

ALGEMENE VOORWAARDEN ZÉKEUR

Artikel 1. Definities

1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

a. Gebruiker: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: de heer J. Neeskens, handelend onder de naam ZÉKEUR, kantoorhoudend te (4462 HJ) Goes, aan de Hudsonweg 24, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 77836200,

b. Wederpartij: het bedrijf dat of de particulier die met Gebruiker een overeenkomst aangaat, dan wel dat een offerte/aanbieding van Gebruiker heeft ontvangen of met wie Gebruiker in enige rechtsbetrekking staat of komt te staan, dan wel degene voor wie Gebruiker enige rechtshandeling verricht;

c. Overeenkomst: de overeenkomst en/ of iedere verbintenis tussen Gebruiker en aan Gebruiker gelieerde ondernemingen en de wederpartij.

Artikel 2. Algemeen

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen en overeenkomsten inzake het verrichten van leveringen en/of diensten en/of werkzaamheden door Gebruiker aan de wederpartij en voorts op alle (overige) rechtshandelingen tussen Gebruiker en de wederpartij, waaronder mede begrepen onderhandelings- en andere precontractuele situaties. Gebruiker verricht zijn dienstverlening uitsluitend onder toepasselijkheid van deze voorwaarden.

2.2. De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

2.3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch zijn overeengekomen.

2.4. De toepasselijkheid van eventuele andere algemene voorwaarden van de wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. 2.5. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Gebruiker en de wederpartij zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

3.1. Elke offerte van Gebruiker is vrijblijvend. Gebruiker kan haar aanbieding nog vlak na ontvangst van de aanvaarding daarvan herroepen.

3.2. Elke offerte is gebaseerd op uitvoering in normale omstandigheden en op informatie, gegevens, bescheiden e.d. verstrekt door de wederpartij. De wederpartij staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Gebruiker opgegeven eisen en specificaties en andere gegevens waarop Gebruiker haar aanbieding baseert.

3.3. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is Gebruiker daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand.

3.4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. 3.5. Aanbiedingen of offertes gelden niet voor toekomstige opdrachten.

3.6. Kennelijke fouten of vergissingen op de website en in folders, offertes of publicaties van Gebruiker binden Gebruiker niet. Evenmin binden verschrijvingen.

3.7. De modellen, concepten, adviezen, afbeeldingen, tekeningen en maten, die bij de offertes gevoegd, getoond of medegedeeld zijn, geven slechts een algemene voorstelling van de aangeboden werken, diensten of goederen. Wijzigingen waardoor de werkelijke uitvoering enigszins afwijkt van bedoelde modellen, concepten, adviezen, afbeeldingen of maten, maar waardoor geen wezenlijke wijziging wordt gebracht in de uitvoering van de opdracht, verplichten Gebruiker niet tot enige vergoeding en geven de wederpartij niet

het recht betaling van het factuurbedrag op te schorten.

3.8. De door Gebruiker aan de wederpartij verstrekte offertes/aanbiedingen en overige bescheiden mogen zonder toestemming van Gebruiker niet vermenigvuldigd, noch aan derden ter inzage gegeven worden.

3.9. De wederpartij dient de informatie uit de offerte vertrouwelijk te behandelen en mag deze niet voor eigen gebruik of gebruik door derden aanwenden of aan derden bekend maken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Gebruiker.

3.10. Indien op basis van de offerte geen overeenkomst tot stand komt, dienen de offerte en alle daarbij behorende documenten op eerste verzoek van Gebruiker terstond door de wederpartij en voor zijn rekening en risico te worden geretourneerd aan Gebruiker.

3.11 Een gedane aanbetaling wordt na een annulering van goederen of opdrachten, niet terugbetaald, althans de wederpartij doet afstand van het recht deze terug te vorderen.

3.12 Een aanvraag middels de website of enig ander tussenpersoon wordt gezien als een vrijblijvende offerte. Op het moment dat de afspraak in samenspraak wordt ingepland wordt dit een opdrachtbevestiging. U ontvangt hier per mail een bevestiging van. Hierbij geeft u mondeling en schriftelijk akkoord voor het inplannen van de opname.

Artikel 4. Prijzen en reiskosten

4.1. De in offertes, op de website www.zekeur.nl of in aanbiedingen opgenomen prijzen of tarieven zijn in euro's en inclusief btw en andere heffingen (van overheidswege).

