Algemene voorwaarden van ZPN voor service- en onderhoudscontracten

1. Waarop zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

1.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor alle service- en onderhoudsabonnementen tussen ZPN en klanten van ZPN.

1.2 Voor deze service- en onderhoudsabonnementen gelden alleen deze algemene voorwaarden. Voorwaarden van klanten worden nadrukkelijk niet van toepassing verklaard.

2. Wat betekenen deze begrippen?

2.1 **ZPN :** ZPN B.V. , statutair gevestigd aan de Bloemakkers 3 (9461GX) Gieten zijnde het bedrijf waarmee u een Contract afsluit.

besloten vennootschap ZPN B.V. is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 92141978 Het btw-nummer van ZPN B.V. is NL865902665B01

2.2 **U:** de abonnee, degene die het service- en onderhoudscontract voor een Toestel heeft afgesloten bij ZPN.

2.3 **Toestel:** het apparaat dat wordt gebruikt voor verwarming, koeling, warmwaterbereiding en/of mechanische afzuiging. Onder Toestel wordt in ieder geval begrepen: een cv-ketel, een warmtepomp, een geiser, een boiler, een gashaard, een zonneboiler etc. exclusief Randapparatuur.

2.4 **Toestelonderdelen:** alle onderdelen die behoren tot het Toestel en zich bevinden binnen de mantel van de toestelbehuizing.

2.5 **Randapparatuur:** onderdelen behorend bij het Toestel ten behoeve van een goede werking van het Toestel, bijvoorbeeld het expansievat, afsluiters, kranen, ventielen, kleppen, regelingen, inlaatcombinatie, radiatorkra(a)n(en) en de merkgebonden thermostaat.

2.6 **Contract:** u en ZPN sluiten een contract af voor service en onderhoud van een Toestel (of meerdere toestellen) en/of Randapparatuur. ZPN verricht Onderhoud en verhelpt Storingen volgens de productvoorwaarden die horen bij het Contract

2.7 **Onderhoud:** het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan een Toestel en/of Randapparatuur. Het Onderhoud vindt plaats volgens de onderhoudsinstructies van de fabrikant en volgens de productvoorwaarden die horen bij het Contract. 2.8 **Storing:** een gebrek aan het Toestel en/of de Randapparatuur, of een onderdeel daarvan, waardoor het Toestel niet meer naar behoren functioneert.

2.9 **Installateur:** een landelijk erkend installatiebedrijf. Deze voldoet aan de erkenningsregelingen en vakbekwaamheidseisen InstallQ Elektrotechniek en/of InstallQ Gastechnische Installaties en/of InstallQ Watertechnische Installaties en/of STEK-certificering F-gassen.

2.10 **Kosten:** dit zijn Kosten die apart bij u in rekening worden gebracht voor werkzaamheden, arbeidsloon en voorrijkosten, materialen, administratie- en/of incassokosten die buiten het kader van het Contract vallen.

3. Wat is belangrijk voordat een Contract kan worden afgesloten?

3.1 Voordat een Contract kan worden afgesloten, dient er te worden voldaan aan de volgende vereisten van ZPN :

I. Het Toestel en/of de Randapparatuur en de aan het Toestel verbonden apparatuur en installatie, inclusief radiatoren en leidingen, waarvoor het contract wordt afgesloten dient in goede staat van Onderhoud te verkeren en goed te functioneren;

II. Het Toestel en/of de Randapparatuur dient te voldoen aan de gaskeur voorschriften en de voorschriften van de fabrikant en dient te zijn aangesloten volgens de voorwaarden NEN 1078 en NEN 1010;

III. Het Toestel en/of de Randapparatuur dient asbestvrij te zijn;

IV. Het Toestel en/of de Randapparatuur dient goed toegankelijk te zijn voor de medewerker van ZPN.

3.2 Als niet aan deze vereisten wordt voldaan, is ZPN niet verplicht om een contract af te sluiten.

3.3 Voordat het contractingaat, kan ZPN in overleg met u het Toestel en/of de Randapparatuur en/of de aan het Toestel verbonden apparatuur en installatie, inclusief radiatoren en leidingen, eerst controleren en saneren als dat nodig is. De Kosten voor deze controle en het saneren zijn dan voor uw rekening.

3.4 Indien de toegankelijkheid bemoeilijkt wordt doordat het Toestel en/of de Randapparatuur bijvoorbeeld in een trapgat hangt, is weggewerkt of zich achter obstakels bevindt, kan ZPN langskomen om te beoordelen of een Contract kan worden afgesloten. De kosten voor deze beoordeling zijn dan voor uw rekening.

4. Welk bedrag betaalt u per maand?

4.1 Voor uw contract betaalt u een bedrag per maand. Het tarief dat geldt voor uw Abonnement staat in de overeenkomst die u sluit met ZPN. Het tarief is inclusief BTW.

