

Algemene voorwaarden van Thuisbespaard

Deze voorwaarden zijn van toepassing op aankopen gedaan vanaf 1 maart 2025

ARTIKEL 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Ondernemer:

Thuisbespaard B.V., gevestigd aan de Sweerts de Landasstraat 65, 6814 DB te Arnhem, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 91275423.

Afnemer:

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met de ondernemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan.

Zakelijke afnemer:

De afnemer die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Consument:

De afnemer die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.

Aflevering:

De feitelijke terbeschikkingstelling van producten aan de afnemer.

Oplevering:

Het gebruiksklaar ter beschikking stellen van het product en/of het uitgevoerde werk, overeenkomstig de overeenkomst.

Overeenkomst op afstand:

Een overeenkomst met een consument die wordt gesloten zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van ondernemer en consument, waarbij uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer middelen voor communicatie op afstand als bedoeld in artikel 6:230g lid 1 sub e BW.

Buiten de verkooppriimte gesloten overeenkomst:

Een overeenkomst met een consument die wordt gesloten anders dan in de verkooppriimte van de ondernemer, als bedoeld in artikel 6:230g lid 1 sub f BW.

Aanbetaling:

Een bij het sluiten van de overeenkomst door de afnemer verrichte betaling van een deel van de overeengekomen prijs.

Vooruitbetaling:

Een betaling van (een deel van) de overeengekomen prijs vóór aflevering of aanvang van de werkzaamheden.

Product:

Een roerende zaak die door de ondernemer aan de afnemer wordt geleverd, al dan niet in combinatie met installatie of andere werkzaamheden.

Dienst:

Een door de ondernemer verrichte prestatie anders dan de levering van een product, waaronder begrepen werkzaamheden zoals installatie, montage, onderhoud, reparatie, advies en ondersteuning.

Installeren:

Het aanbrengen van leidingen, aansluitingen, bedrading en overige voorzieningen die noodzakelijk zijn voor het correct functioneren van het product.

Aansluiten:

Het verbinden van een product met reeds aanwezige, correct aangebrachte aansluitpunten.

Monteren (plaatsen):

Het assembleren, plaatsen en stellen van het product of onderdelen daarvan.

Opdrachtgever:

De afnemer, zijnde de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan de ondernemer opdracht geeft tot het verrichten van werkzaamheden en/of het leveren van diensten.

Opdrachtnemer:

De ondernemer, zijnde Thuisbespaard B.V., die zich jegens de opdrachtgever verbindt tot het verrichten van werkzaamheden en/of het leveren van diensten.

Overige werkzaamheden:

Werkzaamheden die niet behoren tot installatie, aansluiting of montage, waaronder begrepen sloop-, verbouwings-, egalisatie- en tegelwerkzaamheden.

Herstel:

Het verhelpen van een gebrek dat het directe en aantoonbare gevolg is van een onjuiste of ondeugdelijke installatie door de ondernemer.

Service:

Alle werkzaamheden die geen betrekking hebben op een installatiefout, waaronder begrepen bediening, instellingen, onderhoud, slijtage, gebruikershandelingen en storingen veroorzaakt door externe of gebruiksgerelateerde factoren.

ARTIKEL 2 Geldigheid

Deze voorwaarden mogen uitsluitend worden gebruikt door Thuisbespaard.

ARTIKEL 3 Intellectueel eigendom

1. De ondernemer behoudt zich het intellectuele eigendom voor op o.a. verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, monsters, stalen en modellen. Als de ondernemer dat vraagt, moet de afnemer ze direct teruggeven. Als de ondernemer daarnaast nog andere wettelijke rechten heeft, kan hij die opeisen.
 2. Afnemer mag aanduidingen over rechten van intellectueel eigendom op/in de door ondernemer geleverde of ter beschikking gestelde prestaties niet verwijderen of wijzigen.
 3. Afnemer mag materiaal van de ondernemer waarop intellectuele eigendomsrechten rusten niet verveelvoudigen, openbaar maken, exploiteren of tentoonstellen zonder toestemming van de ondernemer.
-

ARTIKEL 4 Offerte(s)

1. Alle offertes van Thuisbespaard zijn geldig tot en met 21 dagen na offertedatum, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is vermeld. Offertes zijn gebaseerd op de door de afnemer verstrekte gegevens, tekeningen, maten en overige informatie, alsmede op eventueel door Thuisbespaard verrichte visuele inspecties of metingen.
2. De afnemer is verplicht Thuisbespaard voorafgaand aan het uitbrengen van de offerte te informeren over alle feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst, waaronder begrepen (maar niet beperkt tot) bouwkundige, installatietechnische en gebruiksgerelateerde bijzonderheden.
Omstandigheden die redelijkerwijs niet zichtbaar of kenbaar zijn bij een visuele inspectie of op basis van de door de afnemer verstrekte informatie, zoals verborgen leidingen, constructieve beperkingen, technische incompatibiliteit van bestaande installaties of andere niet-zichtbare gebreken, kunnen pas tijdens of na de uitvoering aan het licht komen. Deze omstandigheden kunnen aanleiding geven tot meerwerk of een aangepaste uitvoering, zoals nader geregeld in artikel 12.
3. De offerte bevat een duidelijke en volledige omschrijving van de te leveren producten en te verrichten werkzaamheden, de totale prijs, de indicatieve levertijd, de betalingscondities en, voor zover van toepassing, een toelichting op de wijze waarop de prijs is opgebouwd. Indien sprake is van een aanneemsom, betreft dit een vast bedrag voor de omschreven werkzaamheden. Indien sprake is van uitvoering op regiebasis, wordt inzicht gegeven in de relevante tarieven en prijsbepalende factoren. Een eventueel vermelde richtprijs betreft een niet-bindende schatting.
4. Werkzaamheden, producten of voorzieningen die niet uitdrukkelijk in de offerte zijn opgenomen, maken geen onderdeel uit van de overeengekomen prijs. Indien tijdens of na totstandkoming van de overeenkomst blijkt dat aanvullende werkzaamheden of producten noodzakelijk zijn of door de afnemer worden gewenst, is sprake van meerwerk of een aanvullende overeenkomst, zoals nader geregeld in artikel 12. Deze aanvullende werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande toelichting en uitdrukkelijke instemming van de afnemer.
5. Indien de offerte betrekking heeft op werkzaamheden of installaties die moeten worden aangesloten op bestaande installaties, regelingen of randapparatuur van de afnemer, geldt dat volledige technische compatibiliteit niet altijd vooraf kan worden

