

Productvoorwaarden voor Installatie en Koop voor Consumenten

Voor cv-ketels, warmtepompen, boilers, thermostaten* en cv-installatiepakketten



Het aanbod

1. Ieder aanbod van Eneco is vrijblijvend, behalve als in het aanbod uitdrukkelijk iets anders is vermeld of als er een termijn voor aanvaarding in staat.
2. De omschrijving van het product, de installatie en de werkzaamheden en alle in een aanbod vermelde prijzen, functionaliteiten, specificaties en andere gegevens zijn zo volledig en zorgvuldig mogelijk samengesteld, maar binden Eneco slechts als deze uitdrukkelijk schriftelijk door Eneco zijn bevestigd. Kennelijke vergissingen of fouten in een aanbod binden Eneco nooit. Ieder aanbod is onder voorbehoud van wijzigingen en zolang de voorraad strekt.
3. Eneco mag een bestelling of order weigeren, zonder daarvoor een reden te geven en zonder schadevergoeding te betalen.

Randvoorwaarden

4. Eneco installeert alleen in Nederland producten.
5. U moet gerechtigd zijn om een product in de woning te laten plaatsen.
6. Om een contract met Eneco te kunnen afsluiten, moet u 18 jaar of ouder zijn.
7. Eneco kan (laten) controleren of u aan de voorgaande bepalingen voldoet of zich daaraan houdt. Als dat niet zo is, dan mag Eneco het contract ontbinden of een bestelling weigeren, zonder daarvoor een schadevergoeding te betalen.

Voorwaarden voor gebruik producten van derden

8. Eneco geeft geen garanties en is niet aansprakelijk voor gebruik van producten van derden via of in combinatie met een door Eneco geleverd product. Het gebruik van producten van derden is voor uw eigen rekening en risico en op dit gebruik zijn de voorwaarden van de betreffende derden van toepassing. Eneco is niet aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door gebruik van producten van derden in combinatie met een door Eneco geleverd product.
9. Eneco garandeert niet dat producten van derden ongestoord werken in combinatie met een door Eneco geleverd product.
10. Heeft u vragen over producten van derden? Of werkt een product van een derde niet goed? Dan moet u rechtstreeks contact opnemen met de leverancier van het betreffende product, tenzij Eneco voor het specifieke product ondersteuning verleent.

Levering

11. Eneco streeft ernaar om geaccepteerde bestellingen zo snel mogelijk uit te voeren en neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij het uitvoeren van bestellingen en aanvragen van producten. Eneco bepaalt op welke manier er wordt geleverd. Indien u een meerprijs heeft betaald voor een spoedlevering binnen een gestelde termijn moet Eneco dit nakomen. Indien Eneco verzuimt tijdig te installeren heeft u recht op een teruggave van de betaalde meerprijs. Eneco bepaalt op welke termijn u de terugbetaling zal ontvangen.
12. Eneco is niet aansprakelijk als een levertijd wordt overschreden, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Eneco. Hierbij gelden de aansprakelijkheidsbeperkingen zoals genoemd in artikel 28.
13. Als plaats van levering geldt het adres dat u aan Eneco heeft opgegeven.
14. Eneco kan een bestelling in delen afleveren of laten verrichten.
15. Eneco heeft het recht om op ieder moment de levering van het product te stoppen of te wijzigen, zonder enige plicht tot schadevergoeding.
16. Het risico op schade of verlies van een product gaat naar u over op het moment dat het product is geplaatst en geactiveerd en u de werkbou heeft ondertekend voor oplevering.
17. Het product gaat bij koop over in uw eigendom nadat u volledig heeft betaald. Tot die tijd blijft het apparaat eigendom van Eneco. Bij het huren van een product blijft het product eigendom van Eneco.

Installatie door een monteur van Eneco

18. Een monteur verzorgt in opdracht van Eneco de volledige installatie van het product. Eneco is niet verantwoordelijk voor het demonteren van het product na einde van het gebruik van het product, behalve als u zich beroept op het herroepingsrecht.
19. Voordat de monteur start met installatie, zal hij/zij controleren of er is voldaan aan de randvoorwaarden zoals vermeld in artikel 4 t/m 7. Indien er niet is voldaan aan de randvoorwaarden kan de monteur besluiten het product niet te installeren en komt er geen overeenkomst tot stand.
20. Eneco installeert het product, waarvoor u een vergoeding betaalt als overeengekomen. Tijdens de installatie kan blijken dat hiervoor aanvullende werkzaamheden nodig zijn die niet tot de standaard installatiewerkzaamheden behoren. Voor

Productvoorwaarden voor Installatie en Koop voor Consumenten

Voor cv-ketels, warmtepompen, boilers, thermostaten* en cv-installatiepakketten



deze aanvullende werkzaamheden wordt vooraf in de offerte en het uiteindelijke contract de hoogte overeengekomen en een vergoeding in rekening gebracht.

21. Eneco is aangesloten bij brancheorganisatie Techniek Nederland. Derhalve zijn de 'Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk Consumenten' van toepassing op het installatiewerk van de in deze Productvoorwaarden genoemde apparaten. Bij tegenstrijdigheid tussen deze Productvoorwaarden en de 'Algemene voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten' prevaleren de 'Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten'.

