

VOORWAARDEN

SERVICE CONTRACT

DLE – 2023

DLE B.V. Overschiestraat 65, 1062 XD
Amsterdam
www.dle.energy
info@dle.energy

Algemene Voorwaarden Service Abonnement

Zoals bij elk product dat u koopt hebt u recht op rechten en plichten. Bijvoorbeeld over wat er gebeurt als het toestel stuk gaat, of als u het service-abonnement wilt stoppen. In deze offerte staat een overzicht van de basisvoorwaarden zodat u en wij weten welke afspraken we met elkaar maken. Lees ze goed door, want ze zijn belangrijk. De volledige voorwaarden staan op onze [website](#). Zo zorgen we samen voor een veilig en correct gebruik en het maximale gebruikersplezier van onze installaties.

Definities

Contractvoorwaarden: dat is het document dat u nu leest. Hierin staan

- Algemene afspraken;
- Betaalregels;
- Productregels.

Overeenkomst: dit is het totaal van afspraken over het product of de dienstverlening. De overeenkomst bestaat uit de opdrachtbevestiging of de door u getekende of aanvaarde offerte, en de contractvoorwaarden. De overeenkomst kan zijn voor koop, service-abonnement, een eenmalig afgesproken activiteit of een combinatie hiervan.

Klant: partij in dit Service Abonnement

DLE: uitvoerende partij van dit Service Abonnement

Installatie: het totaal van apparatuur welke zal worden onderhouden conform hetgeen bepaald in dit Service Abonnement

Aansprakelijkheid

Wij zorgen ervoor dat de afspraken in de overeenkomst zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Producten of diensten leveren wij goed en volgens de wettelijke regels en geldende voorschriften.

Veroorzaken wij schade aan uw spullen? En zijn wij daarvoor aansprakelijk? Dan zullen wij de schade vergoeden. Dit doen wij tot maximaal de hoogte van het verzekerde bedrag per gebeurtenis.

Wij vergoeden geen immateriële schade of schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade (verlies van winst of inkomsten).

Wij zijn alleen aansprakelijk voor de werking/aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen binnen de installatiegarantie van 1 jaar.

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet. Wij zijn ook niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten.

Betaling

Het service-abonnement gaat in nadat wij hebben geverifieerd dat het om een installatie gaat die wij zelf hebben geïnstalleerd en het toestel voor het service-abonnement hebben geaccepteerd;

U betaalt vooraf per jaar per automatische incasso aan DLE;

Als het abonnement halverwege het jaar wordt beëindigd, betaalt u nog wel voor het hele jaar;

Als het toestel niet goed functioneert of niet goed wordt gebruikt (bijvoorbeeld doordat de energietoevoer is onderbroken), is dit geen reden tot vermindering van de betaling voor het abonnement. Tenzij wij beslissen dat dit wel zo is;

Wij mogen de afgesproken tarieven jaarlijks aanpassen. Wij informeren u hier niet over als wij voor de aanpassing het percentage gebruiken dat door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) is vastgesteld voor de verandering van de 'cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid'.

Minimale vereisten opstelplaats

- De installatie hangt niet in een trapgat;
- De installatie hangt niet in een ruimte met asbest;
- Heeft rondom voldoende ruimte om te kunnen werken (± 1 meter);
- Buitenunit hangt niet hoger dan 6 meter;
- Buitenunit staat op een niet bereikbaar plat dak;
- Staat niet op een dakkapel;
- Staat niet op een schuin dak.

Beëindiging of verlenging

De overeenkomst dan wel enige daaruit voortvloeiende overeenkomst is aangegaan voor de periode van een jaar met telkens stilzwijgende verlenging van een jaar. DLE verplicht zich voor de omschreven werkzaamheden deskundig en vakbekwaam personeel in te zetten. Bij eventuele onverhoopte verschillen van inzicht tussen partijen omtrent de wijze waarop door DLE in te zetten personeel de opgedragen werkzaamheden verricht zal in goed overleg gezocht worden naar een passende oplossing, waarbij voortzetting dan wel nakoming van deze overeenkomst over en weer uitgangspunt dient te zijn.

