

# Algemene Onderhouds Voorwaarden (AOV) Consumenten en Zakelijke Markt DTNL Innovative B.V.

KvK 67297080 | *Versie 1 maart 2021*

## Artikel 1 Definities

1.1 In deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden wordt verstaan onder: a. Acceptatiekeuring: de keuring welke wordt uitgevoerd door DTNL Innovative B.V. ter beoordeling of een Toestel in aanmerking komt voor een Onderhoudsovereenkomst.

b. Algemene Onderhoudsvoorwaarden: de set met algemene voorwaarden van DTNL Innovative B.V..

c. All-in Onderhoudscontract: iedere overeenkomst gesloten tussen Klant en DTNL Innovative B.V. voor Onderhoudswerkzaamheden, zoals bedoeld en uitgeschreven in artikel 7.2 van de Algemene Onderhoudsvoorwaarden.

d. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, die een Onderhoudsovereenkomst sluit met DTNL Innovative B.V. dan wel de intentie heeft een Onderhoudsovereenkomst te sluiten met DTNL Innovative B.V..

e. Correctief Onderhoud: Onderhoudswerkzaamheden ter oplossing van Storingen aan het Toestel (herstellend en reactief onderhoud), zoals bedoeld en nader uitgeschreven in artikel 7.4 van de Algemene Onderhoudsvoorwaarden.

f. DTNL Innovative B.V.: DTNL Innovative B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende aan de Da Vincilaan 35 te Ede, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder het nummer 67297080.

g. DTNL Innovative B.V. Medewerker: iedere natuurlijke persoon, die door tussenkomst van DTNL Innovative B.V., Onderhoudswerkzaamheden verricht of gaat verrichten voor de Klant.

h. Klant: de (rechts)persoon (waaronder indien van toepassing mede begrepen doch niet beperkt tot de Consument) die een Onderhoudsovereenkomst sluit met DTNL Innovative B.V. dan wel de intentie heeft een Onderhoudsovereenkomst te sluiten met DTNL Innovative B.V..

i. Offerte: iedere vrijblijvende aanbieding en prijsopgave (inclusief bijlagen, documentatie en afbeeldingen etc.) van DTNL Innovative B.V. aan Klant voor het verrichten van Onderhoudswerkzaamheden.

j. Onderhoudsovereenkomst: iedere overeenkomst gesloten tussen Klant en DTNL Innovative B.V. voor Onderhoudswerkzaamheden waaronder mede begrepen het Standaard Onderhoudscontract en het All-in Onderhoudscontract (alsmede mede begrepen de Onderhoudsovereenkomst Op Afstand).

k. Onderhoudsovereenkomst Op Afstand: de Onderhoudsovereenkomst die tussen DTNL Innovative B.V. en de Klant wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand, waarbij tot en met het sluiten van deze Onderhoudsovereenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, waaronder begrepen doch niet beperkt tot de website <https://www.dtnl.nl>

a. Onderhoudswerkzaamheden: alle door DTNL Innovative B.V. voor de Klant te verrichten werkzaamheden aan het Toestel op de locatie waar het Toestel is geplaatst en waar door de Klant aan DTNL Innovative B.V. Opdracht is gegeven en/of het verrichten van controles en beheer op afstand.

b. Opdracht: de opdracht van de Klant aan DTNL Innovative B.V. tot het verrichten van Onderhoudswerkzaamheden.

c. Meer- en minderwerk: Toevoegingen aan of verminderingen van de overeengekomen Onderhoudswerkzaamheden. Deze zijn door de Klant gewenst en veranderen de overeengekomen prijs.

d. Partijen: Klant en DTNL Innovative B.V. tezamen.

e. Preventief Onderhoud: Onderhoudswerkzaamheden ter voorkoming en beperking van Storingen aan het Toestel, zoals bedoeld en nader uitgeschreven in artikel 7.3 van de Algemene Onderhoudsvoorwaarden.

f. Schriftelijk: iedere communicatie per post, per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

g. Standaard Onderhoudscontract: iedere overeenkomst gesloten tussen Klant en DTNL Innovative B.V. voor Onderhoudswerkzaamheden, zoals bedoeld en nader uitgeschreven in artikel 7.1 van de Algemene Onderhoudsvoorwaarden.

h. Schriftelijk: iedere communicatie per post, per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en

de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

i. Storing: een plotselinge onverwachte onderbreking van de prestaties van de Toestel.

j. Toestel: het apparaat van de Klant dat onderwerp is van de Onderhoudsovereenkomst

1.2 Definities die in enkelvoud worden aangegeven omvatten tevens het meervoud zonder verlies van inhoudelijke betekenis.

2.1 De Algemene Onderhoudsvoorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes en Opdrachten. De Algemene Onderhoudsvoorwaarden maken een integraal onderdeel uit van alle Onderhoudsovereenkomsten en alle nadere overeenkomsten met DTNL Innovative B.V. voor het verrichten van Onderhoudswerkzaamheden. De Klant met wie eenmaal een Onderhoudsovereenkomst is gesloten, stemt in met de toepasselijkheid van deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden op latere Offertes, Opdrachten en Onderhoudsovereenkomsten.

