



ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene Voorwaarden Warmtepomp Compleet Duurzame Installaties

Versie 1.01

Definities:

Compleet Duurzame Installaties: Compleet Duurzame Installaties statutair gevestigd te Gouda en daar kantoorhoudende aan de Groningenweg 14 84 (2803PV), KvK: 42034338, dan wel één van haar groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 2:24b van

het Burgerlijk Wetboek; **Koper:** Een natuurlijk persoon, al dan niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die de offerte heeft geaccepteerd en met wie Compleet Duurzame Installaties schriftelijk een Overeenkomst aangaat;

Partijen: Compleet Duurzame Installaties en Koper gezamenlijk;

Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van Compleet Duurzame Installaties

Bestelling: het Persoonlijk Aanbod dat bestaat uit een Warmtepomp inclusief Levering en garanties zoals Koper afneemt van Compleet Duurzame Installaties bij het sluiten van de Overeenkomst. **Levering:** het leveren, plaatsen en aansluiten van de Warmtepomp zoals bedoeld onder Bestelling, voorwerp van de Overeenkomst tussen Koper en Compleet Duurzame Installaties, op zodanige wijze dat dit volledig functioneert;

Overeenkomst: bij acceptatie van de Offerte heeft de deelnemer een Overeenkomst gesloten en is hij Koper geworden;

1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen Compleet Duurzame Installaties en de Koper.
- 1.2 De rechtsverhouding tussen Koper en Compleet Duurzame Installaties wordt beheerst door de Overeenkomst, de begeleidende stukken bij de Overeenkomst, het schouwrapport, de factuur, het opleverdocument en deze Algemene Voorwaarden. Specifieke voorwaarden in Overeenkomst prevaleren altijd boven de Algemene Voorwaarden. Onderhavige Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen Koper en Compleet Duurzame Installaties gesloten Overeenkomsten.
- 1.3 Als uit de schouw, die op locatie of op afstand (digitaal) plaatsvindt, naar voren komt dat Levering van Bestelling niet mogelijk, veilig, of verstandig is, behoudt Compleet Duurzame Installaties zich het recht voor om de Overeenkomst te ontbinden. De aanleiding tot ontbinden kan onder meer, maar niet exclusief, liggen in overmacht, ontoegankelijkheid van het gebouw waarop de Bestelling geplaatst moet worden of onacceptabele veiligheidsrisico's. Compleet Duurzame Installaties zal de reden van ontbinding altijd moeten toelichten. Bij ontbinding ontvangt Koper een eventuele aanbetsaling volledig retour. Koper heeft nimmer recht op (schade)vergoeding.

- 1.4 Compleet Duurzame Installaties is bevoegd om haar verplichtingen onder Overeenkomst te laten uitvoeren door derden.
- 1.5 Compleet Duurzame Installaties (of onderaannemer) zal bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde Nederlandse wet- en regelgeving in acht nemen, zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering van het werk.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden door een bevoegd rechter nietig of niet-bindend wordt geacht, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.

2. Bestellingen en Prijzen

- 2.1 Prijzen van Persoonlijk Aanbod en Overeenkomst zijn altijd inclusief BTW.
- 2.2 Indien na de totstandkoming van Overeenkomst Bestelling niet meer binnen een redelijke termijn leverbaar is, is Compleet Duurzame Installaties gerechtigd een kwalitatief vergelijkbare Bestelling te leveren. Compleet Duurzame Installaties verplicht zich Levering conform de eerder overeengekomen prijs en conform eisen die gesteld zijn door organisator aan de producten. Koper is gerechtigd om Bestelling te weigeren en de Overeenkomst kosteloos te ontbinden.
- 2.3 Indien na datum van het toezenden van de Overeenkomst, van overheidswege regelgeving wordt opgelegd waardoor 1 of meer kostprijfactoren een verhoging ondergaan, en met deze gewijzigde regelgeving nog geen rekening is gehouden in Overeenkomst, is Compleet Duurzame Installaties gerechtigd en gehouden de overeengekomen prijs overeenkomstig te verhogen. Koper is gerechtigd om Bestelling te weigeren en de Overeenkomst kosteloos te ontbinden.
- 2.4 Compleet Duurzame Installaties vrijwaart Koper voor eventuele navordering van invoerrechten en/of andere wettelijke navorderingen.
- 2.5 Compleet Duurzame Installaties kan nimmer verantwoordelijk worden gehouden voor wijzigingen of afschaffing van het systeem van subsidies, belastingvoordelen of andere fiscale gunstmaatregelen.
- 2.6 Meerwerk of maatwerk kan en mag in rekening worden gebracht indien:
 - a. Het meerwerk bij Koper bekend is gemaakt vóór Levering (in het schouwrapport) of op de dag van Levering. Het moet met de Koper besproken zijn en bevestigd zijn door middel van een ondertekend opleverdocument door de Koper.

