

## 2. Serviceabonnement

### Artikel 1 - Werkingsfeer

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het tussen U en ATAGwarmte overeengekomen Serviceabonnement. Dit Serviceabonnement is gekoppeld aan de aanschaf van een nieuw Toestel via ATAGwarmte die tot stand zijn gekomen via het aanbiedingsplatform van de Consumentenbond of Koopkracht..

### Artikel 2 - Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt, aangeduid met een hoofdletter, verstaan onder:
  - **U**: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenvennootschap die een overeenkomst tot koop (Koop) en/of het verrichten van installatiewerkzaamheden (Werk) is aangegaan of aan wie een aanbod is gedaan.
  - **ATAGwarmte**: ATAGwarmte B.V., zijnde een onderneming die bedrijfsmatig Toestellen verkoopt en installeert, onderhoudt en/of repareert, en de namens ATAGwarmte optredende samenwerkende installatiebedrijven.
  - **Toestel**: De complete CV-ketel of warmtepomp zoals door de betreffende fabrikant geleverd, plus hetgeen vallende binnen de Standaardinstallatie van het Toestel.
  - **Standaardinstallatie CV-ketels**: Het plaatsen/installeren van een Toestel zoals door de fabrikant geleverd én het aanpassen/vervangen van;
    - de gasleiding, inclusief de gaskraan\*.
    - de koud- en warmwateraansluiting, inclusief de inlaatcombinatie\*;
    - de CV-aansluitingen tot aan de eerste koppeling, afsluiter of verdeler \*;
    - de rookgasafvoer\*, van kunststof, aluminium of roestvrij staal tot maximaal 1 meter gemeten vanaf de mantel van de CV-ketel of tot aan de daktoevoer of het bouwkundig kanaal;
    - de vulkraan, het overstort ventiel en het expansievat (behorende tot het standaard installatiepakket), mits in dezelfde ruimte geïnstalleerd als de CV-Ketel

*\*tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van het Toestel gemeten*

- **Installatie**: de in Uw woning aanwezige (centrale) verwarmingsinstallatie, luchtbehandelingsinstallatie, laagspanning-installatie, (warm)waterinstallatie, dakwerken, riolering, sanitaire voorziening en andere voorzieningen die bestemd zijn voor gebruik, distributie, opslag, afvoer e.d. van gas, (hemel)water, elektriciteit en warmte.
- **Onderhoud**: alle periodieke werkzaamheden aan het Toestel die nodig zijn voor bedrijfszeker en veilig gebruik van het Toestel.
- **Storing**: een gebrek aan (een onderdeel van) het Toestel of een component vallende binnen de Standaardinstallatie, als gevolg waarvan een goed functioneren ervan onmogelijk is geworden.
- **Service**: het geheel van handelingen gericht op onderzoek naar en/of verhelpen van de oorzaak van een onverwacht opgekomen gebrek zoals bijvoorbeeld storing, verstopping of lekkage.

- **Serviceabonnement:** een overeenkomst die recht geeft op periodiek Onderhoud en indien van toepassing storingshulp aan het Toestel tijdens de contractperiode.

## Artikel 3 - Serviceabonnement

- All-in Serviceabonnement CV-ketel (ATAG)

### Omschrijving:

Dit All-in Serviceabonnement voor het Toestel (uitsluitend van het merk ATAG) omvat periodiek onderhoud en het verhelpen van (eventuele) Storingen zonder bijkomende extra kosten voor U. Hierdoor hoeft U zich, behoudens het bepaalde in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden, nooit zorgen te maken over zaken als voorrijkosten, materiaalkosten en arbeidskosten.

### Onderhoud:

Elke 24 maanden Onderhoud of zoveel vaker als nodig geacht door ATAGwarmte.

