



ALGEMENE- EN PROJECTVOORWAARDEN

PARTICULIER • ZAKELIJK • VvE • VASTGOED

Handelsnaam	WarmteFix
Adres	Willem de Zwijgerlaan 207, 2405 VV Alphen aan den Rijn
KvK	73195235
Btw	NL002435745B77
Contact	info@warmtefix.nl 085 060 99 42 www.warmtefix.nl

Deze voorwaarden vormen één gecombineerd document. Waar een bepaling uitsluitend geldt voor consumenten, zakelijke opdrachtgevers, VvE's of projecten, staat dat uitdrukkelijk vermeld.

Inhoudsopgave

1. Definities
2. Toepasselijkheid en rangorde
3. Offertes, advies en totstandkoming
4. Prijzen, belastingen en prijswijzigingen
5. Betalingsregelingen
6. Planning, reservering en uitvoeringstermijnen
7. Verplichtingen van de opdrachtgever
8. Uitvoering, toegang en werkterrein
9. Derden, bouwkundige gereedheid en vertraging
10. Meerwerk, minderwerk en wijzigingen
11. Materialen, eigendom en zelf aangeleverde zaken
12. Veiligheid, wettelijke voorschriften en weigering
13. Opschorting en beëindiging
14. Oplevering, deeloplevering en ingebruikname
15. Klachten, herstel en garantie
16. Aansprakelijkheid en schade
17. Onderhoud, storingen en servicebezoeken
18. Ventilatie, rookgasafvoer, gas en CO-werkzaamheden
19. VvE's, beheerders, verhuurders en zakelijke projecten
20. Annulering, uitstel en niet-toegang
21. Overmacht en onvoorziene omstandigheden
22. Communicatie, foto's, gegevens en bewijs
23. Betalingsverzuim, rente en incasso
24. Consumentenbepalingen
25. Geschillen, toepasselijk recht en slotbepalingen
26. Standaard betaalmatrix

1. Definities

- 1.1 WarmteFix:** de eenmanszaak WarmteFix, gevestigd te Alphen aan den Rijn, en de door haar ingeschakelde hulppersonen, monteurs, leveranciers, onderaannemers en vaste partners, voor zover zij namens of in opdracht van WarmteFix handelen.
- 1.2 Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een offerte aanvraagt, een opdracht verstrekt, een overeenkomst sluit of ten behoeve van wie werkzaamheden worden uitgevoerd.
- 1.3 Consument:** een opdrachtgever die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.
- 1.4 Zakelijke opdrachtgever:** iedere opdrachtgever die geen consument is, waaronder ondernemingen, VvE's, beheerders, verhuurders, aannemers, stichtingen en instellingen.
- 1.5 Werkzaamheden:** alle werkzaamheden, leveringen, inspecties, adviezen, metingen, onderhoud, service, storingsdiagnoses, reparaties, vervangingen, coördinatie en overige prestaties van WarmteFix.
- 1.6 Overeenkomst:** de offerte, opdrachtbevestiging, werkbond, e-mail, WhatsApp-bevestiging, projectplanning en alle later door partijen bevestigde wijzigingen.
- 1.7 Bevestiging:** een mededeling of afspraak die door WarmteFix is vastgelegd via e-mail, WhatsApp, sms, klantportaal, digitale ondertekening of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel, zodat de inhoud achteraf kan worden vastgesteld.
- 1.8 Deeloplevering:** een zelfstandig bruikbaar, controleerbaar of afgerond onderdeel van de werkzaamheden, ook wanneer het totale project nog niet is afgerond.
- 1.9 Meerwerk:** alle prestaties en kosten die buiten de oorspronkelijke omvang vallen of noodzakelijk worden door wijzigingen, verborgen omstandigheden, fouten of vertraging van opdrachtgever of derden.

2. Toepasselijkheid en rangorde

Tenzij WarmteFix uitdrukkelijk anders bevestigt via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel, gelden deze voorwaarden op alle opdrachten en vervolgoopdrachten.

- 2.1** Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte, opdracht, overeenkomst, levering en dienst van WarmteFix.
- 2.2** Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer WarmteFix deze uitdrukkelijk heeft bevestigd via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel. Een afwijking geldt uitsluitend voor de specifieke opdracht waarop zij betrekking heeft.

- 2.3** Mondelinge mededelingen van monteurs of andere uitvoerders wijzigen de overeenkomst niet, tenzij WarmteFix die wijziging via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel bevestigt.
- 2.4** De algemene voorwaarden van de opdrachtgever worden afgewezen, tenzij WarmteFix deze vooraf uitdrukkelijk via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel aanvaardt.
- 2.5** Bij tegenstrijdigheid geldt, van hoog naar laag: (a) een afzonderlijk door WarmteFix ondertekende maatwerkafpraak, (b) opdrachtbevestiging, (c) offerte, (d) goedgekeurd meerwerk, (e) deze voorwaarden, (f) overige stukken.
- 2.6** Nietigheid of vernietiging van één bepaling tast de overige bepalingen niet aan. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een regeling die het doel zoveel mogelijk benadert binnen het toepasselijke recht.
- 2.7** Het niet direct uitoefenen van een recht houdt geen afstand van dat recht in.