3. Verantwoordelijkheden

- 3.1 Koper staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot het afnemen van de Bestelling. Dit betekent onder andere dat de Koper ervoor instaat dat hij eigenaar is van de woning op het moment van Levering van de Bestelling.
- 3.2 De ruimte die nodig is voor het uitvoeren van de werkzaamheden is voor aanvang van de werkzaamheden door Koper vrijgemaakt. Eventueel benodigde standplaats, elektriciteit en water is gratis beschikbaar voor de monteurs.

- 3.3 Indien nodig plaatst Compleet Duurzame Installaties een ladder, steiger of hoogwerker op of buiten het perceel ten behoeve van de werkzaamheden. De Koper doet zelf de aanvraag van een eventuele vergunning.
- 3.4 Koper zorgt zelf voor tijdig aanvragen van eventuele vergunningen voor bijvoorbeeld monumenten en beschermd stads- of dorpsgezicht of van toestemming van de burens indien benodigd.
- 3.5 Koper is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie, voor zover dit redelijkerwijs verwacht kan worden. Indien er wijzigingen plaatsvinden in zijn gegevens, zullen deze per ommekeer telefonisch of per e-mail worden doorgegeven aan Compleet Duurzame Installaties.
- 3.6 De schouw (op locatie of digitaal) is géén bouwkundige of technische keuring. Als op de dag van installatie blijkt dat de installatie geen doorgang kan vinden door gebreken die Compleet Duurzame Installaties tijdens de schouw (op afstand) niet heeft waargenomen, dan kan de installatie worden geannuleerd. Koper heeft in dat geval geen recht op compensatie.
- 3.7 Wanneer tijdens de installatie blijkt dat Koper niet tevreden is met overeengekomen kabeltracé, en/of dat deze niet gerealiseerd kan worden omdat 'loze leidingen' niet loos of geschikt blijken, en dit leidt tot een separate afspraak om deze alsnog te realiseren, dan zijn de kosten hiervan voor rekening van Koper en bedragen € 500,- per afspraak.
- 3.8 Koper dient zelf aanwezig (of vertegenwoordigd) te zijn op het aangegeven moment van Installatie. Wanneer Installatie geen doorgang kan vinden vanwege het niet aanwezig zijn van Koper (of Vertegenwoordiger) dan brengt Compleet Duurzame Installaties een bedrag in rekening van € 500 voor gemaakte voorrijkosten, en gedeelde inkomsten.
- 3.9 De elektrische installatie in de woning/gebouw van de Koper dient conform NEN1010 te zijn. Indien, los van de warmtepompinstallatie, werkzaamheden aan de elektrische installatie in de woning moeten worden verricht om deze conform NEN1010 voorschriften achter te laten, kunnen daar meerkosten voor berekend worden aan Koper, ten laatste vast te stellen bij Levering.
- 3.10 Indien de hoofdaansluiting verzwaard moet worden, is dit de verantwoordelijkheid van Koper.
- 3.11 Koper stemt ermee in dat de buitenunit bij of aan de woning/het gebouw wordt geplaatst en is ermee bekend dat deze geluid kan maken. De buitenunit dient te allen tijde vrijgehouden te worden zodat deze voldoende ventilatie heeft. Koper dient ervoor zorg te dragen dat werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd of geleverd, die niet tot de werkzaamheden van Compleet Duurzame Installaties horen, tijdig en zodanig worden verricht dat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging ondervindt. Indien er vertraging in de zin van dit lid ontstaat, dient de Koper Compleet Duurzame Installaties tijdig in kennis te stellen.
- 3.11 Indien de aanvang of voortgang van de werkzaamheden wordt vertraagd die voor risico van de Koper komen, dan dient Koper de daaruit voor Compleet Duurzame

Installaties ontstane schade te vergoeden, indien dit aan Koper kan worden toegerekend.