Eventuele tussentijdse beëindiging welke uitsluitend kan plaatsvinden als gevolg van

onvoorziene omstandigheden kan wederzijds geschieden met een opzegtermijn van drie kalendermaanden.

Planning

Het inplannen van de bezoeken van de woningen en de communicatie met de bewoners hierover, zal door onze planafdeling uitgevoerd worden. Exacte afspraken nader te bepalen in onderling overleg met DLE.

Werkzaamheden (Comfort Premium)

Om uw productgarantie te garanderen moet DLE.energy jaarlijks controle uitvoeren. Onder de werkzaamheden en controlepunten vallen:

- Warmtewisselaar schoonmaken
- Waterdruk (controle en evt bijvullen)
- Waterfilter (controle en evt reinigen)
- Waterdrukveiligheidsklep
- Drukveiligheidsklep van de tank voor warm tapwater (controle)
- Schakelkast (controle)
- (Indien inc CV) De binnenkant van de gasketel reinigen

Algemeen

- DLE is voorbehouden, indien de werkzaamheden dit toelaten dan wel dit noodzakelijk achten, andere adviseurs in te zetten ten behoeve van de serviceklussen.
- DLE behoudt zich het recht voor om, in overleg met de opdrachtgever tijdens de vakanties of bij ziekte een plaatsvervanger in te zetten.

Doorlopende SEPA machtiging

Door ondertekening van de offerte geeft u tevens toestemming aan DLE om doorlopende incasso-opdrachten te sturen naar uw bank om een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht van het DLE service contract.

Als u het niet eens bent met deze afschrijving kunt u deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen acht weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden.

Artikel 1 | Werkingsfeer

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (rechts)handelingen van DLE, zoals aanbiedingen, overeenkomsten of aanvaarding van opdrachten voor zover met betrekking tot het Service Abonnement.

Artikel 2 | Aanbieding

1. De aanbieding van DLE voor een Service Abonnement is vrijblijvend. Zij kan deze nog na ontvangst van de aanvaarding daarvan herroepen tenzij de aanbieding een termijn voor aanvaarding bevat en de termijn nog niet is verstreken.

2. De inhoud van alle aanbiedingsdocumenten, zoals tekeningen, beschrijvingen of specificaties, voor zover in het kader van een Service abonnement is zo nauwkeurig mogelijk, doch is niet bindend.

Artikel 3 | Ingangsdatum en voorwaarden aanvaarding

1. Het Service Abonnement gaat in nadat de offerte is ondertekend, vastgesteld is dat de installatie door DLE is geïnstalleerd, na de eerste inspectiebeurt (en daar eventueel uit voortvloeiende correcties) en de ontvangst van de abonnementsgelden.

2. De Klant kan een aanvraag voor een nieuw serviceabonnement alleen doen voor een Installatie welke geïnstalleerd is door DLE. De Klant kan dit doen via het tekenen van een offerte van DLE. Als het verzoek later dan de Installatiedatum wordt gedaan, plannen wij een bezoek in om de Installatie te inspecteren. De Klant moet er rekening mee houden dat DLE ca. 2 tot 4 weken na de aanvraag een voorstel stuurt om een bezoek in te plannen. Het aanvragen van een serviceabonnement is daarmee niet bedoeld voor de situatie dat u reeds een storing met de Installatie ervaart.

3. Om te bepalen of DLE met de Klant voor de Installatie een Service Abonnement willen aangaan, controleren wij deze vooraf middels een inspectiebezoek. Voor dit inspectiebezoek berekent DLE éénmalig €100. Tijdens de inspectie controleert de monteur de Installatie en of deze door DLE is geïnstalleerd. Tevens controleert hij de werking en voert het op dat moment

benodigde onderhoud uit aan de Installatie. Indien de monteur tijdens de inspectie nieuwe onderdelen moet plaatsen, dan brengt DLE deze bij de Klant in rekening. Uiteraard overlegt de monteur hierover eerst met de Klant. Indien de Klant de onderdelen niet wenst te vervangen dan biedt DLE de Klant niet de mogelijkheid om een Serviceabonnement te sluiten. De Installatie is in dat geval wel onderhouden en de Klant is dus te allen tijde de afgesproken inspectieprijs verschuldigd.