4.2. voor utiliteitsgebouwen is dit exclusief btw. Opgegeven prijzen zijn exclusief reis- en verblijfkosten, administratie- en verzendkosten, alsmede kosten van derden, tenzij partijen anders overeen zijn gekomen.

4.3. Indien door Gebruiker werkzaamheden moeten worden verricht ter zake een Object dat (onder)deel uitmaakt van een groter geheel, zal de wederpartij vooraf aangeven op welke gebouwonderdelen de Werkzaamheden betrekking hebben. In onderhavige situaties behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om eventuele extra kosten te factureren.

4.4. Kosten van na het tot stand komen van de overeenkomst door wederpartij gewenste aanvullingen en/of wijzigingen van de overeenkomst zijn voor rekening van de wederpartij.

4.5. Bij het niet aanwezig zijn of andere nalatigheid van de wederpartij waardoor de opname niet kan plaatsvinden en dit niet tijdig is aangegeven, kan Zékeur aanspraak maken op een vergoeding groot € 180,- inclusief BTW ter zake reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten, onverminderd het recht op algehele schadevergoeding.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

5.1. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van de NTA8800 goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en hetgeen gebruikelijk is.

5.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

5.3. Gebruiker is steeds gerechtigd de wederpartij te vragen voldoende zekerheid te stellen voor het nakomen van diens (al dan niet toekomstige) betalingsverplichting(en). Gebruiker is gerechtigd de uitvoering of verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de gevraagde zekerheid is gesteld. Gebruiker is ook gerechtigd Wederpartij voorafgaand aan de uitvoering of voortzetting van het werk een vooruitbetaling te verlangen, indien de aanneemsom meer dan € 500,- bedraagt of

vermoedelijk zal bedragen. 5.4. Gebruiker voert de werkzaamheden uit binnen de normale werktijden (van ma-vrij: van 08.30-16.30 uur) van Gebruiker, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 6. Verplichtingen van de wederpartij

6.1. De wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens, apparatuur en ruimtes, waarvan Gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Gebruiker worden verstrekt.

6.2. Indien de door de wederpartij aangeleverde gegevens onvolledig en/of onjuist zijn, komt dit volledig voor rekening en risico van de wederpartij. De wederpartij is verantwoordelijk voor de door - of namens hem verstrekte berekeningen, ontwerpen en tekeningen, alsmede voor de geschiktheid van de door - of namens hem verstrekte materialen of aangewezen onroerend goed alwaar het werk wordt uitgevoerd.

6.3. De wederpartij is gehouden Gebruiker onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

6.4. De wederpartij dient zich te onthouden van gedragingen welke het Gebruiker onmogelijk maakt de overeenkomst naar behoren uit te voeren. De wederpartij stelt Gebruiker in staat de werkzaamheden ongestoord, op een goede en veilige manier tijdig, volledig en conform de overeenkomst uit te kunnen voeren.

6.5. Gebruiker gaat ervan uit dat de wederpartij al zijn wettelijke verplichtingen nakomt.

6.6. De wederpartij vrijwaart Gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de wederpartij toerekenbaar is.

6.7. De wederpartij zal voor het geval zij niet overeenkomstig 6.6. vrijwaring kan of mag geven of wordt geoordeeld dat zij geen vrijwaring hoeft te geven, voor een voldoende deugdelijke verzekering zorg dragen.

6.8. De wederpartij is verplicht het door Gebruiker geleverde advies, dienst of goed enkel te gebruiken zoals volgt uit de instructies of de technische specificaties. Bij twijfel dient de wederpartij Gebruiker onverwijld in te lichten, zonder welke het recht van de wederpartij vervalt om Gebruiker aansprakelijk te stellen.

6.9. Indien de wederpartij zijn verplichtingen jegens Gebruiker niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, dan is de wederpartij aansprakelijk voor alle schade die Gebruiker daardoor lijdt.

6.10. De verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien kan de wederpartij niet overdragen op een derde zonder toestemming van Gebruiker.