### Storingen:

- 24/7 bereikbaarheid voor het melden van Storingen aan uw Toestel.
- Voorrijkosten, arbeidsloon en materiaalkosten zijn inbegrepen.
- Storingen worden zo spoedig mogelijk opgevolgd door ATAGwarmte, uiterlijk binnen 24 uur na melding, tenzij het spoedeisende karakter ontbreekt. ATAGwarmte verhelpt Storingen met een niet spoedeisend karakter in overleg met U.
- Het genoemde onderhoudsinterval kan in de praktijk afwijken omdat ATAGwarmte het Onderhoud per kwartaal inplant. Het kan in die zin voorkomen dat het Onderhoud voor de eerste maal aan het begin van het kwartaal plaatsvindt en de tweede maal aan het eind van het kwartaal. Er kan als gevolg daarvan een langere periode verstrijken tussen de twee onderhoudsmomenten dan de genoemde interval. Tevens kan het voorkomen dat het door ATAGwarmte beoogde Onderhoud op verzoek van U wordt uitgesteld en er daardoor een langere periode verstrijkt tussen twee onderhoudsmomenten dan de genoemde interval. Een langere periode tussen twee onderhoudsmomenten kan nimmer reden zijn voor restitutie van (een deel van) het betaalde abonnementsgeld.
- Het werkgebied van ATAGwarmte strekt zich uit tot Nederland met uitzondering van de Waddeneilanden. Het Serviceabonnement kan alleen betrekking hebben op een Toestel dat geïnstalleerd is binnen het werkgebied.

## Artikel 4 - Voorwaarden en ingangsdatum

1. Het Serviceabonnement is een dienst die tegelijkertijd en in combinatie met de aanschaf van een nieuw Toestel bij ATAGwarmte wordt afgesloten.
2. Het Serviceabonnement gaat direct na levering en installatie van het Toestel in en kent een minimale looptijd van 2 jaar.
3. ATAGwarmte kan besluiten om een Serviceabonnement af te sluiten met U indien U het Toestel bij een derde heeft gekocht en heeft laten installeren. ATAGwarmte is alsdan vrij om de van toepassing zijnde servicevoorwaarden te bepalen en die kunnen derhalve afwijken van deze Algemene voorwaarden. ATAGwarmte vermeldt die voorwaarden in het Aanbod dat zij aan U doet. Alleen die voorwaarden gelden alsdan tussen ATAGwarmte en U.

## Artikel 5 – Uw verplichtingen

1. U bent verplicht om er voor zorg te dragen dat ATAGwarmte nadat er een afspraak is gemaakt, ook daadwerkelijk toegang krijgt tot de locatie waar het Toestel is geplaatst, w.o. door er voor zorg te dragen dat de woning (c.q. onroerende zaak) in redelijke staat verkeerd, de plaats waar de servicewerkzaamheden worden verricht bezemschoon is en (veilig) kan worden bereikt door de installateur (mede met het oog op Arbowetgeving).
2. U dient zich te onthouden van handelingen of gedragingen die het ATAGwarmte bemoeilijken of verhinderen om de servicewerkzaamheden te verrichten, w.o. wordt begrepen fysiek of verbaal geweld (w.o. schelden).
3. Indien U in strijd handelt met de leden 1 of 2 en ATAGwarmte als gevolg daarvan niet in staat is geweest om de servicewerkzaamheden te verrichten, dan bent U aan ATAGwarmte een bedrag groot € 75,00 verschuldigd ter compensatie van de door ATAGwarmte onnodig gemaakte kosten. Dit bedrag is direct opeisbaar. Het verrichten van nieuwe servicewerkzaamheden wordt door ATAGwarmte opgeschort tot het moment dat U dit bedrag heeft voldaan.
4. U verschaft ATAGwarmte de aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor de werkzaamheden benodigde energie.
5. De benodigde elektriciteit, gas en water zijn voor uw rekening.
6. Indien de Installatie niet meer voldoet aan de van toepassing zijnde normen, voorschriften en regelgeving voorziet U - voor zover niet anders is overeengekomen - in herstel van het gebrek. Hieronder wordt bijvoorbeeld verstaan: De gasleidingen en be- en ontluchtingsopeningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1078 en NEN 2757; ventilatievoorzieningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1087 en de Installatie dient aangesloten te zijn overeenkomstig de voorwaarden NEN 1010; bereikbaarheid van de gehele Installatie moet goed en Arbo technisch verantwoord zijn; uw radiatoren en leidingen mogen geen achterstallig onderhoud hebben en dienen in een goede staat van onderhoud te verkeren en goed te functioneren. Alles ter beoordeling van ATAGwarmte.
7. U informeert ATAGwarmte tijdig over wijzigingen van uw contact en/of bankgegevens.

