

Algemene voorwaarden **Totaalwarmte**

Welkom - **Inleiding**

Ten eerste willen we u welkom heten als klant van Totaalwarmte. Totaalwarmte streeft er na te zorgen voor een warm huis door middel van betaalbaar onderhoud. Dat gevoel van warmte moet u terug voelen in de service die wij bieden.

Met deze Overeenkomst hebben beide partijen rechten en plichten. In deze algemene voorwaarden vindt de afspraken die gelden op de service en de aankopen die wij aan u bieden. Mocht u vragen hebben dan zijn wij bereikbaar op werkdagen van 8:00 tot 17:00 op 085 – 487 15 02 en/of via het contactformulier op de website.

Artikel 1 - **Werkingsfeer**

- 1 Deze algemene voorwaarden (AV) zijn van toepassing op het tussen u (Consument) en Totaalwarmte Overeengekomen Werk met betrekking tot een Installatie, aankoop of de Serviceovereenkomst zoals tot stand gekomen via de Website van Totaalwarmte, alsmede op alle overige rechtsbetrekkingen tussen de Consument en Totaalwarmte, waaronder begrepen aanbiedingen, offertes en Serviceovereenkomsten van welke aard en/of omvang dan ook.

Artikel 2 - **Definities**

- 1 In deze algemene voorwaarden wordt aangeduid met een hoofdletter verstaan onder:
- 2 **Consument:** De opdrachtgever, natuurlijke perso(o)n(en) of rechtspersoon, die een overeenkomst tot een Serviceovereenkomst en/of een overeenkomst tot aankoop van een Installatie met Totaalwarmte is aangegaan
- 3 **Totaalwarmte:**
 - a. de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Totaalwarmte B.V. ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 28082729, zijnde een onderneming die bedrijfsmatig CV installaties verkoopt, aanlegt, installeert, onderhoudt en/of repareert, en/of
 - b. de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Totaalwarmte Beheer B.V. ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72255781, zijnde de onderneming waarmee de Consument een Serviceovereenkomst afsluit en waarvan de uitvoering met instemming van de Consument plaatsvindt door Totaalwarmte B.V., en/of
 - c. de namens Totaalwarmte optredende Installateur(s) waarmee door Totaalwarmte wordt samengewerkt.
- 4 **CV-Ketel:** De Installatie
- 5 **Installatie:** De complete CV-Ketel zoals door de fabrikant geleverd, inclusief een ingebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 45 liter; plus:
 - a. De gasleiding, inclusief de gaskraan tot maximaal 1 meter van de mantel van de CV- Ketel gemeten.
 - b. De koud-en warmwateraansluiting, inclusief de inlaatcombinatie tot maximaal 1 meter van de mantel van de CV-Ketel gemeten.

- c. De CV – aansluitingen tot aan de eerste koppeling, afsluiter of verdeler tot maximaal 1 meter van de mantel van de CV-Ketel gemeten.
 - d. De rookgasafvoer, van kunststof, aluminium of roestvrij staal tot maximaal 1 meter gemeten van de mantel van de CV-Ketel of tot aan de dak toevoer of het bouwkundig kanaal
 - e. De drukmeter, de vulkraan, het overstortventiel en het expansievat, mits in dezelfde ruimte geïnstalleerd als de CV-Ketel.
- 6 **Serviceovereenkomst:** Een overeenkomst tussen de Consument en Totaalwarmte Beheer B.V. die recht geeft op periodiek onderhoud en/of storingshulp tijdens de contractperiode door Totaalwarmte B.V. en waarvan het periodieke onderhoud en/of de storingshulp wordt uitgevoerd door monteurs van Totaalwarmte B.V. welke als enige de verantwoordelijkheid draagt voor de uitvoering hiervan;
- 7 **Onderhoudsbeurt:** het door Totaalwarmte B.V. en of Installateur(s) verrichten van werkzaamheden aan de Installatie die nodig zijn voor de veiligheid en het ongestoord functioneren ervan.
- 8 **Storing:** Een gebrek aan (een onderdeel van) de installatie , als gevolg waarvan adequaat het functioneren ervan onmogelijk is geworden.
- 9 **Arbeidskosten:** Kosten die voortvloeien uit verrichte arbeid aan de Installatie
- 10 **Installateur(s):** Een onderneming die bedrijfsmatig installaties aanlegt, installeert, onderhoudt en of repareert.
- 11 **Meer en Minderwerk:** Door de Consument gewenste toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen Werk die leiden tot verhoging of verlaging van de overeengekomen prijs.
- 12 **Werk:** Het totaal van de kosten tussen de Consument en Totaalwarmte overeengekomen werkzaamheden en/of te leveren materialen
- 13 **Dag:** een dag in de kalender.
- 14 **Herroepingsrecht:** Het recht om als Consument binnen een bedenktijd af te zien van zijn aankoop/overeenkomst op afstand.
- 15 **Herroepingsformulier:** Een formulier die de ondernemer beschikbaar stelt aan de Consument wanneer hij gebruik wilt maken van zijn Herroepingsrecht
- 16 **Aankoop/overeenkomst op afstand:** Een aankoop/overeenkomst die wordt afgesloten wanneer Consument een product of dienst afneemt via een dienst op afstand, bijvoorbeeld via de website
- 17 **Website:** Een techniek voor communicatie op afstand dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een Aankoop/overeenkomst zonder dat Consument en Totaalwarmte in dezelfde ruimte zijn geweest.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

- 1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod die Totaalwarmte aanbiedt en zoals ook nader gedefinieerd onder de Werkingssfeer van de algemene voorwaarden, waaronder ook begrepen een tot stand gekomen overeenkomst op afstand of bestelling via de Website tussen Consument en Totaalwarmte.

- 2 Voordat de Aankoop/overeenkomst tussen de Consument en Totaalwarmte wordt afgerond, wordt de Consument door Totaalwarmte voorzien van een exemplaar van deze algemene voorwaarden. Door aanvaarding van een door Totaalwarmte gedaan aanbod of offerte, aanvaardt de Consument tevens de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Consument of van derden wordt nadrukkelijk van de hand gewezen.
- 3 De tekst van deze algemene voorwaarden zal in elk geval langs elektronische weg aan de Consument ter beschikking worden gesteld en/of via de website van Totaalwarmte op zodanige wijze dat deze door de Consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Wanneer dit niet mogelijk, zal voordat een overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Consument langs elektronische weg of op andere wijze gratis zullen worden toegezonden.

