

# Algemene Voorwaarden Serviceabonnement Warmtepomp 1/3

## 1. Wie zijn Abel&co?

Serviceorganisatie 'Abel' is de naam een allround organisatie en zorgt achter de schermen voor vlotte afhandeling en service. ' &co' staat voor ons landelijk netwerk van gerenommeerde installatiebedrijven. Samen zorgen we ervoor dat u aangenaam kunt wonen en werken. In dit abonnement verzorgt Abel&co namens uw installateur de financiële administratie.

## 2. Wat zijn algemene voorwaarden?

Algemene voorwaarden zijn algemene afspraken die de installateur met u als klant maakt. Dit gebeurt wanneer er een overeenkomst met u wordt gesloten. Daarnaast kunnen er in de overeenkomst ook nog bijzondere afspraken worden gemaakt. Deze bijzondere afspraken gaan dan voor de afspraken in deze algemene voorwaarden.

## 3. Wat betekenen de volgende begrippen in deze algemene voorwaarden?

In deze algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Abonnement: het abonnement voor onderhoud, Service Plus of All-in, dan wel de dienst, zoals dit omschreven is in de overeenkomst;
- Klant: dat bent u, die een abonnement met de installateur heeft afgesloten;
- Installateur: het installatiebedrijf waarmee u het abonnement afsluit en dat voor u de dienst uitvoert;
- Toestel: een warmtepompapparaat, een apparaat dat zorgt voor verwarming, warmwaterbereiding en/of mechanische afzuiging, koeling, etc.;
- Toestelonderdelen: alle onderdelen die zich binnen de mantel van het toestel bevinden;
- Randapparatuur: onder randapparatuur worden verstaan de (volgende) apparaten respectievelijk onderdelen, niet tot het toestel behoren: een Cv-ketel (bij een hybride systeem), het expansievat, het overstortventiel, de vulkraan, de inlaatcombinatie, de radiatoren(kr(a)n(en)), de thermostaat, het zonnepaneel, etc. voor zover van toepassing;
- Overeenkomst: de afspraken die de installateur verplichten tot het verrichten van een dienst aan een toestel tijdens de contractperiode, bestaande uit een overeenkomst en deze algemene voorwaarden;
- Onderhoud: het verrichten van werkzaamheden aan een toestel die nodig zijn voor de veiligheid en het ongestoord werken ervan volgens de bij dit abonnement behorende regels;
- Service Plus: de afspraken die de installateur moet uitvoeren voor onderhoud aan het toestel en het uitvoeren van storingsbeurten tijdens de contractperiode;
- All-in: Service Plus abonnement aangevuld met het kosteloos vervangen van toestelonderdelen;
- Storingsbeurt: het maximaal 2 werkuren bij de klant verrichten van werkzaamheden om een en dezelfde storing te verhelpen;
- Storing: een gebrek aan (een onderdeel van) het toestel als gevolg waarvan normaal werken ervan onmogelijk is geworden;
- Warmtepompinstallatie: de warmtepomp en alle daarbij horen randapparatuur;
- Monitoringapparaat: een hardware oplossing die de warmtepompinstallatie verbindt met het internet;
- Tarieven: de genoemde tarieven, in een geldig betaalmiddel en inclusief BTW, tenzij anders is aangegeven;
- Fabrikant: de fabrikant van de betreffende warmtepompinstallatie;
- Installatie: de warmtepompinstallatie, monitoringapparaat en alle overige bij deze apparaten behorende onderdelen;
- Dienst: de dienst die u als klant afneemt en waarbij de installateur uw warmtepompinstallatie, al dan niet op afstand onderhoudt, bewaakt, storings- en onderhoudsmeldingen doorgeeft en waarbij op afstand specifieke instellingen kunnen worden gewijzigd om zodoende op een effectieve manier de warmtepompinstallatie te onderhouden;
- Onderhoudsbeurt: het al dan niet op afstand uitvoeren van diagnose-, reparatie- en/of onderhoudswerkzaamheden aan een warmtepompinstallatie overeenkomstig de opdracht van u en wat met er met u is overeengekomen.

## 4. Wanneer start het serviceabonnement en welke werkzaamheden worden eventueel nog uitvoeren voordat het abonnement start?