Garantie op het product

22. Een product dat niet voldoet of gebrekkig is, wordt naar keuze van Eneco hersteld of vervangen. Of er wordt een ontbrekend onderdeel nageleverd, mits u zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 2 maanden na het ontdekken van het gebrek dit aan Eneco meldt. Eneco kan het product vervangen door een gelijkwaardig product.
23. Eneco geeft nooit meer garantie dan de garanties die Eneco van de fabrikant, importeur, (toe)leverancier, installateur of monteur ontvangt. Eneco is hiervoor niet aansprakelijk.
24. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen en onverminderd het hiervoor bepaalde, verleent Eneco voor het product gedurende een periode van 24 maanden de in dit artikel bedoelde garanties. Dit houdt in, dat gebreken die aantoonbaar op een ontwerp-, ontwikkel- of een productiefout zijn terug te voeren kosteloos door of vanwege Eneco zullen worden verholpen in overeenstemming met het bepaalde in de artikelleden hierna.
25. Een hersteld of vervangen product wordt gedurende de resterende garantietermijn of voor een periode van 90 (negentig) dagen na installatie, indien dat later is, gegarandeerd.
26. Eneco is niet aansprakelijk voor schade/gebreken ontstaan door onjuiste, ondeskundige c.q. gebruik, montage of verplaatsing van het product door u of een door u ingeschakelde derde. In dat geval heeft u geen recht op garantie.
27. De garantie vervalt ook als u het product niet (regelmatig en voorzichtig) onderhoudt of het onderhoud laat uitvoeren door een niet deskundig of onbekwaam persoon.
28. Er is geen recht op garantie als u Eneco niet in de gelegenheid stelt om Servicewerkzaamheden uit te voeren.
29. Daarnaast is er geen recht op garantie, herstel of vervanging van het product en is Eneco in ieder geval nooit aansprakelijk voor:
 - Negatieve gevolgen en/of schade door van buiten komende oorzaken, zoals bijvoorbeeld direct zonlicht, brand, rook of roet, gebruik buitenshuis, schoonmaakmiddelen, vloeistoffen, of software/materialen van derden, dan wel opvolgen van (gebruiks-) aanwijzingen van derden.
 - Schade door het niet naleven van de gebruiksvoorschriften of instructies.
 - Normale slijtage.
 - Schade door opzettelijk handelen of grove nalatigheid.
 - Schade door niet door of namens Eneco aangebrachte wijzigingen, werkzaamheden of softwareaanpassingen (waaronder software updates, hacken en virussen).
 - Schade veroorzaakt door gebruik van commerciële doeleinden.
 - Schade veroorzaakt door stroomstoring, onderbreken van de internetverbinding, uitschakelen van het product.
 - Schade, waaronder maar niet beperkt tot letselschade door het openmaken van het product, zonder toestemming van Eneco of door een niet door Eneco ingeschakelde monteur.
 - Schade/gebreken die redelijkerwijs onvermijdbaar zijn als gevolg van plaatsing en installatie van het product, waaronder hak-, boor- en breekwerkzaamheden.
 - Schade/gebreken ontstaan doordat u niet voldoet aan de randvoorwaarden en eisen voor het product zoals in deze Productvoorwaarden vermeld.
 - Schade doordat u nalaat persoons- of verbruiksgegevens of andere gegevens te wissen in geval van verhuizing of vertrek uit de woning waarbij het product wordt achtergelaten.
30. Het is bij het bovenstaande niet van belang door wie de schade is geleden en of het gaat om gevolgschade of schade aan andere personen en/of aan andere zaken.
31. Er gelden geen andere garanties dan die in deze Productvoorwaarden zijn genoemd, tenzij de wet (dwingend) anders voorschrijft.
32. Eneco kan kosten bij u in rekening brengen voor het inschakelen van een monteur indien er achteraf geen recht blijkt te zijn op garantie.

Productvoorwaarden voor Installatie en Koop voor Consumenten

Voor cv-ketels, warmtepompen, boilers, thermostaten* en cv-installatiepakketten



33. Garanties zijn niet overdraagbaar.

Klachten

34. Heeft u een klacht over Eneco? Het hoofdstuk 'Klachtafhandeling' van de Kwaliteitscriteria van Eneco (te vinden via [eneco.nl/voorwaarden](https://www.eneco.nl/voorwaarden)) omschrijft hoe Eneco deze klacht afhandelt.

Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 35. Op deze Productvoorwaarden en elke Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 36. Eneco probeert geschillen zoveel mogelijk in goed overleg met u op te lossen. Als het niet lukt om er samen uit te komen, beslist de bevoegde rechter in Rotterdam.
- 37. U kunt met Eneco afspreken om voor de oplossing van een geschil niet naar de rechter te gaan maar gebruik te maken van alternatieve geschillenbeslechting, waaronder arbitrage, bindend advies of een geschillencommissie.

Prijzen, tarieven en betaling

- 38. De prijzen en tarieven zijn vermeld in de bevestiging die u na aanvaarding van een aanbod van Eneco ontvangt.
- 39. Aanvullende kosten voor afzonderlijk overeengekomen diensten en/of servicewerkzaamheden, worden vermeld op het orderformulier, de aankoopbevestiging of anderszins.
- 40. Als u niet op tijd betaalt of u bij de uitvoering van uw verplichtingen uit een overeenkomst in verzuim bent, kan Eneco een aanbod onmiddellijk annuleren en/of een overeenkomst onmiddellijk ontbinden, zonder daarvoor aansprakelijk te zijn. U moet in dat geval alle bedragen die voor de datum van annulering en/of ontbinding verschuldigd waren nog wel betalen.
- 41. U moet onjuistheden in door u verstrekte of vermelde betaalgegevens onmiddellijk aan Eneco melden.
- 42. De prijzen voor installatie zijn inclusief 21% btw op materialen en arbeidsloon.

Deze Productvoorwaarden gelden vanaf 23 september 2020 en kunnen worden aangehaald als 'Productvoorwaarden voor Installatie en Koop voor Consumenten'.

* Geldt niet voor de Toon* thermostaat. Bekijk de Voorwaarden en privacyverklaring van Toon op [eneco.nl/voorwaarden](https://www.eneco.nl/voorwaarden).