2.2 Indien en voor zover tegelijkertijd met en/of na het sluiten van de Onderhoudsovereenkomst door de Consument ook met DTNL Innovative B.V. een overeenkomst tot de koop van een Toestel (of een opvolgend toestel) wordt gesloten, zal hetgeen in de Algemene Onderhoudsvoorwaarden is opgenomen met betrekking tot Onderhoudswerkzaamheden prevaleren boven hetgeen eventueel over Onderhoudswerkzaamheden is bepaald in de Algemene Voorwaarden.

2.3 Indien en voor zover tegelijkertijd met en/of na het sluiten van de Onderhoudsovereenkomst door de Klant niet zijnde een Consument, ook met DTNL Innovative B.V. een overeenkomst tot de koop van een Toestel (of een opvolgend toestel) wordt gesloten, zal hetgeen in de Algemene Onderhoudsvoorwaarden is opgenomen met betrekking tot Onderhoudswerkzaamheden prevaleren boven hetgeen eventueel over Onderhoudswerkzaamheden is bepaald in de Algemene Voorwaarden omtrent leveringen.

2.4 Wijzigingen in de Onderhoudsovereenkomst en afwijkingen van de Algemene Onderhoudsvoorwaarden zullen slechts van kracht zijn, indien zij tussen Partijen zijn overeengekomen en dienen Schriftelijk te worden vastgelegd in een door (de rechtsgeldig vertegenwoordiger van) beide Partijen ondertekend document.

2.5 DTNL Innovative B.V. behoudt zich het recht voor de Algemene Onderhoudsvoorwaarden op ieder moment te wijzigen. De gewijzigde Algemene Onderhoudsvoorwaarden zullen van toepassing zijn vanaf het moment dat DTNL Innovative B.V. Klant van de wijziging in kennis heeft gesteld. Voor reeds uitgebrachte Offertes zullen de Algemene Onderhoudsvoorwaarden blijven gelden, die van kracht waren op de dag dat de Offertes zijn uitgebracht.

2.6 Indien enige bepaling van de Algemene Onderhoudsvoorwaarden door een bevoegde rechter nietig zal worden geacht, wordt vernietigd of anderszins niet bindend wordt verklaard, zullen de overige bepalingen van de Algemene Onderhoudsvoorwaarden onverkort en aldus volledig van kracht blijven. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van nietige, vernietigde of anderszins niet bindende bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht zullen worden genomen.

3.1 Alle Offertes zijn vrijblijvend, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Offertes hebben een geldigheidsduur van 6 weken. Indien een Offerte een andere geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk vermeld in de Offerte.

3.2 DTNL Innovative B.V. kan niet worden gehouden aan een Offerte indien Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de Offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.3 Alhoewel DTNL Innovative B.V. de nodige zorgvuldigheid zal betrachten bij het formuleren van haar Offerte, waaronder begrepen prijslijsten, brochures en andere gegevens die op enige (aanstaande) rechtsbetrekking tussen DTNL Innovative B.V. en Klant kan (gaan) duiden, kan Klant hieraan nimmer enig gerechtvaardigd vertrouwen met betrekking tot de juistheid van hierin opgenomen gegevens ontlenu, tenzij uitdrukkelijk anders Schriftelijk is overeengekomen. Afbeeldingen, tekeningen, fotografieën, opgave van maten, specificaties, technische gegevens en verdere omschrijvingen door DTNL Innovative B.V. in catalogi, circulaires of anderszins betrekking hebbende op de aangeboden Onderhoudswerkzaamheden en ten gevolge hiervan op het Toestel zijn niet bindend en hebben slechts tot doel een algemene indruk te geven van de (Onderhouds)werkzaamheden die DTNL Innovative B.V. verleend, tenzij door DTNL Innovative B.V. Schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld. In geen geval is DTNL Innovative B.V. tot enige (na)levering verplicht.

3.4 Klant staat in voor de volledigheid en juistheid van de door of namens hem aan DTNL Innovative B.V. verstrekte gegevens waarop DTNL Innovative B.V. haar Offerte baseert.

3.5 Indien de Offerte een samengestelde prijsopgave bevat, is DTNL Innovative B.V. niet verplicht tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Een Offerte geldt niet automatisch voor toekomstige orders.

4.1 De Onderhoudsovereenkomst komt tot stand en is slechts bindend nadat het Toestel een Acceptatiekeuring heeft ondergaan (alleen indien het Toestel niet nieuw bij DTNL Innovatieve B.V. is aangeschaft tegelijkertijd met het sluiten van de Onderhoudsovereenkomst), DTNL Innovatieve B.V. heeft geoordeeld dat het Toestel in aanmerking komt voor een Onderhoudsovereenkomst en DTNL Innovatieve B.V. dit Schriftelijk heeft bericht aan de Klant dan wel indien DTNL Innovatieve B.V. uitvoering aan de Onderhoudsovereenkomst heeft gegeven. Het is te allen tijde ter bepaling van DTNL Innovatieve B.V. of DTNL Innovatieve B.V. een Onderhoudsovereenkomst met Klant wenst te sluiten en indien mogelijk, welk type Onderhoudsovereenkomst aan de Klant wordt aangeboden (Standaard Onderhoudscontract en/of All-in Onderhoudscontract). Indien de Klant een Onderhoudsovereenkomst (ook bedoeld Onderhoudsovereenkomst Op Afstand) sluit met DTNL Innovatieve B.V., rusten er geen verplichtingen op DTNL Innovatieve B.V. voordat het Toestel een Acceptatiekeuring heeft ondergaan dan wel voordat de eerste Onderhoudswerkzaamheden hebben plaatsgevonden.