- Het abonnement start op de met u afgesproken datum, die in de overeenkomst staat. Vanaf die datum betaalt u ook het afgesproken tarief voor het abonnement;
- De overeenkomst loopt voor een jaar, en kan na dat jaar maandelijks worden opgezegd met een opzegtermijn een maand;
- Opzeggen van de dienst kan schriftelijk per brief, e-mail of per telefoon;
- De installateur heeft altijd de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden indien u de afspraken in de overeenkomst niet nakomt;
- De installateur mag de overeenkomst altijd en zonder opgaaf van redenen opzeggen zonder dat zij gehouden is aan enige vorm van compensatie aan u te verstrekken;
- De installateur mag warmtepompinstallaties achteraf uitsluiten van de dienst, in het geval de fabrikant wijzigingen heeft aangebracht in protocollen waarbij de dienst niet of niet meer goed kan worden uitgevoerd door de installateur. De overeenkomst wordt dan automatisch beëindigd en u heeft in dat geval geen recht op enige vorm van compensatie;
- De installateur kan, voordat het abonnement ingaat, in overleg met u, het toestel en/of de randapparatuur of de aan het toestel verbonden apparatuur en installatie, inclusief radiatoren en leidingen voor u controleren, vernieuwen of herstellen;
- De kosten van deze voorbereidingswerkzaamheden moet u direct en apart aan de installateur betalen. Deze werkzaamheden vallen niet onder de onderhoudsbeurt en vallen ook niet onder de overeenkomst of het abonnement.

## 5. Wat zijn de tarieven van het abonnement en wanneer gaat de prijs van het abonnement omhoog?

- De installateur zal de tarieven voor de dienst in rekening brengen zoals met u overeengekomen in de overeenkomst en volgens de alsdan geldende tarieven. Bij gebreke van een overeengekomen tarief gelden de gebruikelijke tarieven, zoals die in de markt gelden voor een dergelijke dienst;
- In de afgesproken prijs zitten ook de voorrijkosten en BTW (belastingen), tenzij anders is aangegeven;
- De betaling van het abonnement gaat via een automatische incasso nadat u daarvoor een machtiging aan ons hebt gegeven, tenzij u daarover andere afspraken met ons heeft gemaakt;
- De prijs voor het abonnement kan elk jaar door de installateur worden aangepast. Dit doen wij aan de hand van het percentage dat door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) is vastgesteld voor de verandering van de 'cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid'. De installateur kan een prijswijziging voorstellen die hoger is dan zij zou mogen verhogen op basis dit percentage. In dat geval zal dit op tijd aan u per brief of e-mail worden doorgeven en in ieder geval één maand voordat de nieuwe periode van de overeenkomst ingaat. Het is uw recht om in dat geval de

overeenkomst te beëindigen. Doet u dit niet, dan geldt de nieuwe abonnementsprijs;

- De installateur kan ook het tarief ook aanpassen wanneer erdoor bijvoorbeeld de overheid nieuwe belastingen worden opgelegd, waardoor zij het tarief moet verhogen of verlagen;
- Voor uw eigen rekening komen kosten die door derden bij u in rekening worden gebracht in verband met de dienst, zoals bijvoorbeeld breedband internetverbinding, het gebruik van een computer, tablet of (mobiele) telefoon.

## 6. Kan de installateur de algemene voorwaarden en het abonnement wijzigen?

- Abel&co maakt wijzigingen van de algemene voorwaarden, het abonnement en de dienst en de hoogte van de tarieven minimaal een maand voor invoering daarvan op aan u bekend, per post dan wel op digitale wijze;
- Wanneer u wijzigingen niet wenst te accepteren, dan kunt dit aangeven binnen 14 dagen na bekendmaking. U heeft dan de keuze de overeenkomst kosteloos te beëindigen;
- Onder wijziging van tarieven valt niet de jaarlijkse indexering van de tarieven en een wijziging als gevolg van een nieuwe regel of wet van de overheid;
- De meest actuele voorwaarden zijn te vinden op [www.abelenco.nl](http://www.abelenco.nl).

