

Algemene Voorwaarden Zen Installaties

Artikel 1. Algemene bepalingen

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken onverbrekelijk deel uit van alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en Zen Installaties betreffende onderhoud, service, reparatie en installatie van verwarmingstoestellen, waaronder cv- en combiketels, boilers en mechanische ventilatie apparaten.

1.2. Op de in lid 1.1 genoemde werkzaamheden zijn tevens de voor de betreffende installaties geldende veiligheidsvoorschriften en normen van toepassing.

1.3. Door het maken van een afspraak of het aangaan van een overeenkomst met Zen Installaties verklaart opdrachtgever kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en hiermee akkoord te gaan.

Artikel 2. Planning en afspraken

2.1. Voorafgaand aan het inplannen van een afspraak, verzoeken wij duidelijke foto's van de complete rookgasafvoer (zowel binnen als buiten) en de ruimte rondom het verwarmingstoestel.

2.2. Afspraken kunnen worden gemaakt via ons online formulier systeem op onze website en via WhatsApp.

2.3. Wij verlenen alleen service aan specifieke typen verwarmingstoestellen, welke u kunt vinden op onze website.

2.4. Na het voltooien van uw aanvraag ontvangt u een bevestigingsmail. Wij adviseren u ook uw spam/ongewenste mail te controleren.

2.5. Het kan voorkomen dat uw voorkeursdatum niet beschikbaar is; wij stellen dan een alternatief voor.

2.6. Annuleren is mogelijk door een e-mail te sturen naar info@zeninstallaties.nl.

2.7. Door akkoord te gaan met een offerte, stemt u in met deze algemene voorwaarden.

Artikel 3. Vereisten werklocatie

3.1. De opdrachtgever dient te zorgen voor voldoende werkruimte rond het verwarmingstoestel.

3.2. Eventuele ombouw, kasten, apparatuur en overige items die de toegang kunnen belemmeren dienen door opdrachtgever te worden verwijderd vóór aanvang van de werkzaamheden.

3.3. Opdrachtgever dient kwetsbare vloeren te beschermen met afdek materiaal zoals dekens of folie.

- 3.4. Opdrachtgever dient een parkeerplaats te reserveren binnen 10 meter van de toegangsdeur met genoeg ruimte voor onze service auto (inclusief ruimte voor het openen van de achterklep).
- 3.5. De gehele rookgasafvoer moet toegankelijk zijn voor inspectie, vanaf het toestel tot de uitmonding. Indien dit niet volledig geïnspecteerd kan worden, zijn wij genoodzaakt de installatie af te keuren.
- 3.6. Opdrachtgever dient indien nodig afdepanelen en plafondplaten te verwijderen.
- 3.7. Opdrachtgever dient te zorgen voor veilige toegang tot het dak voor inspectie van de rookgasuitmonding. Indien nodig dient de opdrachtgever zelf voor een hoogwerker of ladder te zorgen.
- 3.8. Het verwarmingstoestel dient minimaal 1 uur voor aanvang van de werkzaamheden te worden uitgeschakeld zodat deze volledig is afgekoeld.
- 3.9. Opdrachtgever dient indien nodig een stabiele kruk, trap of ladder te voorzien.
- 3.10. Wij werken alleen aan toestellen die gemonteerd zijn op maximaal 150 cm hoogte vanaf de vloer, met minimaal 100 cm vrije werkruimte aan de voorzijde en ten minste 20 cm aan de zijkanten en bovenkant.
- 3.11. Wij werken niet aan installaties of onderdelen die:
- a. In kruipruimtes zijn geplaatst
 - b. In toiletruimtes zijn geïnstalleerd
 - c. In kasten zijn weggewerkt met beperkte toegang
 - d. In kelders of op zolders zijn geplaatst met een stahoogte minder dan 180 cm
 - e. Alleen bereikbaar zijn via een vlizotrap
 - f. Boven een trap zijn geïnstalleerd
- 3.12. Indien de werklocatie niet aan deze voorwaarden voldoet, behouden wij het recht om de opdracht te annuleren.