4.2 De Onderhoudsovereenkomst vangt aan per eerste van de maand. Indien de Acceptatie-keuring of installatie van een nieuw Toestel door DTNL Innovatieve B.V. heeft plaatsgevonden op een dag gelegen op dag 1 tot met dag 15 van de maand, is de aanvangsdatum van de Onderhoudsovereenkomst de eerste van de maand waarop de Acceptatiekeuring plaatsvindt. Indien de Acceptatiekeuring of installatie van een nieuw Toestel door DTNL Innovatieve B.V. heeft plaatsgevonden op een dag gelegen op dag 16 tot met dag 31 van de maand, is de aanvangsdatum van de Onderhoudsovereenkomst de eerste van de maand volgend op de maand waarop de Acceptatiekeuring heeft plaatsgevonden.

4.3 Mondelinge toezegging door en afspraken met (ondergeschikten van) DTNL Innovatieve B.V., bindt DTNL Innovatieve B.V. niet dan nadat en voor zover zij door DTNL Innovatieve B.V. Schriftelijk zijn bevestigd.

4.4 De Consument kan de Onderhoudsovereenkomst Op Afstand met betrekking tot de Onderhoudswerkzaamheden gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden.

4.5 Het in het vorige lid van dit artikel bepaalde herroepingsrecht is door DTNL Innovatieve B.V. uitgesloten indien er sprake is van een Onderhoudsovereenkomst en de verplichtingen uit hoofde van deze zijn reeds voor het einde van de bedenktijd door DTNL Innovatieve B.V. nagekomen.

4.6 Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd op ondubbelzinnige wijze aan DTNL Innovatieve B.V..

4.7 Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

5.1 Alle prijzen zijn in Euro's inclusief BTW en eventuele overige belastingen en rechten die voor de prestatie worden geheven of ingevoerd, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt vermeld.

5.2 DTNL Innovatieve B.V. is gerechtigd jaarlijks de prijzen en tarieven te verhogen. Dat kan zij allereerst doen op basis van de prijsindexcijfers (voor de Consument de Consumenten-prijsindex (CPI) en de Klant niet zijnde de Consument de Dienstenprijsindex (DPI)) zoals die door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) worden vastgesteld en gepubliceerd. Als basisjaar voor de indexen geldt het jaar 2015 (2015=100). Daarnaast is DTNL Innovatieve B.V. gerechtigd (al dan niet tegelijkertijd met de jaarlijkse verhoging dan wel tussentijds) Schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een niet periodiek overeengekomen (tussentijdse) tariefaanpassing en/of in geval van een periodiek overeengekomen betalingsverplichting de tariefaanpassing resulteert in een hogere prijs/tarief dan na aanpassing met inachtneming van voornoemde prijsindexen, is Opdrachtgever bevoegd de Huurovereenkomst binnen dertig dagen, nadat Opdrachtgever kennis heeft genomen van de prijswijziging, dan wel daarvan kennis had kunnen nemen, Schriftelijk op te zeggen tegen de datum dat de wijziging in werking zou treden. DTNL Innovatieve B.V. is nimmer gehouden tot het voldoen van een eventuele schadevergoeding.

5.3 Een door Klant aan DTNL Innovatieve B.V. kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door DTNL Innovatieve B.V. te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen Schriftelijk is overeengekomen is DTNL Innovatieve B.V. gehouden Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door DTNL Innovatieve B.V. afgegeven voorcalculatie of begroting.

5.4 Tenzij Partijen anders overeenkomen, worden kortingen geacht eenmalig te zijn verleend en binden DTNL Innovatieve B.V. niet ten aanzien van latere Onderhoudsovereenkomsten.

6.1 Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient de betaling door Klant aan DTNL Innovatieve B.V., zonder enige aftrek, korting, compensatie of (schuld)verrekening, te geschieden binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum. Deze betalingstermijn is te beschouwen als een fatale termijn.

6.2 DTNL Innovatieve B.V. factureert ieder kwartaal vóór. Voor de Klant niet zijnde de Consument geldt dat alleen op initiatief van DTNL Innovatieve B.V. hiervan kan worden afgeweken. Voor de Consument geldt dat Partijen dit expliciet in een individueel beding in het All-in Onderhoudscontract of het Standaard Onderhoudscontract met elkaar zijn overeengekomen en anders hiervan afgeweken kan worden.

6.3 Alle betalingen dienen te geschieden op een door DTNL Innovatieve B.V. aan te wijzen rekening, een en ander indien Schriftelijk niet anders is overeengekomen. Tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen, zal DTNL Innovatieve B.V. haar factuur digitaal aan de Klant versturen.

6.4 Indien expliciet overeengekomen, verleent de Klant aan Cliënt DTNL Innovatieve B.V. door het aangaan van de Onderhoudsovereenkomst de onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming al het door de Klant verschuldigde te incasseren door middel van automatische incasso. Klant zal alsdan te allen tijde zorg dragen voor voldoende saldo en voorts de noodzakelijke medewerking verlenen aan de voldoening per automatische incasso. Tenzij anders overeengekomen, zijn bedragen alsdan telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

6.5 Wanneer vooruitbetaling door DTNL Innovatieve B.V. is bedongen voor de levering van materialen en/of werkzaamheden die niet onder de Onderhoudsovereenkomst vallen, kan de Klant geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende Opdracht, alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden. Dat is anders indien de betalingen, althans bij benadering, niet overeenstemmen met de voortgang van de Onderhoudswerkzaamheden of met de waarde van de aan hem overgedragen goederen.