## 7. Waar kunnen wij wel of niet op worden aangesproken?

- Veroorzaakt de installateur bij u schade en is hij daarvoor aansprakelijk? Dan zal de totale aansprakelijkheid van de installateur uit hoofde van de overeenkomst altijd beperkt zijn tot maximaal de netto factuurwaarde van eventueel door de installateur in rekening gebrachte kosten voor het abonnement.
- De installateur is niet aansprakelijk voor de werking en/of aanleg van uw bestaande installaties en aansluitingen.
- De installateur is op geen enkele wijze verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige vorm van schade als gevolg van de uitvoering van de dienst of het (niet) juist functioneren van de installatie door onder andere doch niet uitsluitend bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het elektriciteitsnet of indien er sprake is van overmacht of bedieningsfouten.
- De installateur is niet aansprakelijk wanneer er sprake is van overmacht bij de installateur of bij bedieningsfouten door uw handelen veroorzaakt.
- De installateur is niet verantwoordelijk of aansprakelijk indien de fabrikant of derden, niet zijnde de installateur, de benodigde data niet (tijdig) aan de installateur doorgeeft en de monitoring niet correct verloopt. Indien de installateur de betreffende data niet ontvangt, zal zij u daarvan zo spoedig mogelijk na ontdekking daarvan op de hoogte stellen.
- Indien aan de installatie of de daaraan verbonden installaties, muurdoorvoeren of ventilatievoorzieningen werkzaamheden zijn uitgevoerd of voorzieningen zijn getroffen door u of door derden, al dan niet in uw opdracht, is de installateur niet gehouden tot vergoeding van schade die hiervan een gevolg is.
- De installateur is in geen geval aansprakelijk voor:
  - schade en/of gebreken welke het gevolg zijn van niet door of vanwege de installateur aangebrachte wijzigingen in (de functionaliteiten) van de installatie, al dan niet als gevolg van of leidende tot een softwarematige aanpassing, een software update daarbij inbegrepen, en/of van servicewerkzaamheden en andere (ondersteuning) werkzaamheden met betrekking tot de installatie, welke niet door of namens de installateur zijn geschied c.q. middels software hebben plaatsgevonden welke niet geleverd of afkomstig is door c.q. van de installateur dan wel die niet door of namens de installateur dan wel zonder voorafgaande goedkeuring van de installateur zijn verleend of door de installateur worden ondersteund;
  - schade en/of gebreken ontstaan door het doorgeven van aan u verstrekte informatie of content van derden;
  - schade en/of gebreken ontstaan omdat software van de installatie niet vrij is van schade, corruptie, digitale aanvallen, virussen, manipulatie of andere inbreuken op beveiliging;
  - schade en/of gebreken die verband houden met of het gevolg zijn van onderbrekingen in of blokkeringen van de toegang tot de server van een derde (waarmee deze derde informatie of content heeft opgeslagen en voor u toegankelijk maakt en/of ontsluit) of het internet;
  - schade en/of gebreken ontstaan door onderbreking van het gebruik van de dienst, door het (tijdelijk) niet functioneren van deze dienst dan wel door een gebruik van de diensten die niet vrij van fouten zijn, als gevolg van omstandigheden die niet aan de installateur kunnen worden toegerekend, met inbegrip van doch niet beperkt tot onderbreking van het gebruik vanwege stroomuitval c.q. een stroomstoring dan wel een onderbreking van de internetverbinding, al dan niet als gevolg van onderhoudswerkzaamheden, afwezigheid in verband met vakantie of andere redenen voor langdurige(re) afwezigheid, het uitvoeren van een software-update, het uitschakelen van de installatie en/of het resetten hiervan;
  - schade en/of gebreken ontstaan als gevolg van een onjuiste bediening van de installatie door u of derden, niet zijnde de installateur;
  - schade en/of gebreken ontstaan doordat de u verzuimt persoonsgegevens, gebruiksgegevens en/of andere (historische) gegevens te wissen in geval van verhuizing (of vanwege een andere reden voor vertrek of het verlaten van de woning) waarbij de installatie wordt achtergelaten;
  - de applicatie van de fabrikant, evenals voor updates die fabrikant hier wel of niet op uitgeeft. De applicatie valt niet onder de dienst van de installateur;
  - de installateur is nimmer gehouden tot vergoeding van gevolgschade, bedrijfsschade, winst of inkomensderving daaronder begrepen.

## 8. Wat kunt u van de installateur verwachten bij onderhoud, inspectie en storingen?

- De installateur zal de afspraken in de overeenkomst zo goed mogelijk nakomen en deze werkzaamheden als een goed vakman uitvoeren. Hij zal bij zijn werkzaamheden de wettelijke en de door de fabrikant gegeven voorschriften naleven;
- De installateur zal bij de werkzaamheden erop letten, dat het uiterlijk van het toestel blijft zoals het toestel bedoeld is;
- Als de installateur ziet dat er gebreken aan de installatie zijn, zal hij dit direct aan u laten weten;
- De installateur zal u direct zijn nieuwe adres, naam en telefoonnummer geven, als dit is veranderd;
- De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de normale werktijden (8.00 - 17.00 uur) van de installateur, tenzij er een andere afspraak met u is gemaakt. Indien de installateur na een gemaakte afspraak niemand bij u thuis aantreft, zonder dat u dit had doorgegeven aan de installateur, dan laat hij voor u een briefje of e-mail achter. Daarin staat, dat wanneer dit een volgende keer opnieuw gebeurt, hij daarna niet meer komt. De werkzaamheden zijn dan klaar;
- De installateur voert storingsbeurten op uw verzoek uit;
- De installateur voert een storingsbeurt uit binnen 24 uur na een storingsmelding, tenzij er geen directe spoed is;

# Algemene Voorwaarden Serviceabonnement Warmtepomp 2/3

- De installateur zorgt ervoor, dat storingen die geen directe spoed hebben zo spoedig mogelijk worden verholpen. De installateur neemt hierover contact met u op;
- Wanneer een storing meer dan twee werkuren zal duren, dan zal de installateur dit aan u melden;
- Indien na een storingsbeurt de storing nog niet is oplost, dan meldt de installateur dit direct aan u;
- Storingen die niet onder het abonnement vallen, zijn onder andere: toevallige of moedwillige beschadigingen, storingen door het zonder verstand van zaken bedienen van het toestel, of storingen die zijn ontstaan, door werkzaamheden van derden.