## Artikel 6 - Storingen en werkzaamheden die onder alle serviceabonnementen van dekking zijn uitgesloten

1. De volgende Storingen vallen nadrukkelijk niet onder de reikwijdte van de onder artikel 3 genoemde Service abonnementsvormen en worden volledig, d.w.z. inclusief arbeidsloon, materiaal en voorrijkosten, bij U in rekening gebracht:
  - Storingen die zijn ontstaan (mede) als gevolg van het door uw toedoen niet kunnen uitvoeren van servicewerkzaamheden;
  - Storingen die zijn ontstaan doordat er geen of een onjuiste elektrische spanning is of doordat er geen gas of gasvoordruk aanwezig is op het Toestel, overeenkomstig de voorwaarden van de fabrikant;
  - Storingen aan het Toestel die zijn veroorzaakt door blikseminslag, bevriezing, brand, bevuilding van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet of andere oorzaken van buitenaf;
  - Storingen door onzorgvuldige bediening, het in de onjuiste stand staan van schakelaars, door onjuiste instellingen of door manipulatie;
  - Storingen door verstopping, door kalkafzetting en diffusie;

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

## Artikel 7 – Schade

1. ATAGwarmte is bevoegd om bij de uitvoering van het Werk hulppersonen in te schakelen, dan wel (een deel van) het werk over te dragen aan een (of meerdere) onderaannemer(s). ATAGwarmte mag daartoe overgaan zonder voorafgaande instemming van U en zonder dit aan U mede te delen. ATAGwarmte heeft bedongen dat deze hulppersonen een afdoende CAR/Montage en aansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. U dient deze hulpperso(n)en rechtstreeks aan te spreken voor schade die is veroorzaakt door gedragingen van deze hulpperso(n)en. Slechts indien de door de hulppersoon afgesloten verzekeringspolis geen afdoende dekking biedt én de hulppersoon geen verhaal biedt dan kan U direct ATAGwarmte aanspreken.
2. Indien ATAGwarmte schadeplichtig is jegens U dan is ATAGwarmte slechts gehouden om de directe (zaaks)schade te vergoeden van U tot maximaal het bedrag dat U tot op het moment van ontstaan van het schade brengende feit aan ATAGwarmte heeft betaald in het kader van de Koop en het Werk. In geen geval kan het bedrag waarvoor ATAGwarmte jegens U aansprakelijk zou zijn een bedrag groot € 450.000,= per gebeurtenis overstijgen; de aansprakelijkheid is in alle gevallen tot dat bedrag beperkt. Aan ATAGwarmte kan in ieder geval niet worden toegerekend:
  - De werking/aanleg van uw bestaande Installaties en aansluitingen;
  - Schade door bevrozing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding;
  - Leidinglekkage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet;
  - Overmacht of bedieningsfouten.
3. ATAGwarmte is jegens U niet aansprakelijk voor indirecte schade (gevolgschade, w.o. bedrijfsschade, verlies van winst of inkomsten), immateriële schade en letselschade.
4. Indien, na installatie door ATAGwarmte, aan het Toestel of de daaraan verbonden rookgasafvoeren, muurdoorvoeren of ventilatievoorzieningen werkzaamheden zijn uitgevoerd of voorzieningen zijn getroffen door U of door derden al dan niet in opdracht van U, is ATAGwarmte niet gehouden tot vergoeding van schade die hiervan een gevolg is.
5. ATAGwarmte kan door U niet worden aangesproken op verhoogd water, gas of elektra verbruik van de Installatie, behoudens indien 1) ATAGwarmte een fout heeft gemaakt bij het uitvoeren van het Werk 2) waardoor het Toestel meer gas / water/ Elektra verbruikt, A) dan de fabrieksopgave van het Toestel B) rekening houdend met de omvang van de woning (c.q. onroerende goed) en C) het afgegeven energieprestatiecertificaat D) bij normaal (niet-excessief) gebruik, en 3) U dit binnen 12 maanden na afronding van het Werk kenbaar heeft

gemaakt aan ATAGwarmte en 4) U daarna ATAGwarmte op eerste verzoek in de gelegenheid heeft gesteld om de gemaakte fout te herstellen. Alsdan vergoedt ATAGwarmte aan U maximaal het bedrag dat de U maandelijks door de fout gedurende een periode van drie maanden te veel heeft betaald aan de betreffende leverancier.