3. Offertes, advies en totstandkoming

- 3.1** Offertes zijn vrijblijvend tot acceptatie en geldig gedurende de in de offerte genoemde termijn; ontbreekt die termijn, dan geldt veertien dagen.
- 3.2** Een prijsopgave is gebaseerd op de verstrekte informatie, zichtbare situatie, foto's en normale uitvoeringsomstandigheden. Verborgene of onjuiste omstandigheden kunnen leiden tot meerwerk of aanpassing.
- 3.3** Advies op afstand is voorlopig. Definitieve uitvoerbaarheid kan pas ter plaatse of na technisch onderzoek worden vastgesteld.
- 3.4** De overeenkomst ontstaat door acceptatie via e-mail, WhatsApp, digitale ondertekening of een ander door WarmteFix gebruikt communicatiemiddel, door betaling van de aanbetaling, door toestemming om te starten, of doordat WarmteFix op verzoek van de opdrachtgever feitelijk begint.
- 3.5** WarmteFix mag een opdracht vóór definitieve bevestiging weigeren of aanvullende voorwaarden stellen, waaronder zekerheid, voorschot, technische inspectie of beschikbaarheid van partners.
- 3.6** Kennelijke schrijf-, reken- of invoerfouten binden WarmteFix niet.
- 3.7** Een reservering wordt pas definitief nadat de vereiste aanbetaling is ontvangen, tenzij WarmteFix via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel anders bevestigt. Een voorlopige datum mag na 48 uur worden vrijgegeven wanneer betaling uitblijft.

4. Prijzen, belastingen en prijswijzigingen

4.1 Prijzen voor consumenten zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Prijzen voor zakelijke opdrachtgevers kunnen exclusief btw worden weergegeven wanneer dat duidelijk in de offerte staat.

4.2 Tenzij een vaste aanneemsom is overeengekomen, mag WarmteFix arbeid, materiaal, voorrijkosten, parkeren, vergunningen, afval, huurmiddelen en ingeschakelde derden afzonderlijk berekenen.

4.3 Na de geldigheidsduur van de offerte mag WarmteFix prijsstijgingen van materialen, lonen, belastingen, transport, leveranciers en wettelijke heffingen doorberekenen voordat de opdracht definitief wordt ingepland.

4.4 Bij vertraging die niet aan WarmteFix is toe te rekenen, mag WarmteFix aantoonbare prijsstijgingen en extra uitvoeringskosten doorberekenen, voor zover wettelijk toegestaan en redelijk.

4.5 Spoed, avond, weekend, feestdagen, centrumgebieden, beperkte bereikbaarheid, betaald parkeren, lange loopafstanden en bijzondere veiligheidsmaatregelen kunnen aanleiding geven tot toeslagen wanneer deze vooraf kenbaar zijn gemaakt of ter plaatse noodzakelijk blijken.

5. Betalingsregelingen

Directe betaling is de standaard. Een betaaltermijn achteraf geldt alleen wanneer WarmteFix die vooraf via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel heeft toegestaan.

5.1 Voor particuliere opdrachtgevers geldt, tenzij WarmteFix via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel anders bevestigt: 50% bij acceptatie en 50% onmiddellijk na afronding, deeloplevering of beëindiging van de werkzaamheden.

5.2 De slotbetaling door een particuliere opdrachtgever vindt direct bij de monteur plaats via pin of een betaalverzoek. Contante betaling is uitsluitend mogelijk na voorafgaand overleg en akkoord van WarmteFix.

5.3 Voor zakelijke opdrachtgevers, VvE's, beheerders, verhuurders en projecten geldt, tenzij WarmteFix via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel anders bevestigt: 50% bij acceptatie, 30% vóór aanvang, 10% tijdens de uitvoering en 10% onmiddellijk bij oplevering of beëindiging.

5.4 WarmteFix bepaalt in de offerte of termijnfactuur wanneer de derde termijn van 10% opeisbaar wordt, bijvoorbeeld bij materiaal-levering, start van een volgende fase of een vastgesteld voortgangsmoment.

- 5.5** Een termijn moet volledig zijn ontvangen vóór reservering, bestelling, start of voortzetting van de bijbehorende fase. WarmteFix hoeft niet voor te financieren.
- 5.6** De betaalverplichting is niet afhankelijk van het moment waarop de definitieve factuur per e-mail wordt ontvangen. De factuur of het betalingsbewijs wordt zo spoedig mogelijk digitaal verstrekt.
- 5.7** Meerwerk, extra materialen, wachttijd, terugkomkosten en aanvullende bezoeken zijn direct opeisbaar zodra WarmteFix deze factureert of om betaling verzoekt. WarmteFix mag hiervoor voorafbetaling verlangen.
- 5.8** Betaling aan een monteur geldt alleen als bevrijdend wanneer dit via een door WarmteFix aangeboden betaalmethode gebeurt of vooraf door WarmteFix via e-mail, WhatsApp of een ander gebruikt digitaal communicatiemiddel is toegestaan.
- 5.9** Zonder voorafgaande bevestiging van WarmteFix via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel mag de opdrachtgever niet verrekenen, korting toepassen of betaling opschorten, behoudens rechten waarvan bij consumenten niet rechtsgeldig kan worden afgeweken.

