

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SERVICECONTRACTEN VOOR WARMWATER- EN VERWARMINGSTOESTELLEN MET EEN MAXIMALE BELASTING VAN 100 kW

Artikel 1 – Begrippen omschrijving

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Bedrijf	: Tis-Stiens te Stiens;
Abonnee	: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met het Bedrijf een Servicecontract is aangegaan;
Warmwatertoestel	: een keuken-, douche-, bad-geiser of boiler;
Verwarmingstoestel	: een CV-toestel; een gaskachel of een luchtverwarmer c.q. Heater;
Toestel	: Warmwatertoestel of Verwarmingstoestel;
Toestelonderdelen	: alle onderdelen die zich binnen de mantel van de toestelbehuizing bevinden;
Basisinstallatie	: het Toestel, het expansievat, serviceafsluiters, het overstortventiel, de vulkraan, de inlaatcombinatie, kamerthermostaat
Randapparatuur	: de volgende apparaten / onderdelen, niet tot het toestel behorend: het expansievat, de vulkraan, het overstortventiel, de serviceafsluiters, de inlaatcombinatie en de kamerthermostaat;
Leidingen	: leidingen die nodig zijn voor het functioneren van het Toestel, hieronder vallen de leidingen naar en vanaf het toestel voor de aan- en/of afvoer van tapwater, CV- water, gas, elektriciteit, verbrandingslucht, verbrandingsgassen, condens- en ontlastwater;
Servicecontract	: een Tis, Tis- Plus of Tis- All-in contract;
Tis basis contract	: Een servicecontract beperkt tot gratis controle en onderhoud van Toestel en Randapparatuur. De abonnee krijgt geen voorrijkosten en uurloon in rekening gebracht, onderdelen en materiaal worden wel in rekening gebracht.
Tis Plus contract	: Een Tis-plus contract , inclusief het kosteloos vervangen van Toestelonderdelen tot een bedrag van € 250,00 per jaar. Onderdelen binnen de mantel/omkasting
Tis All-in contract	: Een Tis- All-in contract , inclusief het kosteloos vergoeden van Randapparatuur tot een bedrag van € 250,00 per jaar, alleen voor natuurlijke personen. Onderdelen binnen de mantel/omkasting
Onderhoudsbeurt	: De periodieke controle op de goede werking van het Toestel, het zo nodig schoonmaken van de brander apparatuur en warmtewisselaar en het zo nodig opnieuw instellen van de Regelapparatuur van het toestel;
Storing	: Een min of meer plotseling optredend defect, niet te wijten aan ernstig verzuim van onderhoud aan het Toestel of algehele slijtage en redelijkerwijs niet door de Abonnee /gebruiker te voorzien.

Artikel 2 - Acceptatie

1. Het Toestel, de Toestelonderdelen en / of de Randapparatuur alsmede de overige onderdelen van de Basisinstallatie en de Leidingen en radiatoren, moeten in goede staat van onderhoud verkeren en goed functioneren, dit ter uitsluitende beoordeling van het Bedrijf. Indien het bedrijf dit noodzakelijk acht, zal het Bedrijf het geheel van voornoemde onderdelen ten behoeve van de acceptatie repareren, vervangen en / of aanpassen, op kosten van de toekomstige Abonnee.
Berekening van deze kosten vindt plaats op basis van de tariefstructuur voor eenmalige betalingen zoals deze door het Bedrijf gehanteerd wordt.
Betaling vindt plaats op een door het Bedrijf geaccepteerde betalingswijze.
Toestellen, Toestelonderdelen, Randapparatuur en Basisinstallatie die naar het oordeel van het Bedrijf in dusdanige staat verkeren dat deze niet meer te herstellen zijn, worden direct afgekeurd zonder verdere reparatie.
2. Het toestel en de randapparatuur dienen aangesloten te zijn overeenkomstig de geldende NEN-normen en de installatievoorschriften van de fabrikant.
3. Van een Servicecontract zijn uitgesloten Toestellen en Randapparatuur:
 - betreffende een afwijkend type en / of fabrikant;
 - waarvoor, onder normale condities, geen reparatieonderdelen verkrijgbaar zijn;
 - waarbij een duidelijk verhoogd risico bestaat ten aanzien van bijvoorbeeld vervuiling en/of corrosie;
 - die bij onderhoud en Storing een (verhoogd) gezondheidsrisico voor de uitvoerende monteur met zich meebrengen;
 - dit alles ter beoordeling van het Bedrijf.
4. Het Toestel, de Randapparatuur en de ruimte waarin het Toestel zich bevindt dienen vrij toegankelijk te zijn en vrij van (mogelijk) gezondheid beschadigende materialen zoals bijvoorbeeld asbest.
Indien het Toestel en de randapparatuur onvoldoende toegankelijk zijn en de monteur genoodzaakt is hieromtrent werkzaamheden te verrichten zullen de kosten hiervan op de Abonnee verhaald worden.
Het Bedrijf is daarnaast in geen enkel opzicht aansprakelijk voor eventuele schade aan personen, eigendommen of derden die door deze werkzaamheden ontstaat.
In geval van de aanwezigheid van (mogelijk) gezondheid beschadigende materialen dienen deze voor acceptatie op kosten van de Abonnee door een gespecialiseerd bedrijf verwijderd te worden.