- vastgesteld. Beperkingen die pas tijdens of na uitvoering aan het licht komen en die aanvullende producten of werkzaamheden vereisen, vormen geen tekortkoming of non-conformiteit, maar kunnen aanleiding geven tot meerwerk conform artikel 12.
6. Het verzorgen, ondersteunen of begeleiden van aanvragen voor subsidies, btw-teruggaven of andere financiële tegemoetkomingen geschiedt uitsluitend als aanvullende service en maakt geen onderdeel uit van de overeengekomen hoofdprestatie, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Deze service betreft een inspanningsverplichting. De afnemer kan dergelijke aanvragen ook zelfstandig indienen. Thuisbespaard geeft geen garantie ten aanzien van de toekenning, hoogte, voorwaarden of termijn van enige subsidie, btw-teruggave of andere tegemoetkoming. Eventuele afwijzing, vertraging of wijziging van (de voorwaarden voor) subsidies, btw-teruggaven of andere regelingen geeft de afnemer geen recht op ontbinding, prijsvermindering of schadevergoeding.
 7. Indien de afnemer de offerte niet accepteert, is Thuisbespaard gerechtigd de kosten voor het opstellen van de offerte in rekening te brengen, uitsluitend indien de afnemer voorafgaand aan of bij het aanvragen van de offerte aantoonbaar is gewezen op het bestaan en de hoogte van deze kosten. Na betaling van de offertekosten verkrijgt de afnemer het gebruiksrecht van de offerte en eventuele tekeningen. Het intellectueel eigendom daarvan blijft te allen tijde bij Thuisbespaard.
-

ARTIKEL 5 Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de consument het aanbod van Thuisbespaard aanvaardt. De overeenkomst omvat uitsluitend hetgeen uitdrukkelijk is overeengekomen en schriftelijk is vastgelegd, waaronder begrepen de offerte, eventuele bijlagen en deze algemene voorwaarden.
2. Thuisbespaard is gerechtigd bij het aangaan van de overeenkomst een aanbetaling te verlangen.
Bij consumentenkoop van producten bedraagt de aanbetaling maximaal 50% van de overeengekomen koopprijs, tenzij sprake is van een product dat volgens specificaties van de consument is vervaardigd (maatwerk).
3. Indien de overeenkomst (mede) betrekking heeft op maatwerkproducten of werkzaamheden die specifiek voor de consument worden voorbereid of ingekocht en die niet of slechts tegen aanzienlijke kosten ongedaan kunnen worden gemaakt, kan een hogere aanbetaling worden overeengekomen, mits:
 - a. dit vooraf duidelijk en transparant aan de consument is meegedeeld; en
 - b. de consument hier uitdrukkelijk mee heeft ingestemd.
4. Bij overeenkomsten op afstand of buiten de verkoopprijsruimte gelden voor aanbetalingen dezelfde wettelijke beperkingen als bij andere consumentenovereenkomsten. Een aanbetaling mag niet onredelijk bezwarend zijn en dient in redelijke verhouding te staan tot de aard en omvang van de overeenkomst.
5. De overeengekomen prijs is vast, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Prijsverhogingen na het sluiten van de overeenkomst maar vóór levering zijn uitsluitend toegestaan indien:
 - a. de prijsverhoging het gevolg is van wettelijke maatregelen, zoals wijzigingen in belastingen of heffingen; of

- b. de mogelijkheid van prijsverhoging uitdrukkelijk is voorbehouden in de overeenkomst en de consument hierover vooraf duidelijk is geïnformeerd.
6. Indien een niet wettelijke prijsverhoging wordt doorgevoerd, is de consument gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, ongeacht het moment waarop de prijsverhoging plaatsvindt, tenzij de consument uitdrukkelijk met de prijsverhoging instemt.
 7. Prijsverlagingen die na het sluiten van de overeenkomst optreden als gevolg van acties, opruiming, kortingscampagnes of verkoop van showmodellen geven de consument geen recht op aanpassing van de overeengekomen prijs.
 8. De geleverde producten blijven eigendom van Thuisbespaard totdat de consument alle uit de overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichtingen volledig is nagekomen. De consument is gehouden de producten zorgvuldig te behandelen en mag deze, voor zover redelijkerwijs mogelijk, niet vervreemden of bezwaren zolang volledige betaling niet heeft plaatsgevonden.
 9. Thuisbespaard is gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden indien de consument in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of wordt toegelaten tot de wettelijke schuldsaneringsregeling.
 10. Voorrijkosten kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien dit bij het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk is overeengekomen. Bij herstel of levering in geval van non-conformiteit worden geen voorrijkosten aan de consument doorberekend.
 11. Technische compatibiliteit en oplevering bij weigering aanvullende werkzaamheden.
Indien de overeengekomen installatie moet worden gekoppeld aan bestaande installaties, regelingen of randapparatuur van de afnemer, zoals thermostaten, cv-ketels, regelmodules of besturingssystemen, kan pas tijdens of na de uitvoering blijken of deze technisch compatibel zijn.
Indien voor volledige bediening, integratie of uitbreiding van functionaliteit aanvullende producten, componenten of werkzaamheden noodzakelijk blijken, zal opdrachtnemer de afnemer hierover informeren en de bijbehorende kosten vooraf kenbaar maken.
Indien de afnemer geen instemming verleent voor deze aanvullende producten of werkzaamheden, is opdrachtnemer gerechtigd de installatie op te leveren in een technisch deugdelijke en veilige staat, met de functionaliteit die zonder deze aanvullende voorzieningen mogelijk is.
Een dergelijke oplevering geldt als correcte nakoming van de overeenkomst en vormt geen tekortkoming, non-conformiteit of installatiefout. Beperkingen in bediening, aansturing of gebruiksgemak die hieruit voortvloeien, komen voor rekening en risico van de afnemer.
-

ARTIKEL 6 Levertijd

1. De levertijd is de termijn waarbinnen het werk naar verwachting zal worden verricht en/of de diensten en installaties zullen worden geleverd. De door Thuisbespaard opgegeven levertijd is, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, indicatief en bedraagt in beginsel 2 tot 12 weken na ontvangst van de aanbetaling.
2. De indicatieve levertijd is gebaseerd op de omstandigheden die bij het sluiten van de overeenkomst bekend zijn. Afwijkingen van de levertijd kunnen onder meer het

gevolg zijn van:

- a. omstandigheden die overeenkomstig artikel 8 voor rekening van de afnemer komen;
 - b. vertragingen bij leveranciers of derden;
 - c. beschikbaarheid van materialen, personeel of hulpmiddelen;
 - d. wijzigingen in wet- en regelgeving of andere niet aan Thuisbespaard toe te rekenen omstandigheden.
3. Indien de indicatieve levertijd wordt overschreden, is Thuisbespaard gerechtigd een nadere termijn te nemen om alsnog aan de overeenkomst te voldoen. Deze nadere termijn bedraagt maximaal de duur van de oorspronkelijk opgegeven levertijd. Eventuele prijsverhogingen die zich binnen deze termijn voordoen, worden niet aan de afnemer doorberekend.
 4. Indien ook de in lid 3 bedoelde nadere termijn wordt overschreden, of indien een vast overeengekomen levertijd wordt overschreden, stelt de afnemer Thuisbespaard schriftelijk een redelijke laatste termijn om alsnog aan de overeenkomst te voldoen.
 5. Indien Thuisbespaard na het verstrijken van de in lid 4 bedoelde laatste termijn toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst, is de afnemer gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, onverminderd het recht van de consument op schadevergoeding voor zover de schade het gevolg is van de overschrijding van de levertijd en deze schade, gelet op de aard van de aansprakelijkheid en de schade, aan Thuisbespaard kan worden toegerekend.
 6. Bij een overeenkomst met een zakelijke afnemer is Thuisbespaard niet aansprakelijk voor gevolgschade die het gevolg is van overschrijding van de levertijd.
 7. De afnemer is gehouden redelijke maatregelen te nemen om schade als gevolg van een vertraging zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken.
-