4.2 ZPN kan het tarief verhogen. Meer informatie hierover staat in artikel 13 van deze algemene voorwaarden. Door de overheid opgelegde verhogingen gelden niet als tariefsverhoging.

4.3 Stelt ZPN een tariefsverhoging vast die hoger is dan de landelijke index in de branche (de indexering op basis van de Tabel Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, sector Industrie en bouwnijverheid, van het CBS), dan zal ZPN de verhoging ten minste 30 dagen voor de invoering daarvan aankondigen.

5. Hoe verloopt de betaling?

5.1 Het bedrag dat in de Overeenkomst staat moet iedere maand door middel van automatische incasso worden betaald. U geeft ZPN toestemming om hiervoor een doorlopende incasso-opdracht te sturen naar uw bank.

5.2 Kunt u niet per automatische incasso betalen? Dan ontvangt u periodiek een (digitale) factuur. Hiervoor kan ZPN extra Kosten in rekening brengen. 5.3 ZPN mag de facturering uitbesteden aan een derde partij.

5.4 Kosten voor werkzaamheden buiten het kader van het Contract worden apart bij u in rekening gebracht. De betaling van deze Kosten gebeurt ook door middel van automatische incasso of een aparte factuur.

5.5 De verplichting tot betaling geldt vanaf de ingangsdatum van het Contract. In de maand dat het Contract wordt beëindigd, stopt de verplichting tot betaling. 5.6 Een factuur moet binnen veertien dagen na factuurdatum worden betaald. Als ZPN op de factuur een langere betaaltermijn vermeldt, dan moet de factuur binnen die termijn worden betaald. ZPN geeft op de factuur aan hoe deze betaald mag worden.

5.7 Betaalt u niet op tijd? Dan zal ZPN herinneringen/aanmaningen versturen. Op de tweede herinnering/aanmaning worden administratiekosten in rekening gebracht.

5.8 Betaalt u niet op tijd en vloeien daar voor ZPN incassokosten uit voort? Dan zijn deze incassokosten altijd voor uw rekening. Betaalt u ook na de aanmaningen niet en raakt u in verzuim? Dan heeft ZPN recht op de wettelijke rente over het bedrag dat u nog moet betalen. Ook moet u dan extra Kosten betalen volgens de Wet Incasso Kosten (WIK).

5.9 Als u niet op tijd betaalt, dan acht ZPN zich ontheven van haar verplichtingen die voortvloeien uit het Contract. Dit geldt totdat alsnog wordt betaald.

5.10 Gebruikt u het Toestel niet? Dan bent u nog steeds verplicht om de abonnementskosten voor het Toestel te betalen. Dit geldt ook als u het Toestel niet kunt gebruiken door een Storing in de elektriciteits-, water- en/of gaslevering.

6. Wat zijn de verplichtingen van ZPN

6.1 ZPN zal de met u overeengekomen werkzaamheden als een goed vakman uitvoeren.

6.2 ZPN zal Storingen zo spoedig mogelijk verhelpen.

6.3 Zijn er reparaties nodig buiten het kader van het Contract? Dan zal ZPN deze niet uitvoeren zonder uw uitdrukkelijke toestemming. Als u niet aanwezig bent om de toestemming te verlenen, dan moet u er voor zorgen dat iemand anders aanwezig is die bevoegd is om de toestemming namens u te verlenen. Kosten voor werkzaamheden buiten het kader van het Contract worden apart bij u in rekening gebracht. Deze kosten variëren en kunnen niet vooraf worden gespecificeerd dan wel berekend anders dan tijdens het moment van het uitvoeren van de reparatie.

7. Hoe vaak vindt het Onderhoud plaats?

7.1 Het Contract omvat Onderhoud aan het Toestel en/of Randapparatuur dat volgens de onderhoudssystematiek van de fabrikant moet worden uitgevoerd, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch anders is overeengekomen.

7.2 Het Onderhoud vindt plaats volgens de onderhoudsfrequentie die is opgenomen in de bijbehorende productvoorwaarden of in het Contract. ZPN kan daarbij afwijken van de onderhoudsfrequentie volgens de fabrikant.

7.3 ZPN hanteert bij de volgende onderhoudsbeurt een marge ten opzichte van de maand waarin het laatste Onderhoud heeft plaatsgevonden. Deze marge bedraagt maximaal drie maanden vóór of na de maand waarin het laatste Onderhoud heeft plaatsgevonden.

8. Wat zijn de voorwaarden bij Storingen?

8.1 Is er een Storing aan uw Toestel en/of Randapparatuur? Dan meldt u dat bij ZPN.

8.2 ZPN zal storingen zoveel mogelijk op de dag van uw melding en anders z.s.m. verhelpen. Dit hoeft niet als de Storing niet spoedeisend is.