Voorwaarden Servicecontracten 2

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SERVICECONTRACTEN VOOR WARMWATER- EN VERWARMINGSTOESTELLEN MET EEN MAXIMALE BELASTING VAN 100 kW Artikel 2A – Tis- Plus of Tis- Plus Extra contract

1. Voor Toestellen van Abonnees die in aanmerking willen komen voor een Comfort Plus of een Comfort Plus Extra contract geldt dat de desbetreffende Toestellen per ingangsdatum van het Contract niet ouder mogen zijn dan vijf jaar, volgens het gebruiksjaar zoals dat vermeld is op het typeplaatje.
2. Vanaf het tijdstip dat het Toestel in het 12e levensjaar komt, wordt het **Tis- Plus** of **Tis- All-in** contract automatisch omgezet in een **Tis** contract. Indien de Abonnee deze omzetting niet wenst te accepteren kan de abonnee de overeenkomst schriftelijk en met redenen omkleed binnen 30 dagen na kennisgeving schriftelijk opzeggen.
Het Bedrijf heeft vervolgens het recht om de dan nog verschuldigde bedragen in een keer te vorderen.

Artikel 3 - Aanvraag

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het Servicecontract dat de Abonnee met het Bedrijf sluit en hebben betrekking op het Toestel, de Toestelonderdelen en de Randapparatuur alsmede de Basisinstallatie waarvoor het desbetreffende Servicecontract is afgesloten.
2. De aanvraag voor een Servicecontract geschiedt aan de hand van een aanmeldingsformulier.
Na ontvangst van het aanmeldingsformulier zal de toekomstige Abonnee een bevestiging van de aanvraag ontvangen met daarop vermeld het betreffende Toestel en type Servicecontract dat is aangevraagd. Vervolgens zal een afspraak gemaakt worden voor een acceptatiebezoek, waarbij door het Bedrijf bepaald wordt of het gewenste Servicecontract kan worden afgesloten.
3. Door ondertekening van het aanmeldingsformulier gaat de Abonnee akkoord met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 4 - Tarief

1. Voor het Servicecontract gelden de tarieven zoals die door het bedrijf voor of tijdens het aangaan van het Servicecontract zijn verstrekt. Het Bedrijf behoudt zich hierbij het recht voor om de tarieven te wijzigen, indien overheidsmaatregelen, kostenwijzigingen of andere redenen dit noodzakelijk maken.
Wijzigingen in de abonnementsstarieven zullen via regionale dagbladen en / of de internetpagina van het Bedrijf bekend gemaakt worden.
2. Indien de Abonnee een wijziging niet wenst te accepteren kan hij / zij de overeenkomst schriftelijk en met redenen omkleed binnen 30 dagen na publicatie schriftelijk opzeggen. Het Bedrijf heeft vervolgens het recht om de nog verschuldigde bedragen in een keer te vorderen.
3. Het niet kunnen gebruiken van het Toestel als de gas-, water- of elektriciteitslevering om welke reden dan ook is onderbroken of wanneer het Toestel door enige andere oorzaak niet goed functioneert, levert geen reden op tot vermindering van het verschuldigde abonnementsbedrag.

