

Algemene afspraken

Wat bedoelen wij met...?

- **Contractvoorwaarden:** dit is het document dat u nu leest. Hierin staan **A. Algemene afspraken**, **B. Betaalregels** en **C. 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, huur, abonnement, een eenmalig afgesproken activiteit of een combinatie hiervan.
- **Opdrachtbevestiging:** dit is het document waarop staat wat wij met elkaar hebben afgesproken over het product en/of - de dienst. Ook staan hierop uw gegevens vermeld. De opdrachtbevestiging is onderdeel van de overeenkomst.
- **U:** de persoon of organisatie waarmee Mook en Bakker de overeenkomst is aangegaan. Dit kan een overeenkomst zijn tot het leveren van een product of een dienst. Op de opdrachtbevestiging staat welk soort overeenkomst wij met u zijn aangaan. U kan daarbij de huurder, koper, opdrachtgever of een combinatie hiervan zijn.
- **We/Wij/Ons:** Mook en Bakker

2. Wie zijn wij?

Wij zijn Mook en Bakker. Mook en Bakker voorziet u van techniek die bij u past. U kunt er altijd op rekenen dat die techniek goed blijft functioneren, dankzij regelmatig en betrouwbaar onderhoud. Zodat de techniek precies doet wat u wilt.

3. Welke regels gelden er?

- De afspraken die in de opdrachtbevestiging of offerte staan.
- De afspraken die in deze contractvoorwaarden staan.
- Alle afspraken samen vormen de overeenkomst. Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- De rechten en plichten uit deze Overeenkomst mogen wij overdragen aan een ander bedrijf als wij ervoor zorgen dat dit bedrijf de afspraken uit deze Overeenkomst nakomt. U geeft ons daartoe bij voorbaat toestemming.

4. Kunnen wij de regels veranderen?

- Wij mogen de tarieven en de afspraken van de overeenkomst veranderen. Redenen om de tarieven aan te passen zijn onder meer prijsontwikkelingen op arbeid en materiaal en andere uitzonderlijke omstandigheden. Als wij dat doen, sturen wij u hierover altijd vooraf een brief of e-mail om dit aan u uit te leggen, behalve indien wij de tarieven indexeren conform (of lager dan) het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) vastgestelde percentage voor de reeks 'cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid' (zie ook *artikel B1*). Dit doen wij maximaal één keer per kalenderjaar, halverwege het jaar. Veranderen wij de prijzen binnen drie maanden na de start van de overeenkomst? Dan mag u direct de overeenkomst stoppen.
- In bijzondere gevallen kunnen wij andere afspraken met u maken. Als wij dat doen, laten wij u dat van tevoren per brief of e-mail weten.
- Bij gebeurtenissen die niet in deze voorwaarden worden beschreven, beslissen wij hoe hiermee wordt omgegaan.

5. Waarvoor zijn wij aansprakelijk?

- 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 € 1.000.000,- 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 niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door bevrozing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet. We zijn ook niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten.

6. Wat kunt u doen als u een klacht hebt?

Af en toe gaat er iets mis met een bestelling of maken wij gewoon een fout. Dat is vervelend, vooral voor u. Heeft u daarover een klacht? Laat het ons dan snel weten. We zullen ons uiterste best doen om het weer goed te maken.

7. Hoe gaan we om met persoonlijke gegevens

Als u een overeenkomst met ons aangaat of een offerte opvraagt, vragen wij u om persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het beoordelen van de aanvraag, het uitvoeren van de overeenkomst, analyses, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Hierbij houden wij ons aan de wettelijke regels, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Regels voor Betaling

1. Welke regels zijn er voor de betaling?

- De huur gaat in op de dag dat het Toestel wordt geplaatst.
- De maandelijkse huurprijs staat in de Overeenkomst.
- Wij mogen de huurprijs automatisch jaarlijks veranderen. Als wij dit doen gebruiken wij daarvoor het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) vastgestelde percentage dat de 'cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid' zijn veranderd.
- U betaalt de huur vooraf per maand of kwartaal per automatische incasso aan Mook en Bakker. Deze wordt afgeschreven op of rond de 27ste van de maand.
- Als de Installatie niet goed functioneert door een oorzaak waar wij niets aan kunnen doen (bijvoorbeeld doordat de energietoevoer is onderbroken of als gevolg van verkeerd gebruik), is dit geen reden tot vermindering van het huurbedrag. Tenzij wij beslissen dat dit wel zo is.

2. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

- Betaalt u niet binnen 14 dagen na de factuurdatum? Dan mogen wij u administratiekosten, incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen.
- Als u niet op tijd betaalt of als wij verwachten dat u niet betaalt, mogen wij de Overeenkomst stoppen.
- Voor het incasseren volgen wij de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (WIK). Als u niet op tijd betaalt sturen wij u een betalingsherinnering. U moet dan binnen 14 dagen betalen. Voor elke termijnfactuur die u na de eerste herinnering niet op tijd betaalt berekenen wij de wettelijk vastgestelde incassokosten met een minimum van € 40,- Als u dan nog niet betaalt zullen wij gerechtelijke incassomaatregelen nemen. De kosten hiervan zijn voor u.

3. Bijzonderheden

Voldoet u niet aan uw verplichtingen of houdt u zich niet aan de regels? En beëindigen wij daarom voor het einde van de huurperiode de huurovereenkomst? Dan bent u ons een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding bestaat uit de resterende huurtermijnen bij een éénjarige huurperiode of de resterende installatiekosten bij een meerjarige huurperiode (zie Tabel 1). Ook worden administratiekosten van € 75,- in rekening gebracht. Is er sprake is van schade, vermissing of verlies van het toestel? Dan brengen wij u een redelijk bedrag in rekening voor het door ons geleden verlies en de door ons gemiste inkomsten.

Productregels

1. Wat bedoelen wij met..?

- **Bouwbesluit:** Wettelijke voorschriften voor bouwen en verbouwen.
- **Huurder:** dat bent u, de huurder van het Toestel.
- **Installatie:** Deze bestaat uit:
 - het Toestel;
 - de gasleiding met de gaskraan tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van de cv- ketel;
 - de rookgasafvoer, met een maximale lengte van 1 meter, tot aan de dak doorvoer of het bouwkundig kanaal;
 - de koud- en warmwateraansluiting, met inlaatcombinatie tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van de cv-ketel;
 - de cv-aansluitingen aan de cv-ketel tot en met de eerste koppeling, afsluiter, verdeler en overige componenten die een vast onderdeel zijn van de cv-ketel tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van de cv-ketel;
 - de drukmeter, de vulkraan, het overstortventiel en het expansievat. Maar deze moet wel in dezelfde ruimte geïnstalleerd zijn als de cv-ketel.
- **Meer- en minderwerk:** Toevoegingen aan of verminderingen van de overeengekomen werkzaamheden. Deze zijn door de Huurder gewenst en veranderen de overeengekomen prijsafspraken.
- **Onderhoud:** Onderhoudswerkzaamheden aan het Toestel met als doel het verbeteren en/of herstellen van een correcte en veilige werking ervan.
- **Perceel:** het gebouw waarin het Toestel wordt geplaatst.
- **Toestel:** Dit bestaat uit:
 - de complete cv-ketel zoals door de fabrikant afgeleverd;
 - Het Toestel kan nieuw zijn, maar ook refurbished. Hoe dan ook garandeert Mook en Bakker dat deze goed en veilig functioneert.
- **Verklaring 'geen asbest':** Dit is een rapport waarin staat dat er geen asbest is. Dit rapport moet zijn gemaakt door een gecertificeerd bedrijf.

2. Waar heeft u recht op?

a. Het Toestel

- U huurt van ons een Toestel zoals is afgesproken en beschreven in de opdrachtbevestiging.
- Let op: het Toestel blijft eigendom van Mook en Bakker. Alleen wij mogen het Toestel verwijderen, verplaatsen of in het Toestel/de Installatie veranderingen aanbrengen, tenzij anders overeengekomen. Wilt u iets wijzigen aan de Installatie? Vraag ons dan eerst om schriftelijke toestemming. Aan deze toestemming kunnen wij voorwaarden verbinden.
- Wij zorgen voor het aanleggen en plaatsen van de Installatie (inclusief Toestel). De afgesproken werkzaamheden zijn klaar als wij dit aan u doorgeven en u dit aanvaardt.
- Wij verzorgen het onderhoud en de controle van de Installatie. Zie 'Wat te doen voor onderhoud en controle?'.
en controle?'.
- Wij verhelpen storingen en zorgen voor reparaties aan het Toestel. Zie 'Wat te doen bij een storing?'.
storing?'.

