

Voorwaarden Nuon ServiceAbonnement: WarmteGarantie Service en Onderhoud

A. Voordelen zwart op wit

WarmteGarantie biedt u volledige garantie op uw cv-ketel zoals omschreven onder punt B4 onder a, gashaard (moederhaard) en desgewenst aanvullend ook op uw warmteterugwin-installatie, uw mechanische ventilatiesysteem, boiler, geiser of uw gashaard. Tevens ontvangt u storingshulp en regelmatige inspectie/onderhoud zonder verdere bijkomende kosten.

Service en Onderhoud biedt het verhelpen van storingen aan uw cv-ketel c.q. cv-installatie zoals omschreven onder punt B4 of uw haard, warmteterugwin-installatie, uw mechanische ventilatiesysteem, boiler of geiser volgens vaste prijsafspraken (materiaalkosten en arbeidsloon) en regelmatige inspectie/onderhoud zonder bijkomende kosten. Er worden geen voorrijkosten in rekening gebracht.

1. Tenzij anders overeengekomen worden onderhoudsbeurten aan cv-installaties eens per 24 maanden verricht met een uitloop van maximaal 3 maanden. Tussen 2 opeenvolgende onderhoudsbeurten zal een periode liggen van 22 doch ten hoogste 26 maanden. Onderhoud aan open-gastoeestellen wordt jaarlijks verricht. De onderhoudsbeurten aan andere toestellen vinden gelijktijdig met het onderhoud aan de cv-installatie of de moederhaard plaats.
2. Storingen kunnen dag en nacht worden gemeld op het algemene storingsnummer 0900 84 55. Wanneer u een storing meldt vóór 10.00 uur, wordt u dezelfde dag nog geholpen. Meldingen na 10.00 uur worden zo snel mogelijk, uiterlijk de volgende dag, opgevolgd. Storingen aan warmteterugwin-installaties en mechanische ventilatiesystemen worden op afspraak, zo snel mogelijk, verholpen.

B. Toestellen die in aanmerking komen voor een abonnement:

1. Om een abonnement te kunnen afsluiten en hierop een beroep te doen moet een Installatie (zie B4) aan de volgende voorwaarden voldoen:
 - a. Er mag geen achterstallig onderhoud zijn.
 - b. De gasleidingen en be- en ontluchtingsopeningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1078 en NEN 2757; Ventilatievoorzieningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1087.
 - c. De Installatie dient aangesloten te zijn overeenkomstig de voorwaarden NEN 1010.
 - d. Een toestel mag niet asbesthoudend zijn.
 - e. De gehele Installatie dient goed bereikbaar te zijn.
 - f. Het toestel dient door Nuon gekeurd te worden (middels een toestelkeuring voor een vast bedrag, zie D2 en 3) en indien nodig gesaneerd te zijn. De toestelkeuring is gratis wanneer het toestel aantoonbaar steeds in regelmatig onderhoud bij een erkend installateur geweest is (dit kan worden aangetoond door overlegging van een overeenkomst/factuur waaruit blijkt dat de laatste onderhoudsbeurt aan het toestel niet langer dan 2 jaar (voor open-gastoeestellen: 1 jaar) geleden heeft plaatsgevonden).
 - g. Aanvullend op het voorgaande geldt voor het WarmteGarantie Abonnement dat bij het aangaan van het abonnement
 - een cv-toestel of moederhaard, een mechanisch ventilatiesysteem of een warmteterugwin-installatie niet ouder dan 13 jaar mag zijn;
 - een geiser niet ouder dan 9 jaar mag zijn;
 - een gasboiler niet ouder dan 5 jaar mag zijn.
2. Cv-toestellen met een maximale capaciteit van 70 kW. De standaardaanbieding geldt enkel voor cv-toestellen met een maximale capaciteit van 40 kW. Voor cv-toestellen boven de 40 kW geldt een andere abonnementsprijs.
3. Alle merken en types komen voor een Nuon ServiceAbonnement in aanmerking. Nuon behoudt zich echter het recht voor in uitzonderingsgevallen toestellen uit te sluiten, bijvoorbeeld wanneer daarvoor geen onderdelen voorradig zijn of deze niet onder normale condities of op redelijke termijn verkrijgbaar zijn.
4. Onder Installatie (met hoofdletter), zoals dit onder het abonnement valt, wordt verstaan:
 - a. het complete toestel zoals door de fabrikant geleverd, inclusief een in-gebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 30 liter en de kamerthermostaat/temperatuurregeling (de WarmteGarantie is van toepassing op een standaard kamerthermostaat/temperatuurregeling);
 - b. de gasleiding, inclusief de gaskraan tot maximaal 2 meter vanaf de mantel van het toestel gemeten;
 - c. de rookgasafvoer, met een maximale lengte van 3 meter, van kunststof, aluminium of roestvrij staal tot aan de daktoevoer of het bouwkundig kanaal;
 - d. de koud- en warmwateraansluiting, inclusief inlaatcombinatie tot maximaal 2 meter vanaf de mantel van het toestel gemeten;
 - e. de cv-aansluitingen aan het toestel tot aan de eerste koppeling, afsluiter, verdeler en overige appendages tot maximaal 2 meter vanaf de mantel van het toestel gemeten;
 - f. de drukmeter, de vulkraan, het overstortventiel en het expansievat, mits in dezelfde ruimte geïnstalleerd als het toestel.
5. Niet onder het abonnement valt het reinigen van de kanalen en het inregelen van de ventielen van een mechanisch ventilatiesysteem en een warmteterugwin-installatie. Indien gewenst kunnen deze werkzaamheden door Nuon worden uitgevoerd na offerte-aanvraag.