6.11 De wederpartij is verplicht om toegang te verlenen voor elke ruimte in de woning. Als de woning door onbekende reden niet toegankelijk is of niet in 1 keer is op te nemen, zal de wederpartij alle reeds door gebruiker in het kader van de opdracht gemaakte kosten (tijdsplanning, materialen, loonbetalingen, geplande lesactiviteiten etc.) hebben te vergoeden, welke kosten minimaal 25% van de overeengekomen som bedragen, zulks met een minimum van € 150,- exclusief BTW. Eveneens de reeds gemaakte kosten voor ingeschakeld personeel of derden dienen volledig te worden vergoed.

Artikel 7. Wijziging van de overeenkomst

7.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Wederpartij verleent in dit kader onverwijld zijn medewerking.

7.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de wederpartij zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

7.3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Gebruiker de wederpartij hierover van tevoren inlichten.

Artikel 8. (Op)levering en overeengekomen tijdstippen

8.1. De door Gebruiker opgegeven (op)levertermijnen en tijdstippen zijn niet als fatale termijn te beschouwen.

8.2. In het geval dat een met de wederpartij overeengekomen (op)leveringstermijn of tijdstip wordt overschreden ten gevolge van een gebeurtenis, die in feite buiten de macht van Gebruiker ligt en niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven, wordt deze termijn automatisch verlengd met de periode dat zij ten gevolge van een dergelijke gebeurtenis werd overschreden.

8.3. Overschrijding van de opgegeven (op)levertermijn geeft in geen geval recht op schadevergoeding.

8.4. De wederpartij wordt geacht direct na uitvoering van de opdracht en / of advies, tot de inspectie daarvan over te gaan, en daaraan geconstateerde gebreken terstond doch binnen 2 werkdagen aan Gebruiker te melden. De wederpartij dient Gebruiker de

gelegenheid te geven deze melding of klacht te controleren en om alsnog de overeengekomen werkzaamheden te verrichten. Wordt niet tijdig / te laat geklaagd dan vervalt de rechtsvordering van de wederpartij.

8.5. De wederpartij dient eveneens geleverde producten en diensten direct te controleren. Eventuele gebreken dienen direct na de levering aan Gebruiker kenbaar te worden gemaakt.

8.6. Indien gekochte producten door de wederpartij niet worden afgenomen of geweigerd, dan worden deze voor rekening en risico van de wederpartij opgeslagen en blijft de volledige overeengekomen prijs verschuldigd, onverminderd het recht op volledige schadevergoeding.

8.7. Het werk is uitgevoerd, indien Gebruiker zulks mededeelt aan Wederpartij en deze het certificaat heeft ontvangen.

Artikel 9. Risico-overgang bij levering goederen

9.1. Het risico van het goed of geleverde werk gaat over op het moment dat Gebruiker deze ter beschikking stelt aan de wederpartij en/ of het moment dat de wederpartij deze in gebruik neemt.

Artikel 10. Annulering

10.1. In het geval dat de wederpartij een aan Gebruiker gegeven opdracht binnen 24 uren voorafgaand annuleert, wijzigt of opzegt, zal de wederpartij alle reeds door Gebruiker in het kader van de opdracht gemaakte kosten (tijdsplanning, materialen, loonbetalingen, geplande lesactiviteiten etc.) hebben te vergoeden, welke kosten minimaal 25% van de overeengekomen som bedragen, zulks met een minimum van € 150,- exclusief BTW. Eveneens de reeds gemaakte kosten voor ingeschakeld personeel of derden dienen volledig te worden vergoed.

10.2. Bovengenoemde kostenregeling doet niet af aan de mogelijke aansprakelijkheid van de wederpartij voor de schade die voortvloeit uit de annulering.

Artikel 11. Betaling

11.1. Betaling dient te voltrekken op het moment dat het energielabel in het online portal van de aanbieder klaarstaat, tenzij partijen anders overeenkomen. 11.2. Indien de wederpartij niet tijdig het factuurbedrag heeft betaald, dan is de wederpartij in verzuim en is de wettelijke rente door wederpartij verschuldigd. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten die Gebruiker maakt om de vordering van de wederpartij te incasseren komen voor rekening van de wederpartij. De buitengerechtelijke incassokosten zijn in dat geval eveneens verschuldigd.

11.3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de wederpartij zijn de vorderingen van Gebruiker op de wederpartij onmiddellijk opeisbaar.

