

Algemene Leveringsvoorwaarden

Artikel 1. Werkingssfeer en definities

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (rechts)handelingen van Storingservice.nl, zoals aanbiedingen, overeenkomsten of aanvaardingen van opdrachten in het kader van (raam)overeenkomsten, en prevaleren óók boven de algemene voorwaarden van de klant indien Storingservice.nl de toepasselijkheid daarvan niet uitdrukkelijk heeft afgewezen. Een verwijzing door de klant naar eigen inkoop-, aanbesteding- of andere voorwaarden wordt door Storingservice.nl niet aanvaard.
2. Naast en in aanvulling op het bepaalde lid 1, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing indiende klant de gelding ervan in eerdere overeenkomsten met Storingservice.nl heeft aanvaard.
3. De klant aanvaardt de gelding van deze algemene voorwaarden op alle toekomstige transacties met Storingservice.nl.
4. Aan de volgende in deze algemene voorwaarden gebezigde woorden wordt de bijbehorende betekenis toegekend:
 - a. Klant of opdrachtgever: de contractspartij van Storingservice.nl bij een met Storingservice.nl gesloten overeenkomst.
 - b. Overeenkomst: het storingservicecontract tussen de klant en Storingservice.nl waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
 - c. Storingservice.nl: Storingservice.nl B.V., gebruiker van deze algemene voorwaarden.
 - d. Werkzaamheden: storingen en calamiteiten bouwkundig, elektra, loodgieter en cv - met inbegrip van de levering van goederen en diensten - dat Storingservice.nl moet verrichten voor het veiligstellen en/of oplossen van een melding.

Artikel 2. Voorwaarden voor het afsluiten van een overeenkomst

1. Om een overeenkomst af te kunnen sluiten moet een installatie aan de volgende voorwaarden voldoen:
 - a. De installatie dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving betreffende ventilatie, toevoer van verbrandingslucht, afvoer van rook van verbrandingsgassen en eisen en bepalingmethoden voor huishoudelijke gasinstallaties.
 - b. De installatie dient aangesloten te zijn overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving betreffende aagspannings- en drinkwaterinstallaties.
 - c. Een installatie of toestel mag niet asbesthoudend zijn.
2. Aanvullend op de voorgaande leden dient een verwarmings- of warmwatertoestel aan de volgende voorwaarden te voldoen:
 - a. Er mag geen achterstallig onderhoud zijn.
 - b. Storingservice.nl behoudt zich het recht voor werkzaamheden met betrekking tot installatiedelen uit te sluiten:
 - waarvoor geen onderdelen voorradig zijn en niet onder normale condities of op redelijke termijn verkrijgbaar zijn;
 - toestellen met een extreem hoog storingsbeeld;
 - toestellen waarvoor monteurs niet zijn opgeleid;
 - c. Storingservice.nl zal de klant hiervan zo snel mogelijk een mededeling doen.

Artikel 3. Uitvoering van de Werkzaamheden

1. In het geval van een storing is Storingservice.nl binnen en buiten kantoortijden 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar, met andere woorden 24/7 inzetbaar.
2. In het geval van storingen zal Storingservice.nl binnen 1 uur na de melding van de storing, contact hebben opgenomen met de persoon op locatie of aanwezig te zijn op de locatie van de storing en trachten de storing te verhelpen, veilig te stellen en indien gewenst door de klant een noodvoorziening of overige hulpdienst te verzorgen. Noodvoorzieningen en/of overige hulpdiensten vallen niet onder het storingstarief en worden op basis van regie doorbelast aan de klant.
3. Indien blijkt dat de monteur van Storingservice.nl binnen het storingstarief de melding niet kan verhelpen of veiligstellen, zal er door Storingservice.nl een derde partij worden ingeschakeld. Deze gemaakte kosten worden aan de klant doorbelast, binnen de grenzen van het contractuele mandaat. Bij overschrijding of een te verwachten overschrijding van het mandaat zal contact worden opgenomen met de opdrachtgever.