3. Waar moet u aan voldoen zodat wij het product of de dienst kunnen leveren?

- Het aanleggen van de leidingen en het (ver) plaatsen en/of aansluiten van het Toestel wordt gedaan door (of in opdracht van) Mook en Bakker.
- De plaats van het Toestel wordt door ons bepaald. Dit doen we in overleg met u of de gebruiker van het Toestel. Samen bepalen we ook de manier van uitvoering. Deze moet wel volgens de geldende wettelijke plaatsingsvoorschriften (zoals het Bouwbesluit) en de plaatsingsinstructie van de fabrikant zijn.
- Als daar reden voor is en/of wij daarom vragen, is het nodig dat u een verklaring 'geen asbest' kunt tonen waarin staat dat op de werkplek geen asbest is. U bent zelf verantwoordelijk voor het verwijderen en afvoeren van eventueel aanwezig asbest en het (asbest- en) stofvrij maken van de ruimte.

Extra werkzaamheden

- Als er extra werkzaamheden nodig zijn, zijn de eventuele extra kosten daarvan voor uw rekening. U krijgt hiervoor een offerte. Pas als u hierop akkoord geeft, voeren wij de extra werkzaamheden uit.
- Moeten er (bouw)vergunningen worden aangevraagd? Dan moet u daarvoor zorgen. De kosten hiervan zijn voor uw rekening.
- Meerkosten door gebreken in de bestaande installatie (waaronder aantreffen van asbest) betaalt u zelf.
- De kosten voor extra werkzaamheden worden achteraf van uw bankrekening geïncasseerd via automatische incasso.

4. Wat verwachten wij van u?

- Dat u deze voorwaarden goed doorleest en zich hieraan houdt.
- Dat u het Toestel en de Installatie gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn en er voorzichtig mee omgaat.
- Dat u onze aanwijzingen voor gebruik opvolgt.
- Dat u het Toestel niet beschadigt en voorkomt dat anderen het Toestel beschadigen.
- Dat u storingen of gebreken zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Dit is ook voor uw eigen veiligheid.
- Dat u ons toegang geeft voor onderhoud en/of het verhelpen van storingen.
- Dat u ons in de gelegenheid stelt het Toestel uit het perceel te verwijderen als wij dit noodzakelijk vinden.
- Mochten onze werkzaamheden door een externe factor (dus niet te wijten aan ons) later plaatsvinden, dan zullen wij u daarvoor kosten in rekening brengen.
- Dat u het ons mogelijk maakt aan het einde van de huurovereenkomst of na opzegging van de huurovereenkomst (om welke reden dan ook) het Toestel op te halen, behalve indien anders (schriftelijk) overeengekomen. Kan het Toestel bij beëindiging van de huurovereenkomst niet worden opgehaald? Of is er sprake is van vermissing, schade (bijvoorbeeld door ongeoorloofde wijzigingen aan de Installatie) of verlies? Dan brengen wij u een redelijk bedrag in rekening voor het door ons geleden verlies, plus € 75,- administratiekosten.

5. Onderhoud en controle?

- Wij zorgen voor onderhoud en controle. Als het voor uw Toestel nodig is, maken wij een afspraak met u om bij u langs te komen voor onderhoud. U bent verplicht mee te werken aan het uitvoeren van onderhoud en controle door Mook en Bakker. Reageert u niet op onderhoudsverzoeken vanuit Mook en Bakker of werkt u anderszins niet mee aan het periodieke onderhoud en ontstaat daardoor een storing of schade? Dan zijn eventuele gemaakte kosten vanwege storingen en reparatie als gevolg daarvan voor uw rekening.
- De kosten voor onderhoud en controle zijn onderdeel van de afgesproken huurprijs.
- Wij voeren periodiek onderhoud uit aan het Toestel (exclusief kranen, leidingen en dergelijke) om een zo veilig mogelijk gebruik te garanderen. Dit doen we als dat nodig is.
- Als we een gebrek constateren, verhelpen we dit zo snel mogelijk. Is de situatie acuut onveilig? Dan zullen we passende maatregelen nemen. Dit kan ook betekenen dat wij het Toestel verwijderen of vervangen.

- Indien het Toestel naar ons redelijk oordeel (economisch en/of technisch) “total loss” is, dat wil zeggen: de kosten van reparatie wegen niet meer op tegen de (rest)waarde van het Toestel, of het is niet meer mogelijk het Toestel te repareren, dan kunnen we in redelijkheid niet meer gehouden worden het Toestel te repareren. Indien er een acuut onveilige situatie is, zullen we enkel de op dat moment hoognodige maatregelen nemen om deze onveilige situatie op te heffen. Mook en Bakker zal direct met u in gesprek gaan over de vervanging van het Toestel en met u trachten om zo snel mogelijk tot vervanging over te gaan (tenminste binnen 1 maand).

6. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?

a. Wat valt onder de dienstverlening?