Artikel 4 – Het Aanbod

- 1 Het aanbod van Werk wordt door Totaalwarmte langs elektronisch weg gedaan, tenzij technische omstandigheden dit niet mogelijk maken.
- 2 Een aanbod kan een beperkte geldigheidsduur hebben. Dit wordt nadrukkelijk in het aanbod op de Website door Totaalwarmte vermeld. Indien hierover niets vermeld staat zal het aanbod een maximale geldigheidsduur kennen van 30 dagen.
- 3 Totaalwarmte is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen. Het aanbod is vrijblijvend. Wordt een vrijblijvend aanbod door de Consument aanvaard, dan heeft Totaalwarmte het recht om het aanbod binnen twee werkdagen na ontvangst te herroepen.
- 4 De prijs voor montage van goederen wordt weergegeven als aanneemsom gebruikelijke situatie of regie.
 - a. Bij de prijsvorming methode van aanneemsom komen de Consument en Totaalwarmte een vast bedrag overeen waartegen het Werk wordt verricht.
 - b. Bij de prijsvormingsmethode regie doet Totaalwarmte een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (onder andere eenheidsprijzen per uur en materialen). Totaalwarmte kan indien de situatie het toelaat een indicatie geven van de verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs.
- 5 Totaalwarmte probeert het aanbod zo nauwkeurig mogelijk te omschrijven op hun Website. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om tot een goede beoordeling te komen voor de Consument. Vergissingen of fouten in het aanbod op de Website binden Totaalwarmte niet.
- 6 Alle afbeeldingen en specificaties op het aanbod op de Website zijn naar waarheidsgetrouw geplaatst. Totaalwarmte kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van het product.
- 7 Alle afbeeldingen en specificaties in het aanbod op de Website zijn indicaties en kunnen geen aanleiding geven voor schadevergoeding of ontbinding van de Aankoop/overeenkomst
- 8 Aanbiedingen en toezeggingen van door Totaalwarmte ingeschakelde tussenpersonen, vertegenwoordigers en/of medewerkers zijn slechts verbindend, indien zij door Totaalwarmte schriftelijk zijn bevestigd.

- 9 Het weergegeven aanbod op de Website bevat voldoende informatie voor de Consument, dat er duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn bij aanvaarden van het aanbod. Dit betreft in het bijzonder:
 - a. De prijs inclusief de wettelijke belasting
 - b. De wijze van betaling en aflevering
 - c. De eventuele kosten voor verzending

Artikel 5 – De Aankoop/overeenkomst

- 1 De Aankoop/overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in artikel 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Consument van het aanbod en het voldoen van de daarbij gestelde voorwaarden. De aanvaarding geschiedt langs schriftelijke of elektronische weg.
- 2 Als de Consument het aanbod heeft aanvaard via de elektronisch weg, zal Totaalwarmte de Consument op hoogte brengen van het accepteren van het aanbod. Zolang Totaalwarmte het aanbod niet accepteert heeft de Consument het recht de Aankoop/overeenkomst te ontbinden. Overeenkomsten komen eerst tot stand op het moment dat (1) Totaalwarmte een aanbod of bestelling van de Consument schriftelijk bevestigt; (2) op het moment dat Totaalwarmte begint met de uitvoering van de overeenkomst; óf (3) op het moment dat Totaalwarmte voor de betreffende overeenkomst aan Consument een factuur zendt. Totaalwarmte is slechts gehouden tot uitvoering van enige overeenkomst over te gaan zodra zij een schriftelijke orderbevestiging aan de Consument heeft geleverd.
- 3 Totaalwarmte zal de Aankoop/overeenkomsten die tot stand komen via de elektronische weg beveiligen. Totaalwarmte zal zorg dragen dat de elektronische overdracht van data en de gebruikte web omgeving door middel van passende beveiligingsmaatregelen is beschermd.
- 4 Als de Consument zijn betalingsverplichting voldoet via de elektronische weg, zal Totaalwarmte een derde partij gebruiken met de daartoe passende veiligheidsmaatregelen.
- 5 Indien Totaalwarmte door enige onvoorzienbare gebeurtenis niet in staat is de overeenkomst naar behoren uit te voeren of na te komen, zoals in geval van overmacht, staking, technische storingen, lock-out of anderszins, is zij nimmer tot enige schadevergoeding gehouden en wordt door de Consument aanvaard als een geldige reden om de overeenkomst te ontbinden zonder dat zij aanspraak kan doen gelden op enige schadevergoeding.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

- 1 Bij de aankoop van producten op afstand, heeft de Consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de Consument.
- 2 Tijdens de bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en het uiterlijk op gebreken te controleren. Het uitgangspunt hierbij is dat de Consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen. Indien de Consument van het herroepingsrecht gebruik wilt

- maken. Dan zal hij het product met alle geleverde toebehoren en waar redelijkerwijs mogelijk is in de originele staat en verpakking retourneren naar Totaalwarmte.
- 3 Als de Consument gebruik wilt maken van zijn recht op herroeping. Dan dient hij dit binnen 14 dagen naar ontvangst kenbaar te maken aan Totaalwarmte. De Consument heeft 14 dagen de tijd om zijn product terug te sturen. De Consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
 - 4 Als de Consument na afloop van de in lid 2 en 3 van Artikel 6, niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht en het product niet terug te hebben gestuurd naar Totaalwarmte, is de koop een feit.

Artikel 7 – Kosten in geval van herroeping

- 1 Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht. Zal Totaalwarmte de gemaakte kosten voor terugzending vergoeden.
- 2 Als de Consument betaald heeft voor zijn product en gebruik willen maken van zijn herroepingsrecht. Zal Totaalwarmte dit bedrag zo spoedig betalen, uiterlijk binnen 14 dagen naar ontvangst van het product door Totaalwarmte.

Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht

- 1 Totaalwarmte kan het herroepingsrecht van de Consument uitsluiten van producten zoals beschreven in lid 2, 3, 4 en 5 in Artikel 8
- 2 Het herroepingsrecht geldt slechts als Totaalwarmte dit duidelijk in het aanbod, of tijdig voor het sluiten van de overeenkomst heeft vermeld.
- 3 Uitsluiting van het herroepingsrecht is mogelijk voor producten zoals hieronder beschreven
 - a. Die door Totaalwarmte speciaal besteld zijn voor de Consument
 - b. Die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden
 - c. Die snel kunnen bederven of verouderen
 - d. Waarvan de prijs is gebonden aan schommelingen op de financiële markt waarop Totaalwarmte geen invloed heeft.
 - e. Voor audio/Video opnamen en computersoftware waarvan de Consument de verzegeling heeft verbroken.
- 4 Uitsluiting van het herroepingsrecht is slecht mogelijk voor diensten
 - a. Waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de Consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken
 - b. Na montage van het geleverde product
 - c. Betreffende weddenschappen en loterijen
- 5 Herroepingsrecht vervalt als product duidelijk sporen van gebruik vertonen.