## Artikel 8 - Looptijd en beëindiging

1. Het Serviceabonnement heeft een minimale looptijd van 2 jaar. Het abonnement wordt vervolgens met onbepaalde tijd verlengd. U heeft na de minimale looptijd van 2 jaar het recht het Serviceabonnement met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen op te zeggen.
2. Bereikt het Toestel de leeftijd van 15 jaar, dan wordt het Serviceabonnement automatisch beëindigd.
3. Indien het Serviceabonnement voor het verstrijken van de minimale looptijd door U wordt opgezegd, zullen de resterende termijnen van de initiële periode in rekening worden gebracht (voortijdige beëindiging). Dat geldt ook voor het geval dat U voor het verstrijken van de minimale looptijd verhuist en om die reden het Serviceabonnement opzegt. Wel heeft u alsdan de mogelijkheid om het abonnement over te laten nemen door de nieuwe eigenaar van uw woning.
4. De opzegging dient schriftelijk of digitaal (info@ATAGwarmte.nl) door U te worden doorgegeven aan ATAGwarmte
5. Onverminderd het recht op ontbinding is ATAGwarmte bevoegd - zonder enige verplichting tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling onzerzijds- de overeenkomst per direct tussentijds op te zeggen:

**A:** Indien ATAGwarmte de servicewerkzaamheden niet kan (laten) uitvoeren omdat U in strijd handelt met artikel 5 lid 1 of 2;

**B:** In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van U, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor U niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het ATAGwarmte vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting onzerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van ATAGwarmte op U zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

6. Indien de fabrikant van het Toestel niet langer onderdelen produceert of indien de onderdelen niet langer tegen redelijke condities of binnen een redelijke termijn beschikbaar zijn voor ATAGwarmte, dan is ATAGwarmte bevoegd -zonder enige verplichting tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling- om deze overeenkomst tussentijds op te zeggen met in achtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.
7. ATAGwarmte en U hebben te allen tijde de bevoegdheid, na deugdelijke ingebrekestelling, het Serviceabonnement tussentijds te ontbinden indien er sprake is van wanprestatie van ATAGwarmte dan wel van U.
8. In ieder geval is er sprake van een wanprestatie indien U drie keer een betaling niet, niet volledig of niet tijdig heeft verricht.
9. Indien ATAGwarmte de overeenkomst ontbindt en deze ontbinding plaatsvindt voordat de initiële looptijd van twee jaar is verstreken (zie art. 8 lid 1), dan bent u gehouden om ATAGwarmte schadeloos te stellen in de vorm van betaling van een bedrag gelijk aan de

voortijdige beëindiging (art. 8 lid 3). ATAGwarmte behoudt zich het recht voor om volledige schadevergoeding bij U in rekening te brengen.

## Artikel 9 - Het tarief

1. De geldende tarieven zijn terug te vinden op [www.ATAGwarmte.nl](http://www.ATAGwarmte.nl)
2. De overeengekomen tarieven worden per 1 juli van het kalenderjaar automatisch en dus zonder dat daarvoor enige handeling of berichtgeving nodig is herzien in beginsel aan de hand van de Tabel 'cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid' (opvolger van de tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en installatiebedrijven) van het CBS. ATAGwarmte behoudt zich het recht voor om voor de jaarlijkse verhoging aansluiting te zoeken bij een andere Tabel of Index.
3. Indien van overheidswege (prijs)maatregelen (o.a. BTW-aanpassingen) worden doorgevoerd, is ATAGwarmte gerechtigd tot doorberekening daarvan.

## Artikel 10 - Betaling

1. De aan ATAGwarmte op basis van het Serviceabonnement verschuldigde bedragen worden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, per maand vooraf automatisch geïncasseerd van uw rekening. Betalingen van loon- en materiaalkosten (daar waar van toepassing) worden door ATAGwarmte na voorafgaande machtiging door U ook automatisch afgeschreven van uw rekening.
2. Indien U niet tijdig betaalt, wordt U - zonder verdere ingebrekestelling - geacht in verzuim te verkeren. Niettemin zendt ATAGwarmte eenmalig een betalingsherinnering waarin zij U op uw verzuim wijst en U alsnog de gelegenheid geeft binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen. Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan ATAGwarmte rente in rekening brengen vanaf de in de betalingsherinnering genoemde uiterste betalingsdatum tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek.
3. ATAGwarmte is na verloop van de in lid 2 bedoelde termijn van 14 dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering van het aan ons verschuldigde bedrag over te gaan. In dat geval zijn de daaraan verbonden redelijke buitengerechtelijke kosten voor uw rekening.