6.6 Indien er goede grond bestaat dat Klant zijn verplichtingen niet of niet-tijdig nakomt of zal nakomen, is Klant verplicht op eerste verzoek van DTNL Innovatieve B.V. terstond genoegzame en in de door Opdrachtnemer gewenste vorm zekerheid te stellen en deze zo nodig aan te vullen voor de nakoming van al zijn verplichtingen. Zolang Klant daaraan niet heeft voldaan, is DTNL Innovatieve B.V. gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten.

6.7 Indien de Consument niet binnen de in het eerste lid van dit artikel gestelde termijn betaalt, is hij, nadat hij door DTNL Innovatieve B.V. is gewezen op de te late betaling en DTNL Innovatieve B.V. de Consument een termijn van 14 (veertien) dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag tot op de datum van algehele voldoening wettelijke rente verschuldigd. Voorts is DTNL Innovatieve B.V. gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen bij de Consument. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,- (zegge: veertig Euro). DTNL Innovatieve B.V. kan ten voordele van de Consument afwijken van genoemde bedragen en percentages. Indien de Klant niet zijnde een Consument niet binnen de in het eerste lid van dit artikel gestelde termijn betaalt, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft DTNL Innovatieve B.V., zonder nadere sommatie dan wel ingebrekestelling, het recht vanaf de vervaldag Klant niet zijnde een Consument wettelijke (handels)rente over het openstaande bedrag in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening, onverminderd de overige aan DTNL Innovatieve B.V. toekomende rechten. Alle in redelijkheid door DTNL Innovatieve B.V. gemaakte gerechtelijke- en buitengerechtigde (incasso-) kosten, als gevolg van de niet-nakoming door Klant (niet zijnde een Consument) van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de Klant (niet zijnde een Consument). De buitengerechtigde kosten worden bepaald op 15% (vijftien procent) van het te vorderen bedrag. Voor zover DTNL Innovatieve B.V. aantoonde dat de gemaakte buitengerechtigde kosten hoger zijn dan 15% (vijftien procent) van het te vorderen bedrag, komen de gemaakte buitengerechtigde kosten volledig ten laste van de Klant niet zijnde een Consument.

6.8 De door Klant gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde wettelijke rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Klant dat voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

6.9 Indien DTNL Innovatieve B.V. een vordering heeft op Klant, is DTNL Innovatieve B.V. gerechtigd alle werkzaamheden en verdere prestaties ten behoeve van Klant en/of eventuele overige werkzaamheden voor Klant op te schorten totdat volledige betaling van Klant wordt ontvangen.

7.1 Indien Klant het Standaard Onderhoudscontract heeft gesloten met DTNL Innovatieve B.V. dan zal DTNL Innovatieve B.V. gedurende dit Standaard Onderhoudscontract verrichten Preventief Onderhoud en Correctief Onderhoud. DTNL Innovatieve B.V. zal in het geval van Preventief Onderhoud de voorrijkosten en het arbeidsloon niet (extra) bij de Klant in rekening brengen. DTNL Innovatieve B.V. zal in het geval van Correctief Onderhoud de voorrijkosten niet (extra) bij de Klant in rekening brengen. De kosten van eventueel gebruikte materialen bij zowel Preventief als Correctief Onderhoud en het arbeidsloon in het geval van Correctief Onderhoud vallen niet onder de dekking van het Standaard Onderhoudscontract. Deze eventuele voor de Klant door DTNL Innovatieve B.V. te maken kosten, worden in rekening gebracht bij de Klant.

7.2 Indien Klant het All-in Onderhoudscontract heeft gesloten met DTNL Innovatieve B.V. dan zal DTNL Innovatieve B.V. gedurende deze Onderhoudsovereenkomst verrichten Preventief Onderhoud en Correctief Onderhoud. DTNL Innovatieve B.V. zal in het geval van Preventief Onderhoud en Correctief Onderhoud de voorrijkosten, het arbeidsloon en de materialen binnen de behuizing van het Toestel niet (extra) bij de Klant in rekening brengen. Materialen die in ieder geval niet onder de dekking van het All-in Onderhoudscontract vallen zijn in ieder geval de mantel van het Toestel, radiatoren, leidingen, buizen, thermostaat, overstortventiel en het expansievat.

7.3 Onder Preventief Onderhoud wordt verstaan het periodiek uitvoeren van werkzaamheden die tot doel hebben het optreden van Storingen in het Toestel te voorkomen en het controleren van de veilige werking van het Toestel. Het Preventief Onderhoud van het Toestel zal in geval van een Klant eens per 24 (vierentwintig) maanden worden uitgevoerd overeenkomstig de voorschriften van de fabrikant van het Toestel, tenzij Partijen uitdrukkelijk Schriftelijk anders hebben bepaald. Tijdens het Preventief Onderhoud is het eventueel bijvullen en ontluichten van het cv-systeem inbegrepen. Dit onderhoud kan, indien mogelijk en contractueel overeengekomen, op afstand beheerd worden, waarbij de interval van het Preventief Onderhoud wordt bepaald op basis van de gebruiksuren, dit ter bepaling van DTNL Innovatieve B.V.. 7.4 Onder het Correctief Onderhoud wordt verstaan het opheffen van Storingen, indien mogelijk op afstand, het repareren, reviseren en/of vervangen van onderdelen van het Toestel.