Artikel 9 – De Prijs

- 1 Totaalwarmte zal het in aanbod vermelde prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhogen, behoudens van veranderingen in BTW tarieven.
- 2 Afwijkingen van het vorige lid kan Totaalwarmte producten en of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Totaalwarmte geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Dit zal bij het aanbod worden vermeld
- 3 De in het aanbod van producten en diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW
- 4 Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk en zetfouten. Bij druk en zetfouten is Totaalwarmte niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 - Serviceovereenkomst

- 1 De Serviceovereenkomst bestaat standaard uit het uitvoeren van een eenmalige Onderhoudsbeurt van de CV-Ketel door medewerkers van Totaalwarmte B.V.. Er worden geen kosten in rekening gebracht voor het voorrijden bij de Consument.
- 2 Door middel van verschillende modules kan de Serviceovereenkomst worden uitgebreid. De afgesproken Serviceovereenkomst inclusief de geldende modules worden schriftelijk bevestigd door Totaalwarmte Beheer B.V. aan de Consument conform het bestelde in artikel 11. Op deze Serviceovereenkomst zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. Verschillende modules zijn hierbij mogelijk:

Contractvorm: Module 1:

Contractvorm: Het aangaan van de Serviceovereenkomst voor een periode van 1 kalenderjaar of 2 kalenderjaren.

Storing kosten: Module 2:

- a. Geen voorrijkosten: Consument betaald geen kosten voor het rijden naar de Consument bij het verhelpen van een storing. Behalve behoudens het bepaalde in artikel 13 van de algemene voorwaarden.
- b. Geen Arbeidskosten: Consument betaald geen Arbeidskosten voor het verhelpen van de storing aan de CV-Ketel. Behalve behoudens het bepaalde in artikel 13 van deze algemene voorwaarden
- c. Geen materiaalkosten: Consument betaald geen materiaalkosten voor het vervangen van onderdelen aan de CV-Ketel bij een storing. Om de CV-Ketel weer in werking te krijgen. Per gebeurtenis tot € 250,- incl btw met dezelfde storingsoorzaak en behalve behoudens het bepaalde in artikel 13 van de algemene voorwaarden.

Koolmonoxide melder: Module 3

- d. Koolmonoxidemelder controle: De koolmonoxidemelder wordt gecontroleerd en voorzien van nieuwe batterijen bij iedere Onderhoudsbeurt.

Artikel 11 – Voorwaarden en ingangsdatum Serviceovereenkomst

- 1 De Serviceovereenkomst tussen de Consument en Totaalwarmte Beheer B.V. komt tot stand door bevestiging van de offerte door de Consument. De offerte bevat type Serviceovereenkomst, de modules, de prijs, de wijze van betaling, contractduur en de algemene voorwaarden.
- 2 De Serviceovereenkomst is een dienst die tegelijkertijd, of los in combinatie met de aanschaf van een nieuwe CV Ketel bij Totaalwarmte wordt afgesloten, met dien verstande dat de aanschaf van een nieuwe CV Ketel plaatsvindt door middel van een (koop)overeenkomst tussen de Consument en Totaalwarmte B.V. en de Serviceovereenkomst tot stand komt tussen de Consument en Totaalwarmte Beheer B.V., waarbij de uitvoering van de Serviceovereenkomst met toestemming van de Consument plaatsvindt door Totaalwarmte B.V.. De Consument stemt er nadrukkelijk mee in dat Totaalwarmte B.V. als enige verantwoordelijk (en aanspreekbaar) is voor de juiste uitvoering en nakoming van de Serviceovereenkomst en de Consument zal in voorkomende gevallen uitsluitend Totaalwarmte B.V. daarop kunnen aanspreken. Totaalwarmte Beheer B.V. wordt hiervan gevrijwaard en draagt uitsluitend zorg voor het eigendom, beheer en de administratie verbonden aan de Serviceovereenkomst(en).
- 3 Bij het aangaan van dit Serviceovereenkomst, zal de Installatie eerst door Totaalwarmte B.V. uitgebreid worden gecontroleerd. Wij noemen dit de start beurt. Dit ter controle van de staat waarin het toestel zich bevindt. Indien er gebreken worden geconstateerd, ontvangt u van Totaalwarmte B.V. tekst en uitleg over de gebreken. Deze gebreken dienen voor rekening en risico van de Consument te worden hersteld, voordat Totaalwarmte Beheer B.V. de Serviceovereenkomst definitief zal accepteren. Mocht de Consument gebreken niet willen verhelpen dan wordt er eenmalig 60 euro in rekening gebracht en de Serviceovereenkomst ontbonden ofwel komt deze niet tot stand.
- 4 De Serviceovereenkomst komt pas tot stand na goedkeuring van het toestel door Totaalwarmte B.V..
- 5 Consument heeft 14 dagen na ontvangst bevestiging van de Serviceovereenkomst de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Tenzij de storingsopvolging of start beurt reeds heeft plaatsgevonden.

Artikel 12 – Onderhoudsbeurt en storingen door Totaalwarmte B.V.

- 1 12 maanden na de start beurt, vindt de volgende Onderhoudsbeurt plaats. Daarna zullen de Onderhoudsbeurten plaatsvinden met een cyclus van tenminste eens per 12 maanden. Consument zal voor verstreken cycli een schrijven via email of schriftelijk krijgen om zijn Onderhoudsbeurt in te plannen, via de planner op de website.
- 2 Storingen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week worden gemeld op het algemene storingsnummer 085-487 15 02
- 3 Storingen worden zo spoedig mogelijk opgevolgd door Totaalwarmte, uiterlijk binnen 24 uur na aanmelding, tenzij het spoedeisende karakter ontbreekt. Totaalwarmte verhelpt storingen met een niet spoedeisend karakter in overleg met de Consument.