## 9. Wat verwachten wij van u?

- Het is belangrijk, dat u deze voorwaarden goed doorleest en zich hieraan houdt en dat wanneer u daarover vragen heeft contact opneemt met Abel&co of de installateur;
- De installatie en het systeem waarop deze zijn aangesloten zijn kwetsbare en gevoelige apparaten. Het is belangrijk dat u ze gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn en er voorzichtig mee om gaat;
- Het is belangrijk, dat u altijd onze aanwijzingen en die van de fabrikant opvolgt. U doet uw best om beschadigingen en schade aan het toestel en systeem te voorkomen;
- Indien het toestel door uw handelen of nalaten niet of niet meer voldoet aan de voorschriften, dient u dit gebrek zelf te herstellen;
- U geeft de installateur toegang tot de plaats waar het toestel staat, zodat voor onderhoud en/of het verhelpen van storingen. De installateur het werk kan uitvoeren. U zorgt ook voor aansluitingsmogelijkheden elektra en water;
- Wanneer de installateur elektra of water nodig heeft, zijn de kosten van het gebruik hiervan voor u;
- De werkzaamheden zijn uitgevoerd wanneer de installateur méér dan een keer het werk door uw toedoen of schuld niet heeft kunnen uitvoeren;
- U geeft de installateur alle boekjes en papieren die bij het toestel horen, als u deze in uw bezit heeft. Alle door de installateur verstrekte boekjes en papieren bij de installatie worden door u zorgvuldig bewaard;
- U mag niet zonder toestemming van de installateur werkzaamheden aan het toestel (laten) verrichten of het toestel te verplaatsen of te doen verplaatsen;
- Wanneer het toestel is veranderd in het gebruik, de bestemming en/of de plaats van het toestel is veranderd, dat moet u dit op tijd melden en in ieder geval één dag voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Doet u dit niet, dan kan de installateur weigeren de werkzaamheden uit te voeren;
- Wanneer u een nieuw adres of telefoonnummer heeft, dan meldt u dit op tijd aan de installateur.

## 10. Wat valt er wel en niet onder het abonnement en welke kosten zijn voor de installateur en welke zijn voor u?

- De arbeidskosten voor inspectie en onderhoud (alle abonnementen) en arbeid bij reparaties (Service Plus en All-in) en defecte onderdelen (All-In) komen voor rekening van de installateur.  
De eerdergenoemde kosten komen echter voor rekening van u wanneer:
  - U zich niet heeft gehouden aan de afspraken en wat wij van u verwachten.
  - De door de installateur aangebrachte zegels, borgingen, e.d. zijn verbroken.
  - De installateur kalkaanslag uit het toestel heeft verwijderd.
  - Het werkzaamheden aan asbesthoudende toestellen en dergelijke betreft.
  - De storingen of defecten zijn ontstaan door:
    - nalaten of toedoen van u of andere personen die aan de installatie hebben gezeten; onderdorm of slechte staat van het toestel;
    - storing in de toevoer van water en elektra, bevriezing of dezelfde soort zaken;
    - het niet aangesloten zijn van het toestel op het elektriciteitsnet;
    - het niet ontluchten van het toestel of de randapparatuur;
    - het, anders dan bij periodiek onderhoud in opdracht van de installateur, bijvullen van de waterinhoud van het toestel;
    - gebreken aan de niet tot het toestel behorende installatie zoals het afgiftesysteem en naregeling;
    - doorgeslagen zekeringen van de huisinstallatie, mits niet veroorzaakt door het toestel;
    - storingen en schade van buitenaf (zoals vogelnesten, bijvoorbeeld in de afvoer, regen, blikseminslag, bevriezingen, etc.);
    - alle soorten voorzieningen, wijzigingen of uitbreidingen aan of van de niet tot het toestel behorende installatie, ook al zijn deze werkzaamheden uitgevoerd door een daartoe bevoegd bedrijf;
    - niet gegronde en/of onterechte klachten, waarbij de installateur dit beoordeelt.
- Indien een melding van u van een defect of storing aan de installatie onterecht blijkt te zijn, of de monteur die is gestuurd door de installateur niet toelaat tot het toestel, zal de installateur de voorrijkosten en eventuele arbeidsloon bij u in rekening brengen.
- Het vernieuwen van de gehele installatie, het afbreken van de installatie of een gedeelte hiervan vallen niet onder het abonnement.