C. Storingen die niet onder het abonnement vallen en derhalve volledig, d.w.z. inclusief arbeidsloon en materiaal, in rekening gebracht worden:

1. die zijn ontstaan doordat er geen of geen juiste elektrische spanning aanwezig is op het toestel;
2. die zijn ontstaan doordat er geen gas of gasvoordruk op het toestel aanwezig is overeenkomstig de voorwaarden van de leverancier;
3. aan de installatiedelen die zijn veroorzaakt door blikseminslag, bevriezing of andere oorzaken van buitenaf;
4. door ondeskundige bediening, het in de onjuiste stand staan van schakelaars of door onjuiste instellingen;

5. door verstopping, door kalkafzetting en diffusie;
6. door capaciteitsproblemen aan een installatie die niet is geïnstalleerd door Nuon;
7. in vervuilde rookgaskanalen en in rookgaskanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt;
8. door te veel/onvoldoende water of te veel lucht in de cv-installatie;
9. aan de programma's van de kamerthermostaat en/of temperatuurregeling, herprogrammering valt derhalve niet onder het abonnement;
10. als gevolg van wijzigingen aan de installatie die de goede werking van het toestel nadelig kunnen beïnvloeden en/of de installatie onbereikbaar maken en niet door Nuon zijn aangebracht.

D. Ingangsdatum en toestelkeuring

1. Na bevestiging (schriftelijk of per e-mail) door Nuon van de ontvangst van uw aanmelding bent u verzekerd van onze dienstverlening en kunt u storingen bij ons melden.
2. Het abonnement gaat in op de dag waarop de toestelkeuring is uitgevoerd. Indien zich voorafgaand aan de toestelkeuring een storing voordoet, dan vindt de toestelkeuring direct plaats (mits de planning dit toelaat).
3. Een afspraak voor de toestelkeuring genoemd in B1 onder f wordt gemaakt binnen 1 maand na bevestiging van uw aanmelding. Gelijktijdig met de toestelkeuring wordt de eerste onderhoudsbeurt verricht. Blijkt het toestel c.q. de installatie bij de toestelkeuring niet aan de eisen te voldoen (zie B.1, 2 en 3) dan kunt u het toestel c.q. de installatie tegen vooraf geoffreerde kosten door Nuon laten saneren.
4. Wanneer er niet binnen 1 maand na de bevestiging van uw aanmelding een afspraak voor de toestelkeuring is gemaakt, dan heeft dat tot gevolg dat Nuon het toestel zonder voorbehoud accepteert. Het abonnement gaat dan in op het moment dat de termijn van 1 maand verstrijkt.