7.5 Onder Preventief Onderhoud en Correctief Onderhoud is in ieder geval (bij zowel het Standaard Onderhoudscontract als All-in Onderhoudscontract) onder meer niet inbegrepen het ontkaalken van het Toestel en alle kosten voor noodzakelijke reparaties bij schade als gevolg van ondeugdelijk gebruik en overmachtsituaties als bedoeld in artikel 13.2 van de Algemene Onderhoudsvoorwaarden. Op het vervangen van onderdelen door DTNL Innovatieve B.V. zijn de garantievoorwaarden van toepassing van de fabrikant van het Toestel, dan wel leverancier van dat betreffende onderdeel, dan wel apparatuur.

7.6 Storingen kunnen door de Klant via de website van DTNL worden gemeld via de website van DTNL op pagina: <https://www.dtnl.nl/contact-bij-storingen> en zullen binnen 24 uur na melding van de Storing worden behandeld, tenzij het spoedeisende karakter ontbreekt. De beoordeling en vaststelling of een Storing spoedeisend is, ligt te allen tijde bij DTNL Innovatieve B.V.. Voor Storingen buiten de normale bedrijfstijden is DTNL Innovatieve B.V. 24 uur per dag bereikbaar via dit de storingspagina op de website waarbij de noodzaak voor langskomen wordt bepaald door de dienstdoende DTNL Innovatieve B.V. Medewerker. Indien het niet noodzakelijk is direct langs te komen zal de Storing melding worden doorgeschoven naar de eerst volgende werkdag.

8.1 Bij de uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst is DTNL Innovatieve B.V. gehouden tot het betrachten van de zorg die onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van haar kan worden verwacht. DTNL Innovatieve B.V. zal zich inspannen de Onderhoudsovereenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. DTNL Innovatieve B.V. zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen, de beoordeling van aanvragen tot het verrichten van Onderhoudswerkzaamheden en bij de uitvoering van het verrichten van Onderhoudswerkzaamheden.

8.2 Alle door DTNL Innovatieve B.V. uit hoofde van de Onderhoudsovereenkomst te verrichten werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Onderhoudsovereenkomst DTNL Innovatieve B.V. uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.

8.3 Tenzij Partijen anders Schriftelijk uitdrukkelijk overeenkomen, deelt DTNL Innovatieve B.V. de door haar te verrichten Onderhoudswerkzaamheden zelfstandig in en zal daarbij een eigen tijdsplanning hanteren te weten dat DTNL Innovatieve B.V. vrij is ten aanzien van het bepalen van de tijdstippen waarop Onderhoudswerkzaamheden worden verleend; DTNL Innovatieve B.V. zal bij het maken en/of aanpassen van haar eigen tijdsplanning wel de redelijkheid en billijkheid jegens de Klant betrachten en één en ander zoveel als mogelijk in goed overleg met de Klant laten plaatsvinden.

8.4 De Onderhoudswerkzaamheden zullen in beginsel worden verricht binnen de normale bij DTNL Innovatieve B.V. geldende bedrijfstijden. In geval van een Storing is de Klant zelf verantwoordelijk voor het maken van een afspraak met DTNL Innovatieve B.V..

8.5 DTNL Innovatieve B.V. zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van Klant omtrent de uitvoering van de Opdracht doch verricht de overeengekomen werkzaamheden naar eigen inzicht en zonder toezicht of leiding van Klant en/of derde(n).

8.6 Om een behoorlijke uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst door DTNL Innovatieve B.V. mogelijk te maken zal Klant DTNL Innovatieve B.V. (en de DTNL Innovatieve B.V. Medewerker) steeds tijdig alle door DTNL Innovatieve B.V. nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens en inlichtingen verschaffen en alle medewerking verrichten. Klant draagt in dat kader er zorg voor dat alle gegevens, waarvan DTNL Innovatieve B.V. aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Opdracht / de Onderhoudswerkzaamheden, tijdig aan DTNL Innovatieve B.V. worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Opdracht / Onderhoudswerkzaamheden benodigde gegevens niet tijdig of onvolledig zijn verstrekt aan DTNL Innovatieve B.V., heeft DTNL Innovatieve B.V. het recht de uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Klant in rekening te brengen. DTNL Innovatieve B.V. is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat DTNL Innovatieve B.V. is uitgegaan van door de Klant verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens. Klant staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan DTNL Innovatieve B.V. verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn steeds voor rekening en risico van Klant.

8.7 DTNL Innovatieve B.V. bepaalt aan de hand van de door de Klant verstrekte informatie, het type Toestel, de haar bekende hoedanigheden, kennis en vaardigheden van de ter beschikking zijnde DTNL Innovatieve B.V. Medewerker(s), welke perso(o)n(en) zij selecteert om uitvoering te geven aan de Onderhoudswerkzaamheden bij Klant. DTNL Innovatieve B.V. is geheel vrij in de keus van de perso(o)n(en) die zij ter uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst de Onderhoudswerkzaamheden bij Klant laat uitvoeren. DTNL Innovatieve B.V. is te allen tijde gerechtigd om gedurende de looptijd van de Onderhoudsovereenkomst meerdere DTNL Innovatieve B.V. Medewerkers in te zetten.