4. Indien het Service Abonnement met de Klant is aangegaan, dan heeft u tot 14 dagen na het afsluiten van het Service Abonnement de mogelijkheid deze zonder opgave van redenen te herroepen tenzij de eerste inspectie reeds heeft plaats gevonden.

5. Uitgesloten worden Installaties waarvoor geen onderdelen voorradig zijn of waarvoor onderdelen niet onder normale condities of op redelijke termijn verkrijgbaar zijn. DLE zal u hiervan in kennis stellen.

6. Om een Service abonnement bij DLE te kunnen afsluiten, dient een Installatie aangesloten te zijn overeenkomstig de voorwaarden NEN 1010. Een Installatie mag niet asbesthoudend zijn, er mag geen achterstallig onderhoud zijn.

7. Het werkgebied van DLE strekt zich uit tot anderhalf uur rijden vanaf Almere Haven met uitzondering van de Waddeneilanden. Het Serviceabonnement kan alleen betrekking hebben op een Installatie dat geïnstalleerd is door DLE en binnen het werkgebied ligt.

Artikel 4 | Onderhouds- en reparatiewerkzaamheden

1. DLE spant zich gedurende de onderhoudsperiode naar vermogen in om met preventieve onderhoudswerkzaamheden de kans op het optreden van storingen op een acceptabel niveau te houden en, voor zover overeengekomen, met reparatiewerkzaamheden eventuele storingen op te heffen. DLE voert planmatig een onderhoudsbeurt uit bij een comfort premium abonnement. Tussen twee opeenvolgende onderhoudsbeurten zal een periode liggen van ten hoogste 24 maanden en verhelpt DLE storingen aan uw Installatie volgens gangbare

en waar mogelijk vooraf overeengekomen prijzen.

2. DLE is door het aangaan van een servicecontract bevoegd de onderhoudswerkzaamheden op afstand te verrichten door middel van een digitale/elektronische verbinding met de Installatie.

3. Voor reparatiewerkzaamheden dient de Klant vooraf schriftelijk een opdracht te verstrekken middels het tekenen van een offerte. Indien dit door omstandigheden niet mogelijk is, zal de opdracht achteraf worden verstrekt op basis van de door DLE werkelijk gemaakte kosten.

4. Na voltooiing van de onderhouds- en/of reparatiewerkzaamheden verzoekt DLE de Klant om de opdracht voor voltooid te ondertekenen. Na ondertekening gelden de onderhouds- dan wel reparatiewerkzaamheden als opgeleverd.

5. Indien de prestaties of bedrijfszekerheid van de Installatie of overheidsvoorschriften dit eisen, informeert DLE de Klant omtrent te nemen maatregelen. De Klant kan door middel van een wijziging krachtens artikel 12 de noodzakelijke werkzaamheden separaat opdragen.

6. DLE stelt de Klant tevoren in kennis van het tijdstip waarop de onderhoudswerkzaamheden zullen worden verricht. Worden de werkzaamheden niet op het afgesproken tijdstip verricht en is dit DLE niet toe te rekenen, dan heeft zij recht op termijnverlenging en/of kostenvergoeding krachtens artikel 11.

7. DLE zorgt ervoor dat storingen gedurende 12 uur per dag (tussen 9.00 uur en 17.00 uur) en zeven dagen per week kunnen worden gemeld via 085-004 79 44 of support@dle.energy.