Standaard betaalmoment

De monteur rondt af, toont het betaalverzoek of pinapparaat en de opdrachtgever betaalt direct. “Factuur volgt” betekent niet “later betalen”.

6. Planning, reservering en uitvoeringstermijnen

- 6.1** Alle genoemde uitvoeringsdata, aanvangsdata, doorlooptijden en oplevermomenten zijn streefdata en indicatief. Zij gelden niet als fatale of gegarandeerde termijn, tenzij WarmteFix voor die specifieke opdracht uitdrukkelijk via e-mail, WhatsApp, opdrachtbevestiging of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel een fatale termijn heeft aanvaard.
- 6.2** WarmteFix plant op basis van beschikbare monteurs, leveranciers, partners, reistijd, spoedmeldingen en technische afhankelijkheden.
- 6.3** Een tijdvak is een verwachte aankomstperiode en geen exacte afspraak. WarmteFix mag het tijdvak aanpassen en meldt dit waar redelijkerwijs mogelijk.
- 6.4** Bij te late betaling, onvoldoende toegang, ongereed werkterrein, meerwerk, wijziging van de opdracht, verborgen omstandigheden, leveringsproblemen of vertraging door opdrachtgever of derden vervalt de oorspronkelijke planning automatisch. Een nieuwe planning wordt vastgesteld op basis van de dan beschikbare capaciteit en actuele omstandigheden.
- 6.5** WarmteFix is niet verplicht gereserveerde capaciteit onbeperkt beschikbaar te houden. Gereserveerde monteurs, materialen en partners mogen opnieuw worden ingezet wanneer de opdrachtgever niet tijdig aan voorwaarden voldoet.

6.6 Uitloop bij een eerdere opdracht, storing, calamiteit, ziekte, verkeershinder, materiaal- of fabrieksprobleem, noodzakelijke technische aanpassing, meerwerk of afhankelijkheid van derden geeft geen recht op korting, boete of schadevergoeding, behalve voor zover dwingend recht anders bepaalt.

6.7 Bij grotere, gefaseerde of technisch afhankelijke opdrachten bespreken partijen een gewenste opleverperiode. WarmteFix spant zich in om deze periode te behalen, maar kan niet garanderen dat alle werkzaamheden binnen één werkdag of op een vooraf genoemde dag volledig zijn afgerond. Uitloop door technische bevindingen, meerwerk, leveringen, veiligheid, droog- of wachttijden en afhankelijkheid van derden komt niet voor rekening of risico van WarmteFix, behoudens voor zover sprake is van een toerekenbare tekortkoming.

7. Verplichtingen van de opdrachtgever

7.1 De opdrachtgever verstrekt tijdig volledige en juiste informatie, waaronder foto's, typeplaatjes, storingscodes, leidingroutes, bouwtekeningen, bekende gebreken en eerdere werkzaamheden.

7.2 De opdrachtgever zorgt dat bevoegdheden, toestemmingen, vergunningen, VvE-goedkeuringen en toestemming van eigenaar of verhuurder aanwezig zijn.

7.3 De opdrachtgever meldt vooraf aanwezigheid van asbest, gevaarlijke stoffen, constructierisico's, verborgen leidingen, lekkages, elektra- of gasrisico's en andere relevante omstandigheden.

7.4 De opdrachtgever zorgt voor vrije, veilige en voldoende toegang, werkruimte, stroom, water, verlichting, sanitaire voorziening en - indien nodig - dak-, kruipruimte- of steigertoegang.

7.5 Waardevolle, breekbare en kwetsbare zaken worden vóór aanvang verwijderd of beschermd door de opdrachtgever.

7.6 De opdrachtgever zorgt dat kinderen, huisdieren en onbevoegden uit de werkzone blijven.

7.7 Schade en kosten als gevolg van onjuiste, onvolledige of te late informatie komen voor rekening van de opdrachtgever voor zover aan hem toerekenbaar.

8. Uitvoering, toegang en werkterrein

8.1 WarmteFix bepaalt de technische uitvoeringswijze binnen de overeengekomen opdracht en toepasselijke voorschriften.

8.2 WarmteFix mag werkzaamheden door vaste partners, onderaannemers of gespecialiseerde derden laten uitvoeren, met behoud van de overeengekomen aanspreekstructuur.

8.3 Hak-, breek-, frees-, slijp-, zaag-, graaf-, sloop-, tegel-, stuc-, schilder-, timmer-, dakdekkers-, constructieve en elektrawerkzaamheden behoren niet tot de standaardopdracht. WarmteFix voert deze uitsluitend uit wanneer dit uitdrukkelijk in de offerte, opdrachtbevestiging of een later

digitaal akkoord is opgenomen. Zonder zo'n afspraak zorgt de opdrachtgever zelf en op eigen kosten voor tijdige uitvoering en herstel door een geschikte derde.

8.5 Normale montagehandelingen zoals boren voor bevestiging, beperkte sparingen of lokale openingen worden alleen uitgevoerd voor zover deze technisch noodzakelijk zijn voor de overeengekomen installatie. Het dichtzetten, egaliseren, betegelen, schilderen of anderszins cosmetisch of bouwkundig herstellen daarvan is niet inbegrepen, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

8.4 Wanneer de opdrachtgever niet aanwezig is maar toegang heeft geregeld, mag WarmteFix de werkzaamheden uitvoeren en vastleggen met foto's, werkbonden en meetgegevens.