8.3 Valt de Storing onder de garantiebepalingen van een Installateur en/of fabrikant? Dan moet u er voor zorgen dat u het garantiebewijs van de Installateur en/of fabrikant bij de hand heeft en dit laten zien aan de medewerker van ZPN. Kunt u het garantiebewijs niet tonen? Dan worden de Kosten van het verhelpen van de Storing apart bij u in rekening gebracht.

8.4 Wordt een Storing veroorzaakt door toevallige of moedwillige beschadiging, onoordeelkundige bediening of door werk dat is uitgevoerd door anderen dan ZPN? Dan valt deze niet binnen het kader van het Contract.

8.5 Wordt een Storing veroorzaakt als gevolg van een gebeurtenis (zoals blikseminslag) die gewoonlijk verzekerd is onder een inboedelverzekering met afdoende dekking? Dan valt deze ook niet binnen het kader van het Contract.

8.6 Als een Storing onterecht wordt gemeld, kan ZPN arbeidsloon voorrijkosten in rekening brengen.

9. Wat zijn uw verplichtingen?

9.1 U geeft ZPN de gelegenheid om de overeengekomen werkzaamheden te verrichten. Op verzoek van ZPN geeft u toegang tot elektra, gas en

water voor de werkzaamheden die moeten worden verricht. Is er een afspraak gemaakt voor het verhelpen van een Storing en/of het uitvoeren van Onderhoud? Dan zorgt u ervoor dat ZPN toegang krijgt tot het pand waarin het Toestel is geplaatst.

9.2 Als u artikel 9.1 niet opvolgt dan heeft ZPN het recht om voorrijkosten in rekening te brengen. Het is daarna uw eigen verantwoordelijkheid om de service alsnog te laten verrichten door ZPN.

9.3 Vervangt u het Toestel waarvoor u het Contract heeft afgesloten? Dan moet u dit melden bij ZPN. Als u dat niet doet, dan wordt het lopende Contract voortgezet.

10. Hoe lang loopt het Contract, wanneer en hoe wordt dit beëindigd?

10.1 Een Contract gaat in op de datum die door ZPN en u is overeengekomen. Een Contract wordt afgesloten voor een periode van minimaal twee jaar. Daarna wordt het Contract stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd, tenzij u het uiterlijk één maand vóór het einde van de eerste periode opzegt.

10.2 Zegt u het Contract voor het einde van de eerste periode van twee jaar op? Dan bent u de bedragen die voortvloeien uit het Contract tot het einde van deze periode aan ZPN verschuldigd. Is het contract na de eerste periode van twee jaar stilzwijgend verlengd? Dan kunt u het Contract opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

10.3 U kunt het Contract schriftelijk, telefonisch of elektronisch opzeggen.

10.4 Gaat u verhuizen? Dan moet u dat tijdig en schriftelijk, telefonisch of elektronisch aan ZPN melden. Uw contract vervalt dan automatisch op de dag van de verhuizing. Verhuist u binnen de minimale looptijd van twee jaar? Dan brengt ZPN de resterende maanden van de minimale looptijd in

10.5 Is ZPN aantoonbaar tekort in de nakoming van haar verplichtingen in het kader van het Contract? Dan heeft u het recht om het Contract tussentijds te beëindigen.

10.6 Schiet u toerekenbaar tekort in de nakoming van uw verplichtingen in het kader van het Contract? Dan heeft ZPN het recht het Contract tussentijds te beëindigen.

10.7 Raakt het Toestel zodanig defect, dat het niet meer veilig, doelmatig en bedrijfszeker kan functioneren en is herstel niet meer gerechtvaardigd? Ook dan heeft ZPN het recht om het Contract tussentijds te beëindigen. 10.8 Bij overlijden hebben (heeft) de erfgena(a)m(en) het recht om het Contract met onmiddellijke ingang schriftelijk of elektronisch op te zeggen. De erfgena(a)m(en) vermelden daarbij de reden van opzegging.

11. Wie is aansprakelijk voor schade?

11.1 Veroorzaakt ZPN schade aan uw spullen? En is ZPN daarvoor aansprakelijk? Dan zal ZPN de schade vergoeden. De aansprakelijkheid is beperkt tot het maximale bedrag conform de WA-polis van ZPN

11.2 ZPN vergoedt geen immateriële schade of schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade (verlies van winst of inkomsten), tenzij er sprake is van opzet of grove schuld. ZPN is niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen.

11.3 ZPN is niet aansprakelijk voor schade door bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekkage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet. ZPN is ook niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten. U bent aansprakelijk voor alle schade aan het Toestel die is veroorzaakt door niet normaal gebruik. ZPN herstelt genoemde schade buiten het Contract om voor uw rekening.

