dit volledig inbegrepen; er worden geen* voorrijkosten en arbeid voor een storingsbezoek berekend. Service-abonnementhouders krijgen bovendien voorrang in onze planning. De storingsdienst is helaas niet ingericht voor gashaarden en gaskachels door lage beschikbaarheid van onderdelen.

Voor klanten zonder serviceabonnement geldt het reguliere toesteltarief per bezoek. Na 18:00, tijdens vakanties, feestdagen en in het weekend zijn andere tarieven van toepassing.

Voor onze abonnementen is geen opzegtermijn van toepassing. Restitutie van reeds betaalde abonnementsgelden is niet mogelijk.

*We hanteren een beleid op basis van eerlijk gebruik waarin alle reguliere storingen binnen de mantel van het toestel zijn gedekt. Als de storingsduur door de technische staat van het toestel meer dan een uur bedragen kunnen er, na overleg, aanvullend de reguliere tarieven gehanteerd.

Algemene voorwaarden RUDON Service en Onderhoud

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden Service wordt verstaan onder:

a) *klant*: degene die het abonnement met de installateur heeft afgesloten;
b) *Installateur*: RUDON B.V.;
c) *toestel*: een apparaat ten behoeve van verwarming, warmwaterbereiding en / of mechanische afzuiging, etc.
d) *toestelonderdelen*: alle onderdelen die zich binnen de mantel van de toestelbehuizing bevinden;
e) *randapparatuur*: onder randapparatuur worden de volgende apparaten respectievelijk onderdelen, niet tot het toestel behorend, verstaan: het expansievat, het overstortventiel, de vulkraan, de inlaatcombinatie, de radiatoren(kr(a)an(en)), de merkgebonden thermostaat, het zonnepaneel, etc voor zover van toepassing; deze lijst is niet uitputtend.
f) *onderhoudsovereenkomst*: de overeenkomst die de installateur verplicht tot het verrichten van onderhoud aan een toestel tijdens de abonnementsperiode;
g) *storing*: een gebrek aan (een onderdeel van) het toestel als gevolg waarvan adequaat functioneren ervan onmogelijk is geworden;
h) *storingsbezoek*: een bezoek van een monteur om een storing aan een toestel of installatie te onderzoeken en waar mogelijk te verhelpen;
i) abonnement: tweejaarlijks, jaarlijks.

Artikel 2 – Aanvang

1. Het abonnement gaat in op overeengekomen datum;
2. De installateur kan in overleg met de klant het toestel en / of de randapparatuur respectievelijk de aan het toestel verbonden apparatuur en installatie, inclusief radiatoren en leidingen, alvorens het abonnement ingaat, op kosten van de (toekomstige) klant eerst controleren en zonodig saneren op kosten van de klant. Deze saneringsbeurt kan niet gezien worden als een onderhoudsbeurt en valt derhalve niet onder dit servicecontract.

Artikel 3 – De prijs

1. De overeengekomen prijs is inclusief BTW.
2. De prijs kan jaarlijks worden gewijzigd.
3. Indien installateur een prijswijziging voorstelt die uitgaat boven de indexering op basis van de Tabel Ontwikkeling CAO-lonen Bouwnijverheid van het CBS, zal hij tijdig doch in ieder geval één maand voordat de nieuwe contractperiode ingaat, de prijswijziging schriftelijk aan de klant bekend maken. Daarbij heeft de klant het recht de overeenkomst te beëindigen.

Artikel 4 – Algemene verplichtingen van de installateur

1. De installateur is gehouden de overeengekomen werkzaamheden als een goed vakman uit te voeren.
2. Hij neemt daarbij de op deze werkzaamheden betrekking hebbende voorschriften in acht.
3. De installateur werkt netjes en laat het toestel verzorgd achter, voor zover dit binnen de aard van de werkzaamheden redelijk is.
4. De installateur stelt de klant middellijk op de hoogte van geconstateerde gebreken aan het toestel.

5. De installateur informeert de klant tijdig over wijzigingen van zijn adres, naam en telefoonnummer.
6. De installateur is aansprakelijk voor schade, voor zover deze hem kan worden toegerekend tot een bedrag van maximaal €. 50.000,- per gebeurtenis of zoveel als haar verzekering vergoed. De installateur is niet aansprakelijk voor gevolgschade tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid. De installateur is niet aansprakelijk voor het breken van glasplaten van gashaarden tijdens onderhoud i.v.m. kwetsbaarheid door temperatuurwisselingen.

Artikel 5 – Verplichtingen van de Installateur bij onderhoud

1. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden van de installateur, tenzij anders overeengekomen.
2. De installateur stelt de klant op de hoogte indien de kosten voor materialen naar verwachting meer dan € 100 bedragen.
3. Indien de installateur niemand thuis treft zonder bericht van verhindering te hebben ontvangen, laat hij een schriftelijk bericht achter waarin hij wijst op de consequentie van artikel 7 lid 3.