8.6 WarmteFix mag de werkplek verlaten wanneer directe betaling uitblijft, toegang wordt geweigerd, de werkplek onveilig is, derden de uitvoering blokkeren of noodzakelijke voorzieningen ontbreken.

8.7 Extra reistijd, wachttijd, parkeren, opnieuw opstarten, afbouwen en terugkomen kunnen als aanvullende kosten worden berekend wanneer de oorzaak buiten WarmteFix ligt.

9. Derden, bouwkundige gereedheid en vertraging

9.1 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor tijdige afstemming met aannemers, stukadoors, dakdekkers, elektriciens, netbeheerders, VvE's en andere derden, tenzij WarmteFix via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel heeft bevestigd dat zij de coördinatie op zich neemt.

9.2 Het werkterrein moet op de afgesproken datum bouwkundig en technisch gereed zijn. Hieronder vallen onder meer sparingen, elektra, water, afvoer, daktoegang, draagconstructie, brandwerende voorzieningen en vrije leidingroutes.

9.3 WarmteFix is niet verantwoordelijk voor vertraging, fouten of schade veroorzaakt door derden die niet onder haar leiding werken.

9.4 Wanneer werkzaamheden niet aaneengesloten kunnen worden uitgevoerd door opdrachtgever of derden, mag WarmteFix het werk faseren, herplannen en redelijke extra kosten berekenen.

9.5 Reeds uitgevoerde werkzaamheden, geleverde materialen, gereserveerde capaciteit en opeisbare termijnen blijven betaalbaar, ook als een volgende fase door derden wordt vertraagd.

9.6 WarmteFix is niet verplicht steeds direct terug te keren zodra een derde gereed is. Hervatting vindt plaats op basis van beschikbare capaciteit, tenzij WarmteFix via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel anders bevestigt.

10. Meerwerk, minderwerk en wijzigingen

10.1 Meerwerk omvat alle werkzaamheden, materialen, tijd en kosten buiten de oorspronkelijke offerte, waaronder aanvullende wensen, afwijkende of verborgen omstandigheden, noodzakelijke veiligheidsmaatregelen, aanpassingen voor deugdelijk functioneren, gewijzigde regelgeving, foutieve of onvolledige informatie, wachttijd en gevolgen van werkzaamheden of vertraging van derden.

10.2 WarmteFix wijst de opdrachtgever tijdig op de noodzaak van een prijsverhoging door meerwerk, tenzij de opdrachtgever die noodzaak uit zichzelf had moeten begrijpen. De melding kan plaatsvinden via e-mail, WhatsApp, mondeling op locatie gevolgd door digitale vastlegging, digitale werkbbon, betaalverzoek of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel.

10.3 Akkoord op meerwerk kan blijken uit e-mail, WhatsApp, digitale werkbbon, betaling, digitale ondertekening, mondeling akkoord op locatie dat door WarmteFix wordt vastgelegd, het verzoek om de aanvullende werkzaamheden uit te voeren, of het zonder bezwaar laten voortzetten nadat de noodzaak en mogelijke prijsgevolgen zijn meegedeeld.

10.4 Een akkoord op of verzoek tot meerwerk betekent niet dat WarmteFix het werk eerst volledig moet stilleggen om een afzonderlijke offerte op te stellen. WarmteFix mag de uitvoering voortzetten en het meerwerk achteraf afzonderlijk specificeren en factureren. Wanneer vooraf geen exacte prijs kan worden vastgesteld, wordt het meerwerk berekend op basis van bestede tijd, gebruikte materialen, ingeschakelde derden en overige redelijke kosten.

10.5 Wanneer onmiddellijke voortgang redelijkerwijs noodzakelijk is om schade, onveiligheid, stilstand, dubbel werk of extra terugkomst te voorkomen, mag WarmteFix noodzakelijk meerwerk uitvoeren zonder vooraf een volledig uitgewerkte prijsopgave te verstrekken, mits de opdrachtgever tijdig op de noodzaak van de prijsverhoging is gewezen of die noodzaak uit zichzelf had moeten begrijpen.

10.6 WarmteFix mag meerwerk afzonderlijk, tussentijds of direct na uitvoering factureren. Betaling daarvan is verschuldigd naast de oorspronkelijke aanneemsom en volgens het door WarmteFix aangegeven betaalmoment.

10.7 Minderwerk leidt alleen tot verrekening van aantoonbaar bespaarde variabele kosten. Reeds bestelde materialen, voorbereiding, engineering, reservering en vaste projectkosten blijven verschuldigd.