11.4 Wordt de levering van gas of elektriciteit, door welke oorzaak dan ook, verstoord, belemmerd of verhinderd? Of neemt u gas af dat niet de gaskwaliteit (I2L) heeft, waaraan het volgens de Toestelspecificatie dient te voldoen? Dan herstelt ZPN genoemde schade buiten het Contract om voor uw rekening.

11.5 ZPN is niet aansprakelijk voor schade als u ZPN niet in de gelegenheid heeft gesteld het reguliere Onderhoud aan uw Toestel en/of Randapparatuur uit te voeren.

11.6 U vrijwaart ZPN tegen aanspraken van derden met betrekking tot het vergoeden van schade zoals bedoeld in dit artikel. Dit geldt niet als ZPN (of een persoon/zaak waarvoor ZPN aansprakelijk is) bij de uitvoering van de Overeenkomst schade aan een derde heeft toegebracht.

12. Wat gebeurt er bij overmacht?

12.1 Als er sprake is van overmacht, zoals bedoeld in het nieuw Burgerlijk Wetboek, kan ZPN niet verplicht worden de overeenkomst na te leven.

12.2 In de periode dat de overmacht voortduurt kan ZPN de verplichtingen uit het Contract opschorten. Duurt deze periode langer dan twee maanden? Dan is het voor zowel u als ZPN mogelijk het Contract op te zeggen, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

13. Wijzigingen in voorwaarden en tarieven, hoe werkt dat?

13.1 Deze algemene voorwaarden en de tarieven die gelden kunnen door ZPN worden gewijzigd. Wijzigingen gaan pas in 30 dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere ingangsdatum staat.

13.2 Als bekendmaking van wijzigingen geldt een bericht dat wordt geplaatst in 1 of meer dag- of weekbladen in het gebied waar ZPN werkzaam is. Ook kan ZPN een elektronische of schriftelijke kennisgeving doen over het wijzigen van de voorwaarden en/of tarieven. Daarin wordt dan aangegeven dat het overzicht van de wijzigingen kosteloos bij ZPN verkrijgbaar is.

13.3 Wijzigingen gelden ook voor Contracten die al zijn afgesloten. Uw Contract met ZPN wordt, met inachtneming van de wijziging, stilzwijgend voortgezet.

13.4 Accepteert u de wijzigingen niet? Dan kunt u het Contract binnen 1 maand na de ingangsdatum van de nieuwe voorwaarden of tarieven opzeggen. Artikel 10 van deze Algemene voorwaarden is dan van toepassing.

13.5 Indien de wijzigingen binnen 3 maanden na het afsluiten van het contract plaatsvinden, en accepteert U deze wijzigingen niet, dan kunt het contract binnen 1 maand na de ingangsdatum van de nieuwe voorwaarden of tarieven opzeggen. Artikel 10 van deze Algemene voorwaarden is dan van toepassing.

14. Wat is nog meer belangrijk?

14.1 Deze algemene voorwaarden gelden vanaf 1 januari 2021.

14.2 Deze algemene voorwaarden noemt ZPN voluit: **'Algemene voorwaarden van ZPN B.V. voor service- en onderhoudscontracten'**.

14.3 Op het Contract en deze algemene voorwaarden is alleen Nederlands recht van toepassing.

14.4 Uw persoonsgegevens worden door ZPN met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld, verwerkt en beveiligd. ZPN houdt zich daarbij aan de regels van de geldende privacywetgeving. Voor meer informatie over hoe ZPN met uw persoonsgegevens omgaat zie de privacyverklaring op onze website.

14.5 Is er een geschil tussen u en ZPN en kan dat niet onderling worden opgelost? Dan wordt dat voorgelegd aan een rechter die volgens de wet bevoegd is. Gebeurt dit op initiatief van ZPN? Dan doet ZPN u hiervoor een schriftelijk voorstel.

14.6 Ongeldigheid of nietigheid van een bepaling in het Contract of deze algemene voorwaarden heeft geen gevolgen voor de geldigheid van de andere bepalingen in het Contract of in deze algemene voorwaarden. ZPN en u vervangen de ongeldige bepaling door een andere bepaling die wel geldig is en die de strekking en het doel van de ongeldige bepaling het best onder woorden brengt.

14.7 ZPN heeft het recht om de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het Contract over te dragen aan een rechtsopvolger of een derde, onder algemene of bijzondere titel. U verleent daarvoor bij voorbaat uw toestemming, onder de voorwaarde dat u in bepaalde gevallen het recht heeft het Contract te beëindigen.

14.8 Deze algemene voorwaarden zijn eigendom van ZPN en mogen niet zonder toestemming van ZPN worden gebruikt, aangehaald, veranderd en/of vermenigvuldigd.

ZPN Duurzaam