E. Looptijd en beëindiging

1. Alle abonnementen lopen steeds tot en met 31 december van het kalenderjaar. De minimale looptijd van het abonnement is 2 jaar.
2. Indien de overeenkomst voor een abonnement schriftelijk, telefonisch en/of via internet tot stand is gekomen, heeft u tot 7 werkdagen na ontvangst van de bevestiging de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden, tenzij de eerste toestelkeuring of storingsopvolging reeds heeft plaatsgevonden.
3. Beide partijen kunnen het abonnement na het verstrijken van de initiële duur zoals is bepaald in lid 1 schriftelijk opzeggen vóór 1 december van ieder kalenderjaar. Zonder schriftelijke opzegging wordt het abonnement stilzwijgend verlengd met een jaar.
4. Bereikt een cv-ketel/moederhaard of gashaard, een warmteterugwin-installatie of een mechanisch ventilatiesysteem de leeftijd van 15 jaar, een boiler de leeftijd van 7 jaar of een geiser de leeftijd van 11 jaar, dan wordt het WarmteGarantie Abonnement vanaf het eerstvolgende kalenderjaar omgezet in een Service en Onderhoud Abonnement, tenzij het abonnement schriftelijk wordt opgezegd. In dit geval geldt voor u een opzegtermijn van 30 dagen; voor Nuon geldt een opzegtermijn van 60 dagen.
5. Tussentijdse beëindiging is mogelijk bij verkoop van de woning waarin het betreffende toestel is geïnstalleerd middels schriftelijke opzegging en met inachtneming van een termijn van 30 dagen. Het abonnement eindigt dan per de eerstvolgende factuurdatum.
6. Tariefsverhoging boven de indexeringsverhoging genoemd in F3 geeft u het recht het abonnement binnen 30 dagen nadat de tariefsverhoging aan u is meegedeeld schriftelijk op te zeggen vanaf de ingangsdatum van deze tariefsverhoging.

F. Betalingen

1. Het verschuldigde bedrag wordt per kwartaal vooraf betaald. Het bedrag wordt automatisch van uw rekeningnummer afgeschreven.
2. Voor dit abonnement gelden de tarieven zoals die door Nuon vóór of uiterlijk bij het aangaan van het abonnement zijn verstrekt.
3. De overeengekomen tarieven kunnen eenmaal per kalenderjaar worden aangepast. In beginsel zal de abonnementsprijs worden aangepast aan de indexeringsverhoging op basis van de Tabel Regelingslonen Bouwijnverheid en Installatiebedrijven van het CBS.
4. Betalingen van loon- en materiaalkosten (daar waar van toepassing) worden per eenmalige machtiging automatisch afgeschreven van uw giro/bankrekeningnummer.

G. Niet thuis voor onderhoud

Indien Nuon na schriftelijke aankondiging van de contractuele onderhoudsbeurt niemand thuis aantreft wordt bericht achtergelaten waarin u wordt verzocht contact met Nuon op te nemen. Wanneer u aan dit verzoek geen gehoor geeft zal Nuon u dit nogmaals schriftelijk verzoeken. Wanneer u zonder geldige reden geen gehoor geeft aan dit tweede verzoek geldt dat Nuon aan haar verplichtingen voor het verrichten van een onderhoudsbeurt heeft voldaan.

Toepasselijkheid Voorwaarden

Deze Voorwaarden gelden voor de Nuon ServiceAbonnementen (WarmteGarantie en Service en Onderhoud) die vanaf 01-07-2008 worden gesloten en voor reeds gesloten Nuon ServiceAbonnementen (WarmteGarantie en Service en Onderhoud) na kennisgeving aan de betreffende abonnees. Daarnaast zijn, voor zover mogelijk en voor zover niet strijdig met de Voorwaarden, op dit abonnement van toepassing de Algemene Voorwaarden voor Onderhouds- en Service-abonnementen voor Woninginstallaties (zie www.uneto-vni.nl of bel gratis 0800 20 21).

Uw contractpartij is Nuon Retail Installatie Service B.V., KvK 11032326, onderdeel van de Nuon-groep. Storingshulp en onderhoud worden uitgevoerd door Feenstra (eveneens onderdeel van de Nuon-groep) of door EnergieService NoordWest.