Artikel 4. Te leveren diensten

- 4.1. Zen Installaties verplicht zich als bekwaam installatiebedrijf tot het verrichten van onderhoud en het verlenen van service volgens de door de producent van de in service en/of onderhoud gegeven installatie gestelde richtlijnen en specificaties.
- 4.2. De kosten van noodzakelijk te vervangen installatieonderdelen worden door Zen Installaties aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
- 4.3. Zen Installaties gaat niet eerder over tot vervanging van onderdelen dan na overeenstemming daarover met de opdrachtgever.

Artikel 5. Annuleringsbeleid en niet-nagekomen afspraken

- 5.1. U kunt uw afspraak kosteloos annuleren tot 24 uur voor de geplande afspraak.

5.2. Bij annulering binnen 24 uur voor de afspraak brengen wij €50 reserveringskosten in rekening.

5.3. Indien opdrachtgever op de afgesproken dag en tijdstip niet aanwezig is, brengen wij €50 voorrijkosten en één uur arbeidsloon in rekening.

5.4. Indien wij op de afgesproken dag en uur niet in de gelegenheid worden gesteld de overeengekomen werkzaamheden te verrichten, zijn wij gerechtigd voorrijkosten en één uur arbeidsloon aan opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 6. Tarieven en kosten

6.1. Indien opdrachtgever niet aanwezig is op het afgesproken tijdstip, brengen wij €50 voorrijkosten in rekening.

6.2. Een standaard onderhoudsbeurt kost €150 (€50 voorrijkosten plus €100 voor het onderhoud). Voor het verhelpen van een storing tijdens het onderhoud rekenen wij €80 extra, exclusief materiaalkosten.

6.3. Een reparatie- of storingsbezoek kost €130 (€50 voorrijkosten plus €80 arbeidsloon), exclusief materiaalkosten.

6.4. Voor inspectie- en offerte bezoeken rekenen wij €130 binnen onze regio en €1,20 per kilometer daarbuiten, met een minimumbedrag van €50, plus €85 inspectiekosten.

6.5. Bij overmacht behouden wij het recht om de afspraak te verplaatsen of te annuleren zonder dat hier een vergoeding of compensatie tegenover staat. Onder overmacht wordt verstaan: alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Zen Installaties geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Zen Installaties niet in staat is haar verplichtingen na te komen, waaronder maar niet beperkt tot: extreme weersomstandigheden, verkeersstoringen, ziekte personeel, pandemieën, overheidsmaatregelen, storingen in de levering van energie en brand.

6.6. Wij behouden het recht om onze tarieven tussentijds aan te passen als gevolg van prijsstijgingen bij onze leveranciers. Hierover zullen wij onze klanten tijdig informeren.

6.7. De prijzen kunnen jaarlijks worden aangepast zonder dat Zen Installaties hier enige nadere verklaring over verschuldigd is, anders dan een verwijzing naar de algemene kostenstijgingen.

Artikel 7. Oplevering werkzaamheden

7.1. Opdrachtgever dient direct na afronding van de werkzaamheden te controleren of alles naar behoren functioneert en conform afspraak is uitgevoerd.

7.2. Eventuele gebreken of schade dienen onmiddellijk aan ons te worden gemeld.

7.3. Bij akkoord wordt de opdrachtgever verzocht de factuur te ondertekenen en direct te voldoen, waarmee de werkzaamheden worden geaccepteerd als akkoord.

7.4. Na akkoord kunnen wij geen aansprakelijkheid meer aanvaarden voor eventuele problemen of schade. Controleer daarom alles zorgvuldig voordat u betaalt.

Artikel 8. Herstel van gebreken

8.1. Indien opdrachtgever na controle alsnog gebreken constateert, dient dit direct te worden gemeld.

8.2. Wij beoordelen deze gebreken en bepalen of deze onder onze verantwoordelijkheid vallen.

8.3. In dat geval behouden wij het recht om het herstel zelf uit te voeren.

Artikel 9. Betalingsvoorwaarden

9.1. Betaling dient direct na voltooiing van onze werkzaamheden per PIN of contant te geschieden. Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de daglimiet toereikend is.