Artikel 13 – Storingen die niet onder het Serviceovereenkomst vallen

- 1 De volgende storingen vallen niet onder de reikwijdte van het Serviceovereenkomst en worden volledig, d.w.z inclusief Arbeidskosten, materiaal en voorrijkosten apart bij de Consument in rekening gebracht door Totaalwarmte Beheer B.V.. De Consument stemt hiermee in.
 - a. Storingen als gevolg van het niet kunnen uitvoeren van onderhoud door toedoen van Consument; storingen die zijn ontstaan doordat er geen of een onjuiste elektrische spanning of doordat er geen gas of gasvoordruk aanwezig is op het toestel, in overeenstemming met de voorwaarden van de fabrikant;
 - b. Storingen aan de Installatie die zijn veroorzaakt door blikseminslag, bevroering, bevuilding van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet of andere oorzaken van buitenaf.
 - c. Storingen door onzorgvuldige bediening, het in de onjuiste stand staan van schakelaars of door onjuiste instellingen.
 - d. Storingen door verstopping, door kalkafzetting en diffusie.
 - e. Storingen in vervuilde rookgaskanalen en in rookgaskanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt
 - f. Storingen door te veel/onvoldoende water of te veel lucht in de installatie
 - g. Storingen aan het programma van de kamerthermostaat en/of temperatuurregelingen. Herprogrammering van de kamerthermostaat valt niet onder een Serviceovereenkomst
 - h. Storingen als gevolg van wijzingen aan de Installatie die de goede werking van het Toestel nadelig kunnen beïnvloeden en/of de installatie onbereikbaar maken en niet door Totaalwarmte zijn aangebracht. Indien gewenst kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door Totaalwarmte worden uitgevoerd.
 - i. Het tussentijds bijvullen/ontluchten valt niet onder het Serviceovereenkomst
 - j. Werkzaamheden aan onderdelen die zich bevinden buiten de mantel van het toestel.

Artikel 14 - Looptijd en beëindiging Serviceovereenkomst

- 1 De Serviceovereenkomst heeft een minimale looptijd van 1 jaar. Met de Consument kan een langere looptijd worden afgesproken voor de duur van 2 jaar. De Serviceovereenkomst wordt vervolgens na afloop van deze looptijd voor onbepaalde tijd verlengd. De Consument heeft na afloop van de looptijd van 1 of 2 jaar, het recht de Serviceovereenkomst - mits met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 30 dagen - schriftelijk op te zeggen.
- 2 Bereikt een CV-Ketel de leeftijd van 12 jaar, dan wordt de Serviceovereenkomst automatisch beëindigd, hetgeen door Totaalwarmte zal plaatsvinden via de elektronisch weg of schriftelijk.

- 3 Indien de Serviceovereenkomst vóór afloop van de minimale looptijd van 1 of 2 jaar door de Consument schriftelijk wordt opgezegd en de Consument betaalt per maand, dan zullen de resterende termijnen van de initiële periode van de minimale looptijd direct in rekening worden gebracht en erkent de Consument de verschuldigdheid daarvan en zal deze op eerste verzoek alsnog volledig voldoen aan Totaalwarmte Beheer B.V.. Bij vooruitbetaling kan er geen aanspraak worden gedaan op enige vorm van restitutie of verrekening van welke omvang dan ook.
- 4 De schriftelijke opzegging door de Consument is alleen rechtsgeldig indien deze bij Totaalwarmte via het opzeggingsformulier heeft plaatsgevonden welke op de website van Totaalwarmte is te vinden en Totaalwarmte de ontvangst daarvan schriftelijk aan de Consument heeft bevestigd.
- 5 Totaalwarmte en Consument hebben te allen tijde de bevoegdheid met een opzegtermijn van een maand het Serviceovereenkomst tussentijds te ontbinden indien er sprake is van wanprestatie van Totaalwarmte dan wel van de Consument.

Artikel 15 – Leveren en uitvoeren

- 1 Totaalwarmte zal de aankoop verzenden naar het adres die de Consument heeft kenbaar gemaakt.
- 2 Totaalwarmte zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed of uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren. Opgegeven of overeengekomen leveringstermijnen zijn nimmer als fatale termijn te beschouwen. In geval van niet-tijdige levering is Totaalwarmte eerst in verzuim na schriftelijke ingebrekestelling door de Consument, waarbij een nadere en redelijke termijn voor levering wordt gesteld die tenminste gelijk is aan 30 dagen, terwijl Consument onverminderd tot afname is verplicht.
- 3 Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling maar gedeeltelijk kan worden uitgevoerd binnen 30 dagen conform het gestelde in lid 2 heeft de Consument het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De Consument heeft in deze geen recht op een schadevergoeding.
- 4 Alle levertijden zijn indicatief, er kunnen geen rechten worden ontleend aan de levertijden op de Website. Overschrijding van een overeengekomen leveringsdatum/-tijdstip geeft de Consument geen recht tot het vorderen van schadevergoeding in welke vorm dan ook, tot niet aanvaarding of tot geheel ontbinding van de overeenkomst dan wel tot het geheel of gedeeltelijk opschorten van de nakoming van enige verplichting van de Consument uit de overeenkomst jegens Totaalwarmte.
- 5 Totaalwarmte zal het Werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uitvoeren. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werkdagen (maandag t/m vrijdag van 8:00 – 17:00). Tenzij anders overeengekomen.
- 6 Totaalwarmte neemt bij de uitvoering van het Werk de daarop van toepassing zijnde wettelijke voorschriften in acht, zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van het uitvoering van het Werk. Een verhoging van de prijs als gevolg van wijzigingen van de voorschriften mag aan de Consument worden doorberekend, indien Totaalwarmte aantoont dat zij op het moment van het sluiten van de overeenkomst niet van de wijziging op de hoogte kon zijn.
- 7 Totaalwarmte zal de Consument in redelijkheid wijzen op het eerste gezicht kenbare en voor het werk relevante:
 - a. Onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden

- b. Onjuistheden in de door de Consument verlangde constructies en werkwijze
- c. Kenbare gebreken van de (on)roerende zaak waaraan het Werk wordt verricht
- d. Gebreken in of ongeschiktheid van materialen en hulpmiddelen die door de Consument ter beschikking worden gesteld
- e. Onjuistheden in de door de Consument verstrekte gegevens. Al het voorgaande voor zover deze zich voor of tijdens de uitvoering van het werk aan Totaalwarmte openbaren.