Koper draagt het risico voor schade veroorzaakt door:

- Onjuistheden in de door Koper verstrekte gegevens;
- Onjuistheden in de door Koper verlangde constructies en werkwijzen;
- Gebreken aan (on)roerende zaken waaraan het werk wordt verricht;
- Gebreken in materialen of hulpmiddelen die door Koper ter beschikking worden gesteld;

Bovenstaande opsomming is niet uitputtend en omvat tevens alle soortgelijke situaties van overeenkomstige aard.

- 3.12 Indien Compleet Duurzame Installaties na initiële en werkende oplevering van Bestelling, inclusief monitoring, door Koper wordt gevraagd om een storing op te lossen, dan kan Compleet Duurzame Installaties kosten in rekening brengen indien de oorzaak van storing is gelegen in de componenten die niet zijn geleverd door Compleet Duurzame Installaties en/of de storing (aan te tonen door Compleet Duurzame Installaties) niet door falen van Levering veroorzaakt is.
- 3.13 Tijdens en vlak na de installatiewerkzaamheden dient een tekenbevoegd persoon aanwezig te zijn voor het tekenen van het opleverdocument van Bestelling.
- 3.14 Indien er voor verzekering, of specifieke wensen van Koper wordt afgeweken van de BRL100-installatienorm, dient Koper dit minimaal 3 weken van tevoren schriftelijk aan te geven via e-mail aan [Koperenservice@Compleet Duurzame Installaties.nl](mailto:Koperenservice@CompleetDuurzameInstallaties.nl). In het geval dat achteraf wijzigingen moeten worden doorgevoerd om aan normen en eisen van Koper te voldoen, behouden wij het recht voor om hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Deze kosten zullen vooraf aan Koper worden gecommuniceerd en dienen te worden voldaan alvorens de aanpassingen worden uitgevoerd.
- 3.15 Als bij installatie van eventuele monitoring blijkt dat de aansluiting bemoeilijkt is doordat Koper niet beschikt over een juist of toegankelijk netwerk (doordat bijvoorbeeld het wachtwoord van de router zoek is) dan mag Compleet Duurzame Installaties na maximaal 30 minuten, met achterlating van duidelijke instructies, Koper zelf de verantwoordelijkheid geven voor het voltooien van de aansluiting van de monitoring. Dit dient vermeld te zijn op het door de Koper getekende opleverdocument. Indien deze Bestelling werkend is opgeleverd, dan is Koper onverminderd verplicht tot volledige betaling van de factuur. Koper dient de werking van de monitoring te controleren en kan binnen 30 dagen een beroep doen op de Compleet Duurzame Installaties voor het voltooien van de aansluiting van de monitoring. Wanneer de monitoring niet functioneert als gevolg van de netwerkaansluiting en/of door wijzigingen van de provider van de Koper wordt Compleet Duurzame Installaties gevrijwaard van enige aansprakelijkheid.
- 3.16 Wijzigingen in de Overeenkomst en klachten dienen aan Compleet Duurzame Installaties schriftelijk kenbaar gemaakt te worden.

4. Leveringen

- 4.1 Als Koper meer dan 5 dagen thuis dient te zijn voor Levering van Bestelling, dan ontvangt Koper vanaf de zesde dag €50,- compensatie per dag dat Koper thuis moet zijn, met een maximum van €500,-, tenzij het gaat om een Bestelling waarvan in het schouwrapport is aangegeven dat de Levering meer dagen in beslag zal nemen.
- 4.2 Indien Levering geen doorgang kan vinden vanuit Koper, dan wordt Compleet Duurzame Installaties op de hoogte gebracht tenminste twee dagen vóór aanvang van Levering. Als de Levering niet tenminste twee dagen vóór aanvang schriftelijk is afgemeld, dan kunnen hiervoor kosten bij de Koper in rekening worden gebracht.
- 4.3 Koper dient zich ervan bewust te zijn dat weersomstandigheden (of door de overheid aangekondigde maatregelen in crisissituaties) waardoor Levering verhinderd is of als onveilig wordt beoordeeld kort voor Levering of zelfs tijdens Levering, kunnen leiden tot uitstel van Levering zonder dat Koper recht heeft op compensatie.