8. Onverminderd het bepaalde in lid 3 zal DLE zich naar vermogen inspannen om spoedeisende storingen na opdracht van de Klant binnen 48 uur na de melding ervan op te heffen, tenzij een andere termijn is overeengekomen. Andere storingen worden waar mogelijk in de normale werktijden van DLE verholpen.

9. DLE zal de onderhoudswerkzaamheden uitvoeren gedurende de onderhoudsperiode

die in de overeenkomst is vastgelegd, bij gebreke waarvan een periode van een jaar geldt.

10. De onderhoudsperiode wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij een van de partijen de overeenkomst schriftelijk beëindigt voor het einde van de betreffende periode.

11. De door DLE uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden worden verrekend volgens de in de overeenkomst vastgelegde tarieven, eenheidsprijzen of als vaste prijs die jaarlijks worden geïndexeerd volgens de risicoregeling Installatietechniek, tenzij iets anders is overeengekomen.

12. Betaling van de vergoedingen vindt plaats binnen 1 week na de datum van de betreffende factuur.

Artikel 5 | Looptijd en beëindiging

1. De looptijd van het Service Abonnement is 1 jaar.

2. Beide partijen kunnen het Service Abonnement minstens één maand voor het einde van de looptijd schriftelijk opzeggen. Zonder schriftelijk opzegging, wordt het Service abonnement stilzwijgend verlengd met een jaar.

Artikel 6 | Ontbinding en voortgang van de overeenkomst

1. Na verhuizing van de Klant is het lopende Service abonnement op schriftelijke aanvraag van de Klant en de volgende eigenaar/huurder en met schriftelijke toestemming van DLE, overdraagbaar aan de volgende eigenaar/huurder gedurende de nog lopende periode. DLE behoudt zich het recht voor zonder opgaaf van redenen voornoemde overdracht te weigeren, het Service Abonnement te beëindigen dan wel niet te verlengen. Bij beëindiging van het Service abonnement door de Klant wordt geen geld gerestitueerd.

2. Tariefsverhoging boven de indexering, genoemd in artikel 13, geeft u het recht het Abonnement binnen 30 dagen nadat de tariefsverhoging aan u is meegedeeld schriftelijk op te zeggen tegen de ingangsdatum van deze tariefsverhoging.

Artikel 7 | Storingen en werkzaamheden die onder alle Service abonnementen van dekking zijn uitgesloten:

Storingen die niet onder het Abonnement vallen en derhalve volledig, d.w.z. inclusief voorrijkosten, arbeidsloon en materiaal, in rekening gebracht worden, door schade:

- Die is veroorzaakt door wijziging, reparaties of onderdelen van de Installatie die niet door onder toezicht van de installateur zijn geïnstalleerd.
- Die is ontstaan door iedere oorzaak van buitenaf, zoals natuurgeweld, blikseminslag, verontreinigde toevoerlucht, bevriezing, verstopping, kalkafzetting, diffusie, zogenaamd "hard water", gebruik van waterontharders en dergelijke.
- Aan rookgaskanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt.
- Schade die is ontstaan door het niet naleven van de gebruikshandleiding van de fabrikant, zoals het niet tijdig bijvullen en ontluchten van de Installatie, of onjuiste elektrische spanning, gasvoordruk of waterdruk volgens de voorwaarden van de fabrikant en dergelijke. Ook het "resetten" valt niet onder de overeenkomst.
- Schade als gevolg van het onjuist instellen van thermostaten en tijd klokken en met betrekking tot het verzetten van tijd klokken
- Installaties waarvan de betreffende onderdelen niet meer leverbaar zijn.
- Indien de reparatiekosten, met inachtneming van de jaarlijkse afschrijving van 10%, meer bedraagt dan de dagwaarde, zal de warmtepomp als niet te repareren beschouwd moet worden tenzij de Klant toch instemt met de reparatie.