Artikel 16 – Verplichtingen van de Consument

- 1 De Consument stelt Totaalwarmte in de gelegenheid het Werk te verrichten.
- 2 Op de dag van afspraak is de Consument verplicht er voor te zorgen dat Totaalwarmte of hun Installateur(s) toegang krijgen tot de locatie waar de CV-Ketel zich bevindt.
- 3 Mocht Consument niet thuis zijn of de toegang tot de CV-Ketel is ARBO technisch onmogelijk, dan zullen hier kosten van 60 euro in rekening worden gebracht per gebeurtenis.
- 4 De Consument zorgt ervoor dat Totaalwarmte tijdig kan beschikken over de door de Consument voor het Werk te verschaffen gegevens. Totaalwarmte geeft hiervoor desgewenst aanwijzingen aan de Consument.
- 5 De Consument verschaft de hem ter beschikking staande aansluitmogelijkheden ten behoeve van de voor het Werk benodigde energie. De benodigde elektriciteit, gas en water zijn voor rekening van de Consument
- 6 De Consument dient ervoor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen, die niet tot het Werk van Totaalwarmte behoren. Zodanig en zo tijdig worden verricht dat de uitvoering van het Werk daarvan geen vertraging ondervindt. Indien niettemin vertraging in de zin van dit ontstaat, dient de Consument Totaalwarmte hiervan tijdig in kennis te stellen.
- 7 Indien de aanvang van het Werk wordt vertraagd door omstandigheden als bedoeld in het vorige lid, of door omstandigheden waarvoor de Consument verantwoordelijk is, dient de Consument de daarmee voor Totaalwarmte verband houdende schade te vergoeden indien deze de Consument kan worden toegerekend.
- 8 De Consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
 - a. Onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden
 - b. Onjuistheden in de door de Consument verlangde constructies en werkwijzen
 - c. Gebreken aan de (on)roerende zaak waarvan het Werk wordt verricht
 - d. Gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de Consument ter beschikking zijn gesteld
- 9 In geval van een tekortkoming van Totaalwarmte bij de uitvoering van de Overeenkomst wijst de klant Totaalwarmte daar schriftelijk op. Duidelijk omschreven wat de tekortkomingen zijn en een redelijke termijn om deze tekortkomingen te herstellen.
- 10 De Consument dient er voor te zorgen dat Totaalwarmte haar werkzaamheden op adequate wijze kan uitvoeren. Hieronder wordt in elk geval tot de verantwoordelijkheid van de Consument gerekend, maar niet beperkt tot:
 - a. 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;

- b. bereikbaarheid van de gehele installatie moet goed en arbotechnisch verantwoord zijn, een en ander ter beoordeling van Totaalwarmte.
- c. De radiatoren en leidingen van de Consument mogen geen achterstallig onderhoud hebben en dienen in een goede staat van onderhoud te verkeren en goed te functioneren. Een en ander ter beoordeling van Totaalwarmte.

Artikel 17 – Vertraging bij aanvang of voortzetting van het Werk

- 1 Indien Totaalwarmte haar verplichtingen ter zake van de aanvang of de voortzetting van het Werk niet nakomt, kan de Consument Totaalwarmte schriftelijk sommeren zo spoedig mogelijk met de uitvoering aan te vangen het Werk voort te zetten. De Consument wijst er daarbij op dat hij de Overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst als ontbonden zal beschouwen indien Totaalwarmte 14 dagen na ontvangst van de brief in gebreke blijft. De Consument is in dat geval bevoegd het Werk door een derde te doen uitvoeren of voortzetten.
- 2 De Consument heeft, indien hij van de in het vorige lid bedoelde mogelijkheid gebruik maakt, recht op schadevergoeding, waaronder begrepen de eventuele in redelijkheid gemaakte extra kosten om het Werk door anderen te laten uitvoeren of voltooien. De Consument mag dit verrekenen met hetgeen hij nog aan Totaalwarmte verschuldigd is.
- 3 Mocht verzuim na ingebrekestelling intreden, dan zal Totaalwarmte in overleg treden met de Consument over nakoming c.q. ontbinding van de overeenkomst. Consument kan slechts aanspraak maken op vergoeding van schade, indien zulks schriftelijk van te voren is overeengekomen. Eventuele door Totaalwarmte te vergoeden schade zal nimmer groter zijn dan dat gedeelte van het factuurbedrag, dat betrekking heeft op de niet, niet-tijdig, niet- juist of niet-volledig geleverde Installatie.

Artikel 18 – Meer en minderwerk

- 1 De Consument heeft het recht Meer- en Minderwerk op te dragen mits het saldo van de daaruit voortvloeiende verrekeningen niet meer bedraagt dan 15% van de aanneemsom c.q. de richtprijs
- 2 In het geval van de door de Consument opgedragen Meerwerk kan Totaalwarmte alleen aanspraak maken op een verhoging van de prijs, indien hij de Consument tijdig heeft gewezen op de daaruit voortvloeiende prijsverhoging, tenzij de Consument dit reeds zelf had moeten begrijpen.
- 3 Meer- of Minderwerk voor een totaalbedrag hoger dan € 300.00 wordt, behoudens in spoedeisende omstandigheden, vooraf schriftelijk dan wel via de elektronische weg overeengekomen.
- 4 Het ontbreken van een document laat de aanspraken van Totaalwarmte respectievelijk de Consument op verrekening van Meerwerk respectievelijk Minderwerk onverlet. In dat geval rust het bewijs van de opdracht op degene die de aanspraak maakt.

Artikel 19 – Onvoorziene omstandigheden tijdens Werk

- 1 Wanneer zich onvoorziene omstandigheden voordoen, doet Totaalwarmte hiervan zo spoedig mogelijk een mededeling aan de Consument.
- 2 Indien Totaalwarmte de Consument niet kan bereiken, dient zij het Werk te onderbreken, behalve indien de onvoorziene omstandigheid onmiddellijk handelen vereist.
- 3 Eventuele extra kosten die Totaalwarmte moet maken in verband met een onvoorziene omstandigheid die onmiddellijk handelen vereist en die redelijk zijn ter beperking van de schade, zullen door de Consument worden vergoed.
- 4 Indien de onvoorziene complicatie niet onmiddellijk handelen vereist, dan zullen partijen gezamenlijk de verdere uitvoering van het Werk bepalen.