De dienstverlening bestaat uit:

- Wij onderhouden de Installatie;
- Wij verhelpen storingen aan de Installatie. Dit is inclusief voorrijd-, materiaal- en Arbeidskosten.

b. Wat valt niet onder de dienstverlening?

- In de volgende gevallen brengen wij u de extra kosten voor onderhoud en controle in rekening:
 - Als u en/of de gebruiker zich niet aan de regels houdt en wij daarvan hinder ondervinden tijdens onze werkzaamheden.
 - Als de storing het gevolg is van:
 - dat wij door uw toedoen, het onderhoud niet kunnen uitvoeren;
 - geen of een onjuiste elektrische spanning of doordat er geen gas of gasvoordruk aanwezig is op het Toestel zoals aangegeven in de voorwaarden van de leverancier;
 - blikseminslag, bevriezing, bevuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas of elektriciteitsnet of andere oorzaken van buitenaf;
 - onzorgvuldige bediening door u, zoals het in de onjuiste stand staan van schakelaars of door onjuiste instellingen;
 - verstopping door kalkafzetting en diffusie;
 - capaciteitsproblemen van installaties die niet door ons zijn aangesloten;
 - vervuilde rookgaskanalen en in rookgaskanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt;
 - te veel/onvoldoende water of te veel lucht in de Installatie
 - de eventuele programma's van de kamerthermostaat en/of temperatuurregeling. Herprogrammering valt niet onder service;
 - wijzigingen aan de installatie die de goede werking van het Toestel nadelig kunnen beïnvloeden en/of de installatie onbereikbaar maken en die niet door Mook en Bakker zijn aangebracht. Als u wilt, kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door Opdrachtnemer worden uitgevoerd.

- Het tussentijds bijvullen en ontlichten valt niet onder de service. Als u wilt kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door ons worden uitgevoerd.
- Moeten wij wijzigingen die u hebt gedaan aan de installatie herstellen? Dan betaalt u daarvoor de kosten.

7. Wat te doen bij een storing?

- Deze storingen worden het hele jaar verholpen. Maandag t/m vrijdag vanaf 07:30-21:00 weekenden en feestdagen 08:30-21:00
- U kunt ons ook vragen om veranderingen aan de Installatie uit te voeren. De kosten hiervan zijn voor u.
- Als wij langskomen voor reparaties of wijzigingen, moet de plek waar het Toestel staat vrij zijn van opslag. Wij moeten overal goed bij kunnen en de situatie dient veilig te zijn voor onze monteur. Is dit niet het geval, dan brengen wij de extra tijd die daardoor nodig is in rekening.

8. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?

- U kunt de overeenkomst schriftelijk of via e-mail opzeggen. U heeft hiervoor een opzegtermijn van een maand (30 kalenderdagen).
- Als u wilt opzeggen voor het einde van de looptijd van de overeenkomst, dan betaalt u ons daarvoor een vergoeding plus € 75 administratiekosten. U vindt de looptijd van uw overeenkomst op de offerte. De vergoeding bestaat uit de door ons gemaakte resterende installatiekosten. In *Tabel 1* vindt u een overzicht van deze vergoeding.
- Als de looptijd van de overeenkomst één jaar bedraagt en u wilt de overeenkomst binnen het eerste jaar opzeggen, dan bestaat de vergoeding uit de resterende huurtermijnen tot einde van dit eerste jaar en is *Tabel 1* niet van toepassing.
- Heeft u niet opgezegd, dan verlengen wij aan het einde van de looptijd de overeenkomst en wordt deze automatisch voortgezet voor onbepaalde tijd. U kunt de Overeenkomst dan opzeggen wanneer u wilt met de opzegtermijn van één maand (30 kalenderdagen).
- Gaat u verhuizen of verkoopt u het perceel? Laat dit dan tenminste één maand (30 kalenderdagen) van tevoren aan ons weten. Blijft het Toestel in het perceel achter? Dan bent u verplicht bij verkoop de koper te vertellen dat het Toestel eigendom is van Mook en Bakker en door u wordt gehuurd.
- Het is mogelijk om het huurcontract over te dragen aan de opvolgende eigenaar van het perceel. Maar dit moet wel in overleg met ons en de nieuwe eigenaar. Ook moet de nieuwe eigenaar verklaren dat hij/zij de rechten en plichten van deze huurovereenkomst overneemt. Doet u dit allemaal niet, dan bent u aansprakelijk voor de schade die voor ons hieruit voortvloeit.