Artikel 8 | Verplichtingen van DLE

1. DLE is verzekerd, een en ander voor zover dit naar de aard en omvang van de werkzaamheden en volgens de conventies in de branche nodig en gebruikelijk is. De Klant, diens gemachtigde en/of andere door de Klant ingeschakelde derden zijn niet meeverzekerd.
2. DLE zal zich naar beste vermogen inspannen om de werkzaamheden uit te voeren. Zij is echter mede afhankelijk van de mate van inbreng en invloed van de Klant c.q. van de door of namens de Klant ingeschakelde derde(n).
3. DLE zal de Klant desgevraagd op elk redelijk tijdstip informeren over de uitvoering van de werkzaamheden en hem op een nader overeengekomen tijdstip toegang verlenen tot de plaatsen waar die worden verricht. Indien overeengekomen, toont DLE. aan dat haar werkzaamheden en resultaten van werkzaamheden voldoen aan de eisen die voortvloeien uit de overeenkomst.
4. DLE zal schade aan de Installatie of enig deel daarvan die tijdens en door of in verband met de uitvoering van de werkzaamheden voor de oplevering is ontstaan voor eigen rekening herstellen, tenzij deze schade niet door haar is veroorzaakt of het anderszins onredelijk is dat deze schade voor haar rekening komt, onverminderd de aansprakelijkheid van partijen krachtens de overeenkomst of de wet. De Klant kan door middel van een wijziging krachtens artikel 12 DLE opdragen om schade aan de Installatie te herstellen, die niet voor rekening van DLE komt.

Artikel 9 | Verplichtingen van de Klant

1. De Klant zorgt er voor dat DLE tijdig beschikt over alle informatie die noodzakelijk is om haar in staat te stellen de werkzaamheden conform de overeenkomst te realiseren. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van deze informatie.
2. De Klant zorgt er voor dat DLE tijdig over alle goederen beschikt waarvan overeengekomen is dat die door of namens de Klant ter beschikking zullen worden gesteld. De Klant is ervoor verantwoordelijk dat de goederen deugdelijk en geschikt zijn.
3. De Klant vrijwaart DLE voor aanspraken van derden in verband met de in lid 1 en 2 bedoelde informatie en goederen.
4. De Klant zorgt ervoor dat op de locaties waar de werkzaamheden worden verricht DLE tijdig, kosteloos en met leveringsgarantie kan beschikken over de benodigde nutsvoorzieningen.
5. De Klant is verantwoordelijk voor de aansluiting van de Installatie op de openbare netwerken. DLE zal naar beste vermogen de Klant de medewerking verlenen die noodzakelijk is voor het aanvragen van deze aansluiting.
6. De Klant zorgt tijdig voor informatie over de aard en inhoud van de werkzaamheden van nevenaannemers en andere derden, zodat DLE in haar aanbieding hiermee rekening kan houden. De Klant is verantwoordelijk voor de coördinatie van deze werkzaamheden, voor zover niet iets anders is overeengekomen.
7. De Klant is verantwoordelijk voor de vertragingen en/of kosten die hun oorzaak vinden in de werkzaamheden van nevenaannemers en die niet aan DLE kunnen worden toegerekend. Dergelijke schade komt voor rekening van de Klant.
8. De Klant is verplicht DLE schriftelijk en binnen bekwame tijd te waarschuwen, indien hij een tekortkoming van DLE heeft opgemerkt of zich daarvan bewust moet zijn geweest.
9. De Klant is aansprakelijk voor de (bodem)verontreiniging, milieubelastende stof of bacterie die tijdens de uitvoering van de werkzaamheden wordt aangetroffen, zoals

asbest of legionella. De Klant kan DLE opdragen om de aangetroffen verontreiniging, stoffen of bacterie te verwijderen door middel van een wijziging krachtens artikel 12. Ongeacht of DLE deze opdracht uitvoert, heeft zij recht op termijnverlenging en/of kostenvergoeding krachtens artikel 11.

10. De Klant is verantwoordelijk voor goederen die hij heeft voorgeschreven of die van een voorgeschreven leverancier moeten worden betrokken, alsmede voor de tijdige levering.