Artikel 6 – Verplichtingen van de Installateur bij storingen

1. De installateur voert storingsbezoeken uitsluitend uit op verzoek van de klant.
2. De installateur verhelpt storingen met een niet spoedeisend karakter in overleg met de klant zo spoedig mogelijk.
3. Indien een storingsbeurt niet leidt tot het opheffen van de storing doet de installateur onmiddellijk verslag van zijn bevindingen aan de klant.
4. Storingen ten gevolge van toevallige of moedwillige beschadiging danwel onoordeelkundige bediening of ten gevolge van werk dat is uitgevoerd door anderen dan de installateur vallen buiten het abonnement.

Artikel 7 – Verplichtingen van de klant

1. Indien het toestel niet of niet meer voldoet aan de van toepassing zijnde voorschriften voorziet de klant -voor zover niet anders is overeengekomen- in herstel van het gebrek. Wanneer de klant weigert veiligheidsgebreken te herstellen mag de installateur het abonnement beëindigen.
2. De klant stelt de installateur in de gelegenheid het werk te verrichten en verschaft de aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie.
3. De klant dient de installateur uiterlijk 24 uur vóór de geplande afspraak op de hoogte te stellen indien de afspraak niet kan doorgaan. Indien dit niet tijdig gebeurt, behoudt installateur zich het recht voor om het niet-thuis tarief in rekening te brengen.
4. De werkzaamheden worden geacht te zijn verricht indien de installateur méér dan eenmaal niet in staat is gesteld de overeengekomen werkzaamheden te verrichten. Een niet-thuis situatie, beperkte bereikbaarheid van het toestel of een te hoge temperatuur in de opstellingsruimte kan resulteren in aanvullende kosten.
5. De benodigde elektriciteit en het benodigde gas en water zijn voor rekening van de klant.
6. De klant geeft de op het toestel betrekking hebbende documentatie op verzoek van de installateur ter inzage.
7. Het is de klant niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van de installateur werkzaamheden aan het toestel te (laten) verrichten of het toestel te verplaatsen of te doen

verplaatsen. In voorkomende gevallen vervalt de garantie op zowel het toestel als de uitgevoerde servicebezoeken.

8. De klant informeert de installateur tijdig doch in ieder geval één werkdag voor het uitvoeren van de werkzaamheden over wijzigingen in het gebruik, de bestemming en/of de standplaats van het toestel.
9. De klant informeert de installateur tijdig over wijzigingen van zijn adres, telefoonnummer of E-mailadres.

Artikel 8 – Werkzaamheden die niet onder het abonnement vallen

De abonnementstarieven hebben uitsluitend betrekking op de onder het abonnement vallende werkzaamheden. Voor werkzaamheden die buiten deze dekking vallen, worden arbeidsloon en eventuele voorrijkosten aan de klant doorberekend in de volgende gevallen:

a. indien de klant heeft gehandeld in strijd met het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden;

b. indien door de installateur aangebrachte zegels, borgingen of vergelijkbare voorzieningen zijn verbroken of verwijderd;

c. indien de werkzaamheden betrekking hebben op asbesthoudende toestellen of installaties;

d. indien storingen of defecten het gevolg zijn van:

1) ouderdom of slechte staat van het toestel;
2) een gesloten gaskraan, te lage gasdruk, storing in de toevoer van gas, water en elektra, gebruik van onjuiste brandstof, bevriezing of soortgelijke gebeurtenissen;
3) het niet ontluchten van het toestel of randapparatuur;
4) het, anders dan bij periodiek onderhoud in opdracht van de installateur, bijvullen van de installatie met water of ontluchten van het toestel dan wel installatie;
5) het niet aangesloten zijn van het toestel op het elektriciteitsnet of doorgeslagen zekeringen van de huisinstallatie, mits niet veroorzaakt door het toestel;
6) het doven van de waakvlam;
7) schade door verstopte condensafvoer, riool of hemelwaterafvoer
8) gebreken aan de niet tot het toestel behorende installatie;
9) het niet schoonmaken of schoonhouden van rookgasafvoersystemen, waartoe behoren schoorstenen;
10) storingen van buitenaf (zoals vogelnest in de afvoer, regen, blikseminslag, bevriezingen)
11) voorzieningen, wijzigingen of uitbreidingen aan of van de niet tot het toestel behorende installatie, ook al zijn deze werkzaamheden uitgevoerd door een daartoe bevoegd bedrijf;
12) nalaten of toedoen van de klant of personen die door de klant tot het toestel zijn toegelaten;
13) defect geraakt glas van de zonnecollector;
14) niet gegronde en/of onterechte klachten, zulks ter beoordeling van de installateur.
15) Indien een melding van de klant van een defect of storing aan het toestel onterecht blijkt te zijn, of de monteur die is gestuurd door de installateur niet toelaat tot het toestel.
16) Klachten of schade door onder dimensionering van de installatie
17) Het vernieuwen van het gehele toestel, de ommanteling of delen hiervan
18) Overige factoren welke niet te wijten zijn aan materiaal of arbeid geleverd door installateur of door installateur geïnstrueerde partijen.