## 11. Welke afspraken zijn er voor betaling en wat gebeurt er als u niet (op tijd) betaalt?

- De prijs voor het abonnement moet u betalen aan de installateur door middel van een machtiging tot automatische incasso of een nota. Voor de betaling via een nota kan de installateur € 0,80 kosten per nota bij u in rekening brengen;
- U dient te betalen als volgt:
  - vanaf de eerste dag van de kalendermaand wanneer het abonnement start vóór of op de 15e van de maand;
  - vanaf de eerste dag van de volgende kalendermaand, wanneer het abonnement start na de 15e van de maand;
- Als u niet op tijd betaalt of als wij verwachten, of er redenen zijn om aan te nemen dat u niet meer gaat betalen, mogen wij onze verplichtingen uit het abonnement tijdelijk of definitief stoppen;
- Voor het incasseren van wat u aan ons moet betalen volgen wij de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (WIK). Als u niet op tijd betaalt sturen wij u een betalingsherinnering. U moet dan binnen 14 dagen na de dag van ontvangst van herinnering betalen;
- Voor elke factuur die u na de eerste herinnering niet op tijd betaalt, berekenen wij de wettelijk vastgestelde incassokosten met een minimum van € 40,-. Als u dan nog niet betaalt, zullen wij naar de rechter gaan. De kosten hiervan zijn dan ook voor u;
- Wanneer u niet op tijd en volgens de gemaakte afspraken betaalt, moet u ook de wettelijke rente betalen.

## 12. Hoe wordt de overeenkomst uitgesteld of gestopt?

- Wanneer u zich niet aan de afspraken uit deze overeenkomst en deze algemene

voorwaarden houdt, kan de installateur de overeenkomst tijdelijk stopzetten of helemaal stoppen. U heeft eveneens het recht om de overeenkomst tijdelijk stop te zetten of helemaal te stoppen de installateur zich niet aan de afspraken houdt;

- Het abonnement kan door u of de installateur per maand worden gestopt. Dat kan per brief of e-mail;
- De installateur kan het abonnement tussentijds stoppen als u zich niet aan de regels houdt. U ontvangt hierover een brief, waarin u vijf werkdagen heeft om alsnog aan uw verplichtingen te voldoen. Doet u dit niet, dan is de beëindiging definitief vanaf de datum die in de brief of e-mail die u heeft ontvangen;
- Het abonnement mag ook tussentijds worden beëindigd, als u in staat van faillissement, of surséance van betaling bent, u in de schuldsanering bent geraakt of als op eigendommen beslag wordt gelegd. De datum van de beëindiging ontvangt u dan schriftelijk van ons;
- Er kunnen redenen zijn waarom de installateur het abonnement direct en zonder opzegtermijn mag stoppen. Bijvoorbeeld als u gedrag vertoont dat in strijd is met de algemeen geldende gedragsregels en de regels die in deze voorwaarden staan. Dit kan bijvoorbeeld zijn agressief gedrag tegen medewerkers, niet meewerken aan inspecties en in het geval van een onveilige werkplek;
- Er kunnen (gevaarlijke) situaties voorkomen waarbij er onmiddellijk gehandeld moet worden. Als het (nog) mogelijk is, doen wij dat altijd in overleg met u. Is overleg niet (meer) mogelijk dan zullen wij de werkzaamheden stoppen of passende veiligheidsmaatregelen nemen. Het is mogelijk dat wij daarvoor kosten moeten maken die u moet betalen;
- Abel&co en de installateur kunnen hun rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst overdragen aan een (rechts) opvolger onder algemene titel, dan wel aan een derde.