9.2. Het is ook mogelijk om het volledige bedrag voorafgaand aan de werkzaamheden te voldoen via bankoverschrijving.

9.3. Indien betaling per factuur is overeengekomen, dient deze binnen 14 dagen na ontvangst te worden voldaan, na welke termijn opdrachtgever in gebreke is en Zen Installaties gerechtigd is wettelijke rente in rekening te brengen en voor rekening van opdrachtgever incassomaatregelen te nemen.

9.4. Indien opdrachtgever om welke reden dan ook niet direct kan betalen, zijn wij genoodzaakt de werkzaamheden ongedaan te maken en de installatie buiten gebruik te stellen totdat de betaling is voldaan. Dit kan extra kosten met zich meebrengen.

9.5. Zolang opdrachtgever in gebreke is, kunnen wij niet verplicht worden tot uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en is opdrachtgever aansprakelijk voor alle gevolgen daarvan.

Artikel 10. Garantie en aansprakelijkheid

10.1. Indien wij tijdens onze werkzaamheden schade veroorzaken, zijn wij hiervoor verantwoordelijk. Let op: wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele gevolgschade.

10.2. Wij bieden geen garantie op de werking en levensduur van een verwarmingstoestel of warmtepomp na onderhoud, reparatie of vervanging van onderdelen en aanvaarden hiervoor geen aansprakelijkheid, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

10.3. Bij terugroepacties van onderdelen waarbij wij niet de oorspronkelijke installateur zijn, kunnen wij niet bemiddelen bij de fabrikant. Opdrachtgever dient in dat geval contact op te nemen met de oorspronkelijke installateur.

10.4. Bij defecten aan onderdelen, zowel binnen als buiten de garantieperiode, kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld. De door ons geleverde onderdelen hebben de standaard fabrieksgarantie.

10.5. Wij zijn niet verantwoordelijk voor schade door ondeskundig gebruik van het verwarmingstoestel, zoals zelf aanpassen van instellingen of het niet regelmatig controleren, bijvullen en ontluchten van de installatie.

10.6. Bij afkeuring van een installatie mag deze niet meer gebruikt worden. Wij zullen de installatie buiten werking stellen door de stekker te verwijderen en de gastoevoer af te sluiten. Dit doen wij voor de veiligheid van opdrachtgever en wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele gevaarlijke situaties of schade als opdrachtgever de afgekeurde installatie toch gebruikt.

10.7. Na afkeuring doen wij een herstel voorstel binnen onze diensten en mogelijkheden. Wij verzoeken opdrachtgever binnen 10 dagen op dit voorstel te reageren. Indien wij geen reactie ontvangen binnen deze termijn, zijn wij volgens norm BRL25000 wettelijk verplicht dit te melden bij de gemeente van de opdrachtgever.

10.8. Voor door de opdrachtgever geleden schade als gevolg van een aan Zen Installaties toe te rekenen tekortkoming zijn wij aansprakelijk tot maximaal het als schadevergoeding door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Zen Installaties betaalde bedrag, met een maximum van €1.000.000 per gebeurtenis en maximaal €2.000.000 per jaar.

10.9. Wij zijn niet aansprakelijk voor de prestaties van de installatie tenzij is aangetoond dat deze het gevolg zijn van een aan Zen Installaties toe te rekenen tekortkoming.

10.10. Van garantie is uitgesloten het opheffen van storingen als gevolg van van buiten komend onheil zoals bijvoorbeeld blikseminslag alsmede als gevolg van een gebrekkige gastoevoer en/of waterdruk, gebrekkige elektravoorziening en een defecte of onjuist ingestelde thermostaat.

Artikel 11. Eigendomsvoorbehoud

11.1. De geleverde materialen blijven eigendom van Zen Installaties totdat de betaling volledig is voldaan. Tot die tijd heeft opdrachtgever geen rechten op de geleverde materialen en/of diensten.

Artikel 12. Bijzondere bepalingen

12.1. Opdrachtgever verklaart dat de in service en/of in onderhoud gegeven installatie op de dag van aanmelding van de installatie bij Zen Installaties in goed functionerende staat verkeert.

