

## Algemene voorwaarden KG-onderhoud (geldig vanaf 1 Januari 2024)

Als jij een afspraak maakt met KG-onderhoud voor het afsluiten van een onderhoudsabonnement, eenmalig onderhoud, reparatie of inspectie van jouw centrale verwarming, dan ga je akkoord met de onderstaande algemene voorwaarden:

### 1. Organisatie werkzaamheden:

- a. Voordat we een afspraak in behandeling kunnen nemen, hebben we eerst foto's nodig waarbij de gehele rookgasafvoer (binnen en buiten) en de werkruimte rond de CV-ketel duidelijk zichtbaar zijn.
- b. Je kunt alleen een afspraak aanvragen via ons online [afsprakenformulier](#).
- c. Controleer onze beschikbaarheid op het afsprakenformulier en geef ons twee voorkeursdata en -tijden op.
- d. We werken alleen aan bepaalde typen toestellen die je kunt selecteren op het afsprakenformulier.
- e. We sturen je een e-mailuitnodiging voor de afspraak, maar we kunnen niet garanderen dat de door jou gekozen data en tijden beschikbaar zijn. Als dat het geval is, dan bieden we je een alternatief aan.
- f. De uitnodiging blijft 2 dagen geldig. hierna vervalt de reservering automatisch.
- g. Je kunt eventueel de datum en tijd van de afspraak wijzigen via de 'wijzig'-knop in de uitnodiging.
- h. Als je de afspraak wilt annuleren, dan kan dat direct via de 'annuleer'-knop.
- i. Om de afspraak definitief te maken, dien je op de 'bevestig'-knop in de uitnodiging te klikken. Daarmee ga je akkoord met deze algemene voorwaarden.

### 2. Voorwaarden werkplek:

- a. Zorg voor voldoende werkruimte en verwijder eventuele obstakels zoals een wasmachine, wasdroger, planken, kasten, dozen, losse spullen etc.
- b. Voor de inspectie is het essentieel dat de gehele rookgasafvoer zichtbaar is, vanaf de CV-ketel tot aan de uitmonding in het dak of de gevel. Zorg er daarom voor dat eventuele afdekpanelen en plafonds verwijderd zijn. Als we de gehele rookgasafvoer niet kunnen controleren op lekkage, wordt de installatie automatisch afgekeurd.
- c. Zorg voor veilige toegang tot het dak voor de inspectie van de rookgasafvoeruitmonding. Als dit niet mogelijk is, dien je een hoogwerker of ladder ter beschikking te stellen.
- d. Wij dragen veiligheidsschoenen en trekken deze niet uit! Ook gebruiken we geen schoenkapjes. Bescherm alsjeblieft de vloer vooraf met dekens, karton en/of waterdichte folie als deze kwetsbaar is.
- e. Om een veilige inspectie uit te kunnen voeren, is het belangrijk dat de CV-ketel is afgekoeld. Daarom verzoeken wij vriendelijk om de CV-ketel minstens 1 uur voor de inspectie uit te schakelen.
- f. Reserveer een parkeerplek binnen 25 meter van jouw woning voor onze servicewagen. Als er geen parkeerplek beschikbaar is binnen deze afstand, dan moeten we helaas de afspraak annuleren zonder enige verplichting tot vergoeding of compensatie.
- g. We werken alleen aan toestellen die gemonteerd zijn op maximaal 150 cm vanaf de vloer tot de onderkant van het toestel. Met een minimale werkruimte van 100 cm aan de voorkant en minimaal 20 cm aan de zijkanten en bovenkant van het toestel.
- h. Zorg ervoor dat er altijd een stevig krukje, trap of ladder aanwezig is voor het geval dat we deze nodig hebben.
- i. Wij werken beslist niet aan toestellen of appendages die:
  1. In een kruipruimte zijn geïnstalleerd
  2. In een toilet zijn geïnstalleerd
  3. In een kast zijn weggewerkt met een klein toegangsluik
  4. In een kelder of op zolder zijn geïnstalleerd met een stahoogte minder dan 180cm
  5. Alleen te bereiken zijn via een vlizotrap
  6. Boven een trap zijn geïnstalleerd

### 3. Annuleringskosten:

- a. Je kunt de afspraak kosteloos annuleren tot 24 uur vóór de geplande afspraak.
- b. Bij annulering binnen 24 uur voor de afspraak brengen wij **€55** reserveringskosten in rekening.