## 13. Hoe gaan wij om met uw persoonlijke gegevens en gebruiksgegevens?

- Als u een overeenkomst met ons aangaat, vragen wij u om persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het beoordelen van de aanvraag, het uitvoeren van de overeenkomst, analyses, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Hierbij houden wij ons aan de wettelijke regels, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Als u geen prijs stelt op informatie over onze producten en diensten, kunt u dit aan ons laten weten via [www.abelenco.nl](http://www.abelenco.nl) of telefonisch 0800 023 23 34;
- Als u geen prijs stelt op informatie over producten en diensten (de marketingdoeleinden), kan dit kenbaar gemaakt worden aan Abel&co via internet ([www.abelenco.nl](http://www.abelenco.nl));
- Indien u de dienst activeert (of laat activeren) geeft u daarbij onduidelijk toestemming (als bedoeld in artikel 8, onderdeel a, van de Wet Bescherming Persoonsgegevens) voor het op afstand monitoren, uitlezen en verwerken van de meetgegevens van de op afstand uitleesbare installatie van u (waaronder specifieke klantgegevens zoals naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres, het serienummer en mac-adres van zowel de warmtepompinstallatie als de monitoringsmodule en gegevens over de werking en gebruik van de warmtepompinstallatie);
- De gegevens van uw installatie gaan afhankelijk van het soort monitoringsapparaat en werking daarvan via de fabrikant naar de installateur;
- De installateur zal zich redelijkerwijs inspannen om informatie die door u is ingediend, te beschermen, inclusief tegen frauduleus gebruik, tenzij deze beschermingsplicht valt binnen het domein van een derde;
- U stemt ermee in dat de installateur het recht heeft, zonder aansprakelijkheid jegens u, de gegevens van u bekend te maken aan opsporingsinstanties, overheidsfunctionarissen en/of derden indien Abel&co of de installateur daartoe wettelijk verplicht of passend achten om de nakoming van enig deel van een overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden te handhaven en/of te controleren. Het in de vorige zin bedoelde recht heeft Abel&co in ieder geval indien de handelwijze van u met betrekking tot het gebruik de dienst en de daarmee samenhangende software, abonnementen, diensten en/of servicewerkzaamheden frauduleus is of anderszins leidt, althans kan leiden, tot strafrechtelijke of civielrechtelijke aansprakelijkheid;
- De installateur meet en verwerkt een groot aantal parameters van de installatie, afhankelijk van het merk en type warmtepompinstallatie. Uw installateur verwerkt deze verkregen persoonlijke meetgegevens voor de volgende doeleinden:
  - adviseren over besparingsmogelijkheden;
  - oplossen van storingen in de installatie;
  - monitoring en plannen over onderhoud van de Installatie;
  - het beantwoorden van vragen en verstrekken van inlichtingen aan de Klant over het verbruik van de installatie;
- De installateur is gerechtigd om geanonimiseerde data te gebruiken voor onderzoek en eventueel met derden uit te wisselen. De onderzoeksgegevens zijn niet terug te voeren op u of op grond waarvan u als persoon identificeerbaar is;
- De installateur bewaart de persoonlijke meetgegevens gedurende de contractperiode voor het kunnen uitvoeren van de dienst;
- Persoonlijke meetgegevens mogen langer worden bewaard dan bepaald in het voorgaande lid, voor zover dit gebeurt voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden, en de installateur de nodige voorzieningen heeft getroffen ten einde te verzekeren dat de desbetreffende gegevens uitsluitend voor deze doeleinden worden gebruikt;
- Het verzamelen van data stopt met het einde van het abonnement. U kunt het verzamelen van data elk moment stopzetten door het monitoringapparaat los te koppelen van het internet. De installateur heeft dan het recht de overeenkomst met u te ontbinden en de dienst te beëindigen;
- Abel&co hanteert een privacy policy, deze kan worden ingezien via [www.abelenco.nl](http://www.abelenco.nl).

## 14. Wat als u toch niet tevreden bent?

Abel&co en haar installateurs doen er alles om aan om u van dienst te zijn. Toch kan het zijn, dat er iets niet goed gaat. Dat is vervelend. Heeft u daarover een klacht? Laat het ons dan snel weten. We zullen ons uiterste best doen om dit op te lossen. Komt u er met onze medewerker(s) niet uit? Dan kunt u de klacht indienen bij de directie van het installatiebedrijf. Bent u daarna nog niet tevreden over onze oplossing? Leg de klacht dan voor bij de Geschillencommissie Techniek Nederland via [www.technieknederland.nl](http://www.technieknederland.nl).

## 15. Waarvoor gelden deze algemene Voorwaarden en wat gebeurt er bij geschillen?

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen en overeenkomsten tussen de installateur en u.
- In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en de overige voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit deze algemene voorwaarden voor wat betreft de nakoming van overeenkomst en de dienst.
- Eventuele ongeldigheid van een of meer bepalingen uit de door de installateur gehanteerde algemene voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.
- Op alle rechtsbetrekkingen verband houdende met of voortvloeiend uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

# Algemene Voorwaarden Serviceabonnement Warmtepomp 3/3

- Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met een rechtsverhouding tussen partijen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zullen wat betreft een natuurlijk persoon worden beslecht door de bevoegde rechter in het rechtsgebied, waarin deze woonachtig is en in het geval van een niet natuurlijk persoon de bevoegde rechter in het rechtsgebied waar het kantoor van de installateur, dan wel Abel&co gevestigd is.

## Aanvullende servicevoorwaarden voor Warmtepomp & monitoring Abel&co

### 1. Waarvoor gelden de aanvullende voorwaarden?

Deze algemene voorwaarden vormen een aanvulling op de servicevoorwaarden warmtepompen. Deze zijn eveneens van toepassing.