5. Betalingen

- 5.1 Koper doet, tenzij anders overeengekomen, een aanbetaling van **50%, welke 2 weken vóór aanvang van de installatiewerkzaamheden** voldaan dient te zijn. Compleet Duurzame Installaties kan ervoor kiezen de overeenkomst niet in behandeling te nemen als de aanbetaling uitblijft, waarna de overeenkomst wordt ontbonden.
- 5.2 Koper doet, tenzij anders overeengekomen, een vervolgbetaling van **40%, welke uiterlijk op de dag van aanvang van de installatiewerkzaamheden** voldaan dient te zijn. Indien de betaling uitblijft, kan Compleet Duurzame Installaties de overeenkomst ontbinden.
- 5.3 **5.3** Koper doet, tenzij anders overeengekomen, een restbetaling van **10%, welke binnen 7 dagen na volledige oplevering** voldaan dient te zijn. Indien de betaling uitblijft, kan Compleet Duurzame Installaties de overeenkomst ontbinden.
- 5.4 Indien Koper niet tevreden is over de Levering dan moeten redenen binnen de betaaltermijn kenbaar gemaakt worden. Koper kan dan in overleg met Compleet Duurzame Installaties besluiten om een proportioneel deel van de factuur na oplossing te voldoen, echter dit dient in verhouding te zijn tot geleverde prestatie door Compleet Duurzame Installaties.
- 5.5 Bij gebreke aan betaling op de vervaldag van heel of een deel van de factuur, zal Koper eenmalig een herinnering ontvangen en daarmee in gebreke worden gesteld. Koper dient binnen 14 kalenderdagen, na dagtekening van de ingebrekestelling, de gehele factuur betaald te hebben.
- 5.6 Bij gebreke aan betaling op de vervaldag van de herinnering van heel of een deel van de factuur worden incassokosten in rekening gebracht gelijk aan de maximale incassokosten zoals de wet deze voorschrijft met een minimum van €40,-. Daarnaast zal zonder voorafgaande melding een jaarlijkse interest aan de hand van de dan

geldende wettelijke rente voor consumententransacties verschuldigd zijn vanaf de vervaldatum van de factuur.

- 5.7 Bij gebreke aan betaling kan Compleet Duurzame Installaties Bestelling terugvorderen. Eventuele kosten voor werkzaamheden en transport van goederen zijn ten laste van Koper. Bij gebreke aan betaling moet Koper toegang verlenen om Bestelling terug te vorderen.
- 5.8 In geval de Bestelling na terugvordering schade vertoont, die kan worden toegerekend aan de Koper, dan is Compleet Duurzame Installaties gerechtigd om de schade aan de Koper in rekening te brengen. Kleine beschadigingen als gevolg van installatie vallen hier buiten.
- 5.9 Service en garanties zijn enkel van kracht na volledige betaling van de factuur.