Artikel 4. De volgende storingen vallen niet onder het stortingstarief

1. De in dit artikel beschreven storingen en in dat verband verrichte of te verrichten werkzaamheden vallen niet onder het stortingstarief. Na overleg met de klant en met toestemming van de klant, zullen de kosten van de monteur van Storingservice.nl en/of de kosten bij de inzet van derden, volledig in rekening gebracht worden aan de klant. Van het stortingstarief uitgesloten storingen zijn:
 - a. Aan de installatiedelen die zijn veroorzaakt door blikseminslag, bevroering of andere oorzaken van buitenaf
 - b. Door ondeskundige bediening, het in onjuiste stand staan van schakelaars of door onjuiste instellingen.
 - c. Door verstopping, kalkafzetting en diffusie.
 - d. Door capaciteitsproblemen aan een installatie.
 - e. In vervuilde rookgaskanalen en in rookgaskanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt.
 - f. Door te veel/onvoldoende water of te veel lucht in de cv-installatie.
 - g. Die dusdanig van aard zijn dat de cv-ketel redelijkerwijs als niet te repareren beschouwd moet worden.
 - h. Aan de kamerthermostaat en/of temperatuurregeling.
 - i. Als gevolg van wijzigingen aan de installatie die de goede werking van het toestel nadelig kunnen beïnvloeden.
 - j. Dak werkzaamheden, schoonmaakwerkzaamheden en riool ontstopping.

Artikel 5. Aanbieding

1. De aanbieding van Storingservice.nl aan een (mogelijke) klant is vrijblijvend: Storingservice.nl kan zijn aanbieding nog vlak na ontvangst van de aanvaarding daarvan herroepen, tenzij die aanbieding een termijn voor aanvaarding bevat en de termijn nog niet is verstreken.
2. De inhoud van alle contractdocumenten, zoals tekeningen, beschrijvingen of specificaties, is zo nauwkeurig mogelijk, doch is niet bindend.
3. De klant dient de informatie uit de contractdocumenten vertrouwelijk te behandelen en mag deze niet voor eigen gebruik of gebruik door derden aanwenden of aan derden bekend maken.
4. Indien op basis van de contractdocumenten geen overeenkomst tot stand komt, dienen al deze documenten op eerste verzoek van Storingservice.nl terstond door de klant en voor zijn rekening en risico te worden geretourneerd aan Storingservice.nl.

Artikel 6. Verplichtingen van Storingservice.nl

1. Storingservice.nl zal zich naar beste vermogen inspannen om de werkzaamheden uit te voeren; de reikwijdte van zijn verplichtingen is echter mede afhankelijk van de mate van inbreng en invloed van de klant c.q. van de door of namens de klant ingeschakelde derde(n).
2. Storingservice.nl is verplicht datgene te doen wat naar de aard van de overeenkomst door de wet, de eisen van redelijkheid en billijkheid of het gebruik wordt gevorderd.
3. Storingservice.nl zorgt ervoor, dat hij op de hoogte is van de voor de werkzaamheden van belang zijn de wettelijke voorschriften en beschikkingen van overheidswege.
4. Storingservice.nl zal de klant desgevraagd op elk redelijk tijdstip informeren over de uitvoering van de werkzaamheden en deze op een nader overeengekomen tijdstip toegang verlenen tot de plaatsen waar die worden verricht.
5. Storingservice.nl is evenwel niet verder gehouden dan een globale toetsing van door of vanwege de klant verstrekte informatie, ontwerpen, tekeningen, berekeningen en reeds geïnstalleerde installatiedelen, aan de normen van het installatie vak.
6. De controle door Storingservice.nl van door de klant te leveren goederen zal niet meer omvatten dan een visuele inspectie op uitwendige schade, voor zover dat bij verpakte goederen redelijkerwijs mogelijk is, controle van nummers en afmetingen en voor zover mogelijk, de verificatie van de paklijsten.
7. Storingservice.nl is verplicht om alle gegevens van de klant vertrouwelijk te behandelen, voor zover deze gegevens als zijnde vertrouwelijk aan Storingservice.nl bekend zijn gemaakt, en ervoor te zorgen dat zijn personeel die vertrouwelijkheid respecteert.