8.8 DTNL Innovatieve B.V. zal de Onderhoudswerkzaamheden uitvoeren gedurende de onderhoudsperiode die in de Onderhoudsovereenkomst is vastgelegd. Indien de DTNL Innovatieve B.V. Medewerker zich bij Klant meldt op de afgesproken tijd en plaats voor de uit hoofde van de Onderhoudsovereenkomst te verrichten werkzaamheden en (door Klant) niet in staat wordt gesteld deze werkzaamheden te verrichten dan wel aan te vangen, is DTNL Innovatieve B.V. gerechtigd extra kosten bij de Klant in rekening te brengen, onverminderd de overige verplichtingen van Klant jegens DTNL Innovatieve B.V..

#### Artikel 9 Verplichtingen Klant

9.1 Het Toestel en de randapparatuur dienen te voldoen aan de VCA veiligheidsvoorschriften en (in geval van gastoestellen) de gaskeurvoorschriften van de fabrikant van het Toestel. Klant garandeert – indien Partijen een All-in Onderhoudscontract sluiten – dat bij aanvang van de Onderhoudsovereenkomst het Toestel niet langer dan 1 (één) jaar geleden aantoonbaar is onderhouden door een door erkende installateur.

9.2 De Klant is verplicht zich te houden aan de normale gebruiksvoorschriften van het Toestel en dient voldoende voorzorgsmaatregelen te nemen tegen bevriezing of andere mogelijke invloeden welke het Toestel nadelig kunnen beïnvloeden, dan wel beschadigen. Bij verzuim van de Klant worden de kosten voor onderhoud en noodzakelijk te verrichten reparaties aan het Toestel voor rekening van Klant.

9.3 Het is de Klant niet toegestaan, zonder toestemming van DTNL Innovatieve B.V., door derden aan het Toestel werkzaamheden, uitbreidingen of wijzigingen uit te laten voeren. Eventuele kosten voor noodzakelijk herstel door DTNL Innovatieve B.V., dan wel reparatie of onderhoud komen in dat geval ten laste van de Klant.

9.4 Mogelijke en noodzakelijke reparaties ten gevolge van uitval van nutsvoorziening (elektriciteit, gas) en/of grove nalatigheid van de Klant vallen te allen tijde buiten de dekking van de Onderhoudsovereenkomst en komen voor rekening van de Klant.

9.5 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het bijvullen en ontluichten van het Toestel. Bij nalatigheid door de Klant komen de kosten van het bijvullen en ontluichten van het Toestel en het programmeren/instellen van kamerthermostaat en/of temperatuurregeling voor rekening van de Klant.

9.6 De Klant dient, bij een ingeplande afspraak zorg te dragen voor het zelf aanwezig zijn, dan wel zich te laten vertegenwoordigen door een meerderjarige, ter plaatse. Mocht de Klant de ingeplande afspraak willen annuleren, dan dient de Klant dit minimaal 24 uur voor de afspraak aan DTNL Innovatieve B.V. kenbaar te maken. Bij verzuim voor voornoemde is DTNL Innovatieve B.V. gerechtigd te voorrijkosten bij de Klant in rekening te brengen. Voordat de werkzaamheden die voor rekening van de Klant komen worden uitgevoerd, is DTNL Innovatieve B.V. gerechtigd met de Klant de kosten te verrekenen. Weigert deze dit, dan hoeft de DTNL Innovatieve B.V. de werkzaamheden niet uit te voeren.

9.7 Tijdens de te verrichten werkzaamheden of ingepland onderhoud door DTNL Innovatieve B.V. dient Klant zorg te dragen voor een goede toegankelijkheid van het Toestel (minimaal 1 meter vrije ruimte direct om het Toestel). Daarnaast dient Klant zorg te dragen voor de noodzakelijke aansluitingen als zijnde elektra, gas en water. Bij verzuim hiervan komen de kosten, waaronder voorrijkosten, voor rekening van Klant.

10.1 Klant is verplicht klachten over de uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst, over de door DTNL Innovatieve B.V. verrichte Onderhoudswerkzaamheden en/of naar aanleiding van de hoogte of de wijze van totstandkoming van de facturen DTNL Innovatieve B.V., onmiddellijk, dan wel binnen 14 (veertien) dagen na respectievelijk het ontstaan van de klacht, de verrichte Onderhoudswerkzaamheden of ontvangst van de factuur Schriftelijk ter kennis van DTNL Innovatieve B.V. te brengen, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klachten.

10.2 Klachten omtrent gebreken aan Onderhoudswerkzaamheden dan wel andere werkzaamheden uit hoofde van de Opdracht die niet direct geconstateerd kunnen worden tijdens of vlak na de Onderhoudswerkzaamheden, dienen door de Klant direct na constatering, in ieder geval binnen 14 (veertien) dagen nadat Klant deze gebreken redelijkerwijs had kunnen constateren en binnen de eventuele garantietermijn, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klachten.

10.3 Bij constatering van een gebrek aan het Toestel is Klant verplicht het eventuele gebruik van het Toestel te staken en de nodige maatregelen te nemen om zijn schade zoveel mogelijk te beperken. Klant zal daarbij de aanwijzingen van DTNL Innovatieve B.V. strikt opvolgen en DTNL Innovatieve B.V. alle medewerking verrichten voor onderzoek naar en van het geconstateerde gebrek en daarmee samenhangende omstandigheden, zoals de behandeling en het gebruik van het Toestel.