6. Installatie

- 6.1 Voordat een Warmtepomp geïnstalleerd wordt zal Compleet Duurzame Installaties een opname of technische schouw uitvoeren. Mocht tijdens de schouw blijken dat de offerte niet klopt, zal deze in samenspraak tussen Koper en Compleet Duurzame Installaties worden aangepast.
- 6.2 De door Koper aan Compleet Duurzame Installaties verstrekte informatie en foto's van de bestaande cv-ketel, het Afgiftesysteem en de plaats van installatie op het perceel zijn bepalend voor het opmaken van een nauwkeurige en realistische offerte door Compleet Duurzame Installaties. Compleet Duurzame Installaties zal beoordelen of de installatie van de Warmtepomp en aansluiting op een bestaande cv-ketel en het Afgiftesysteem mogelijk is. Ook zal Compleet Duurzame Installaties ter plaatse een visuele inspectie doen van de cv-ketel, Afgiftesysteem en de plaats waar de Warmtepomp moet worden geïnstalleerd. Koper is verantwoordelijk dat de verstrekte informatie volledig en correct is, dat duidelijke foto's beschikbaar worden gesteld en om Compleet Duurzame Installaties op de hoogte te stellen van relevante zaken die niet in de verstrekte informatie en/of foto's naar voren komen, zoals problemen met de cv-ketel of het Afgiftesysteem of warmte- of comfortklachten.
- 6.3 Indien van toepassing beoordeelt Compleet Duurzame Installaties de toestand van de bestaande cv-ketel, de wijze waarop deze is geïnstalleerd en de veiligheid hiervan. Als uit deze beoordeling blijkt dat de cv-ketel moet worden aangepast of gerepareerd, neemt Compleet Duurzame Installaties dit mee in de offerte.
- 6.4 Als Compleet Duurzame Installaties tijdens de installatiewerkzaamheden constateert dat het bestaande Afgiftesysteem gerepareerd of aangepast moet worden om het systeem goed te laten werken met de warmtepomp, dan brengt Compleet Duurzame Installaties hiervoor alleen de materiaalkosten in rekening. Voordat Compleet Duurzame Installaties reparaties of aanpassingen uitvoert, zal Compleet Duurzame Installaties de hoogte van de kosten met Koper overleggen.



Pas na toestemming, zal Compleet Duurzame Installaties de reparaties/aanpassingen uitvoeren.

6.5 Het Afgiftesysteem moet in een deugdelijke staat zijn (bijvoorbeeld geen roest in de leidingen en radiatoren), zodat de aangesloten Warmtepomp niet defect raakt als gevolg van het Afgiftesysteem.

7. Meer- en minderwerk

- 7.1 Bij de prijsvormingsmethode 'aanneemsom' kan de Koper, nadat de overeenkomst is gesloten, meer- of minderwerk opdragen, op voorwaarde dat het saldo van de hieruit voortvloeiende verrekeningen niet meer bedraagt dan 15% van de aanneemsom.
- 7.2 In het geval dat de Koper meerwerk opdraagt, kan Compleet Duurzame Installaties alleen aanspraak maken op een prijsverhoging als hij de Koper tijdig heeft geïnformeerd over de daaruit voortvloeiende prijsverhoging, tenzij de Koper dit zelf reeds had moeten begrijpen.
- 7.3 Wanneer de werkelijke uitgaven die ten laste van een stelpost worden gedaan, hoger of lager uitvallen dan het bedrag van de stelpost, wordt het verschil verrekend als meer- of minderwerk.
- 7.4 Meer- en minderwerk voor een bedrag van meer dan € 300 dient schriftelijk te worden vastgelegd voorafgaand aan of op het moment van de opdracht, behalve in spoedeisende gevallen.
- 7.5 Het ontbreken van een schriftelijk document laat de aanspraken van zowel de Compleet Duurzame Installaties als de Koper op verrekening van meer- of minderwerk onverlet. In dat geval ligt de bewijslast voor de opdracht bij degene die de aanspraak maakt.

8. Risico en eigendomsoverdracht

- 8.1 Eigendomsoverdracht van Bestelling vindt plaats na Levering door Compleet Duurzame Installaties en na volledige betaling van de factuur door Koper.
- 8.2 Overdracht van verantwoordelijkheid van Bestelling vindt plaats bij Levering. Hierna dient Koper zorg te dragen over de warmtepomp als een goed huisvader. Dit betekent onder andere dat Koper zorgdraagt voor het (laten) onderhouden van de warmtepomp.
- 8.3 Na eigendomsoverdracht heeft de Koper de verantwoordelijkheid om de prestatie van het gehele systeem te monitoren en eventuele gebreken te signaleren. Sterk aanbevolen wordt dat Koper binnen een maand na oplevering de juiste werking van het systeem verifieert, en de prestatie controleert. Hierdoor kunnen eventuele niet opgemerkte gebreken tijdig worden gesignaleerd en worden

onnodige verliezen voorkomen. Indien Koper een storing van de Warmtepomp signaleert, wordt deze direct gemeld bij Compleet Duurzame Installaties.