10.8 Een wijziging kan gevolgen hebben voor prijs, planning, garantie en technische haalbaarheid.

11. Materialen, eigendom en zelf aangeleverde zaken

- 11.1** WarmteFix bepaalt merk en type binnen de offerte, tenzij een specifiek product is overeengekomen. Gelijkwaardige vervanging is toegestaan bij leveringsproblemen, na overleg waar wezenlijk verschil bestaat.
- 11.2** Geleverde maar nog niet volledig betaalde materialen blijven eigendom van WarmteFix voor zover juridisch mogelijk. De opdrachtgever mag deze niet vervreemden, verpanden of verwijderen.
- 11.3** WarmteFix mag bestelde materialen opslaan en redelijke opslag-, retour- en herbestelkosten berekenen bij vertraging of annulering door opdrachtgever.
- 11.4** Bij door opdrachtgever aangeleverde materialen staat WarmteFix niet in voor geschiktheid, compatibiliteit, volledigheid, garantie of levertijd. Extra onderzoek, aanpassing en terugkomst zijn meerwerk.
- 11.5** WarmteFix mag weigeren ondeugdelijke, onveilige of niet-conforme materialen te monteren.
- 11.6** Vrijgekomen oude materialen en afval worden afgevoerd indien dit in de offerte is opgenomen. Anders blijven zij bij opdrachtgever of worden afvoerkosten berekend.

12. Veiligheid, wettelijke voorschriften en weigering

- 12.1** WarmteFix voert uitsluitend werkzaamheden uit die naar haar professionele oordeel veilig, uitvoerbaar en verenigbaar met wetgeving, certificering, fabrikantvoorschriften en toepasselijke normen zijn.
- 12.2** WarmteFix mag onmiddellijk stoppen of weigeren bij gasgevaar, CO-risico, brandgevaar, ondeugdelijke rookgasafvoer, constructierisico, asbest, agressie, bedreiging, intimidatie, onveilige toegang of druk om voorschriften te overtreden.
- 12.3** Bij een onveilige installatie mag WarmteFix deze buiten bedrijf stellen, afsluiten, markeren en de afkeuring vastleggen via e-mail, WhatsApp, werkbon, rapport of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel wanneer dat noodzakelijk is voor veiligheid of naleving.
- 12.4** De opdrachtgever mag een veiligheidsmaatregel niet ongedaan maken en vrijwaart WarmteFix voor gevolgen van ingebruikname tegen het uitdrukkelijke advies in, voor zover wettelijk toegestaan.
- 12.5** Onderzoeks-, diagnose- en voorrijkosten blijven verschuldigd wanneer uitvoering om veiligheidsredenen niet mogelijk is.
- 12.6** WarmteFix is nooit verplicht een opdracht voort te zetten wanneer voortzetting naar haar redelijk en professioneel oordeel niet verantwoord of niet uitvoerbaar is.

13. Opschorting en beëindiging

WarmteFix heeft een ruim recht om direct te stoppen wanneer de opdrachtgever niet nakomt of voortzetting niet verantwoord is.

13.1 WarmteFix mag de werkzaamheden met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opschorten bij niet-tijdige betaling, onvoldoende medewerking, niet-gereed werkterrein, ontbrekende toegang, vertraging door derden, onveiligheid, ontbrekende vergunningen, agressie of iedere andere wezenlijke belemmering.

13.2 WarmteFix mag de overeenkomst beëindigen wanneer de belemmering voortduurt, herstel of nakoming uitblijft, vertrouwen in een behoorlijke uitvoering ernstig is geschaad, of redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat WarmteFix doorgaat.

13.3 Voor beëindiging kan WarmteFix, wanneer de situatie dit toelaat en de wet dit vereist, een redelijke hersteltermijn geven. Bij veiligheid, fraude, bedreiging, insolventie of duidelijke betalingsweigering mag onmiddellijke beëindiging plaatsvinden.

13.4 Bij opschorting of beëindiging zijn reeds uitgevoerde werkzaamheden, geleverde of bestelde materialen, meerwerk, gereserveerde capaciteit, demobilisatie en redelijke gevolgcosten verschuldigd.

13.5 Opschorting verlengt de planning en geeft opdrachtgever geen recht op voorrang bij hervatting.

13.6 WarmteFix behoudt haar overige wettelijke en contractuele rechten, waaronder schadevergoeding en incasso.

14. Oplevering, deeloplevering en ingebruikname

14.1 Werkzaamheden gelden als opgeleverd wanneer WarmteFix meldt dat zij gereed zijn, de installatie in gebruik wordt genomen, de opdrachtgever de werkbond tekent, of het werk feitelijk aanvaardt.

14.2 Bij projecten mag WarmteFix per woning, installatie, verdieping, fase of zelfstandig onderdeel opleveren en factureren.

14.3 Kleine gebreken, restpunten, afstelpunten, ontbrekende fabrikantonderdelen of herstelpunten die veilig en normaal gebruik niet wezenlijk verhinderen, blokkeren oplevering en betaling niet. WarmteFix behandelt erkende punten binnen een redelijke termijn en, waar van toepassing, via de fabrikant of leverancier.

14.4 De opdrachtgever controleert bij oplevering zichtbare beschadigingen, uitvoering en functioneren en meldt concrete bezwaren direct op de werkbond of uiterlijk binnen een redelijke termijn.

14.5 Ingebruikname zonder voorbehoud geldt als aanwijzing dat het werk functioneert, maar beperkt dwingendrechtelijke consumentenrechten niet.

14.6 Handleidingen, meetgegevens en rapporten kunnen digitaal worden verstrekt.

15. Klachten, herstel en garantie

15.1 Klachten worden zo spoedig mogelijk na ontdekking voldoende concreet gemeld via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel, met indien mogelijk foto's, video, storingscode en datum.