10.4 Indien Klant nalaat klachten bij DTNL Innovative B.V. in te dienen binnen de in dit artikel gestelde termijnen, wordt Klant geacht de Onderhoudswerkzaamheden / de factuur te hebben goedgekeurd en kan Klant zich nimmer beroepen op het feit dat de Onderhoudswerkzaamheden / de factuur niet beantwoorden aan de Onderhoudsovereenkomst.

10.5 Indien DTNL Innovative B.V. van oordeel is dat een klacht gegrond is, zal DTNL Innovative B.V. er alles aan doen om eventuele gebreken te herstellen. DTNL Innovative B.V. heeft het recht hetzij een in onderling vast te stellen schadeloosstelling in geld te geven, hetzij tot herstelwerkzaamheden over te gaan met instandhouding van de bestaande Onderhoudsovereenkomst.

10.6 Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan kan DTNL Innovative B.V. de door DTNL Innovative B.V. daardoor gemaakte kosten, waaronder begrepen de onderzoekskosten, integraal voor rekening van Klant laten komen.

11.1 De Onderhoudsovereenkomst wordt door Partijen aangegaan voor minimaal één jaar en kan door de Klant niet eerder worden beëindigd. Na de overeengekomen minimale duur van de Onderhoudsovereenkomst, wordt de Onderhoudsovereenkomst stilzijdend verlengd. De Onderhoudsovereenkomst kan na de eerste stilzijdende verlenging door de Consument maandelijks worden opgezegd. De Onderhoudsovereenkomst kan door DTNL Innovative B.V. op ieder moment met onmiddellijke ingang worden opgezegd. Opzegging dient te allen tijde Schriftelijk te geschieden.

11.2 DTNL Innovative B.V. kan, naast de overige uit de Onderhoudsovereenkomst (waaronder begrepen de Algemene Onderhoudsvoorwaarden) en de wet toekomstige rechten, de Onderhoudsovereenkomst in zijn geheel of voor het nog niet uitgevoerde deel te allen tijde zonder nadere ingebrekestelling en rechterlijke tussenkomst en schadeplichtigheid aan de zijde van DTNL Innovative B.V. jegens Klant met onmiddellijke ingang ontbinden indien:

11.3 Als voor of tijdens de Onderhoudsovereenkomst blijkt dat het in onderhoud genomen Toestel en/of de daarbij behorende installatie niet voldoet aan de geldende voorschriften en voorwaarden is DTNL Innovative B.V. gemachtigd de afgesloten Onderhoudsovereenkomst per direct en zonder restitutie van gelden te beëindigen. Indien gewenst kan DTNL Innovative B.V. vrijblijvend opgave doen van het in de juiste staat brengen van het Toestel en/of de daarbij behorende installatie waarbij alle kosten voor dit herstel voor rekening komen van de Klant.

11.4 DTNL Innovative B.V. behoudt zich het recht voor de Onderhoudsovereenkomst te doen beëindigen indien de fabrikant van het Toestel of een leverancier van onderdelen / materialen van het Toestel deze materialen/onderdelen niet meer kan leveren, waardoor DTNL Innovative B.V. haar onderhouds- en mogelijke reparatiewerkzaamheden niet meer kan uitvoeren. In een dergelijk geval is DTNL Innovative B.V. is niet aansprakelijk voor eventuele schade voortvloeiende uit de beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst.

12.1 Iedere aansprakelijkheid van DTNL Innovative B.V., van DTNL Innovative B.V. werkzame werknemers (waaronder mede begrepen DTNL Innovative B.V. Medewerkers) en/of door DTNL Innovative B.V. ingeschakelde hulpverleners / derden, is beperkt tot het bedrag dat op grond van de aansprakelijkheidsverzekering van DTNL Innovative B.V. wordt uitbetaald onder aftrekking van het eigen risico van dergelijke verzekering.

12.2 Indien om welke reden dan ook, geen uitkering plaatsvindt uit hoofde van voornoemde aansprakelijkheidsverzekering, is de aansprakelijkheid van DTNL Innovative B.V., van DTNL Innovative B.V. Medewerkers en/of ingeschakelde hulpverleners, te allen tijde per gebeurtenis (waarbij een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag dat door DTNL Innovative B.V. van de Klant is ontvangen uit hoofde van de door DTNL Innovative B.V. gezonden factuur, met een maximum van de dagwaarde van het Toestel.

12.3 De aansprakelijkheid van DTNL Innovative B.V. voor door Klant geleden of te lijden indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade en gemiste besparingen. Ook voor schade aan randapparatuur en voor schade ten gevolge van bevriezing, vervuiling van leidingen, lekkage of storingen in het water-, gas-, of elektriciteitsnet is DTNL Innovative B.V. nimmer aansprakelijk.

12.4 De uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid, zoals bedoeld in de voorgaande leden, geldt niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van DTNL Innovative B.V., van DTNL Innovative B.V. werkzame werknemers en/of door DTNL Innovative B.V. ingeschakelde hulpverleners / derden.

12.5 DTNL Innovative B.V. is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiende uit het niet kunnen uitvoeren van het reguliere Preventief Onderhoud, welk veroorzaakt is wegens handelen dan wel nalaten aan de zijde van Klant.

12.6 DTNL Innovative B.V. is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van het niet meer kunnen leveren door een fabrikant van het Toestel of andere leverancier van onderdelen / materialen.