ARTIKEL 7 Rechten en plichten van de ondernemer

1. De ondernemer levert de producten goed, deugdelijk en zoals afgesproken in de overeenkomst. De werkzaamheden worden goed, deugdelijk en zoals afgesproken uitgevoerd.
2. De ondernemer houdt zich bij de levering van producten en uitvoering van werkzaamheden aan de op dat moment geldende wettelijke voorschriften.
3. De ondernemer wijst de afnemer tijdig voor het sluiten van de overeenkomst erop dat de afnemer zorgt voor geschiktheid van de plaats waar de werkzaamheden moeten worden verricht, zoals bijv. dat er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften. Als de ondernemer daar niet (tijdig) op wijst, moet hij de door de consument geleden directe schade en kosten vergoeden en draagt hij zelf zijn eventuele eigen schade.
4. De afnemer wijst de ondernemer ook op:
 - a. onjuistheden in de opdracht of opgedragen werkzaamheden, bijv. het werken op een ondeugdelijke ondergrond;
 - b. het gebrekkig of ongeschikt zijn van bepaalde zaken, bijv. door de consument ter beschikking gestelde materialen of hulpmiddelen;
5. De ondernemer, als hij is geïnformeerd door de afnemer (zie artikel 8 lid 5), geeft over de noodzaak van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen zoals een lift of een kraan de informatie die van hem voor zover zijn deskundigheid strekt mag worden

verwacht. Het is voor rekening van de afnemer voor wiens rekening en risico het gebruik van de bijzondere hulpmiddelen komt.

6. De ondernemer zet na de start het werk regelmatig voort.
7. De ondernemer draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door voor dat werk deskundige personen.
8. Als het werk vertraagt door omstandigheden die voor risico van de consument komen, dan wordt de levertermijn verlengd.

ARTIKEL 8 Rechten en verplichtingen van de afnemer

1. De afnemer is verplicht de opdrachtnemer tijdig in staat te stellen de overeengekomen werkzaamheden deugdelijk en veilig uit te voeren. Hieronder wordt mede verstaan dat de locatie toegankelijk, bereikbaar en geschikt is voor de uitvoering van het werk.
2. De afnemer verstrekt vóór aanvang van de werkzaamheden alle informatie die redelijkerwijs van belang kan zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, waaronder begrepen maar niet beperkt tot:
 - a. de aanwezigheid en ligging van leidingen, kabels en constructieve elementen;
 - b. bouwkundige bijzonderheden;
 - c. eerdere aanpassingen of werkzaamheden door derden;
 - d. beperkingen in bereikbaarheid, draagkracht, ventilatie of ruimte;
 - e. bijzondere omstandigheden die het gebruik van hulpmiddelen noodzakelijk kunnen maken, zoals een kraan, steiger, lift of speciaal transport.
3. De afnemer erkent dat opdrachtnemer niet kan instaan voor de juistheid of volledigheid van gegevens en omstandigheden die niet zichtbaar zijn bij een normale voorafgaande inspectie of die niet door de afnemer zijn gemeld. Verborgene, niet-zichtbare of niet-gemelde omstandigheden komen, voor zover redelijkerwijs aan de afnemer toe te rekenen, voor rekening en risico van de afnemer.
4. De afnemer draagt er zorg voor dat de werkplek geschikt is voor uitvoering van de werkzaamheden. Dit houdt onder meer in dat:
 - a. de ruimte afsluitbaar, droog en veilig toegankelijk is;
 - b. vloeren en werkvlakken vrij zijn van obstakels, vuil en losse delen;
 - c. wordt voldaan aan geldende bouwkundige en installatievoorschriften;
 - d. elektriciteit, water, ventilatie en overige noodzakelijke voorzieningen beschikbaar zijn.
5. Indien hier niet aan wordt voldaan, is opdrachtnemer gerechtigd de werkzaamheden op te schorten en worden hieruit voortvloeiende vertragingen, extra werkzaamheden en kosten aangemerkt als meerwerk.
6. Werkzaamheden, aanpassingen of voorzieningen die noodzakelijk blijken als gevolg van:
 - a. onjuiste, onvolledige of niet-tijdig verstrekte informatie door de afnemer;
 - b. verborgene of niet-zichtbare omstandigheden;
 - c. gebreken aan de (on)roerende zaak;
 - d. ondeugdelijke of niet-passende bestaande installaties;
 - e. door derden uitgevoerde werkzaamheden, worden aangemerkt als meerwerk en kunnen afzonderlijk aan de afnemer in rekening worden gebracht, conform artikel 12 van deze voorwaarden.
7. De afnemer zorgt ervoor dat door derden uit te voeren werkzaamheden of leveringen tijdig en correct plaatsvinden, zodat de uitvoering van het werk door opdrachtnemer

geen vertraging oploopt. Vertragingen die hieruit voortvloeien en die aan de afnemer kunnen worden toegerekend, komen voor diens rekening.

8. De afnemer zorgt ervoor dat tijdens en na de uitvoering van de werkzaamheden geen andere werkzaamheden plaatsvinden die schade kunnen veroorzaken aan het werk van opdrachtnemer. Schade die hierdoor ontstaat en aan de afnemer kan worden toegerekend, komt voor diens rekening.
9. De afnemer draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van de plaats van aflevering en uitvoering. Extra kosten of vertragingen als gevolg van beperkte bereikbaarheid of onvoldoende voorbereiding worden aangemerkt als meerwerk.
10. Indien de uitvoering of voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden als bedoeld in dit artikel, en deze omstandigheden aan de afnemer kunnen worden toegerekend, is de afnemer gehouden de aantoonbare en redelijke schade en kosten van opdrachtnemer te vergoeden.