#### 4. Overige voorwaarden:

- a. Als de werkplek niet aan de gestelde voorwaarden in **punt 2** voldoet, zullen we de opdracht annuleren en brengen we **€55** voorrijkosten in rekening.
- b. Wij brengen **€55** voorrijkosten in rekening als de gebruiker niet thuis is tijdens een geplande afspraak.
- c. Een eenmalige onderhoudsbeurt kost **€160** (€55 voorrijkosten en €105 voor het onderhoud). Als er tijdens het onderhoud een storing wordt verholpen, rekenen wij **€85** arbeidsloon extra. Materialen zijn niet inbegrepen.
- d. Als je een onderhoudsabonnement afsluit, betaal je **€170** (€55 voorrijkosten en €115 abonnementskosten). Als er tijdens het onderhoud een storing wordt verholpen, rekenen wij **€85** arbeidsloon extra. Materialen zijn niet inbegrepen. Vanaf het tweede jaar hoef je geen voorrijkosten meer te betalen voor het periodieke onderhoud, maar wel voor eventuele storing of reparatiebezoeken.
- e. Voor een storing of reparatiebezoek rekenen wij **€140** (€55 voorrijkosten en €85 arbeidsloon), exclusief materialen.
- f. Voor een inspectie- of offertebezoek in Zuid-Holland rekenen wij **€140** (€55 voorrijkosten en €85 inspectiekosten).
- g. Voor een inspectie- of offertebezoek buiten Zuid-Holland geldt een afstandstarief van **€1,20** per kilometer vanaf Zoetermeer met een minimumbedrag van **€55**, plus **€85** inspectiekosten.
- h. Bij overmacht behouden wij het recht om de afspraak te verzetten of te annuleren zonder enige verplichting tot vergoeding of compensatie.
- i. Om onze service en kwaliteit te blijven verbeteren, behouden wij ons het recht voor om onze tarieven tussentijds aan te passen indien dat nodig is.

#### 5. Betalingsvoorwaarden:

- a. Na afloop van de werkzaamheden dien je direct te betalen via PIN. Betaling op rekening of via factuur is niet mogelijk.
- b. Indien je niet direct kunt betalen, willen wij je erop wijzen dat wij genoodzaakt zijn om de werkzaamheden ongedaan te maken en de CV-ketel buiten gebruik te stellen totdat de betaling is voldaan. Hierdoor kunnen extra kosten ontstaan, zoals voorrijkosten en arbeidsloon, die voor jouw rekening zijn.

#### 6. Garantie en aansprakelijkheid:

- a. Als wij tijdens onze werkzaamheden schade veroorzaken, zijn wij hiervoor uiteraard verantwoordelijk. Let op dat wij niet aansprakelijk zijn voor eventuele vervolgschade die hieruit kan voortvloeien.
- b. Controleer direct na afronding van de werkzaamheden of alles naar behoren werkt en meld eventuele schade onmiddellijk. Als je ter plaatse de factuur betaalt, betekent dit dat je het werk accepteert en dat het als akkoord en opgeleverd wordt beschouwd. Na betaling kunnen wij geen verantwoordelijkheid meer nemen voor eventuele problemen of schade.
- c. Wanneer wij een nieuwe CV-ketel voor je installeren, bieden wij alleen garantie als wij jaarlijks het onderhoud mogen uitvoeren.
- d. Als het jaarlijkse onderhoud niet wordt uitgevoerd of als het onderhoudsabonnement wordt beëindigd, vervalt de garantie en zijn wij niet verantwoordelijk voor eventuele schade.
- e. Wij bieden geen garantie op de werking en levensduur van een CV-ketel na onderhoud, reparatie of vervanging van onderdelen en aanvaarden daarom geen aansprakelijkheid hiervoor.
- f. Als onderdelen van jouw CV-ketel vervangen moeten worden vanwege een terugroepactie en wij hebben de ketel niet geïnstalleerd, kunnen wij niet bemiddelen bij de fabrikant. Neem in dat geval contact op met de installateur van de CV-ketel.
- g. Wij kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor enige schade als gevolg van ondeskundig gebruik van de CV-ketel. Denk bijvoorbeeld aan het zelf aanpassen van instellingen.
- h. Als wij een installatie afkeuren, mag deze niet meer gebruikt worden. Wij zullen dan de installatie buiten werking stellen door de stekker uit het stopcontact te halen en de gaskraan onder het toestel dicht te draaien. Dit doen we voor jouw veiligheid en wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele gevaarlijke situaties of schade als je de afgekeurde installatie toch gebruikt.

- i. Na een afkeuring zullen wij jou een voorstel doen voor herstel, gebaseerd op wat binnen onze diensten en mogelijkheden valt. Wij verzoeken je vriendelijk om binnen 10 dagen op ons voorstel te reageren zodat we snel tot een oplossing kunnen komen. Houd er rekening mee dat als er geen reactie binnen deze termijn is ontvangen, wij volgens de norm BRL25000 wettelijk verplicht zijn om dit te melden bij jouw gemeente.

**7. Eigendomsvoorbehoud:**

- a. Wanneer je een opdracht bij ons plaatst en we leveren materialen of diensten, dan blijven deze materialen ons eigendom totdat je volledig hebt betaald.
- b. Zonder volledige betaling van de factuur kun je geen rechten ontlenen aan de geleverde zaken en/of diensten.

**8. Persoonsgegevens:**

- a. We bewaren jouw gegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25-05-2018.
- b. We bewaren jouw NAW-gegevens zo lang als nodig is.
- c. We bewaren jouw facturen minimaal 5 jaar.
- d. We bewaren jouw inspectie- en keuringsrapporten minimaal 15 jaar vanaf de installatiedatum van de CV-ketel voor eventuele bewijsvoering bij toekomstige calamiteiten.
- e. Wil je jouw gegevens inzien, wijzigen of verwijderen? Neem dan contact met ons op via [avg@kg-onderhoud.nl](mailto:avg@kg-onderhoud.nl). Binnen 5 werkdagen ontvang je een reactie van ons.