- 8.4 Levering van de volledig werkende Bestelling wordt door Koper bevestigd middels ondertekening van een opleverdocument. Eventuele voorbehouden of aanpassingen van Overeenkomst op de dag van installatie moeten duidelijk beschreven staan in het opleverdocument.
- 8.5 Koper mag bij verkoop van de woning het eigendom van Bestelling overdragen aan de Koper van de woning. Koper dient daartoe alle eigendomsdocumenten, waaronder factuur en voorwaarden, over te dragen aan Koper. Alle garanties gaan conform deze Algemene Voorwaarden over op de nieuwe eigenaar.

9. Klachten

- 9.1 Klachten dienen via opleverdocument, mail of brief aan Compleet Duurzame Installaties kenbaar worden gemaakt en de ontvangst van de klacht dient door Compleet Duurzame Installaties schriftelijk te worden bevestigd.
- 9.2 Schade en het oplossen van schade veroorzaakt door Compleet Duurzame Installaties gedurende de installatiewerkzaamheden valt altijd onder verantwoordelijkheid van Compleet Duurzame Installaties en wordt als klacht behandeld. Koper dient Compleet Duurzame Installaties tijdig (binnen afzienbare termijn) in staat te stellen de klacht te verhelpen. Klachten dienen via opleverdocument, telefoon, e-mail of brief aan Compleet Duurzame Installaties kenbaar worden gemaakt en de ontvangst van de klacht dient door Compleet Duurzame Installaties te worden bevestigd.
- 9.3 Compleet Duurzame Installaties verplicht zich om bij ontvangst van een klacht binnen 5 werkdagen te reageren. Voor zichtbare gebreken, waaronder beschadiging van de goederen van de Bestelling, en niet-zichtbare gebreken dient Koper een klacht in te dienen bij Compleet Duurzame Installaties. Een klacht over een zichtbaar gebrek dat later dan één (1) maand na Levering door de Koper wordt gemeld kan geen aanleiding geven tot enige aansprakelijkheid van Compleet Duurzame Installaties.
- 9.4 Compleet Duurzame Installaties is aangesloten bij Techniek Nederland. Indien Koper en Compleet Duurzame Installaties geen overeenstemming kunnen bereiken over de klacht, dan kan de Koper zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Installerende bedrijven <https://www.degeschillencommissie.nl/contact/>. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling indien de Koper zijn klacht eerst aan Compleet Duurzame Installaties heeft gemeld. Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de Koper zijn klacht bij Compleet Duurzame Installaties indiende bij de geschillencommissie aanhangig worden gemaakt. Wanneer de Koper een geschil aanhangig maakt bij de geschillencommissie, dan is Compleet Duurzame Installaties aan deze keuze gebonden. Indien Compleet Duurzame Installaties een geschil aanhangig wil maken, dan moet hij de Koper schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Compleet Duurzame Installaties dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de



geschillencommissie geschiedt in de vorm van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Uitsluitend de gewone rechter dan wel de hierboven genoemde geschillencommissie is bevoegd van een geschil kennis te nemen.

10. Ontbinding

- 10.1 Koper heeft na ondertekening van de offerte recht op 14 dagen bedenktijd.
- 10.2 Wanneer Koper akkoord gaat met start van de installatie binnen de 14 dagen bedenktijd die gelden na ondertekening van de Offerte, dan vervalt hiermee de 14 dagen bedenktijd.
- 11.1 Koper heeft ná installatie geen recht op een wettelijke bedenktijd aangezien de installatie maatwerk is.
- 11.2 In geval de Bestelling na retour ontvangst schade vertoont, die kan worden toegerekend aan de Koper, dan is Compleet Duurzame Installaties gerechtigd om de schade aan de Koper in rekening te brengen. Kleine beschadigingen als gevolg van installatie vallen hier buiten.
- 11.3 Koper verliest aanbetsaling indien Bestelling ná de bedenktijd wordt geannuleerd door Koper;
- 11.4 Als Koper vanwege aantoonbare afwijzing van vergunning de Overeenkomst wenst te ontbinden, ontvangt Koper de aanbetsaling volledig retour.