Artikel 5 – Betaling

1. Het verschuldigde abonnementsbedrag wordt verrekend via automatische Indien dit niet mogelijk is wordt een afzonderlijke nota gepresenteerd.
Het abonnementsbedrag is per maand bij vooruitbetaling verschuldigd.
2. Een nota dient te worden voldaan binnen veertien dagen na ontvangst hiervan, dan wel binnen de door het bedrijf op of bij de nota aangegeven termijn.
3. De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de nota, tenzij de abonnee binnen de betalingstermijn bij het bedrijf een gemotiveerd bezwaarschrift tegen de nota indient.
In dat geval wordt de betalingsverplichting opgeschort totdat het Bedrijf op het bezwaarschrift heeft beslist.
4. Indien de Abonnee niet binnen de gestelde termijn heeft betaald wordt een aanmaning gestuurd met daarin een nieuwe betalingstermijn. Wordt ook binnen deze termijn niet betaald, dan is de Abonnee zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
Bij niet tijdige betaling acht het bedrijf zich van de verplichtingen voortvloeiend uit het Servicecontract ontheven, totdat alsnog volledig wordt betaald.
5. Indien en zodra de Abonnee in verzuim is heeft het Bedrijf recht op wettelijke rente en op vergoeding van gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.
6. Indien de overeenkomst ingaat voor of op de 15e van de maand gaat de verplichting tot betaling in op de eerste van die maand. Indien de overeenkomst na de 15e van de maand ingaat, zal de betalingsverplichting ingaan op de eerste van de daaropvolgende maand.

Voorwaarden Servicecontracten 3

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SERVICECONTRACTEN VOOR WARMWATER- EN VERWARMINGSTOESTELLEN MET EEN MAXIMALE BELASTING VAN 100 kW

Artikel 6 - Duur en beëindiging

1. Het Servicecontract gaat in nadat de acceptatieprocedure zoals deze beschreven is in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden is afgerond, en geldt vervolgens voor een aaneengesloten periode van één jaar. Het Servicecontract wordt vervolgens steeds stilzwijgend verlengd met één jaar, tenzij het Servicecontract tegen het einde van de lopende periode, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, schriftelijk door de Abonnee wordt opgezegd.
2. Het Servicecontract kan door het Bedrijf te allen tijde worden beëindigd wanneer de Abonnee in verzuim is met betaling van het verschuldigde abonnementsgeld en / of de verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden niet nakomt, of wanneer er sprake is van een duidelijk verhoogd risico ten aanzien van corrosie, veiligheid en / of slechte staat van het Toestel, alsmede omstandigheden die de levensduur van het Toestel nadelig beïnvloeden, dit alles ter beoordeling van het Bedrijf.

3. De abonnee en/of diens erfgenamen zijn verplicht bij verkoop, verhuizing of overlijden het Bedrijf daarvan schriftelijk op de hoogte te stellen. Bij niet-nakoming door de Abonnee van deze verplichting is het Bedrijf zonder tussenkomst van de rechter gerechtigd een boete van EUR 50,- in rekening te brengen. Een opvolgende bewoner van de woning kan vervolgens een nieuw Servicecontract afsluiten overeenkomstig hetgeen bepaald is in deze Algemene Voorwaarden.
4. Bij vervanging van een Toestel dient op aanvraag van de Abonnee een nieuw Servicecontract te worden afgesloten. Ook in dit geval zijn de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Het type Servicecontract en de bijbehorende abonnementsstarieven kunnen diens gevolge, met inachtneming van hetgeen in deze Algemene Voorwaarden bepaald is worden aangepast.
5. Bij beëindiging van het Servicecontract heeft het Bedrijf het recht om de nog verschuldigde abonnementsbedragen in een keer te vorderen.