Artikel 20 – Overmacht en Privacy

- 1 Wordt de uitvoering van het Werk door één der partijen onmogelijk door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, dan is deze gerechtigd de uitvoering van het Werk te (doen) beëindigen tegen vergoeding aan de andere partij van de reeds feitelijk gemaakte kosten.
- 2 De Consument verleent toestemming aan Totaalwarmte om de persoonlijke gegevens zoals aangegeven bij een bestelling, order of de overeenkomst te vermelden op documenten van Totaalwarmte en op te nemen in de bestanden van Totaalwarmte. Deze gegevens zijn uitsluitend bestemd voor intern gebruik, facturatie, klantenbeheer, promotieacties, marktstudies en informatieverstrekking van diverse aard. Op schriftelijk verzoek van de Consument heeft deze het recht op inzage en indien gewenst aanpassing van de opgenomen gegevens.

Artikel 21 – Oplevering van het Werk

- 1 Het Werk is opgeleverd wanneer Totaalwarmte aan de Consument heeft medegedeeld dat het voltooid is en deze het Werk heeft aanvaard.
- 2 Het Werk wordt als opgeleverd beschouwd:
 - a. Hetzij wanneer uiterlijk 8 dagen zijn verstreken nadat de Consument van Totaalwarmte de mededeling heeft ontvangen van het Werk is voltooid en de Consument heeft nagelaten het Werk binnen die termijn te aanvaarden
 - b. Hetzij wanneer de Consument de Installatie (opnieuw) in gebruik neemt, met dien verstande het dat door ingebruikneming van een gedeelte van het Werk dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij het aan ingebruikneming verbonden gevolg (oplevering) niet gerechtvaardigd is.

Artikel 22 – Eindafrekening

- 1 Binnen 8 dagen na de oplevering dient Totaalwarmte bij de Consument de eindafrekening in.
- 2 De Eindafrekening bevat een duidelijke omschrijving van de oorspronkelijke opdracht en het eventueel opgedragen/benodigd Meer- en Minderwerk.

- 3 Betaling van de eindafrekening (minus de gedane aanbetaling) vindt per automatische incasso plaats. Of per overboeking op de dag van oplevering/werkzaamheden. Of na oplevering per Pin, IDEAL of contant.

Artikel 23 – Betaling

- 1 De Consument heeft de plicht om onjuistheden/wijzigen in de betaalgegevens aan Totaalwarmte door te geven.
- 2 Indien de Consument niet tijdig betaalt en/of automatisch incasso niet mogelijk blijkt, wordt hij - zonder verdere ingebrekestelling - geacht in verzuim te verkeren. Niettemin zendt Totaalwarmte eenmalig een betalingsherinnering. Waarin zij de Consument op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft het saldo op zijn rekening aan te vullen, zodat automatische incasso binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering mogelijk is. Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan Totaalwarmte, 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 Totaalwarmte is na verloop van de in lid 3 bedoelde termijn van 14 dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering van het aan hem verschuldigde bedrag over te gaan. In dat geval zijn de daaraan verbonden redelijke buitengerechtelijke kosten voor rekening van de Consument, doch met een minimum van de bedrag als genoemd in lid 4 van dit artikel.
- 4 In het geval de Consument een particulier respectievelijk natuurlijke persoon is die niet optreedt in de uitoefening van een beroep of bedrijf heeft Totaalwarmte het recht om alle buitengerechtelijke (incasso) kosten, die Totaalwarmte maakt als gevolg van de niet-nakoming door Consument van diens betalingsverplichtingen, ten laste te brengen van de Consument en Totaalwarmte zal alsdan de volgende kosten conform de onderstaande staffel volgens de in Nederland geldende wetgeving ten aanzien van incassokosten doorberekenen, eventueel te verhogen met BTW:
 - a. over vorderingen tot € 2.500,- bedraagt de vergoeding voor buitengerechtelijke kosten maximaal 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 40,-;
 - b. voor vorderingen over de volgende € 2.500,- (tot € 5.000,-) bedraagt de vergoeding voor buitengerechtelijke kosten maximaal 10% van de hoofdsom;
 - c. voor vorderingen over de volgende € 5.000,- (tot € 10.000,-) bedraagt de vergoeding voor buitengerechtelijke kosten maximaal 5% van de hoofdsom;
 - d. voor vorderingen over de volgende € 190.000,- (tot € 200.000,-) bedraagt de vergoeding voor buitengerechtelijke kosten maximaal 1% van de hoofdsom;
 - e. voor vorderingen over het meerdere (boven de € 200.000,-) bedraagt de vergoeding 0,50% van de hoofdsom, met een maximum van € 6.775,-.
- 5 De aan Totaalwarmte op basis van het Serviceovereenkomst verschuldigde bedragen worden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, vooruit gefactureerd (per 12 maanden) of per maand vooraf automatisch geïncasseerd van de bank/girotekening van de Consument. Betalingen van loon- en materiaalkosten (daar waar van toepassing) worden door Totaalwarmte

- na voorafgaande machtiging door de Consument ook automatisch afgeschreven van de bank/girorekening van de Consument. Of worden direct voldaan per contact of pin
- 6 Totaalwarmte blijft de eigenaar van nog verwerkte materialen en/of de Installatie, totdat de Consument volledig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan. Totaalwarmte B.V. behoudt zich het eigendom voor van de Installatie totdat integraal aan haar voldaan zullen zijn:
 - a. de door Consument verschuldigde prestaties voor alle door Totaalwarmte geleverde of te leveren Installatie(s); én
 - b. alle vorderingen van Totaalwarmte op Consument wegens het tekortschieten van Consument in de nakoming van zijn verplichtingen.
 - 7 Indien het eigendomsvoorbehoud wordt ingeroepen, heeft Consument geen recht op vergoeding van de bewaringskosten, noch kan zij zich ter zake op een retentierecht beroepen. Alle kosten die ingevolge dit eigendomsvoorbehoud gepaard kunnen gaan, komen ten laste van de Consument.
 - 8 Indien Consument in verzuim is ten aanzien van haar betalingsverplichtingen, of indien Totaalwarmte naar haar oordeel goede grond heeft te vrezen dat Consument haar verplichtingen niet na zal komen, is Totaalwarmte gerechtigd de zaken die haar toebehoren terug te (doen) halen van de plaats waar zij zich bevinden. Consument verleent Totaalwarmte reeds nu voor alsdan onherroepelijk machtiging om daartoe de bij of voor Consument in gebruik zijnde ruimten te (doen) betreden. In geval Consument het bepaalde in dit artikellid niet op eerste verzoek nakomt, verbeurt Consument aan Totaalwarmte een direct opeisbare boete gelijk aan 10% van het nog door Consument aan Totaalwarmte verschuldigde bedrag per dag.
 - 9 Indien er goede grond bestaat te vrezen dat Consument haar verplichtingen niet stipt zal nakomen, zijn alle vorderingen van Totaalwarmte op Consument terstond opeisbaar en is Consument verplicht op eerste verzoek van Totaalwarmte terstond genoegzame en in de door Totaalwarmte gewenste vorm zekerheid te stellen en deze zonodig aan te vullen voor de nakoming van al zijn verplichtingen. Zolang Consument daar niet aan heeft voldaan, is Totaalwarmte gerechtigd nakoming van haar verplichtingen op te schorten.
 - 10 Consument kan uitsluitend schriftelijk bezwaar maken tegen een factuur binnen 8 dagen na factuurdatum. Na afloop van die termijn wordt Consument geacht ingestemd te hebben met de betreffende factuur. Reeds betaalde facturen vormen nimmer onderwerp van bezwaar en worden geacht door de Consument onherroepelijk te zijn aanvaard.
 - 11 Betalingen door of vanwege de Consument strekken achtereenvolgens ter voldoening van de door Consument verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten, de gerechtelijke kosten, de verschuldigde renten en daarna in volgorde van ouderdom van de openstaande hoofdsom men, ongeacht andersluidende aanwijzing van Consument.