Artikel 7. Verplichtingen klant

1. De klant is verplicht Storingservice.nl tijdig alle (technische) informatie, gegevens, beslissingen en wijzigingen ter beschikking te stellen die noodzakelijk zijn om Storingservice.nl in staat te stellen de werkzaamheden conform de overeenkomst te realiseren. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van deze informatie, gegevens, beslissingen en wijzigingen.
2. De klant zorgt ervoor, dat Storingservice.nl tijdig over alle goederen beschikt waarvan in de overeenkomst uitdrukkelijk is bepaald dat die door of namens de klant ter beschikking zullen worden gesteld. De klant is ervoor verantwoordelijk indien deze goederen niet deugdelijk of ongeschikt zijn.
3. Opdrachtgever vrijwaart Storingservice.nl voor aanspraken van derden in verband met de in lid 1 en 2 bedoelde informatie, gegevens, beslissingen, wijzigingen en goederen.
4. Opdrachtgever zorgt ervoor, dat Storingservice.nl tijdig beschikt over de vergunningen, ontheffingen, beschikkingen of toestemmingen die noodzakelijk zijn voor de opzet van de werkzaamheden of het gebruik van de installatie en waarvan is overeengekomen dat die door of namens hem ter beschikking zullen worden gesteld. Bij het verkrijgen hiervan zal Storingservice.nl naar vermogen opdrachtgever de noodzakelijke medewerking verlenen. Indien de klant in de nakoming van deze verplichting tekortschiet, kan Storingservice.nl niet aansprakelijk gesteld worden.
5. Opdrachtgever zorgt tijdig voor de kosteloze beschikking over en vrije toegang tot het terrein, het gebouw en de locatie waarop of waarin de werkzaamheden moeten worden verricht, voor schone, veilige en gezonde omstandigheden, alsmede geschikte berguimte aldaar.
6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de toestand van de gebouwen/locaties waar en de installaties of delen daarvan rondom, waaronder, waarin of waarboven de werkzaamheden worden verricht, alsmede voor de omstandigheden die de uitvoering van de werkzaamheden verhinderen of ernstig belemmeren. De klant is verplicht Storingservice.nl en diens partners tijdig voor gevaarlijke situaties te waarschuwen.
7. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de aansluiting van de installatie op de openbare netwerken. Storingservice.nl zal naar beste vermogen de klant de medewerking verlenen die noodzakelijk is voor het oplossen van een storing bij deze aansluiting en/of het melden van een storing bij het betreffende energiebedrijf.
8. Opdrachtgever is verplicht Storingservice.nl schriftelijk en binnen bekwame tijd te waarschuwen, indien hij een tekortkoming van Storingservice.nl daadwerkelijk heeft opgemerkt of zich daarvan bewust moet zijn geweest.
9. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de goederen die hij heeft voorgeschreven of van een voorgeschreven leverancier moeten worden betrokken, alsmede voor hun niet of niet tijdige levering.
10. Opdrachtgever is verplicht alle (bedrijfs)gegevens van Storingservice.nl dan wel alle in verband met de overeenkomst van Storingservice.nl ontvangen informatie vertrouwelijk te behandelen. Het is de klant verboden deze gegevens en informatie voor eigen gebruik of gebruik door derden aan te wenden of aan derden bekend te maken.
11. Indien Storingservice.nl de overeengekomen werkzaamheden niet, niet tijdig of niet volledig kan uitvoeren als gevolg van een aan de klant toerekenbare tekortkoming als bedoeld in dit artikel, kan Storingservice.nl hiervoor nimmer jegens de klant en/of derden aansprakelijk worden gehouden. Indien Storingservice.nl als gevolg van een in dit artikel bedoelde omstandigheid de overeengekomen werkzaamheden niet kan uitvoeren, laat dit het recht van Storingservice.nl op betaling van het storingstarief en/of andere contractueel verschuldigde vergoedingen onverlet.

Artikel 8. Eigendomsvoorbehoud

1. Storingservice.nl behoudt zich de eigendom voor van de door of namens haar geleverde of te leveren zaken. Alle voor de werkzaamheden bestemde zaken, zoals materialen of onderdelen, worden eerst eigendom van de klant nadat deze aan al zijn financiële verplichtingen uit de overeenkomst voor verrichte of te verrichten werkzaamheden en/of geleverde of te leveren zaken heeft voldaan, met inbegrip van hetgeen de klant wegens zijn tekortschieten in zijn verplichtingen, jegens Storingservice.nl verschuldigd mocht worden.

Artikel 9. Termijnen

1. Storingservice.nl kan niet eerder gehouden worden om met de uitvoering van zijn werkzaamheden aan te vangen, dan nadat alle daarvoor noodzakelijke informatie, gegevens of goederen, in zijn bezit zijn en hij de overeengekomen termijnbetaling en/of overige contractuele vergoedingen heeft ontvangen. Storingservice.nl is bevoegd eerder aan te vangen en/of op te leveren, tenzij in de overeenkomst iets anders is bepaald.
2. Tenzij uitdrukkelijk iets anders is overeengekomen zijn termijnen naar beste weten vastgesteld en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. De enkele overschrijding van een genoemde termijn brengt Storingservice.nl niet in verzuim. Indien overschrijding dreigt zullen opdrachtnemer en klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.
3. Een termijn voor Storingservice.nl voor de nakoming van verplichtingen in de tussen opdrachtgever en Storingservice.nl gesloten overeenkomst is geen fatale termijn in de zin van artikel 6:83 BW.