11. Overmacht

- 11.5 Er is sprake van overmacht als Compleet Duurzame Installaties niet aan zijn verplichtingen kan voldoen als gevolg van een oorzaak of situatie die buiten zijn schuld of risicosfeer ligt (zoals oorlog, transport vertragingen of overstroming). Compleet Duurzame Installaties is ontheven van elke aansprakelijkheid en compensatie in geval van overmacht.
- 11.6 Compleet Duurzame Installaties behoudt zich het recht voor om Levering van Bestelling op te schorten en/of te verlengen zolang de overmacht duurt.

12. Garanties

- 12.1 Op de Bestelling zijn tenminste onderstaande garanties van toepassing (zie Productspecificaties voor meer info). Koper dient bij een claim altijd Compleet Duurzame Installaties aansprakelijk te stellen. Compleet Duurzame Installaties zal de claim namens Koper afhandelen.
 - a. Op de warmtepomp: Productgarantie, afhankelijk van producent;
 - b. Op het montage materiaal: Productgarantie, afhankelijk van producent;
 - c. Installatie: Installatiegarantie van 2 jaar door Compleet Duurzame Installaties. Onder installatiegarantie valt de installatie door monteurs en het onderling juist functioneren van de diverse systeemcomponenten (zoals buitenunit,

binnenunit, leidingwerk, en overige materialen). Onder deze garantie vallen kosten voor transport, werkzaamheden, materialen, reistijd, etc.

- 12.2 Er zal door Compleet Duurzame Installaties geen garantieclaim van Koper worden aanvaard indien schade is ontstaan door:
- a. Verwaarlozing of slechte zorg door Koper;
 - b. Wijzigingen aan Bestelling door een derde;
 - c. Nadrukkelijke opdracht van of namens Koper, tegen het oordeel in van Compleet Duurzame Installaties. Opdrachten van deze aard dienen vermeld te zijn op het opleverdocument;
 - d. Extreme weersomstandigheden;
 - e. Defecten op het elektriciteitsnetwerk.
- 12.3 Na de garantieperiode wordt elke aansprakelijkheid nadrukkelijk uitgesloten. Deze garantievoorwaarden tasten de wettelijke rechten van Koper niet aan.
- 12.4 Aansprakelijkheden voor zowel schade als voor nakomen van garanties is gemaximeerd tot het bedrag van de dekkinglimiet van de aansprakelijkheidsverzekering van Compleet Duurzame Installaties.
- 12.5 Voor alle gevolg- of indirecte schade zal Compleet Duurzame Installaties richting Koper niet aansprakelijk zijn, met uitzondering van die gevallen waarbij er sprake is van opzet of grove schuld aan de kant van Compleet Duurzame Installaties.
- 12.6 Elke interventie die door Koper gevraagd wordt en die niet eigen is aan een mankement van de installatie zelf, geeft aanleiding tot facturatie van de onderzoekskosten, uren en transport. Alvorens er door Compleet Duurzame Installaties over wordt gegaan tot het verhelpen van een mankement van de Installatie zal er, in de vorm van een offerte, door Compleet Duurzame Installaties een indicatie van de kosten gedeeld worden met de Koper.

13. Privacy

- 13.1. Compleet Duurzame Installaties verwerkt uw persoonsgegevens alleen voor zover dat nodig is om de Overeenkomst met u uit te voeren of op basis van verdere toestemming die u heeft gegeven.
- 13.2. Compleet Duurzame Installaties zal Koper Gegevens niet beschikbaar stellen aan derden anders dan nodig is voor het uitvoeren van Overeenkomst, tenzij Koper daar expliciet toestemming voor geeft.

14. Toepasselijk recht en geschillen

- 14.1. Op elke Overeenkomst, waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van buitenlandse wetgeving en verdragen zoals het Weens Koopverdrag.
- 14.2. Compleet Duurzame Installaties behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en zal Koper daarvan schriftelijk in kennis stellen. Indien Koper deze wijzigingen niet binnen 30 dagen na kennisgeving schriftelijk accepteert, hebben Koper en



Compleet Duurzame Installaties over en weer het recht om Overeenkomst te beëindigen, behoudens het geval dat deze wijzigingen een gevolg zijn van gewijzigde overheidsregelgeving dan wel deze niet nadeliger voor Koper zijn.

- 14.3. Geschillen tussen partijen, daaronder begrepen de geschillen die slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd, zullen zoveel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing worden gebracht.