Artikel 24 – Garantie

- 1 Totaalwarmte B.V. garandeert voor een termijn van 12 maanden na oplevering dat eventuele gebreken in het Werk kosteloos worden verholpen. Het hiervoor bepaalde laat de wettelijke rechten van de Consument onverlet. Totaalwarmte geeft geen andere of verdergaande garantie op Installaties dan de garantie van haar toeleveranciers en/of producenten voor de betreffende Installatie.

- 2 De garantietermijnen zoals genoemd in lid 1 gelden tenzij Totaalwarmte en de Consument een langere termijn zijn overeengekomen.
- 3 Wordt door een toeleverancier en/of producent in het algemeen geen garantie op een Installatie verstrekt, dan garandeert Totaalwarmte dat de betreffende Installatie de eigenschappen bezit die men daarvan mag verwachten gedurende een termijn na aankoop, die redelijk is voor een dergelijk producten. In geval de Installatie binnen deze garantietermijn gebrekkig blijkt te zijn, zal Consument het aan Totaalwarmte retourneren. Totaalwarmte B.V. draagt zorg voor reparatie dan wel vervanging van de gebrekkige Installatie. Tot meer dan dat is Totaalwarmte niet gehouden. In geen geval is Totaalwarmte gehouden tot betaling van enige schadevergoeding wegens de mogelijke gebrekkigheid van de Installatie gedurende de garantietermijn.
- 4 Het uitvoeren van reparatie- en/of wijziging werkzaamheden aan een Installatie zonder de schriftelijke toestemming van Totaalwarmte doet iedere garantie vervallen. Hetzelfde geldt als een Installatie niet volgens voorschrift worden behandeld en/of gereinigd.
- 5 Zijn geleverde zaken gebrekkig en alle hiervoor genoemde procedurevoorschriften in acht genomen, dan zal Totaalwarmte de gebrekkige zaak hetzij (doen) herstellen, hetzij vervangen door een niet gebrekkig product, hetzij het met de klacht overeenkomende bedrag aan Consument crediteren, zulks geheel ter vrije keuze van Totaalwarmte.
- 6 Consument dient bij aflevering van de Installatie te onderzoeken of de zaken aan de overeenkomst beantwoorden (juiste product, afwezigheid van beschadigingen, etc.). Indien de zaken niet aan de overeenkomst beantwoorden, kan Consument daarop geen beroep meer doen indien hij Totaalwarmte daarvan bij zichtbare gebreken niet binnen 2 werkdagen na levering, en bij onzichtbare gebreken binnen 5 werkdagen na ontdekking althans uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na levering, schriftelijk en gemotiveerd kennis heeft gegeven, behoudens de garantieregeling zoals beschreven in dit artikel. Voorts vervalt Consument's recht van reclame, indien hij onvoldoende medewerking verleent aan Totaalwarmte ' onderzoek naar de gegrondheid van de ingediende klacht. Consument zal Totaalwarmte in de gelegenheid stellen om de zaken te bezichtigen.
- 7 Wijziging van technische inzichten in de branche en/of van overheidsvoorschriften komt voor risico van Afnemer. Geringe of technisch niet te vermijden afwijkingen in kwaliteit, hoeveelheid, afmetingen, kleur, maat, etc. vormen geen grond voor reclame. Hetzelfde geldt voor kleurverschillen als gevolg van lichtinval en/of weersinvloeden.
- 8 De garantie vervalt indien:
 - a. Gebreken aan de Installatie niet zo spoedig mogelijk nadat ze ontdekt werden of redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden, schriftelijk aan Totaalwarmte worden gemeld.
 - b. Gebreken zijn veroorzaakt door een fout, onoordeelkundig gebruik of verzuim van de Consument die de opdracht heeft gegeven op zijn rechtsopvolger, dan wel door van buiten komende oorzaken.
 - c. Gedurende de garantietermijn zonder schriftelijke toestemming van Totaalwarmte aan een derde opdracht is verstrekt van welke aard dan ook om aan de Installatie voorzieningen te treffen, danwel wanneer door de Consument zelf zodanige voorzieningen zijn getroffen. Dit lijdt uitzondering indien het vervallen van de garantie niet gerechtvaardigd is.

- d. Gedurende de garantieperiode geen of door andere dan Totaalwarmte periodiek onderhoud wordt verricht aan apparatuur die onderhoud behoeft.
- e. De Consument niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, tenzij hij gebruik maakt van het recht de betaling op te schorten overeenkomstig Artikel 21, met dien verstande dat de garantie niet vervalt in het geval de Consument geen enkel verwijt kan worden gemaakt van het niet tijdig betalen.