12.7 Het bepaalde in dit artikel geldt slechts voor zover de aansprakelijkheid van DTNL Innovative B.V. ingevolge de wet of overeenkomst, waaronder begrepen het bepaalde in de onderhavige Algemene Onderhoudsvoorwaarden, niet reeds verder is beperkt dan uit de enkele toepassing van dit artikel zou volgen.

12.8 Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW vervalt het recht op schadevergoeding in ieder geval 1 (één) jaar na de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit en waarvoor DTNL Innovative B.V. aansprakelijk is.

13.1 Indien DTNL Innovative B.V. door overmacht tekortschiet in de nakoming van enige op haar rustende verplichting, is DTNL Innovative B.V. nimmer aansprakelijk jegens Klant voor schade, uit welke hoofde dan ook ontstaan en is zij gerechtigd te harer keuze en zonder rechterlijke tussenkomst, hetzij de uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst voor ten hoogste zes maanden op te schorten, hetzij de Onderhoudsovereenkomst geheel of ten dele te ontbinden, één en ander zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

13.2 Aan de zijde van DTNL Innovative B.V. omvat overmacht onder andere alle handelingen waarop DTNL Innovative B.V. geen invloed kan uitoefenen en overige gebeurtenissen die buiten de invloedssfeer van DTNL Innovative B.V. vallen, zelfs wanneer deze op het moment van het sluiten van de Onderhoudsovereenkomst konden worden voorzien, ten gevolge waarvan de uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst tijdelijk of permanent wordt verhinderd hetgeen, indien niet reeds hieronder vallend, wordt begrepen, verzuim van leveranciers van DTNL Innovative B.V., ziekte, (burger-)oorlog, oorlogsdreiging, terrorisme (zowel aanslagen als het door overheidswege vastgestelde maximale veiligheids-niveau van terrorismedreiging), rellen, stakingen, personeelstekort, uitsluitingen, transportproblemen, brand, weersomstandigheden, epidemieën, onvrijwillig bezitsverlies, late levering van materialen en producten door de leverancier van DTNL Innovative B.V., beperkende overheidsmaatregelen, sabotage, staking (door onder mede begrepen doch niet beperkt tot DTNL Innovative B.V. Medewerkers en/of door DTNL Innovative B.V. ingeschakelde derden), en in het algemeen een onvoorziene omstandigheid binnen de onderneming of op locatie van DTNL Innovative B.V., zowel in binnen- en buitenland. Het vorenstaande is eveneens van toepassing als de voornoemde omstandigheden plaatsvinden met betrekking tot of binnen / bij de leverancier(s) waar DTNL Innovative B.V. haar materialen inkoopt of gewoonlijk inkoopt.

14.1 DTNL Innovative B.V. zal bij de uitvoering van de Opdracht(en) de gepaste maatregelen treffen ter bewaring van de vertrouwelijkheid van de relatie met de Klant.

14.2 Partijen zullen informatie die de andere Partij voor, tijdens of na de uitvoering van de Opdracht(en) verstrekt, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is aangeduid als vertrouwelijk of wanneer de ontvanger weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Klant zal in ieder geval de inhoud van de Offerte vertrouwelijk behandelen.

14.3 DTNL Innovative B.V. zal bij de uitvoering van de Opdracht(en) alle op haar rustende verplichtingen op het gebied van de huidige privacywet- en regelgeving nakomen.

14.4 Indien DTNL Innovative B.V. bij de uitvoering van de Opdracht(en) kennis moet nemen van vertrouwelijke gegevens, is Klant er bij de verstrekking van deze gegevens aan DTNL Innovative B.V. zelf voor verantwoordelijk om persoonsgegevens of andere vertrouwelijke gegevens die DTNL Innovative B.V. niet nodig zal hebben, zoveel mogelijk weg te laten of onleesbaar te maken en de vertrouwelijke gegevens op een veilige wijze aan DTNL Innovative B.V. over te dragen. Dit geldt onverminderd de verplichting voor DTNL Innovative B.V. om aan haar verstrekte vertrouwelijke gegevens vertrouwelijk te behandelen en op passende wijze te beveiligen.

15.1 Op alle Onderhoudsovereenkomsten gesloten door DTNL Innovative B.V. waarop deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.2 Alle geschillen, betrekking hebbende op, voortvloeiende uit of verband houdende met door DTNL Innovative B.V. uitgebrachte Offertes, gesloten Onderhoudsovereenkomsten dan wel nadere overeenkomsten waarop de onderhavige Algemene Onderhoudsvoorwaarden geheel of ten dele van toepassing zijn, worden beslecht door rechtbank Midden Nederland.

Artikel 11 Duur en beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst

- Klant één of meer van zijn verplichtingen uit de Onderhoudsovereenkomst of andere overeenkomsten jegens DTNL Innovative B.V. niet nakomt;
- Klant in staat van faillissement wordt verklaard;
- Klant surseance van betaling aanvraagt of een betalingsregeling aan zijn crediteuren aanbiedt;
- ten aanzien van Consument een schuldsanering krachtens WSNP wordt uitgesproken;
- Klant tot liquidatie van zijn zaken overgaat;
- er beslag wordt gelegd op het vermogen van Klant ter zake substantiële schulden of indien Klant niet in staat is te voldoen aan zijn opeisbare schulden of zijn opeisbare schulden onbetaald laat.