### 2. Wat heeft u nodig voor een goede werking van de dienst?

- Voor een goede werking van de dienst is nodig dat u:
  - een warmtepompinstallatie heeft, die geschikt is voor monitoring op afstand;
  - u een door uw installateur geïnstalleerde warmtepompinstallatie of door derden op technisch juiste wijze geïnstalleerde en door uw installateur gecontroleerde en geaccepteerde warmtepompinstallatie;
  - regelmatig zelf eventuele updates installeert en instructies van fabrikant en/of uw installateur opvolgt voor een correcte werking van de warmtepompinstallatie;
  - u de fabrikant van de warmtepompinstallatie altijd de mogelijkheid biedt, dat uw installateur de warmtepompinstallatie op afstand kan en mag instellen;
  - een door uw installateur te leveren monitoringsmodule, die u gedurende de dienst in bruikleen krijgt.
- Voor het goed kunnen functioneren van de dienst is een continue breedband internetverbinding en stabiel signaal vereist met een minimaal door de fabrikant van de warmtepompinstallatie aangegeven bandbreedte via een vrije, opengestelde, LAN-poort op uw router of via een beveiligde toegankelijke verbinding op de router;
- Bij wijziging van internetprovider of aanpassingen van de internetaansluiting bent u er zelf verantwoordelijk voor, dat de installatie en de daartoe behorende onderdelen, zoals het monitoring apparaat, weer werkend worden aangesloten;
- Er is sprake van overmacht, waarbij uw internetprovider niet in staat is om de internetverbinding tot stand te brengen, dat gelegen is buiten uw schuld of aansprakelijkheid. In dat geval is de installateur gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en dienst direct te beëindigen, dan wel de overeenkomst om te zetten naar een regulier onderhoudscontract aan huis met de daarbij op dat moment behorende tarieven;
- Indien zeven dagen na het wegvallen van de internetverbinding deze nog niet is hersteld, zal de installateur u daarvan op de hoogte stellen. Indien maand na optreden van de internetstoring de verbinding nog steeds niet is hersteld, zal de installateur u in gebreke stellen en de situatie beschouwen als installatie zonder werkende internetverbinding. De installateur heeft dan het recht de overeenkomst met u te ontbinden en de dienst te beëindigen.

### 3. Wanneer gaat de monitoringsservice in?

- De dienst gaat in op het moment dat de installateur de installatie heeft geregistreerd, geïnstalleerd en geactiveerd. Vanaf dat moment zal de installateur uw installatie monitoren en beheren;
- Wanneer u voldoet aan de voorwaarden die de installateur stelt aan deelname voor de monitoringsservice, kan uw installateur u accepteren, maar is daartoe niet verplicht. Indien naderhand blijkt dat niet aan de in deze voorwaarden genoemde vereisten wordt voldaan, heeft de installateur altijd het recht de overeenkomst met u te ontbinden en de dienst te beëindigen;
- Wanneer de installateur de dienst niet goed kan uitvoeren, door redenen buiten de schuld of aansprakelijkheid van de installateur om of omdat u geen gebruik (meer) wenst te maken van de dienst, dan is de installateur niet langer in staat de installatie te onderhouden en heeft de installateur het recht de overeenkomst met u te ontbinden en de dienst te beëindigen.

### 4. Wat kunt u van ons verwachten bij een monitoringsservice?

- Uw installateur zal de dienst naar beste kennis kunde uitvoeren met op basis van de technische stand van zaken en kennis, zoals die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst gold. De installateur kan niet alle typen storing monitoren. Dit is mede afhankelijk van het type installatie en communicatieprotocollen van derden, zoals leveranciers en fabrikanten;
- Vrijblijvende adviezen en suggesties van de installateur omtrent de werking of het gebruik van de installatie, de dienst, het (gratis) beantwoorden van een vraag en/of het gratis oplossen van een storing of een probleem, worden naar beste weten verstrekt. De installateur geeft hiervoor echter geen resultaatgarantie af, hetgeen evenwel op geen enkele wijze leidt tot aansprakelijkheid van Abel&co;
- Indien de installateur online een storing niet opgelost krijgt, dan is de installateur gerechtigd de storing bij u ter plaatse te onderzoeken en/of onderhoud te plegen;
- De installateur zal, afhankelijk van de door u gekozen abonnementsvorm, al dan niet periodiek op de hoogte stellen van informatie uit het monitoringsysteem en te plegen onderhoud.

### 5. Wat verwachten wij van u bij de monitoringsservice?

- U bent altijd verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de (persoons)gegevens die u tijdens de registratie aan de installateur verstrekt. U dient wijzigingen in deze gegevens onmiddellijk aan de installateur door te geven;
- U bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het geheimhouden van uw persoonlijke inloggegevens;
- U kunt per huisadres één overeenkomst en één bijbehorende dienst of diensten aangaan;
- Met het tekenen van de overeenkomst en het akkoord geven deze voor deze servicevoorwaarden gaat u ermee akkoord, dat de installateur de installatie via het internet kan benaderen en deze kan onderhouden en wijzigingen in de installatie mag aanbrengen, met als doel de prestaties van de installatie te verbeteren en het voorkomen en oplossen van storingen met als doel op een zo kosteneffectieve manier de installatie te onderhouden;
- Indien u aan de installateur geen online toegang geeft tot de installatie, dan zal de installateur na een maand u in gebreke stellen en de situatie beschouwen als installatie zonder werkende internetverbinding en heeft de installateur het recht de overeenkomst met u te ontbinden en de dienst te beëindigen.