ARTIKEL 9 Betaling

1. Betaling dient te geschieden via een van de door opdrachtnemer aangeboden betaalmethoden, zoals vermeld in de offerte, overeenkomst of op de website.
 2. Indien geen specifieke betalingstermijn is overeengekomen, dient betaling te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum.
 3. Bij niet tijdige betaling is de consument, nadat hij schriftelijk is aangemaand en een nadere betalingstermijn van veertien (14) dagen is gegund, in verzuim. Vanaf dat moment is de consument de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 BW verschuldigd over het openstaande bedrag.
 4. Indien na het verstrijken van de in lid 3 bedoelde termijn betaling uitblijft, is opdrachtnemer gerechtigd buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen overeenkomstig de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK).
 5. Opdrachtnemer is gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten indien de consument zijn betalingsverplichtingen niet nakomt, voor zover dit redelijk en proportioneel is.
 6. De gebruikelijke betalingsregeling bij overeenkomsten waarbij sprake is van levering en installatie bestaat uit betaling in twee termijnen van elk vijftig procent (50%), waarvan de eerste termijn als aanbetaling en de tweede termijn na (af)levering en/of installatie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
 7. Bij overeenkomsten die uitsluitend zien op aanneming van werk of dienstverlening kunnen afwijkende betalingsafspraken worden gemaakt, mits deze voldoen aan de wettelijke grenzen voor consumenten.
 8. De consument is gerechtigd bij een terechte klacht het deel van de betaling op te schorten dat in redelijke verhouding staat tot de aard en ernst van de klacht. Het niet betwiste deel van de factuur dient binnen de overeengekomen betalingstermijn te worden voldaan.
 9. Indien betaling in termijnen is overeengekomen en opdrachtnemer het werk zonder geldige reden niet voortzet, is de consument gerechtigd betaling van toekomstige termijnen op te schorten. Reeds vervallen termijnen blijven verschuldigd.
-

ARTIKEL 10 Annulering

1. De afnemer kan de overeenkomst na afloop van de wettelijke bedenktijd annuleren. In dat geval is de afnemer gehouden de schade te vergoeden die opdrachtnemer lijdt als gevolg van de annulering, voor zover deze schade redelijkerwijs aan de annulering kan worden toegerekend.

De schade die opdrachtnemer lijdt als gevolg van annulering kan onder meer bestaan uit reeds gemaakte kosten, kosten die niet meer ongedaan kunnen worden gemaakt, alsmede een redelijke vergoeding voor het wegvallen van de overeengekomen opbrengst, met inachtneming van kosten die door de annulering niet meer hoeven te worden gemaakt.

Onder deze kosten worden mede begrepen voorbereidings- en aanloopkosten, waaronder begrepen kosten voor acquisitie, intake, administratie, planning, werkvoorbereiding, reserveringen en inkoophandelingen, voor zover deze aantoonbaar aan de betreffende overeenkomst zijn toe te rekenen.

Niet gemaakte of bespaarde kosten worden hierop in mindering gebracht.

2. Onder schade als bedoeld in lid 1 wordt verstaan de daadwerkelijk door opdrachtnemer geleden schade in het concrete geval. Deze schade omvat de reeds gemaakte en niet meer terug te draaien kosten, alsmede een redelijke vergoeding voor reeds verrichte werkzaamheden en voor het vervallen van de overeengekomen opbrengst, een en ander afhankelijk van het moment van annulering en de voortgang van de overeenkomst.

De omvang van de schade is afhankelijk van de stand van de werkzaamheden op het moment van annulering. Opdrachtnemer zal de schade in het concrete geval specificeren en aannemelijk maken.

3. Opdrachtnemer zal de door haar gestelde schade specificeren en aannemelijk maken. De afnemer is niet gehouden meer te vergoeden dan de daadwerkelijk geleden schade.
4. Annulering geschiedt bij voorkeur schriftelijk of per e-mail. Indien de afnemer de annulering mondeling doorgeeft, zal opdrachtnemer deze zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigen. Schriftelijke vastlegging strekt tot duidelijkheid voor beide partijen.
5. Indien de overeenkomst gedeeltelijk is uitgevoerd ten tijde van de annulering, is de afnemer een redelijke vergoeding verschuldigd voor het reeds uitgevoerde deel van de werkzaamheden.

ARTIKEL 11 Service, herstel, Garantie, & Subsidies

1. Opdrachtnemer verleent geen structurele service-, onderhouds-, inspectie- of storingsdiensten met betrekking tot door haar geïnstalleerde installaties. De afnemer is zelf verantwoordelijk voor het organiseren en laten uitvoeren van service en onderhoud, al dan niet door inschakeling van een derde.
2. Opdrachtnemer is uitsluitend gehouden tot het herstellen van gebreken die het directe en aantoonbare gevolg zijn van een onjuiste of ondeugdelijke installatie door opdrachtnemer zelf, onverminderd dwingendrechtelijke wettelijke rechten van de afnemer.

3. Of sprake is van een gebrek als bedoeld in lid 2, wordt beoordeeld aan de hand van de aard van de klacht, de omstandigheden van het geval en de wettelijke bewijslastverdeling die geldt bij consumentenovereenkomsten.
Daarbij kunnen onder meer worden betrokken, voor zover relevant:
 - a. de aard en complexiteit van de installatie;
 - b. het moment waarop de klacht zich voordoet na oplevering;
 - c. de wijze waarop de installatie is gebruikt en onderhouden;
 - d. zichtbare of aantoonbare externe invloeden;
 - e. eventuele wijzigingen of werkzaamheden door derden.
 4. Onder herstel wordt uitsluitend verstaan: het verhelpen van gebreken die het directe en aantoonbare gevolg zijn van een onjuiste of ondeugdelijke installatie door opdrachtnemer. Herstel vindt plaats binnen een redelijke termijn, waarbij rekening wordt gehouden met de aard van het gebrek, de planning en de beschikbaarheid van materialen en personeel.
 5. Onder service wordt verstaan: alle werkzaamheden die geen betrekking hebben op een installatiefout als bedoeld in lid 4, waaronder begrepen onderhoud, inspectie, bediening, instellingen, gebruikershandelingen, normale slijtage, wijzigingen door derden, het ontbreken van randvoorwaarden voor correcte werking en storingen veroorzaakt door externe invloeden.
 6. Storingen, klachten of defecten die voortvloeien uit omstandigheden als bedoeld in lid 5 vallen niet onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer en komen niet voor kosteloos herstel in aanmerking.
 7. Indien opdrachtnemer op verzoek van de afnemer ter plaatse komt en blijkt dat sprake is van service in plaats van herstel, is opdrachtnemer gerechtigd de daarmee gemoeide kosten, waaronder begrepen voorrij-, onderzoeks- en arbeidskosten, aan de afnemer door te berekenen conform de geldende tarieven, dan wel het serviceverzoek te weigeren.
 8. Opdrachtnemer staat ervoor in dat de door haar verrichte installatie bij oplevering voldoet aan de overeenkomst en de redelijkerwijs te verwachten functionaliteit bezit.
 9. Op installatiefouten wordt een garantie verleend van 6 maanden na oplevering, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
 10. Binnen de garantieperiode zal opdrachtnemer gebreken die het gevolg zijn van een installatiefout kosteloos herstellen, tenzij het gebrek het gevolg is van:
 - a. onjuist of onoordeelkundig gebruik;
 - b. gebrek aan (periodiek) onderhoud;
 - c. wijzigingen of werkzaamheden door derden;
 - d. slijtage of externe invloeden;
 - e. het ontbreken van noodzakelijke randvoorwaarden voor correcte werking
 11. Een niet-bindende toelichting op service en garantie is beschikbaar op onze website en kan op verzoek worden verstrekt.
 12. Het aanvragen of verzorgen van subsidieaanvragen door opdrachtnemer geschiedt uitsluitend als aanvullende service. Opdrachtnemer geeft geen garantie dat subsidie wordt toegekend, noch ten aanzien van de hoogte, termijn of voorwaarden daarvan. Toekenning van subsidies is afhankelijk van besluiten van derden en valt buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer. Het niet verkrijgen, vervallen of wijzigen van een subsidie geeft geen recht op schadevergoeding of ontbinding.
-