11. De Klant is buiten de werktijden van DLE verantwoordelijk voor de goederen en eigendommen van DLE die op het werk zijn aangevoerd.

12. De Klant is verantwoordelijk voor de vertragingen en/of kosten als gevolg van de naleving van wettelijke voorschriften en beschikkingen van overheidswege, alsmede van voorschriften van bijzondere aard, zoals technische en industriële normen, die na de aanbieding worden gewijzigd of in werking treden.

13. De Klant is verplicht om alle goederen van DLE en de goederen van hemzelf die op grond van de overeenkomst moeten worden afgeleverd in ontvangst te nemen zodra deze hem ter beschikking worden gesteld.

14. De Klant voldoet de door hem aan DLE verschuldigde bedragen volgens de overeengekomen betalingsregeling ook wanneer de Klant recht heeft op schadevergoeding krachtens artikel 15.

Artikel 10 | Eigendomsvoorbehoud

Alle voor de werkzaamheden bestemde goederen, zoals materialen of onderdelen, worden eigendom van de Klant nadat deze aan al zijn financiële verplichtingen uit het Service Abonnement en uit de opdrachtverlening voor werkzaamheden buiten het Service Abonnement heeft voldaan, met inbegrip van hetgeen de Klant wegens zijn tekortschieten verschuldigd mocht worden.

Artikel 11 | Termijnverlenging, kostenvergoeding

1. Behoudens het bepaalde in artikel 12 heeft DLE uitsluitend recht op termijnverlenging en/of kostenvergoeding indien:
 - a) deze voorwaarden daar uitdrukkelijk in voorzien en onder de voorwaarde dat de vertraging en/of kosten hun oorzaak vinden in een omstandigheid die niet aan DLE kan worden toegerekend, of
 - b) deze hun oorzaak vinden in een omstandigheid waarvoor de Klant verantwoordelijk is en waartegen DLE niet behoefde te waarschuwen gelet op de in artikel 8 lid 3 genoemde verplichting, of
 - c) zich een onvoorziene omstandigheid voordoet van dien aard dat de Klant naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet mag verwachten dat de overeenkomst ongewijzigd in stand blijft.
2. Als DLE van mening is dat zij recht heeft op termijnverlenging en/of kostenvergoeding, deelt zij dat de Klant met bekwame spoed schriftelijk en gemotiveerd mee. Daarbij vermeldt zij alle directe en indirecte kosten, alsmede een redelijke opslag voor algemene kosten, winst en risico. Voorts vermeldt zij de gevolgen voor de planning.

Artikel 12 | Wijzigingen zijnde werkzaamheden buiten het Service Abonnement

1. De Klant is bevoegd om werkzaamheden die buiten de overeenkomst vallen aan DLE op te dragen.
2. Als DLE bereid is de wijziging uit te voeren, dan stuurt zij de Klant een schriftelijke aanbieding middels een offerte.
3. DLE is bevoegd om voorstellen tot wijziging aan de Klant voor te leggen indien zij daartoe aanleiding ziet en vooropgesteld dat de werkzaamheden en resultaten van werkzaamheden aan de overeenkomst zullen beantwoorden.
4. De Klant kan de in lid 3 bedoelde voorstellen tot wijziging accepteren of weigeren.
5. Indien de procedure in verband met de wijzigingen wordt vertraagd door een omstandigheid die niet aan DLE kan worden toegerekend, dan heeft deze recht op

termijnverlenging en/of kostenvergoeding krachtens artikel 11.

6. Het ontbreken van een schriftelijke opdracht met betrekking tot de wijziging laat de aanspraken van DLE op betaling onverlet.

Artikel 13 | Tarief en betaling

1. Het verschuldigde bedrag wordt per jaar vooraf in rekening gebracht. De Klant ontvangt een factuur, toegestuurd per mail.
2. Mocht een storing van dien aard zijn dat de fabrikant ingeschakeld wordt zullen de kosten van de fabrikant zonder opslag doorberekend worden aan de Klant.
3. De voor de Installatie overeengekomen Abonnementsprijs kan jaarlijks voorafgaand aan het nieuwe jaar (of indien dit niet is geschied per 1 januari van het lopende jaar) worden aangepast. In beginsel zal de Abonnementsprijs worden aangepast aan de indexering op basis van de Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en Installatiebedrijven van het CBS.