Artikel 10. Tarieven en betaling

1. Alle door Storingservice.nl genoemde tarieven zijn, tenzij anders vermeld, per storing en exclusief BTW.
2. De betalingstermijn van facturen van Storingservice.nl aan opdrachtgevers is 30 dagen na factuurdatum.
3. Voor een storingscontract gelden de tarieven, zoals deze door Storingservice.nl voor of uiterlijk bij het aangaan van het contract zijn verstrekt.
4. De overeengekomen tarieven kunnen jaarlijks, in overleg en met toestemming van de klant, worden aangepast. In beginsel zal het stortingstarief worden aangepast aan de indexering op basis van de Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en Installatiebedrijven van het CBS.
5. Indien de termijn tussen de twee prijsverhogingen langer dan één jaar bedraagt, dan behoudt Storingservice.nl zich het recht om te verhogen boven de jaarlijkse indexering, zoals genoemd in lid 3, met dien verstande dat de gemiddelde verhoging per jaar niet de boven genoemde indexering overstijgt. Uiteraard in overleg en met toestemming van opdrachtgever.
6. Het verschuldigde bedrag wordt, tenzij anders is overeengekomen, achteraf en nadat de door Storingservice.nl verrichtte werkzaamheden zijn uitgevoerd, aan de klant in rekening gebracht.
7. Kosten welke door Storingservice.nl worden gemaakt om nog openstaande facturen en bedragen te incasseren zijn te allen tijde voor rekening van de klant. Bij niet tijdige betaling heeft Storingservice.nl het recht om de openstaande facturen te verhogen met de wettelijke handelsrente.
8. Het is de klant niet toegestaan eventuele vorderingen op Storingservice.nl uit welke hoofde dan ook te verrekenen, betalingsverplichtingen op te schorten of onder zichzelf beslag te leggen tot zekerheid van betaling van een vordering Storingservice.nl. De klant voldoet de door hem aan Storingservice.nl verschuldigde bedragen overeenkomstig het bepaalde in de overeenkomst, zelfs wanneer de klant recht zou hebben op schadevergoeding.

Artikel 11. Looptijd en beëindiging

1. Een overeenkomst, dat willen zeggen een storingservicecontract tussen de klant en Storingservice.nl heeft een looptijd van onbepaalde tijd tenzij tussen Storingservice.nl en de klant anders is overeengekomen.
2. De overeenkomst kan te allen tijde door zowel de klant als door Storingservice.nl worden opgezegd tegen het einde van de maand met inachtneming van een opzegtermijn van een kalendermaand, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.
3. Opzegging dient schriftelijk, per e-mail aan de andere partij via de in de overeenkomst opgenomen e-mailadressen te geschieden.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. Indien Storingservice.nl aansprakelijk zou kunnen worden gehouden jegens opdrachtgever, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. De aansprakelijkheid van Storingservice.nl is beperkt tot de directe schade geleden door de opdrachtgever, welke schade het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Storingservice.nl toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. De aansprakelijkheid van Storingservice.nl is in dat geval beperkt tot vergoeding van directe schade en tot maximaal de in dat specifieke geval door de verzekeraar van Storingservice.nl uitgekeerde vergoeding.
3. Indien de verzekeraar van Storingservice.nl geen dekking verleent en geen vergoeding uitkeert, is de aansprakelijkheid van Storingservice.nl beperkt tot maximaal het stortingstarief, dat door Storingservice.nl in verband met de schadeveroorzakende werkzaamheden aan de opdrachtgever in rekening is gebracht.
4. Storingservice.nl is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet uitsluitend begrepen letselschade, gevolgschade, gederfde omzet, inkomsten of winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Storingservice.nl aanvaardt uitdrukkelijk geen aansprakelijkheid voor schade welke ontstaat door of voortvloeit uit:
 - a. het niet onmiddellijk of tijdig uitvoeren van een (nood)reparatie of het bieden van service en waardoor (extra) schade is ontstaan of de schade niet kon worden beperkt;
 - b. gebruikmaking van de hulp van andere personen. De toepasselijkheid van artikel 6:76 BW is uitgesloten.
5. Storingservice.nl is niet aansprakelijk voor schade indien de opdrachtgever Storingservice.nl dan wel de door haar ingeschakelde derden niet in de gelegenheid heeft gesteld een storingsinspectie uit te voeren.
6. Opdrachtgever vrijwaart Storingservice.nl voor mogelijke aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Storingservice.nl toerekenbaar is.
7. Opdrachtgever is gehouden om Storingservice.nl, zowel in als buiten rechte bij te staan indien Storingservice.nl door derden wordt aangesproken en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden.
8. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in het nemen van adequate maatregelen, dan is Storingservice.nl, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan.
9. Alle kosten en schade aan de zijde van Storingservice.nl en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de opdrachtgever.