ARTIKEL 12 Extra kosten, meer- en minderwerk en servicekosten

1. Begripsbepaling

Onder meerwerk wordt verstaan: alle aanvullende werkzaamheden die niet zijn opgenomen in de oorspronkelijke overeenkomst en die na voorafgaande schriftelijke instemming van de afnemer worden uitgevoerd.

Onder minderwerk wordt verstaan: werkzaamheden die op verzoek van de afnemer komen te vervallen of worden aangepast, waardoor de omvang van de oorspronkelijke opdracht wordt verminderd.

2. Wijzigingen in de opdracht

Indien na het sluiten van de overeenkomst blijkt dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn die niet zijn opgenomen in de oorspronkelijke opdrachtschrijving, zal opdrachtnemer de afnemer hierover schriftelijk informeren. Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke instemming van de afnemer. Waar in deze voorwaarden wordt gesproken over 'schriftelijk', wordt daaronder mede verstaan communicatie per e-mail.

3. Kosten van meerwerk

Meerwerk wordt afzonderlijk gefactureerd tegen de vooraf overeengekomen of gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De kosten van meerwerk worden altijd vooraf aan de afnemer kenbaar gemaakt en dienen door de afnemer te worden goedgekeurd.

Meerwerk omvat onder meer, maar niet uitsluitend, werkzaamheden die na instemming van de afnemer noodzakelijk blijken als gevolg van:

- a. onjuiste, onvolledige of niet-tijdig verstrekte informatie door de afnemer over de situatie ter plaatse;
- b. verborgen of niet-zichtbare omstandigheden die bij een voorafgaande visuele inspectie redelijkerwijs niet konden worden vastgesteld;
- c. bouwkundige omstandigheden die een correcte installatie of werking belemmeren;
- d. wijzigingen of aanvullingen op verzoek van de afnemer na totstandkoming van de overeenkomst;
- e. aanpassingen aan bestaande installaties of voorzieningen die niet door opdrachtnemer zijn aangelegd;
- f. gewijzigde wet- en regelgeving, technische normen of eisen van bevoegde instanties of netbeheerders;
- g. het inzetten van aanvullende hulpmiddelen of voorzieningen die niet in de oorspronkelijke overeenkomst zijn opgenomen;
- h. onvoldoende bereikbaarheid of toegankelijkheid van de locatie;
- i. wachttijd, stilstand of herhaalbezoeken als gevolg van omstandigheden aan de zijde van de afnemer;
- j. wijzigingen in materiaalkeuze, type, merk of uitvoering op verzoek van de afnemer;
- k. afstemming of samenwerking met derden die niet in de oorspronkelijke overeenkomst is opgenomen;
- l. technische complicaties die tijdens de uitvoering noodzakelijk blijken om de installatie veilig en deugdelijk op te leveren.

4. Kosten van minderwerk

Indien sprake is van minderwerk, zal opdrachtnemer de afnemer informeren over de gevolgen hiervan voor de overeengekomen prijs. De financiële consequenties van het minderwerk worden door opdrachtnemer op redelijke wijze vastgesteld en in

minderling gebracht op de overeengekomen prijs. Meerwerk kan tussentijds of gelijktijdig met de eindfactuur worden gefactureerd

5. Planning en uitvoering
Meerwerk kan gevolgen hebben voor de overeengekomen oplevertermijn. Opdrachtnemer zal de afnemer tijdig informeren over wijzigingen in de planning als gevolg van meerwerk. In geval van minderwerk kan de oplevertermijn worden verkort.
6. Wijziging overeenkomst
Indien meer- of minderwerk leidt tot een wijziging van de overeenkomst, blijven de overige bepalingen van de overeenkomst onverminderd van kracht.
7. Bereikbaarheid en toegankelijkheid
De afnemer draagt zorg voor een goed bereikbare en toegankelijke locatie die geschikt is voor een veilige uitvoering van de werkzaamheden.
8. Hulpmiddelen en aanvullende voorzieningen
Indien voor transport, plaatsing of montage aanvullende hulpmiddelen noodzakelijk zijn die niet in de oorspronkelijke overeenkomst zijn opgenomen, worden deze aangemerkt als meerwerk.
9. Instemming en opschorting
Meerwerk als bedoeld in lid 8 wordt uitsluitend uitgevoerd na schriftelijke instemming. Bij het ontbreken daarvan is opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering op te schorten of te beëindigen, voor zover wettelijk toegestaan.
10. Servicekosten buiten verantwoordelijkheid van opdrachtnemer
Service-, onderhouds- en herstelwerkzaamheden die noodzakelijk zijn als gevolg van omstandigheden die niet aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, vallen buiten de garantie en komen voor rekening van de afnemer.
Hieronder wordt onder meer verstaan:
 - a. onjuist gebruik of onjuiste bediening van de installatie;
 - b. het niet (tijdig) bijvullen, ontluchten of onderhouden van installaties;
 - c. het uitschakelen, resetten of onjuist instellen van systemen;
 - d. onjuiste instellingen of wijzigingen in software, apps of regelingen;
 - e. vervuiling of onvoldoende onderhoud van onderdelen;
 - f. het ontbreken van noodzakelijke randvoorwaarden voor correcte werking;
 - g. storingen door spanningsproblemen, netwerkstoringen of externe communicatievoorzieningen;
 - h. schade door vorst, bevriezing of ontbrekende vorstbeveiliging;
 - i. bouwkundige omstandigheden die correcte werking belemmeren;
 - j. werkzaamheden of aanpassingen door derden, voor zover deze van invloed zijn op de werking of oorzaak van de storing;
 - k. het ontbreken of onjuist functioneren van randapparatuur die niet door opdrachtnemer is geleverd.
 - l. Herhaalbezoeken in het kader van servicewerkzaamheden worden als afzonderlijke servicehandelingen aangemerkt en kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht.

Indien opdrachtnemer op verzoek van de afnemer service verleent en blijkt dat de oorzaak niet aan opdrachtnemer kan worden toegerekend, is opdrachtnemer gerechtigd de daarmee gemoeide kosten door te berekenen.