15.2 De opdrachtgever geeft WarmteFix eerst een redelijke mogelijkheid tot onderzoek en herstel. Derden mogen niet zonder noodzaak wijzigingen uitvoeren voordat WarmteFix heeft kunnen inspecteren.

15.3 Garantie omvat uitsluitend gebreken die aantoonbaar voortkomen uit de door WarmteFix uitgevoerde werkzaamheden binnen de overeengekomen garantieperiode.

15.4 Fabrieks- en leveranciersgarantie op materialen en toestellen wordt bepaald door de betreffende fabrikant of leverancier. Een materiaal- of fabricagefout maakt de reeds uitgevoerde montage, levering, arbeid en overige opeisbare bedragen niet onverschuldigd en schort de betaling daarvan niet automatisch op.

15.5 Wanneer na montage een materiaal- of fabricagefout blijkt, meldt WarmteFix dit zo spoedig mogelijk bij de fabrikant of leverancier en probeert zij, gelet op beschikbaarheid en de toepasselijke garantieregeling, vervanging of herstel met passende spoed te organiseren. WarmteFix is niet aansprakelijk voor de behandel-, lever- of reactietermijn van de fabrikant of leverancier.

15.6 De opdrachtgever blijft de overeengekomen prijs betalen. Alleen het redelijk aan het betwiste onderdeel toe te rekenen bedrag mag worden opgeschort voor zover de wet dat toestaat; het overige deel, waaronder correct uitgevoerde arbeid en geleverde materialen, blijft direct verschuldigd.

15.7 Garantie vervalt voor zover het gebrek is veroorzaakt door achterstallig onderhoud, verkeerd gebruik, vorst, vervuiling, waterkwaliteit, externe spanning, wijzigingen door derden, foutieve bestaande installatie, calamiteit of het negeren van instructies.

15.8 Een klacht schort een opeisbare betaling niet automatisch op. Voor consumenten blijven wettelijke rechten onverlet.

15.9 Diagnose, onderzoek, voorrijkosten, demontage, montage en terugkomst die niet onder de toepasselijke fabrieksgarantie, overeengekomen dekking of wettelijke verantwoordelijkheid van WarmteFix vallen, mogen afzonderlijk als servicebezoek of meerwerk worden berekend.

16. Aansprakelijkheid en schade

16.1 WarmteFix is aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming, binnen de grenzen van wet en verzekering.

16.2 Voor zakelijke opdrachtgevers is aansprakelijkheid, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid en voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het factuurbedrag van het betreffende onderdeel of de verzekeringsuitkering, vermeerderd met het eigen risico.

16.3 WarmteFix is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsstagnatie, gemiste huur, winstderving, gevolgschade, verlies van gegevens of aanspraken van derden, voor zover wettelijk toegestaan.

16.4 WarmteFix is niet aansprakelijk voor gebreken in bestaande installaties, verborgen leidingen, constructie, asbest, ondeugdelijke ondergrond of werkzaamheden van derden die vooraf niet redelijkerwijs herkenbaar waren.

16.5 De opdrachtgever beperkt schade, sluit zo nodig installaties af en meldt calamiteiten onmiddellijk.

16.6 Beschadiging door noodzakelijk boor-, hak-, zaag- of breekwerk is alleen aansprakelijkheid wanneer WarmteFix onzorgvuldig heeft gehandeld; cosmetisch herstel valt niet automatisch binnen de opdracht.

16.7 Voor consumenten gelden beperkingen uitsluitend voor zover deze volgens dwingend recht zijn toegestaan.

17. Onderhoud, storingen en servicebezoeken

17.1 Een servicebezoek omvat onderzoek en werkzaamheden binnen de geboekte tijd en opdracht. Een diagnose garandeert niet dat het defect direct kan worden verholpen.

17.2 Voorrijkosten, onderzoek en bestede tijd zijn verschuldigd, ook wanneer geen defect wordt gevonden, een onderdeel niet beschikbaar is, herstel wordt geweigerd of de installatie wordt afgekeurd.

17.3 Onderhoud vermindert risico op storing maar biedt geen garantie dat storingen uitblijven.

17.4 Onderhoudsmateriaal, vervangingsonderdelen, vervuiling, spoed en aanvullende werkzaamheden kunnen afzonderlijk worden berekend.

17.5 Bij onderhoudscontracten gelden tevens de specifieke abonnementsvoorwaarden en gekozen dekking. Bij strijdigheid gaat de specifieke contractomschrijving voor.

17.6 De opdrachtgever zorgt voor tijdige toegang. Een gemiste afspraak kan worden berekend en telt niet als uitgevoerd onderhoud, tenzij WarmteFix via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel anders bevestigt.