Artikel 9 – Serviceabonnement

Het serviceabonnement biedt aanvullende voordelen en voorwaarden zoals hieronder omschreven.

1. De installateur streeft ernaar een storingsbezoek binnen 24 uur na een storingsmelding uit te voeren, tenzij het spoedeisende karakter ontbreekt, zulks ter beoordeling van de installateur.
2. Voorrijkosten en arbeidsloon zijn inbegrepen, ook buiten de reguliere openingstijden van de installateur. Dit geldt niet in de volgende gevallen:
    a. in situaties zoals bedoeld in artikel 8 van deze voorwaarden;
    b. indien de storingsduur, als gevolg van de technische staat van het toestel, meer dan één uur bedraagt, kunnen de reguliere tarieven voor de extra tijd in rekening worden gebracht;
    c. voor werkzaamheden aan het toestel die worden uitgevoerd door derden, waaronder de fabrikant.
3. De volgende onderdelen en installaties vallen niet onder het abonnement en worden niet als onderdeel van het toestel beschouwd:
    a. thermostaten en regelingen
    b. installatie buiten het toestel, waaronder rookgasafvoer, appendages, expansievaten, vloerverwarming, radiatoren, leidingwerk, riolering, routers en overige internet gerelateerde voorzieningen.
4. Indien binnen een periode van 12 maanden drie of meer storingsbezoeken hebben plaatsgevonden, zal de installateur de staat van het toestel evalueren en de klant adviseren over mogelijke verbeteringen of vervanging. De installateur behoudt zich in dat geval het recht voor het abonnement te beëindigen.
5. Het abonnement heeft een looptijd van 12 maanden en wordt per dezelfde periode gefactureerd. Het periodiek onderhoud wordt eenmaal per 12 of 24 maanden uitgevoerd.
6. Houders van een serviceabonnement hebben bij urgente storingen voorrang op klanten zonder serviceabonnement.

Artikel 10 – Betaling

1. De vergoedingen die ingevolge het abonnement verschuldigd zijn worden in rekening gebracht door de installateur door middel van een aparte factuur in de eerste maand van de betreffende periode. De facturatie vindt onafhankelijk van de onderhoudsafspraak plaats.
2. De tarieven voor een abonnement of afspraak op regie blijven van kracht wanneer installateur minder tijd dan genormeerd heeft besteed.
3. Overige kosten voor bijvoorbeeld materiaal worden in rekening gebracht al dan niet met een aparte factuur.
4. De verplichting tot betaling is conform genoemde termijn op de factuur.
5. Indien de klant niet tijdig betaalt, wordt hij na een betalingsherinnering, waarin op het verzuim wordt gewezen, geacht in gebreke te zijn indien betaling niet binnen 14 dagen na ontvangst heeft plaatsgevonden, zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist.
6. Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan de installateur 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.
7. De installateur is, na verloop van de in lid 3 bedoelde termijn 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.

8. Indien de klant te laat betaalt, is de installateur gerechtigd het abonnement op te schorten of te beëindigen.

Artikel 11 – Privacy en verwerking persoonsgegevens

1. Installateur verzoekt bij de aanvraag van een dienst of product om persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het accepteren van de aanvraag, het uitvoeren van de overeenkomst, risicobeheer, en het inzetten van derden en marketingdoeleinden.
2. Voor zover in het kader van het uitvoeren van de werkzaamheden persoonsgegevens worden verwerkt, zullen deze persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt, al dan niet door derden, en overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming. Gegevens worden nooit verkocht aan derden.
3. Technische en organisatorische maatregelen zullen worden getroffen om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, daarbij rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.

Artikel 12 – Niet nakoming verplichtingen

1. Indien één der partijen zijn verplichtingen niet nakomt alsmede bij surséance van betaling is de andere partij gerechtigd om de uitvoering van deze overeenkomst op te schorten.
2. Indien één der partijen door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend niet in staat is zijn verplichtingen ingevolge deze overeenkomst na te komen neemt hij daarover onverwijld contact op met de andere partij.

Artikel 13 – Beëindiging van de overeenkomst

1. Het abonnement kan door de klant of installateur worden opgezegd bij installateur op voorwaarde dat dit schriftelijk gebeurt.
2. De installateur is gerechtigd de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit deze overeenkomst over te dragen aan een rechtsopvolger onder algemene titel, dan wel aan een derde.

Artikel 14 – Slotbepaling

1. Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze algemene voorwaarden zijn gesloten.
2. De Rudon Service voorwaarden dienen als aanvulling op de meest recente Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten (AVIC). Daar waar deze elkaar tegenspreken zijn de Rudon Service voorwaarden leidend.