- Overlijdt de huurder en kunt u dit aantonen? Dan stopt de Overeenkomst. Als dit voor het einde van de looptijd van de Overeenkomst gebeurt, dan hoeft er geen vergoeding betaald te worden.
- Het Toestel wordt door ons verwijderd en niet door u of derden, behalve indien anders (schriftelijk) overeengekomen. U dient daarbij te zorgen voor een ordentelijke overdracht aan Mook en Bakker. Wij verwijderen het Toestel niet als er een nieuwe huurder komt en wij deze nieuwe huurder accepteren.

9. Wanneer kunnen wij de Overeenkomst stoppen?

- Wij mogen de Overeenkomst tussentijds beëindigen als u zich niet aan de regels houdt. We laten u dit dan schriftelijk weten. U heeft dan nog vijf werkdagen om alsnog aan uw verplichtingen te voldoen. Doet u dit niet, dan is de beëindiging definitief vanaf de datum die in de brief staat die wij u toesturen.
- Ook mogen wij de Overeenkomst tussentijds beëindigen als u in staat van faillissement of surséance van betaling bent of als er beslag op uw eigendommen wordt gelegd. De datum van de beëindiging ontvangt u dan schriftelijk van ons.
- Heeft de cv-ketel een leeftijd van 18 jaar, dan is de ketel in ieder geval toe aan vervanging en zal Mook en Bakker de ketel demonteren en uit het pand verwijderen. Ruim voor die tijd zal Mook en Bakker met u in contact treden voor een nieuwe cv-ketel. We kijken dan altijd naar de leeftijd van de cvketel en niet naar de duur dat de cv-ketel bij u thuis hangt. Dit betekent dat, bijvoorbeeld in het geval dat een gerefurbished cv-ketel bij u is geplaatst, deze korter dan 18 jaar bij u kan komen te hangen voordat deze vervangen dient te worden.

- Hoewel we het niet graag doen, zijn er redenen waarom wij de Overeenkomst direct en zonder opzegtermijn mogen stoppen. Dit mogen wij doen als u gedrag vertoont dat in strijd is met de algemeen geldende gedragsregels en de regels die in deze voorwaarden staan. Zoals: agressief gedrag, niet meewerken aan controles en gevaarlijke situaties.

10. Wat gebeurt er als de Overeenkomst stopt?

- Het Toestel is eigendom van Mook en Bakker en zal door ons worden gedemonteerd en opgehaald. U of derden mogen het toestel niet demonteren, tenzij anders overeengekomen.
- Als wij het Toestel verwijderen, zullen wij de installatie op een veilige manier afsluiten.
- De verwijderingswerkzaamheden zijn op onze kosten. Maar deze kosten beperken zich tot het verwijderen van het Toestel. We zijn niet verantwoordelijk voor het in originele staat herstellen van muren, plafonds, leidingen en/of kranen etc.
- U dient te zorgen voor een ordentelijke overdracht.

11. Bijzonderheden:

- Er kunnen (gevaarlijke) situaties voorkomen waarbij wij onmiddellijk moeten handelen. Als het (nog) mogelijk is, doen wij dat altijd in overleg met u. Is overleg niet (meer) mogelijk, dan zullen wij de werkzaamheden stoppen of passende veiligheidsmaatregelen nemen. Het is mogelijk dat wij daarvoor kosten moeten maken die u moet betalen.
- Deze voorwaarden treden in werking per 01-12-2022.

Deze voorwaarden treden in werking per 01-12-2022:

Tabel 1: vergoeding installatiekosten bij beëindigen contract (in EUR)

Looptijd contract	Opzegging in jaar					Na de looptijd
	1	2	3	4	5	
5 jaar	€ 1.236,-	€ 1.070,-	€ 650,-	€ 252,-	€ 135,-	€ 0,-

Hoe berekenen wij de vergoeding?

De vergoeding bij vroegtijdige beëindiging van het contract wordt berekend uitgaande van de eenmalige installatiekosten, en aannames rondom terugverdientermijnen. Bovenstaande tabel laat zien welke vergoeding is verschuldigd bij beëindiging in het eerste tot en met het vijfde jaar van het contract. Bij vroegtijdige beëindiging zijn ook administratiekosten van € 75,- verschuldigd.

Een voorbeeld ter verduidelijking:

U sluit een overeenkomst op 12 april 2022 voor een periode van 5 jaren. U besluit het contract op te zeggen per 10 maart 2023. Aangezien het eerste jaar van de looptijd eindigt op 11 april 2023, wordt de overeenkomst beëindigd voor het einde van het eerste jaar. U betaalt de vergoeding die hoort bij opzegging in jaar 1 plus € 75,- administratiekosten.