12.2. Bouwkundige werkzaamheden alsmede het toegankelijk en/of schoonmaken van de locatie van de installatie zijn niet bij onze diensten inbegrepen.

12.3. Het is Zen Installaties steeds toegestaan voor een behoorlijke uitvoering alsmede het oplossen van een storing gebruik te maken van deskundige derden. De voorrijkosten en arbeidsloon alsmede de kosten van verbruiksmaterialen zijn voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 13. Verwerking persoonsgegevens

13.1. Wij bewaren de gegevens van opdrachtgever conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

13.2. Wij verzamelen en verwerken de volgende persoonsgegevens:

- a. NAW-gegevens en contactgegevens (e-mail, telefoonnummer)
- b. Gegevens over installaties en uitgevoerde werkzaamheden
- c. Factuur- en betalingsgegevens

13.3. Deze gegevens worden gebruikt voor:

- a. Het uitvoeren van de overeenkomst
- b. Het versturen van facturen en verwerken van betalingen
- c. Het bijhouden van onderhoudshistorie en garantiebepalingen
- d. Het versturen van servicemeldingen en onderhoud herinneringen
- e. Het voldoen aan wettelijke verplichtingen

13.4. NAW-gegevens worden bewaard zolang noodzakelijk, facturen minimaal 7 jaar conform wettelijke verplichting, en inspectie- en keuringsrapporten minimaal 15 jaar.

13.5. Voor inzage, wijziging of verwijdering van gegevens kan opdrachtgever contact opnemen via privacy@zeninstallaties.nl. Binnen 5 werkdagen ontvangt de opdrachtgever een reactie.

13.6. Ons volledige privacybeleid is te raadplegen op onze website.

Artikel 14. Herroepingsrecht voor consumenten

14.1. Bij overeenkomsten op afstand (online of telefonisch gesloten) heeft de consument-opdrachtgever in beginsel het recht om binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst deze zonder opgave van redenen te herroepen.

14.2. Voor diensten met een specifieke uitvoeringsdatum of -periode (zoals geplande installatiewerkzaamheden, onderhoudsbeurten of reparaties) gelden echter de annuleringsvoorwaarden zoals vermeld in Artikel 5. Door akkoord te gaan met een specifieke datum of tijdsperiode voor uitvoering van werkzaamheden, stemt de consument-opdrachtgever in met deze annuleringsvoorwaarden en doet daarmee afstand van het herroepingsrecht voor wat betreft de geplande afspraak.

14.3. Voor annuleringen van geplande werkzaamheden:

- a. Tot 24 uur voor de afspraak: kosteloos annuleren mogelijk
- b. Binnen 24 uur voor de afspraak: €50 reserveringskosten verschuldigd

14.4. Het herroepingsrecht vervalt volledig zodra Zen Installaties met instemming van de consument-opdrachtgever is begonnen met de uitvoering van de dienst.

14.5. Indien het herroepingsrecht van toepassing is en rechtsgeldig wordt uitgeoefend, ontvangt de consument-opdrachtgever alle betalingen die tot op dat moment zijn gedaan onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van de beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug.

14.6. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op zakelijke opdrachtgevers.

Artikel 15. Wijziging van de voorwaarden

15.1. Zen Installaties behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

15.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking aan opdrachtgever.

15.3. Indien opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij de overeenkomst ontbinden. Dit ontslaat opdrachtgever echter niet van zijn verplichtingen tot betaling van reeds uitgevoerde werkzaamheden.

Artikel 16. Geschillen en toepasselijk recht

16.1. Indien partijen het onderling niet eens kunnen worden, is de rechtbank in het arrondissement waarin Zen Installaties is gevestigd bevoegd te oordelen over geschillen over de algemene voorwaarden en over de uitvoering van werkzaamheden, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

16.2. Voordat een beroep wordt gedaan op de rechter, zullen partijen zich tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

16.3. Op de algemene voorwaarden en de uit te voeren werkzaamheden is het Nederlands recht van toepassing.

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en gelden vanaf 1 juli 2025.