Artikel 14 | Privacy en gegevensbescherming

1. DLE vraagt in het kader van het aangaan van een overeenkomst of het aanbieden van een offerte om uw persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het beoordelen van de aanvraag, het uitvoeren van de overeenkomst, analyses, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Hierbij houdt DLE zich aan de wettelijke regels. Verzamelde gegevens zullen nimmer worden doorverkocht of verhuurd aan derden. DLE verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met haar privacy statement, welke beschikbaar is op de website: www.dle.energy
2. Indien de Klant bezwaar heeft tegen de bovenbeschreven wijze van dienstverlening, dan is het aan de Klant om DLE hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen, zodat de digitale verbinding niet tot stand wordt gebracht.

Artikel 15 | Aansprakelijkheid en garantie

1. Na het tijdstip van oplevering is DLE niet meer aansprakelijk voor gebreken, tenzij die gebreken aan haar zijn toe te rekenen, en de Klant die gebreken voorafgaande aan de

oplevering niet heeft opgemerkt, en de Klant die gebreken op het tijdstip van oplevering redelijkerwijs niet had moeten ontdekken.

2. Is DLE krachtens het bepaalde in lid 1 aansprakelijk, dan is zij slechts gehouden tot vergoeding van de door de Klant dientengevolge geleden, directe materiële schade.

3. Tot directe materiële schade behoren in geen geval: gevolgschade, bedrijfsschade, productieverlies, omzet- of winstderving of waardevermindering of verlies van producten evenmin als bedragen die in de uitvoeringskosten zouden zijn begrepen als de werkzaamheden van de aanvang af goed zouden zijn uitgevoerd.

4. Onverminderd het in dit artikel bepaalde garandeert DLE voor eigen rekening de gebreken waarvoor zij aansprakelijk is te herstellen of de schade te beperken of op te heffen, gedurende de in lid 10 bedoelde termijn. In het geval dat de kosten van herstel in geen verhouding staan tot het belang van de Klant bij herstel in plaats van schadevergoeding komt de Klant niet het recht toe om herstel te vorderen, maar wordt door DLE een schadevergoeding betaald. Door DLE vervangen onderdelen worden haar eigendom.

5. Voor vergoeding van andere schade dan in dit artikel genoemd, is DLE slechts aansprakelijk indien en voor zover de Klant bewijst, dat deze te wijten is aan opzet of grove schuld van DLE

6. Indien en voor zover de Klant enig aan de overeenkomst verbonden risico heeft verzekerd, is hij gehouden eventuele schade onder die verzekering te vorderen en DLE te vrijwaren voor verhaal aanspraken van de verzekeraar.

7. De omvang van de door DLE te vergoeden schade is beperkt tot het bedrag van de in het Service abonnement vastgelegde prijs of indien bij het sluiten van het Service Abonnement geen prijs is bepaald, zoals bij opdrachten tot werkzaamheden die buiten het Service Abonnement vallen, tot het bedrag van de vermoedelijke prijs. Bij een Service Abonnement met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de prijs gesteld op het totaal aan vergoedingen voor een jaar. In

geen geval zal de schadevergoeding echter meer bedragen dan het totaal van de bedragen van het eigen risico van de verzekering van DLE en de door de verzekeraar gedane uitkering.

8. Elke aansprakelijkheid van DLE vervalt door verloop van zes maanden vanaf het tijdstip waarop het Service Abonnement dan wel de nadere opdracht voor werkzaamheden buiten het Service Abonnement door oplevering, ontbinding of opzegging is geëindigd.