Opdrachtnemer is gerechtigd bevindingen en uitgevoerde werkzaamheden vast te leggen in rapportages, werkbonnen of beeldmateriaal ten behoeve van dossiervorming.

ARTIKEL 13 Overmacht, onvoorziene omstandigheden en onuitvoerbaarheid

1. Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid die buiten de macht en invloedssfeer van opdrachtnemer ligt en die de (tijdige) nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert, voor zover deze omstandigheden redelijkerwijs niet door opdrachtnemer konden worden voorkomen.
 2. Onder overmacht wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan: storingen of onderbrekingen in de levering van nutsvoorzieningen, het uitblijven of vertragen van leveringen door leveranciers of onderaannemers, maatregelen van overheidsinstanties of netbeheerders, personeelsuitval, stakingen, pandemieën, epidemieën, oorlogssituaties, transportproblemen en extreme weersomstandigheden, alsmede omstandigheden waardoor de locatie niet (tijdig) toegankelijk is buiten toedoen van opdrachtnemer.
 3. Indien nakoming van de overeenkomst door overmacht tijdelijk onmogelijk is, worden de verplichtingen van opdrachtnemer opgeschort voor de duur van de overmachtsituatie. Opdrachtnemer zal de afnemer hierover zo spoedig mogelijk informeren. Betalingsverplichtingen van de afnemer worden hierdoor niet opgeschort, voor zover deze betrekking hebben op reeds uitgevoerde werkzaamheden of geleverde materialen.
 4. Indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst redelijkerwijs niet van partijen kan worden verlangd, waaronder begrepen maar niet beperkt tot pandemieën of oorlogssituaties, zullen partijen in onderling overleg treden teneinde de gevolgen hiervan te bespreken en, indien mogelijk, de overeenkomst aan te passen of alsnog uit te voeren.
 5. Indien nakoming van de overeenkomst voor één van de partijen geheel of gedeeltelijk blijvend onmogelijk blijkt door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, zullen partijen zich inspannen om de overeenkomst, al dan niet in aangepaste vorm, alsnog uit te voeren. Indien partijen hierover geen overeenstemming bereiken, zijn zij gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk te ontbinden.
 6. Indien na het sluiten van de overeenkomst blijkt dat de overeengekomen installatie technisch, praktisch of feitelijk niet uitvoerbaar is en de overeenkomst om die reden geheel of gedeeltelijk wordt beëindigd, zal opdrachtnemer het door afnemer betaalde bedrag, voor zover dit betrekking heeft op niet uitgevoerde werkzaamheden of niet geleverde materialen, aan de afnemer restitueren.
 7. Opdrachtnemer is gerechtigd deze terugbetaling te voldoen in maximaal drie (3) gelijke maandelijks termijnen, mits de niet-uitvoerbaarheid niet het gevolg is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van opdrachtnemer en voor zover deze betalingsregeling, gelet op de omstandigheden van het geval, redelijk is.
 8. De terugbetaling vangt aan binnen een redelijke termijn nadat de beëindiging van de overeenkomst en de hoogte van het terug te betalen bedrag schriftelijk zijn vastgesteld.
 9. Dit artikel laat onverlet de dwingendrechtelijke wettelijke rechten van de afnemer.
 10. Indien de uitvoering van werkzaamheden als gevolg van overmacht wordt hervat, zal opdrachtnemer in overleg met de afnemer een nieuwe planning vaststellen.
-

ARTIKEL 14 Conformiteit en garantie

1. Het geleverde product en het uitgevoerde werk moeten bij aflevering en oplevering beantwoorden aan de overeenkomst en de eigenschappen bezitten die de afnemer als consument op grond van de overeenkomst en bij normaal gebruik redelijkerwijs mag verwachten (conformiteit). Dit geldt tevens voor bijzonder gebruik, voor zover dit bij het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk is overeengekomen.
2. Bij de beoordeling of het geleverde product of het uitgevoerde werk aan de overeenkomst beantwoordt, wordt mede betrokken of het product of werk:
 - a. technisch deugdelijk is uitgevoerd en functioneert overeenkomstig de overeengekomen specificaties;
 - b. geschikt is voor het gebruik waarvoor het naar zijn aard is bestemd;
 - c. is gebruikt overeenkomstig de verstrekte instructies;
 - d. is toegepast in een situatie waarin de noodzakelijke randvoorwaarden voor correcte werking aanwezig zijn.

Het enkele feit dat het product of het uitgevoerde werk niet leidt tot een door de afnemer beoogd resultaat, waaronder begrepen het volledig vervallen van gasverbruik, het behalen van een bepaald comfortniveau of een specifieke energiebesparing, betekent op zichzelf niet dat sprake is van non-conformiteit.
3. Onverminderd de wettelijke conformiteitsrechten verleent opdrachtnemer op installatiefouten een aanvullende garantie van zes (6) maanden na oplevering, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Partijen kunnen schriftelijk een langere garantieduur overeenkomen.
4. Binnen de in lid 3 genoemde garantieperiode zal opdrachtnemer installatiefouten kosteloos herstellen. Indien herstel mogelijk is, is opdrachtnemer niet gehouden tot vervanging. De kosten van herstel, waaronder begrepen arbeids-, voorrij- en materiaalkosten, komen voor rekening van opdrachtnemer.
5. De in lid 3 bedoelde garantie geldt niet voor gebreken die het gevolg zijn van gebruik dat niet in overeenstemming is met de bestemming van het product of het uitgevoerde werk, het niet naleven van gebruikers- of onderhoudsinstructies, onoordeelkundig gebruik, normale slijtage of externe invloeden, tenzij de afnemer aannemelijk maakt dat het gebrek hiermee geen verband houdt, onverminderd de wettelijke bewijslastverdeling.
6. Ook na afloop van de in lid 3 genoemde garantieperiode kan de afnemer rechten onttelen aan de wettelijke conformiteitsregels. Opdrachtnemer kan zich in dat geval niet beroepen op het verstrijken van de garantietermijn.
7. De afnemer is gehouden zich als een zorgvuldig afnemer te gedragen en redelijke maatregelen te nemen om schade te voorkomen of te beperken, waaronder begrepen het normaal en zorgvuldig gebruik en onderhoud van het product of het uitgevoerde werk, overeenkomstig verstrekte instructies.
8. Kleine afwijkingen in kleur, structuur, afwerking of andere esthetische eigenschappen geven geen recht op herstel, vervanging, prijsvermindering of ontbinding, voor zover deze afwijkingen de deugdelijkheid, veiligheid of functionaliteit niet aantasten en binnen de grenzen vallen van hetgeen bij het type product of werk in het maatschappelijk verkeer als aanvaardbaar wordt beschouwd.
9. Van de in lid 3 bedoelde garantie zijn uitgesloten: (wegwerp)batterijen, verwisselbare lichtbronnen, accessoires, woonaccessoires en onderdelen die onderhevig zijn aan normale slijtage. Deze uitsluiting laat de wettelijke conformiteitsrechten van de afnemer onverlet.