## Artikel 11 - Privacy en gegevensbescherming

1. ATAGwarmte vraagt in het kader van het aangaan van een overeenkomst of het aanbieden van een offerte om uw persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het beoordelen van de aanvraag, het uitvoeren van de overeenkomst, analyses, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Hierbij houdt ATAGwarmte zich aan de wettelijke regels. Verzamelde gegevens zullen nimmer worden doorverkocht of verhuurd aan derden.
2. Middels specifieke software en hardware is ATAGwarmte in staat om de werking van individuele Toestellen op afstand (via een digitale verbinding tussen het Toestel en de server van ATAGwarmte/de fabrikant van het Toestel) te controleren door het digitaal uitlezen van gegevens. Dit systeem biedt vele voordelen. Zo kan op basis van deze gegevens worden vastgesteld of het Toestel onderhoud dan wel aanpassing c.q. reparatie behoeft, hetgeen van belang is in het kader van het Serviceabonnement.

In het kader van het bovenstaande doel zal ATAGwarmte/de fabrikant van het Toestel gegevens, betreffende de werking, van individuele Toestellen registreren, bewerken en zo

nodig (tijdelijk) opslaan voor zover deze digitaal verbonden zijn met ATAGwarmte/de fabrikant van het Toestel.

3. Indien U bezwaar heeft tegen de bovenbeschreven wijze van dienstverlening, dan is het aan U om ATAGwarmte hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen, zodat de digitale verbinding niet tot stand wordt gebracht.

## **Artikel 12 - Wijzigingen algemene voorwaarden en serviceabbonement**

1. ATAGwarmte kan de Algemene Voorwaarden, het Serviceabbonement en (de hoogte van) het tarief wijzigen. ATAGwarmte maakt zulke wijzigingen minimaal 4 weken voor invoering daarvan op genoegzame wijze bekend.
2. Als een wijziging objectief in het nadeel van U is, dan heeft U het recht om het Serviceabbonement kosteloos op te zeggen met ingang van de wijzigingsdatum. Deze opzegging vindt schriftelijk plaats en kan uiterlijk tot de wijzigingsdatum worden gedaan.
3. De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging zoals bedoeld in dit artikel:
  - Verhoging van een tarief conform artikel 9;
  - Technische wijzigingen in het Serviceabbonement die door ATAGwarmte op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht.

## **Artikel 13 -ATAGwarmte klachtenprocedure**

Natuurlijk willen wij dat U tevreden bent over de service van ATAGwarmte. Wij zullen er alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Als U vindt dat U niet naar behoren bent geholpen door een van de medewerkers van ATAGwarmte of samenwerkende installatiebedrijven dan hopen wij dat van U te vernemen. Tevreden klanten zijn van groot belang voor ons. Wij zullen op de kortst mogelijke termijn contact met U opnemen om gezamenlijk te kijken hoe wij een oplossing kunnen bieden. U kunt ons bellen, mailen of schrijven met uw klachten.

**ATAGwarmte**  
**Weesperstraat 118-Z**  
**1112 AP Diemen**  
**Telefoon: 085-3032700**  
**info@atagwarmte.nl**

Per email is ATAGwarmte te bereiken via ons [contact formulier](#).

## **Artikel 14 - Slotbepalingen**

1. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 01-10-2019.
2. ATAGwarmte mag haar rechten en verplichtingen uit het Serviceabbonement overdragen aan een derde zonder uw voorafgaande toestemming. De onderhavige voorwaarden en de tussen ATAGwarmte en U gesloten overeenkomst(en) blijven van kracht indien de rechtsvorm van ATAGwarmte wordt omgezet in een andere of indien ATAGwarmte haar onderneming of een deel daarvan overdraagt, splitst of fuseert.

3. In geval van tegenstrijdigheid tussen het in het aanbod dan wel overeenkomst en het in de Algemene Voorwaarden bepaalde, prevaleert het in het aanbod dan wel overeenkomst bepaalde.
4. In alle gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien zal ATAGwarmte met inachtneming van de bedoeling van Partijen en de redelijkheid en billijkheid de geconstateerde leemte invullen.
5. Indien een of meerdere bepalingen van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken te zijn dan zal/zullen deze worden vervangen door een bepaling die zoveel als rechtens is toegestaan overeenkomt met de strekking van de nietige/vernietigbare bepaling.
6. De rechtsverhouding tussen partijen is onderworpen aan het Nederlandse recht. Geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de Nederlandse rechter. Voor zover door nationale of internationale rechtsregels niet dwingend anders wordt voorgeschreven, is ten aanzien van alle geschillen tussen partijen uitsluitend de rechtbank Amsterdam bevoegd daarvan kennis te nemen tenzij ATAGwarmte als dagvaardende of verzoekende partij kiest voor de rechtbank die op grond van het toepasselijk regelend recht relatief bevoegd is in welk geval deze bevoegdheid toekomt.