9. De rechtsvordering uit hoofde van een gebrek is niet ontvankelijk indien de Klant niet met bekwame spoed nadat hij deze heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, schriftelijk en gemotiveerd DLE in gebreke heeft gesteld.

10. Het vorderingsrecht uit hoofde van een gebrek vervalt door verloop van een maand na de schriftelijke en gemotiveerd ingebrekestelling.

11. De rechtsvordering uit hoofde van een gebrek waarvoor DLE krachtens lid 1 aansprakelijk is, is niet ontvankelijk indien zij wordt ingesteld later dan zes maanden na de dag waarop het Service abonnement of de nadere opdracht voor werkzaamheden buiten het Service Abonnement door oplevering, ontbinding of opzegging is geëindigd.

12. Voor zover dat niet reeds voortvloeit uit de wet of overeenkomst is DLE niet aansprakelijk indien een tekortkoming van DLE het gevolg is van overmacht. Indien zich een dergelijke omstandigheid voordoet zal DLE - teneinde daaruit voor de Klant voortvloeiende nadelige gevolgen te beperken – die maatregelen treffen die in redelijkheid van haar gevegd kunnen worden.

13. De Klant vrijwaart DLE tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze schade krachtens deze algemene voorwaarden voor rekening van de Klant blijft.

Artikel 16 | Klachtenprocedure

Natuurlijk willen wij dat de Klant tevreden is over de service van DLE. DLE zal alles in het werk stellen om de klachten naar tevredenheid op te lossen. Als de Klant ervaart niet naar behoren geholpen is door een van de medewerkers van DLE of samenwerkende Installatiebedrijven dan hoopt DLE dat van de Klant te vernemen. Tevreden Klanten zijn van groot belang voor DLE ons. DLE zal op de kortst mogelijke termijn contact opnemen om gezamenlijk te kijken hoe een oplossing te kunnen bieden. De Klant kan met DLE in contact komen via telefoon of schriftelijk (via e-mail of brief).

DLE B.V.
Overschiestraat 65
085-0047944
Support@DLE.energy

Artikel 17 | Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Elk geschil zal worden beslecht door de rechtbank te Amsterdam, tenzij een andere rechter uitsluitend bevoegd is.

Comfort Abonnement Storingsonderhoud - €15,- per maand

Storingsonderhoud aan uw warmtepomp, de regeling en het eventuele buffervat	Inclusief
Onderhouds frequentie	nvt
Voorrijkosten	Exclusief €60
Arbeidsloon bij onderhoud	Inclusief
Arbeidsloon bij reparatie/storing	Exclusief
Materiaalkosten bij onderhoud	Exclusief
Storingen aan het afgiftesysteem (vloerverwarming, convectoren)	Exclusief
Materiaalkosten bij reparatie/storing	Exclusief
Optioneel onderhoud voor CV ketel	€ 5,-

- In het geval van een storing aan uw warmtepomp kunt u tussen 9 uur en 17 uur de storing melden via onze helpdesk.
- Abonnementsduur minimaal 1 jaar met stilzwijgende verlenging. Opzegbaar (na minimale looptijd) per maand

Comfort Premium Abonnement Preventief Onderhoud €20,- per maand

Storingsonderhoud aan uw warmtepomp, CV ketel en de regeling en het eventuele buffervat	Inclusief
Onderhouds frequentie	1x per jaar
Voorrijkosten	Inclusief €60
Arbeidsloon bij onderhoud	Inclusief
Arbeidsloon bij reparatie/storing	Exclusief
Materiaalkosten bij onderhoud	Exclusief
Storingen aan het afgiftesysteem (vloerverwarming, convectoren)	Exclusief
Materiaalkosten bij reparatie/storing	Exclusief
Optioneel onderhoud CV ketel	€ 5,-

- In het geval van een storing aan uw warmtepomp kunt u tussen 9 uur en 17 uur de storing melden via onze helpdesk.
- Abonnementsduur minimaal 1 jaar met stilzwijgende verlenging. Opzegbaar (na minimale looptijd) Per maand.