Artikel 25 - **Schade**

- 1 In geval van gebrekkigheid van geleverde Installaties, is de aansprakelijkheid van Totaalwarmte beperkt tot nakoming van de Garantie als opgenomen onder artikel 24 van deze algemene voorwaarden.
De aansprakelijkheid van Totaalwarmte is voorts beperkt tot ten hoogste het bedrag dat Consument aan Totaalwarmte is verschuldigd is uit hoofde van de verrichte werkzaamheden, althans is het bedrag waarvoor Totaalwarmte aansprakelijk is niet hoger dan het bedrag waarvoor Totaalwarmte een aansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten.
- 2 In alle overige gevallen is de aansprakelijkheid van Totaalwarmte beperkt tot vergoeding van schade die aan opzet of grove schuld van haar of haar medewerkers is te wijten. Voor overige schade, in welke vorm of van welke soort ook, is Totaalwarmte niet aansprakelijk.
- 3 In geval van een tekortkoming door Totaalwarmte, in de nakoming van haar verplichtingen onder het Serviceovereenkomst die te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van de Totaalwarmte, is Totaalwarmte aansprakelijk voor directe personen- of zaakschade die hiervan het onmiddellijk gevolg is tot een bedrag van maximaal € 450.000,= per gebeurtenis, echter met inachtneming van het gestelde in lid 9 van dit artikel.
- 4 De Consument zal in geval van een tekortkoming door Totaalwarmte uitsluitend Totaalwarmte B.V. als uitvoerende contractspartij kunnen aanspreken, doch nimmer Totaalwarmte Beheer B.V., welke laatste uitsluitend het eigendom en beheer van de Serviceovereenkomst verzorgt ten behoeve van de Consument maar waarvan de uitvoering van alle daaraan verbonden of voortvloeiende storingshulp, service- of onderhoudswerkzaamheden met instemming van de Consument volledig zal plaatsvinden door Totaalwarmte B.V. De Consument ziet er nadrukkelijk van af om Totaalwarmte Beheer B.V. aansprakelijk te stellen en zal zich in voorkomende gevallen wenden tot Totaalwarmte B.V. (behoudens voor zover er voor Totaalwarmte Beheer B.V. een wettelijke verplichting tot schadevergoeding zou bestaan en sprake zou zijn van opzet of bewuste roekeloosheid bij Totaalwarmte Beheer B.V.).
- 5 Totaalwarmte is evenwel nimmer gehouden tot vergoeding van gevolgschade, bedrijfsschade, winst-of inkomensderving daaronder begrepen.
- 6 Totaalwarmte is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet of indien er sprake is van overmacht en/of bedieningsfouten.
- 7 Indien aan de Installatie of de daaraan verbonden, rookgasafvoeren, muurdoorvoeren of ventilatievoorzieningen na plaatsing van de CV-Ketel werkzaamheden zijn uitgevoerd of voorzieningen zijn getroffen door de Consument of door derden al dan niet in opdracht van de Consument, is Totaalwarmte niet gehouden tot vergoeding van schade die hiervan een gevolg is.

- 8 Vergoeding van schade bij gebreken en of nalatigheid kunnen nooit meer bedragen dan de totale aanneemsom.
- 9 In geen geval is Totaalwarmte gehouden tot vergoeding van een hoger bedrag dan zij zelf ter zake van de schade waarvoor zij aansprakelijk wordt gehouden op haar verzekeraars kan verhalen, te vermeerderen met haar eigen risico onder die verzekering. Indien verzekeraars niet tot uitkering overgaan of de schade niet door een verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Totaalwarmte beperkt tot schade tot een maximum van de netto- factuurwaarde van de desbetreffende levering.
- 10 De aansprakelijkheid voor de installatie van de door Totaalwarmte geleverde producten, gaat nooit verder dan de aansprakelijkheid voor installatiewerkzaamheden, zoals die in de algemene voorwaarden van de door Totaalwarmte ingeschakelde Installateur(s) is opgenomen. Indien de assuradeur van de door de Totaalwarmte ingeschakelde Installateur(s), om welke reden dan ook, niet tot uitkering overgaat, zal de aansprakelijkheid van Totaalwarmte te allen tijde worden beperkt ten hoogste de aanneemsom voor de betreffende werkzaamheden door de Installateur(s). Totaalwarmte is slechts aansprakelijk voor directe schade die ontstaat ten gevolge van een defect product of directe schade die ontstaat als gevolg van de installatie van dit product.
- 11 Conform het hierover gestelde in lid 4 van dit artikel is Totaalwarmte Beheer B.V. uitgesloten van iedere aansprakelijkheid en ziet de Consument af mogelijke aanspraken of rechten dienaangaande.

Artikel 26 – Wijzigingen van de algemene voorwaarden en Serviceovereenkomst

- 1 Totaalwarmte kan de Algemene Voorwaarden, het Serviceovereenkomst en (de hoogte van) het tarief wijzigen.
- 2 Indien en voor zover op grond van redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling in deze algemene voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, dan komt aan die bepaling qua inhoud en strekking een zoveel mogelijke overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.
- 3 De nietigheid of anderszins onafdwingbaar zijn van enige bepaling van deze algemene voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden niet aan.
- 4 Indien Totaalwarmte op enig moment niet de strikte naleving van één van deze algemene voorwaarden verlangt, brengt dit niet mee dat Totaalwarmte afstand doet van het recht op enig moment strikte naleving te eisen.
- 5 Als een wijziging objectief in het nadeel van de Consument is, dan heeft de Consument het recht om het Serviceovereenkomst kosteloos op te zeggen met ingang van de wijzigingsdatum. Deze opzegging vindt schriftelijk plaats en kan uiterlijk tot de wijzigingsdatum worden gedaan.
 - a. De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging zoals bedoeld in dit artikel
 - b. Verhoging van een tarief conform artikel 09.
 - c. Technische wijzigingen in het Serviceovereenkomst die door Totaalwarmte op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht
 - d. Een wijziging op verzoek van de Consument.

Artikel 27 – Slotbepalingen

- 1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1-1-2018
- 2 In geval van tegenstrijdigheid tussen het in het aanbod dan wel de Serviceovereenkomst en het in de Algemene Voorwaarden bepaalde, prevaleert het in het aanbod dan wel de Serviceovereenkomst bepaalde.
- 3 In alle gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien zal Totaalwarmte met inachtneming van de bedoeling van Partijen en de redelijkheid en billijkheid de geconstateerde leemte invullen.
- 4 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.
- 5 Totaalwarmte is bevoegd wijzigingen in deze algemene voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van in werking treden. Totaalwarmte zal de gewijzigde algemene voorwaarden tijdig aan de Consument toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreden is medegedeeld, treedt een wijziging jegens de Consument in werking zodra hem de wijziging door Totaalwarmte is medegedeeld. De laatste en actuele versie van de algemene voorwaarden zal Totaalwarmte op haar website vermelden.
- 6 Op alle rechtsbetrekkingen verband houdende met of voortvloeiende uit deze AV is Nederlands recht van toepassing.