### 6. Wat gebeurt er als de installatie wordt losgekoppeld, de internetverbinding wegvalt of er niet geregistreerd of geactiveerd kan worden?

- Indien de installatie wordt losgekoppeld, geen verbinding met internet heeft of gedeactiveerd wordt, heeft dit mogelijk tot gevolg dat de verbruiksdata en/of andere opties voor deze periode niet worden opgeslagen en niet volledig zijn. De installateur is dan niet aansprakelijk voor dit eventuele dataverlies;
- In sommige gevallen kan de verbruiksdata tijdelijk worden opgeslagen en weer worden verzonden als de verbinding is hersteld. Dit is afhankelijk van de installatie en kan mogelijk per merk en/of type installatie verschillend zijn. De installateur kan hierop geen garanties afgeven;
- Indien de installateur de installatie niet kan registreren en activeren, door oorzaken die voor uw rekening komen, dan heeft u een periode van maand om dit op te lossen. Indien dit niet lukt, dan is de installateur gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en dienst direct te beëindigen, dan wel de overeenkomst om te zetten naar een regulier onderhoudscontract aan huis met de daarbij op dat moment behorende tarieven.

### 7. Gebruiksrecht; auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten; wettelijke aanduidingen; beveiliging; inbreuk

- Met het gebruik van de installatie begrijpt u en bent u ermee bekend dat de dienst (ook) gebruik maakt van software en/of diensten van andere fabrikanten, leveranciers en/of licentiegevers. U bent bekend met deze (gebruiks-)voorwaarden en het privacy beleid van deze fabrikanten, leveranciers en/of licentiegevers en heeft deze gelezen, zodat u weet hoe de software en/of dienst in kwestie dient te worden gebruikt;
- U zal de (gebruiks-)voorwaarden en het privacy beleid van voornoemde derden voor de betreffende software en/of diensten naleven, ook nadat deze voorwaarden en/of dit privacy beleid door de betreffende fabrikant, leverancier of licentiegever wordt gewijzigd;
- De installateur behoudt zich het recht voor, ook namens haar licentiegevers, om content opties (inclusief geschiktheid voor bepaalde functies) zonder voorafgaande kennisgeving te veranderen;
- Naleving van deze regels en de regels voor het toegestane gebruik kan door de installateur worden gecontroleerd en bewaakt en de installateur behoudt zich het recht voor om de regels zonder voorafgaande kennisgeving te handhaven;
- Bepaalde data, informatie, (derden) functionaliteit, materialen en/of content die via de dienst beschikbaar zijn, kunnen materialen van derden bevatten. De installateur kan in bepaalde gevallen links naar websites van derden opnemen om u van dienst te zijn. U stemt ermee in dat de installateur niet verantwoordelijk is voor het onderzoeken naar en/of het beoordelen van de (on)rechtmatigheid van de inhoud dan wel de juistheid daarvan.
- De installateur geeft geen garanties en aanvaardt geen aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid met betrekking tot deze materialen of websites van derden, of met betrekking tot andere materialen, producten of diensten van derden. U stemt ermee in, dat geen materialen van derden zal gebruiken op een wijze die inbreuk maakt op de rechten van een andere partij en dat de installateur op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor een dergelijk gebruik door u;
- Onverminderd de andere rechten die uit de overeenkomst met u of uit deze algemene voorwaarden voortvloeien, behoudt de installateur zich het recht voor, ook namens haar licentiegevers, om op ieder tijdstip de toegang tot (een deel van de) diensten en/of de software dan wel tot data, (derden)functionaliteit, content, informatie of andere materialen die door voornoemde producten worden aangeboden zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen, op te schorten, te verwijderen, te beperken, te stoppen of onmogelijk te maken. De installateur zal in geen geval aansprakelijk zijn voor het doorvoeren van dergelijke veranderingen;
- De installateur of haar licentiegevers kunnen ook beperkingen opleggen aan het gebruik van of de toegang tot bepaalde functies of delen van de software en/of de dienst, zonder dat daarvoor een voorafgaande kennisgeving noodzakelijk is en zonder dat dit tot aansprakelijkheid van de installateur leidt. Voor zover mogelijk en redelijk, zal de installateur de Klant vooraf waarschuwen voor een wijziging, verwijdering, opschorting, beperking of stopzetting van de software en/of een dienst (of een deel daarvan). Verwijdering van content zal geen invloed hebben op de (correcte werking van de) software en/of een dienst, die u reeds van de installateur heeft verkregen.

### Maart 2020

De meest recente versie van deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Tilburg, onder nummer 18052596 en zijn te downloaden via [www.abelenco.nl](http://www.abelenco.nl).