10. Indien de fabrikant of leverancier van (onderdelen van) het product een aanvullende garantie verleent, gelden de voorwaarden van die garantie onverkort ook voor de afnemer, naast de rechten die de afnemer op grond van de wet en deze voorwaarden heeft.
11. Dit artikel laat de dwingendrechtelijke wettelijke rechten van de afnemer als consument volledig onverlet.

ARTIKEL 15 Geen resultaatgarantie

1. De overeenkomst heeft betrekking op de levering en installatie van producten en/of het uitvoeren van werkzaamheden overeenkomstig de overeengekomen specificaties en geldende technische normen. Opdrachtnemer staat ervoor in dat het geleverde product en het uitgevoerde werk technisch deugdelijk zijn en bij oplevering voldoen aan de overeenkomst.
2. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, geeft opdrachtnemer geen garantie ten aanzien van het behalen van een bepaald resultaat, effect of doel, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het volledig vervallen van gasverbruik, het behalen van een specifiek comfortniveau, een bepaalde energiebesparing, rendement, geluidsniveau of terugverdientijd, voor zover het product of werk is toegepast overeenkomstig de overeengekomen uitgangspunten.
3. Het uitblijven van een door de afnemer beoogd of verwacht resultaat vormt op zichzelf geen gebrek en leidt niet tot non-conformiteit, voor zover het geleverde product of het uitgevoerde werk technisch correct functioneert en is aangebracht overeenkomstig de overeenkomst.
4. Resultaten van installaties kunnen afhankelijk zijn van factoren die buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de bouwkundige staat van de woning, isolatieniveau, afgiftesysteem, gebruikersgedrag, onderhoud, instellingen, weersomstandigheden en energieprijzen.
5. Dit artikel laat de wettelijke rechten van de afnemer als consument, waaronder het recht op conformiteit en herstel bij gebreken, volledig onverlet.

ARTIKEL 16 Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse en aantoonbare gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, voor zover deze aansprakelijkheid niet reeds voortvloeit uit de wettelijke bepalingen inzake conformiteit en garantie.
2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade;
 - b. de redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade;
 - c. de redelijke kosten die noodzakelijk zijn om het geleverde product of het uitgevoerde werk alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde besparingen, gemiste subsidies, gemiste

opbrengsten, bedrijfsschade of immateriële schade, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van opdrachtnemer.

4. Iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer is, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer wordt uitgekeerd. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag dat betrekking heeft op het onderdeel van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid ziet.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan als gevolg van:
 - a. onjuist of onoordeelkundig gebruik van het product of het uitgevoerde werk;
 - b. het niet naleven van gebruikers-, bedienings- of onderhoudsinstructies;
 - c. normale slijtage;
 - d. wijzigingen, werkzaamheden of reparaties uitgevoerd door derden;
 - e. het ontbreken van noodzakelijke randvoorwaarden voor correcte werking;
 - f. externe invloeden of omstandigheden die buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen.Dit geldt uitsluitend voor zover de schade niet het gevolg is van een tekortkoming die aan opdrachtnemer kan worden toegerekend.
6. De in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van opdrachtnemer, noch voor zover de schade bestaat uit letselschade of schade door overlijden.
7. Dit artikel laat de dwingendrechtelijke wettelijke rechten van de afnemer als consument, waaronder begrepen rechten op grond van conformiteit, garantie en productaansprakelijkheid, volledig onverlet.

ARTIKEL 17 Klachten over gebreken en schade

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst, gebreken aan het geleverde product of het uitgevoerde werk, dan wel door opdrachtnemer veroorzaakte schade, dienen door de afnemer zo spoedig mogelijk na ontdekking volledig en duidelijk omschreven aan opdrachtnemer te worden gemeld. Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend.
2. Voor een efficiënte en zorgvuldige afhandeling stelt opdrachtnemer een digitaal klachtformulier ter beschikking op haar website, waarvan de afnemer desgewenst gebruik kan maken.
3. Indien bij aflevering of oplevering geen gelegenheid bestaat om gebreken aan het geleverde product of het uitgevoerde werk te constateren en/of te melden, dient de afnemer deze gebreken zo spoedig mogelijk na ontdekking aan opdrachtnemer te melden. Een melding binnen twee maanden na ontdekking wordt in ieder geval als tijdig aangemerkt.
4. Indien bij aflevering of oplevering geen gelegenheid bestaat om schade te constateren die mogelijk door opdrachtnemer is veroorzaakt, dient de afnemer deze schade zo spoedig mogelijk na ontdekking aan opdrachtnemer te melden, bij voorkeur schriftelijk. Tijdige melding is van belang om de schade adequaat te kunnen onderzoeken en, indien van toepassing, te kunnen melden bij de aansprakelijkheidsverzekering of derden.
5. De afnemer stelt opdrachtnemer in de gelegenheid om gemelde gebreken of schade te (laten) inspecteren en, indien nodig, te (laten) onderzoeken of taxeren ten behoeve van

- schadeafhandeling, verzekering of eventuele aanspraken op derden. De afnemer verleent hierbij redelijke medewerking en onthoudt zich van handelingen die het onderzoek of herstel onnodig belemmeren.
6. Gebreken die pas na aflevering of oplevering tijdens het gebruik aan het licht treden, dienen zo spoedig mogelijk na ontdekking, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontdekking, aan opdrachtnemer te worden gemeld.
 7. Het tijdig melden van klachten en schade is in het belang van zowel de afnemer als opdrachtnemer. Indien een klacht of schade niet binnen bekwame tijd na ontdekking wordt gemeld en opdrachtnemer daardoor redelijkerwijs in zijn belangen is geschaad, kan dit gevolgen hebben voor de mogelijkheid van herstel, schadevergoeding of andere aanspraken.
 8. Dit artikel laat de dwingendrechtelijke wettelijke rechten van de afnemer als consument, waaronder begrepen rechten op grond van conformiteit, garantie en aansprakelijkheid, volledig onverlet.
-

ARTIKEL 18 Overeenkomsten buiten de verkoopprijsruimte consumenten

A. Aard van de overeenkomst

1. De overeenkomst die opdrachtnemer met de consument sluit, strekt primair tot het verrichten van diensten, waaronder begrepen het adviseren, coördineren en (doen) uitvoeren van werkzaamheden ten behoeve van het realiseren van een installatie of oplossing bij de consument.
2. Eventuele materialen, installaties of onderdelen die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt of aangebracht, maken integraal onderdeel uit van de dienstverlening en worden niet als zelfstandige producten verkocht. Van een afzonderlijke koopovereenkomst is geen sprake.
3. De feitelijke uitvoering van (onderdelen van) de werkzaamheden kan door opdrachtnemer worden uitbesteed aan door haar ingeschakelde derden. Deze werkzaamheden worden verricht onder verantwoordelijkheid en regie van opdrachtnemer en maken onderdeel uit van dezelfde dienstenovereenkomst.