Artikel 7 - Onderhoud en storing toestel

1. De controle, het onderhoud en de eventuele reparaties aan het Toestel vinden plaats door of vanwege het Bedrijf tijdens normale werkuren (8.00 –16.30) van maandag tot en met vrijdag. Algemeen erkende feestdagen vallen buiten de normale werkuren. Aan het Toestel wordt circa eenmaal in de 18 maanden onderhoud verricht.
2. Het verhelpen van Storingen aan Warmwatertoestellen vindt plaats door of vanwege het Bedrijf tijdens normale werkuren (zoals die hierboven zijn omschreven) en op zaterdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur.
3. Het verhelpen van Storingen aan CV-toestellen en gaskachels vindt plaats door of vanwege het Bedrijf. De

Storingen worden:

- a. Binnen het stookseizoen (1 okt. – 1 mei) normaalgesproken, voor zover voor 21.00 uur gemeld, op dezelfde dag onderzocht en zo mogelijk verholpen. Op meldingen na 21.00 uur is artikel 7 lid 3 sub b van overeenkomstige toepassing.
- b. Buiten het stookseizoen normaalgesproken tijdens normale werkuren onderzocht en zo mogelijk verholpen binnen 24 uur na melding, althans voor zover deze 24-uurstermijn niet valt op een zaterdag / zondag of een algemeen erkende feestdag.
4. In gevallen die naar het oordeel van het Bedrijf spoedeisend zijn is artikel 7 lid 3 niet van toepassing, het Bedrijf zal in deze gevallen de Storing bekijken en zo mogelijk herstellen. Indien herstel op korte termijn niet mogelijk is zal het Bedrijf streven naar een acceptabele voorlopige oplossing van de problemen.
5. Wanneer blijkt dat een gemaakte afspraak door de Abonnee niet wordt nagekomen, komen de kosten hiervan voor rekening van de Abonnee.
6. Reparaties aan en vervanging van warmtewisselaars, boilers en mantels alsmede glazen raampjes van kachels en het inwendig reinigen van leidingsystemen en warmtewisselaars vallen niet onder enig Servicecontract, evenals extra Onderhoudsbeurten.
7. Het gratis verhelpen van Storingen aan kamerthermostaat, overstortventiel en het expansievat is inbegrepen in alle Servicecontracten voor een CV- toestel. Slechts bij een Comfort Plus Extra Servicecontract zijn de materialen eveneens gratis.
8. Wanneer er een beroep op het Bedrijf wordt gedaan voor het verhelpen van een naar het oordeel van het Bedrijf onterechte Storing en / of een Storing die niet onder het Servicecontract valt, komen de kosten voor het verhelpen van de Storing voor rekening van de Abonnee. Hieronder wordt in ieder geval verstaan een Storing die veroorzaakt is door:
 - a. Een gebrek in de toevoer van gas, water en / of elektriciteit;
 - b. Een lekkende of niet gesloten warmwaterkraan, alsmede een defecte riolering;
 - c. Zich niet in de mantel van het toestel bevindende regelapparatuur, met uitzondering van de kamerthermostaat;
 - d. Een onjuist ingestelde kamer- of ketelthermostaat;
 - e. Lege batterijen van een kamerthermostaat;
 - f. Het niet ontluchten en / of bijvullen van de installatie;
 - g. (De)montage en / of aangebrachte schade aan het Toestel, de Toestelonderdelen, de Randapparatuur, en de Basisinstallatie, alsmede de leidingen door de Abonnee of derden;
 - h. Een gedoofte waakvlam, tenzij de waakvlaminrichting defect is;
 - i. Bevriezing van water- of CV- leidingen en / of blikseminslag;
 - j. Een defecte en / of slecht functionerende rookgasafvoer en / of luchttoevoer;
 - k. Een verontreinigde omgeving rond het Toestel;
 - l. Het zelfstandig plegen van onderhoud, het repareren en / of verhelpen van Storingen aan leidingen, radiatoren,

Voorwaarden Servicecontracten 4

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR SERVICECONTRACTEN VOOR WARMWATER- EN VERWARMINGSTOESTELLEN MET EEN MAXIMALE BELASTING VAN 100 kW

(thermostaat) kranen en circulatiepomp (buiten het toestel) door de Abonnee of derden;

Het niet of niet voldoende zijn uitgevoerd van door het Bedrijf geadviseerde reparaties en / of door het Bedrijf geadviseerde vervanging van onderdelen.