18. Ventilatie, rookgasafvoer, gas en CO-werkzaamheden

- 18.1** Metingen zijn momentopnamen en worden uitgevoerd onder de op dat moment aanwezige omstandigheden.
- 18.2** Inregelen van ventilatie is afhankelijk van gebouwschil, roosters, kanalen, deuren, vervuiling en bewonersgebruik. WarmteFix is niet verantwoordelijk voor beperkingen buiten de opdracht.
- 18.3** Bij rookgasafvoer, luchttoevoer en gasinstallaties mag WarmteFix aanvullende noodzakelijke werkzaamheden eisen voordat een toestel veilig in bedrijf wordt gesteld.
- 18.4** Wanneer een installatie niet voldoet, mag WarmteFix een afkeur-, advies- of veiligheidsrapport verstrekken en ingebruikname weigeren.
- 18.5** Certificeringsplichtige werkzaamheden worden uitgevoerd door WarmteFix of door een daartoe bevoegde partner binnen de toepasselijke bevoegdheden en afspraken.
- 18.6** Bouwkundig herstel, dakwerk, brandwerende afdichting en constructieve voorzieningen vallen alleen binnen de opdracht als dit uitdrukkelijk is vermeld.

19. VvE's, beheerders, verhuurders en zakelijke projecten

- 19.1** De opdrachtgever staat ervoor in bevoegd te zijn om namens eigenaren, bewoners of de VvE opdracht te geven en toegang te organiseren.
- 19.2** Bewonersafspraken, sleutels, huisregels, parkeeronthefingen en centrale communicatie worden door opdrachtgever georganiseerd, tenzij WarmteFix via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel anders bevestigt.
- 19.3** Niet-toegankelijke woningen, bewoners die weigeren of ontbrekende voorbereidingen mogen als afzonderlijke vergeefse bezoeken worden berekend.
- 19.4** Projectprijzen zijn gebaseerd op aaneengesloten uitvoering, overeengekomen aantallen en gelijke omstandigheden. Minder aantallen, spreiding of afwijkende woningen kunnen tot prijsaanpassing leiden.
- 19.5** De zakelijke betaalregeling 50/30/10/10 geldt als standaard, ook wanneer bewoners of derden de uitvoering vertragen.
- 19.6** Rapportages worden digitaal en op projectniveau aangeleverd binnen een redelijke termijn nadat benodigde informatie compleet is.
- 19.7** De opdrachtgever vrijwaart WarmteFix voor aanspraken van bewoners of derden die voortkomen uit onjuiste instructies, ontbrekende toestemming of door opdrachtgever georganiseerde toegang, behalve voor schade door een eigen toerekenbare fout van WarmteFix.

20. Annulering, uitstel en niet-toegang

20.1 Annulering of uitstel wordt gemeld via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel. De opdrachtgever is de reeds gemaakte kosten, bestelde materialen, voorbereiding en redelijk gereserveerde capaciteit verschuldigd.

20.2 Bij niet-aanwezigheid, ontbrekende toegang, een niet-vrije of onveilige werkplek, ontbrekende voorzieningen of het niet nakomen van afgesproken voorbereidingen mag WarmteFix voorrijkosten, wachttijd, gereserveerde arbeid, parkeer- en huurkosten, opslag, demobilisatie, opnieuw opstarten en een noodzakelijk vervolgbezoek berekenen.

20.3 Wanneer de opdrachtgever afspraken, betaalmomenten, toegangs- of voorbereidingsverplichtingen niet nakomt, mag WarmteFix alle daardoor redelijk gemaakte extra kosten doorberekenen. Hieronder vallen onder meer administratie, extra communicatie en planning, wachttijd, vergeefse ritten, opslag, retourkosten, opnieuw bestellen, huurmiddelen, inzet van partners en verlies van gereserveerde uitvoeringscapaciteit, voor zover wettelijk toegestaan en redelijk.

20.4 Voor consumenten gelden wettelijke herroepingsrechten bij overeenkomsten op afstand waar van toepassing. Wanneer de consument verzoekt binnen de herroepingstermijn te starten, kan bij herroeping een evenredige vergoeding verschuldigd zijn voor reeds verrichte prestaties.

20.5 Spoed- en volledig uitgevoerde diensten kunnen, na de vereiste instemming en erkenning, buiten het herroepingsrecht vallen voor zover de wet dat bepaalt.

20.6 Voor zakelijke projecten mag WarmteFix bij annulering tevens redelijke gederfde dekking en niet-herbruikbare projectkosten vorderen, voor zover wettelijk toegestaan.

21. Overmacht en onvoorziene omstandigheden

21.1 Overmacht omvat onder meer ziekte, personeelstekort, leveringsproblemen, storingen bij leveranciers, overheidsmaatregelen, extreem weer, verkeersblokkades, brand, cyberincidenten, netstoringen en onbeschikbaarheid van gespecialiseerde partners.

21.2 Tijdens overmacht worden verplichtingen opgeschort en termijnen verlengd. WarmteFix mag alternatieven, deellevering of herplanning voorstellen.

21.3 Wanneer uitvoering blijvend onmogelijk of onredelijk bezwarend wordt, mag WarmteFix het niet-uitvoerbaar deel beëindigen. Reeds uitgevoerde prestaties en geleverde materialen blijven verschuldigd.

21.4 Partijen treden in overleg over wezenlijke onvoorziene omstandigheden die de prijs of uitvoering ingrijpend beïnvloeden.

22. Communicatie, foto's, gegevens en bewijs

22.1 Opdrachtgever accepteert dat zakelijke communicatie, akkoord, planning, meerwerk en oplevering digitaal kunnen plaatsvinden.