B. Totstandkoming buiten de verkoopprijsruimte

4. Indien de overeenkomst met de consument wordt gesloten buiten de verkoopprijsruimte van opdrachtnemer, waaronder begrepen bij de consument thuis, is sprake van een buiten de verkoopprijsruimte gesloten overeenkomst in de zin van artikel 6:230g BW. De overeenkomst ziet in dat geval op het verrichten van werkzaamheden en/of aanneming van werk. Materialen, installaties en onderdelen die in het kader van de uitvoering worden gebruikt of aangebracht, maken integraal onderdeel uit van het werk en worden niet als zelfstandige roerende zaken afzonderlijk geleverd.
5. Op dergelijke overeenkomsten is het wettelijke herroepingsrecht van toepassing zoals nader geregeld in dit artikel.

C. Herroepingsrecht bij diensten

6. De consument heeft het recht de overeenkomst binnen veertien (14) dagen zonder opgave van redenen te herroepen.

7. De herroepingstermijn vangt aan op de dag na ondertekening van de overeenkomst door de consument.
 8. Na het verstrijken van de in lid 6 genoemde termijn vervalt het herroepingsrecht van rechtswege en definitief, mits opdrachtnemer de consument correct heeft geïnformeerd over het herroepingsrecht en het modelformulier voor herroeping heeft verstrekt.
 9. Opdrachtnemer stelt het wettelijke modelformulier voor herroeping digitaal ter beschikking via haar website. In offertes en opdrachtbevestigingen wordt een duidelijke verwijzing opgenomen waar dit formulier kan worden geraadpleegd en gedownload. Het gebruik van dit formulier is niet verplicht.
D. Uitoefening van het herroepingsrecht
 10. De consument kan gebruikmaken van het herroepingsrecht door binnen de herroepingstermijn:
 - a. het modelformulier voor herroeping te gebruiken; of
 - b. op andere ondubbelzinnige wijze aan opdrachtnemer kenbaar te maken dat hij de overeenkomst wil herroepen.
 11. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht rusten bij de consument, voor zover dit voortvloeit uit de wet.
E. Aanvang en uitvoering van de dienst tijdens de bedenktijd
 12. Indien de consument opdrachtnemer uitdrukkelijk verzoekt om aanvang te maken met de uitvoering van de dienstverlening vóór afloop van de herroepingstermijn, zal opdrachtnemer daaraan gehoor geven.
 13. Indien de consument de overeenkomst herroept nadat de uitvoering van de dienst is gestart, maar vóórdat de dienst volledig is uitgevoerd, is de consument een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan het deel van de dienst dat op het moment van herroeping reeds is uitgevoerd.
 14. Het herroepingsrecht vervalt volledig indien:
 - a. de dienst binnen de herroepingstermijn volledig is uitgevoerd;
 - b. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke instemming van de consument; en
 - c. de consument vooraf heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de dienst volledig is uitgevoerd.
F. Gevolgen van herroeping
 15. Bij een geldige herroeping zal opdrachtnemer alle door de consument verrichte betalingen onverwijld, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de herroepingsverklaring, terugbetalen.
 16. Terugbetaling geschiedt via hetzelfde betaalmiddel dat door de consument is gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere betaalmethode. Aan de terugbetaling zijn geen kosten verbonden.
G. Informatieplicht en verlenging bedenktijd
 17. Indien opdrachtnemer de consument niet correct heeft geïnformeerd over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, wordt de herroepingstermijn verlengd tot maximaal twaalf (12) maanden na het einde van de oorspronkelijke herroepingstermijn.
 18. Zodra opdrachtnemer alsnog aan de informatieplicht voldoet, eindigt de herroepingstermijn veertien (14) dagen na de dag waarop de consument deze informatie alsnog heeft ontvangen.
H. Slotbepaling
 19. Dit artikel laat de dwingendrechtelijke wettelijke rechten van de consument onverlet.
-

ARTIKEL 19 Klachtenafhandeling en geschillen

1. Doel en toepassingsgebied
Deze klachtenafhandelingsprocedure heeft tot doel om klachten van consumenten op een duidelijke, transparante en zorgvuldige wijze te behandelen. De procedure geldt voor klachten met betrekking tot door Thuisbespaard geleverde diensten en service, onverminderd het bepaalde in artikel 17 van deze voorwaarden.
2. Indienen van een klacht
Klachten kunnen door de consument worden ingediend via e-mail, per post of telefonisch bij de klantenservice van Thuisbespaard.
De consument wordt verzocht de klacht zo volledig mogelijk te omschrijven en, indien van toepassing, relevante documentatie te verstrekken, zoals facturen, correspondentie of foto's.
Na ontvangst van de klacht stuurt Thuisbespaard de consument binnen twee (3) werkdagen een ontvangstbevestiging.
Thuisbespaard stelt tevens een digitaal klachtenformulier ter beschikking via haar website. Voor een efficiënte en zorgvuldige afhandeling van klachten geeft Thuisbespaard de voorkeur aan het gebruik van dit klachtenformulier. Het gebruik hiervan is echter niet verplicht; klachten kunnen ook via de andere in dit artikel genoemde kanalen worden ingediend.
3. Behandeling van de klacht
Thuisbespaard streeft ernaar om klachten binnen veertien (14) werkdagen na ontvangst inhoudelijk te onderzoeken en te beantwoorden.
Indien meer tijd nodig is voor de behandeling, wordt de consument hierover geïnformeerd met een toelichting en een indicatie van de verwachte reactietermijn.
4. Oplossing en verdere stappen
De consument ontvangt een inhoudelijke reactie waarin Thuisbespaard haar standpunt en, indien van toepassing, een voorstel voor afhandeling van de klacht toelicht.
Indien de consument zich niet kan verenigen met de voorgestelde oplossing, kunnen partijen in overleg treden om te bezien of een alternatieve oplossing mogelijk is.
Indien de klacht niet in onderling overleg wordt opgelost, staat het de consument vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter of een andere daartoe bevoegde instantie.
5. Registratie en evaluatie
Thuisbespaard registreert ontvangen klachten en gebruikt deze informatie ter verbetering van haar dienstverlening. De registratie en evaluatie van klachten geschieden uitsluitend voor interne doeleinden.
6. Geen beperking van rechten
Deze klachtenafhandelingsprocedure vormt geen beperking van de wettelijke rechten en mogelijkheden van de consument om een geschil aan een bevoegde rechter of andere bevoegde instantie voor te leggen.

ARTIKEL 20 Nederlands recht

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht.

klantenservice:
Thuisbespaard B.V.
Sweerts de Landasstraat 65
6814 DB te Arnhem
Info@thuisbespaard.nl
026 - 781 8888