Artikel 8 – Verplichtingen abonnee

De Abonnee is verplicht:

- Het Toestel overeenkomstig de aard en bestemming te gebruiken;
- Het Toestel te behoeden voor beschadiging en bevriezing;
- De omgeving in en rond het Toestel te behoeden voor verontreiniging;
- In geval het Toestel niet of niet behoorlijk functioneert, het Bedrijf daarvan onmiddellijk in kennis te stellen;
- Het door of vanwege het Bedrijf aangewezen personeel toegang te verlenen tot de ruimtes waar de werkzaamheden dienen te worden verricht; voor zover en indien nodig volledige medewerking te verlenen aan controle, onderhoud en / of herstel van het betreffende Toestel.

Artikel 9 – Schade, aansprakelijkheid en garantie

- Alle schade aan het Toestel, ontstaan anders dan door het normale gebruik, wordt door of vanwege het Bedrijf voor rekening van de Abonnee hersteld.
- Het Bedrijf is, behoudens opzet of grove schuld door het Bedrijf, niet aansprakelijk voor enige door de Abonnee geleden schade aan personen, eigendommen of derden ontstaan ten gevolge van het schoonmaken, controleren, repareren, gebruik of aanwezigheid van het Toestel of ten gevolge van het feit, dat een onderhoudsbeurt / reparatie niet of nog niet heeft plaats gevonden. Het Bedrijf is daarnaast nimmer gehouden tot vergoeding van bedrijfsschade, waaronder mede wordt begrepen winst- of inkomstenderving.
- Op de door het Bedrijf geleverde materialen en onderdelen wordt, behoudens het hieromtrent dwingend bepaalde in de wet, alleen fabrieksgarantie gegeven.

Artikel 10 - Overmacht

Als blijkt dat één der partijen ten gevolge van overmacht, zoals deze volgens de wet en in de jurisprudentie is omschreven, niet in staat is zijn / haar verplichtingen omtrent deze overeenkomst na te komen wordt er door partijen getracht om tot een oplossing te komen.

Artikel 11 - Toepasselijk recht en geschillen

- Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- Bij een geschil of in die gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, streven partijen naar een oplossing. Als er geen oplossing gevonden wordt kan het geschil voorgelegd worden aan de bevoegde rechter.

Artikel 12 - Wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden

- Deze Algemene Voorwaarden en de op grond daarvan toepasselijke voorschriften en regelingen kunnen door het Bedrijf worden gewijzigd. Wijzigingen treden eerst in werking op de dag die in de bekendmaking staat vermeld.
- Als bekendmaking geldt een kennisgeving, geplaatst in één of meer regionale dagbladen of op de internetpagina van het Bedrijf, waarin is aangegeven dat de voorwaarden zijn gewijzigd.
- Wijzigingen hebben eveneens betrekking op reeds bestaande Servicecontracten. Indien de Abonnee een wijziging niet wenst te accepteren kan de Abonnee het Servicecontract schriftelijk en met redenen omkleed binnen 30 dagen na publicatie opzeggen. Het Bedrijf heeft vervolgens het recht om de nog verschuldigde bedragen in een keer te vorderen.

Artikel 13 - Slotbepaling

- Deze Algemene Voorwaarden voor Servicecontracten voor warmwater- en verwarmingstoestellen met een maximale belasting van 100 kW treden in werking op 1 april 2012.
- De Algemene Voorwaarden kunnen worden aangehaald als: " Algemene Voorwaarden voor Servicecontracten voor warmwater-, en verwarmingstoestellen met een maximale belasting van 100 kW"
- Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Leeuwarden, onder nummer 55003508 en liggen bij het Bedrijf ter inzage. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden is op aanvraag kosteloos bij het Bedrijf verkrijgbaar.