22.2 WarmteFix mag voor dossier, veiligheid, kwaliteit, rapportage en bewijs foto's en video's maken van installatie, werkplek en werkzaamheden, met zo min mogelijk herkenbare persoonsgegevens.

22.3 Werkbonnen, foto's, meetgegevens, GPS-/ritregistratie, tijdregistratie, e-mails, WhatsApp-berichten, betaalgegevens en digitale handtekeningen kunnen dienen als bewijs, zonder dat dit het recht van opdrachtgever op tegenbewijs beperkt.

22.4 Foto's voor marketing worden alleen gebruikt wanneer daarvoor passende toestemming bestaat of personen en herleidbare gegevens niet herkenbaar zijn.

22.5 De opdrachtgever meldt wijzigingen van contactgegevens direct. Verzending naar het laatst opgegeven adres of nummer geldt als correcte verzending, behoudens tegenbewijs.

22.6 Persoonsgegevens worden verwerkt voor uitvoering, planning, facturering, wettelijke verplichtingen en geschilbehandeling volgens de privacyverklaring van WarmteFix.

23. Betalingsverzuim, rente en incasso

23.1 Een zakelijke opdrachtgever is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim wanneer een overeengekomen betaaldatum verstrijkt. Voor consumenten geldt de wettelijk vereiste aanmaningsprocedure voordat buitengerechtelijke incassokosten worden berekend.

23.2 Vanaf verzuim is wettelijke rente verschuldigd; bij handelsovereenkomsten geldt de wettelijke handelsrente wanneer de wet dat toestaat.

23.3 Buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens de toepasselijke wettelijke regeling. Redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de tekortschietende opdrachtgever voor zover toewijsbaar.

23.4 WarmteFix mag openstaande vorderingen overdragen aan een incassodienstverlener, advocaat of gerechtsdeurwaarder.

23.5 Betalingen strekken eerst in mindering op kosten en rente en daarna op de oudste hoofdsom, voor zover wettelijk toegestaan.

23.6 Een betalingsregeling geldt alleen wanneer WarmteFix deze via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel heeft bevestigd. Bij niet-nakoming vervalt de regeling en kan het restant direct opeisbaar worden.

24. Consumentenbepalingen

24.1 Niets in deze voorwaarden beperkt rechten van consumenten waarvan volgens de wet niet mag worden afgeweken.

24.2 Bij onduidelijkheid wordt een consumentenbepaling uitgelegd op de voor de consument gunstigste wijze voor zover de wet dat voorschrijft.

24.3 WarmteFix stelt deze algemene voorwaarden vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst digitaal beschikbaar, bijvoorbeeld via de offerte, opdrachtbevestiging, e-mail, WhatsApp of de website. Op verzoek verstrekt WarmteFix de algemene voorwaarden opnieuw via een digitaal communicatiemiddel.

24.4 Waar in deze voorwaarden wordt gesproken over een bevestiging door WarmteFix, kan deze plaatsvinden via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel.

24.5 Een beroep op opschorting of beëindiging wordt tegenover consumenten uitgeoefend met inachtneming van redelijkheid, proportionaliteit en toepasselijk dwingend recht.

25. Geschillen, toepasselijk recht en slotbepalingen

25.1 Op alle rechtsverhoudingen is Nederlands recht van toepassing.

25.2 Partijen proberen een geschil eerst op te lossen door een concrete klacht via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel en een redelijke gelegenheid tot onderzoek en herstel.

25.3 Voor zakelijke opdrachtgevers is, voor zover wettelijk toegestaan, de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van WarmteFix bevoegd. Een consument kan zich wenden tot de volgens de wet bevoegde rechter.

25.4 WarmteFix mag deze voorwaarden wijzigen voor toekomstige opdrachten. De voorwaarden die vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever zijn verstrekt, blijven op die overeenkomst van toepassing, tenzij WarmteFix via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel uitdrukkelijk een afwijking bevestigt.

25.5 De Nederlandse tekst is leidend bij vertalingen.

25.6 Deze voorwaarden worden aangehaald als “WarmteFix Algemene- en Projectvoorwaarden 2026”.

26. Standaard betaalmatrix

Type opdracht	Termijn 1	Termijn 2	Vervolg / slot
Particulier - reguliere opdracht	50% bij acceptatie	-	50% direct na afronding via pin/betaalverzoek
Zakelijk / VvE / project	50% bij acceptatie	30% vóór aanvang	10% tijdens uitvoering + 10% direct bij oplevering
Service / storing / onderhoud	Volgens boeking of voorschot	-	Volledig direct na bezoek
Meerwerk	Voorschot indien gevraagd	Tijdens uitvoering	Direct bij verzoek of eerstvolgende termijn

Tenzij WarmteFix uitdrukkelijk anders bevestigt via e-mail, WhatsApp of een ander door WarmteFix gebruikt digitaal communicatiemiddel. Alle betaalmomenten zijn direct opeisbaar op het genoemde moment.

Juridische bronnen en beheer

Belangrijkste geraadpleegde bronnen: Burgerlijk Wetboek Boek 6 en Boek 7; ACM ConsuWijzer over algemene voorwaarden; Wet en Besluit kwaliteit incassodienstverlening; wettelijke regeling buitengerechtelijke incassokosten.