Artikel 13. Overmacht

1. Als overmacht zal gelden elke omstandigheid buiten toedoen van Storingservice.nl ontstaan, waardoor de normale uitvoering van de overeenkomst wordt verhinderd. Dergelijke omstandigheden zijn in elk geval maar niet uitsluitend mobilisatie, oorlogsgevaar, overheidsmaatregelen, werkstaking, bedrijfsbezetting, staking van vervoer, brand, overstroming, pandemieën en epidemieën, verstoring van energievoorzieningen alsmede het niet, niet tijdig of niet behoorlijk voldoen door derden van wie Storingservice.nl voor de uitvoering van de overeenkomst afhankelijk is, aan hun verplichtingen jegens Storingservice.nl om welke reden dan ook behoudens verzuim van Storingservice.nl jegens derden. Hetzelfde geldt, indien Storingservice.nl onverwacht zou worden geconfronteerd met ziekte of ongeval van haar personeel en/of derden, in wier vervanging op korte termijn in redelijkheid niet kan worden voorzien.
2. Indien een van de in het vorige lid genoemde gevallen zich voordoet, zal de opdrachtgever Storingservice.nl in de gelegenheid stellen om binnen een redelijke termijn de overeengekomen prestatie alsnog in overeenstemming met de overeenkomst te verrichten.
3. Door Storingservice.nl zal geen service worden verleend, indien de uit te voeren (nood)reparatie het gevolg is van stormschade, overstroming, oorlog, gehele of gedeeltelijke instorting van de aangesloten woning, een terroristische aanslag of vandalisme. Deze oorzaken hebben voor Storingservice.nl, doch niet uitsluitend, als overmacht te gelden.
4. Niet tegenstaande het bepaalde in artikel 12 van deze voorwaarden, is in geval van overmacht elke schadeplichtigheid van Storingservice.nl jegens de klant uit welchen hoofde dan ook uitgesloten. Van hun recht om in geval van overmacht de overeenkomst te ontbinden zullen partijen niet eerder gebruik maken dan na verloop van twee maand nadat de overmacht is ontstaan, tenzij partijen voor het alsnog verrichten van de overeengekomen prestatie een langere termijn zijn overeengekomen.
5. Indien Storingservice.nl bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 14. Klachten

1. Klachten over verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen, nadat de opdrachtgever, dat redelijkerwijs had kunnen ontdekken, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de uitvoering van de overeenkomst, schriftelijk, per e-mail te worden gemeld aan Storingservice.nl.
2. De ingebrekestelling bevat een zo nauwkeurig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de vermeende nalatigheid van Storingservice.nl, zodat Storingservice.nl in staat is adequaat te reageren.
3. Indien een klacht gegrond wordt beoordeeld door Storingservice.nl, zal Storingservice.nl de werkzaamheden alsnog verrichten, zoals betaamt, tenzij dat inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Die vermeende zinloosheid, dient Storingservice.nl dan te voegen in de ingebrekestelling. In een dergelijk geval is Storingservice.nl bij een aantoonbare schade maximaal gehouden binnen de grenzen van artikel 12 (aansprakelijkheid).

Artikel 15. Varia

1. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 juni 2021. Zij vervangen vanaf deze datum alle hiervoor door Storingservice.nl gehanteerde algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden kunnen door Storingservice.nl worden gewijzigd. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten
2. Voor zover van toepassing wordt de toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag op met Storingservice.nl gesloten overeenkomsten uitgesloten.

Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle met Storingservice.nl gesloten en te sluiten overeenkomsten en op alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen partijen, die niet buitengerechtelijk kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de Rechtbank Rotterdam.
3. De klant is verplicht ter zake van de overeenkomst in Nederland domicilie te kiezen, voor zover hij niet al in Nederland is gevestigd. Bij gebreke van een dergelijke domiciliekeuze wordt de klant geacht domicilie te hebben gekozen in Den Haag.