11.4. Iedere betaling door de wederpartij strekt allereerst tot voldoening van de verschuldigde rente(n) en vervolgens tot voldoening van de op de invordering vallende kosten. Pas na voldoening van deze bedragen strekt enige betaling door de wederpartij tot voldoening van de openstaande hoofdsom.

11.5. Het is de wederpartij in geval van (vermeende) gebreken niet toegestaan om zijn betalingsverplichting op te schorten.

Artikel 12. Opschorting en ontbinding

12.1. Gebruiker is gerechtigd de uitvoering van de opdracht met onmiddellijke ingang op te schorten indien:

a. na het sluiten van de overeenkomst Gebruiker ter kennis is gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond te vrezen bestaat dat de wederpartij slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.

12.2. Gebruiker is bevoegd de overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden, indien de wederpartij de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt en de wederpartij geen gehoor heeft gegeven aan een gestuurde ingebrekestelling, dan wel indien ingebrekestelling zinloos is.

12.3. Voorts is Gebruiker bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

12.4. Gebruiker is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de wederpartij surseance van betaling verzoekt of deze aan de

wederpartij wordt verleend, ingeval de wederpartij failliet wordt verklaard of een verzoek daartoe wordt ingediend, ingeval de wederpartij niet in staat is aan zijn schulden te voldoen, overgaat tot beëindiging of liquidatie van zijn bedrijf, onder curatele of anderszins (overheids-)toezicht wordt gesteld, of ingeval een bewindvoerder of curator wordt benoemd.

Artikel 13. Aansprakelijkheid en verjaring

13.1. Gebruiker kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:

a. een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegerekend, zoals o.a. omschreven in artikel 14 van deze algemene voorwaarden;

b. enige daad of nalatigheid van de wederpartij, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de wederpartij te werk zijn gesteld, dan wel door hen ondeugdelijk uitgevoerde werkzaamheden.

13.2. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Gebruiker is uitgegaan van door de wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie.

13.3. In geen geval is Gebruiker aansprakelijk voor schade, die is ontstaan of veroorzaakt doordat de wederpartij het door Gebruiker geleverde heeft gebruikt voor een ander doel dan waarvoor het is aangeschaft.

13.4. Indien de wederpartij of een derde wijzigingen aanbrengt in het door Gebruiker geleverde advies, goed of dienst, sluit Gebruiker iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van de werking en eventuele (gevolg)schade.

13.5. Noch Gebruiker zelf, noch hen die daar werkzaam zijn en/of haar hulppersonen zijn jegens de wederpartij aansprakelijk voor enige gevolgschade of indirecte schade, ongeacht hun oorsprong.

13.6. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade welke is veroorzaakt doordat de wederpartij of door hem ingeschakelde derden niet aan hun verplichtingen hebben voldaan welke voortvloeien uit deze algemene voorwaarden, de overeenkomst of de wet. Bij tegenstrijdigheid prevaleren deze algemene voorwaarden.

13.7. Indien Gebruiker aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Gebruiker beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van Gebruiker gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Gebruiker beperkt tot 10% van het factuurbedrag met een maximum van € 500,- , althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Voor het overige zal de wederpartij zelf voor deugdelijke verzekering zorg dragen.

13.8. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Gebruiker of haar ondergeschikten.

13.9. Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de wederpartij uit welke hoofde ook jegens Gebruiker vervallen in ieder geval na het verstrijken van zes maanden vanaf het moment waarop zich een gebeurtenis voordoet op grond waarvan de wederpartij rechten en/of bevoegdheden jegens Gebruiker kan aanwenden en de dagvaarding niet aan Gebruiker is betekend.

Artikel 14. Overmacht

14.1. Gebruiker is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd wordt als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: extreme weersomstandigheden, zoals: (tropische) stormen, tornado's, orkanen, bliksem, en extreem hoge of lage temperaturen, extreme wind- en/ of wateroverlast; overstromingen; aardverschuivingen; corrosieve lucht; terrorisme; pandemie, waaronder corona en de daaruit voortvloeiende beperkingen/ maatregelen, belemmeringen door derden, die van overheden inbegrepen; belemmeringen in het vervoer; werkstakingen; oproeren, oorlogen of oorlogsgevaaren; verlies of beschadigingen van goederen bij het transporteren daarvan; het niet of niet tijdig leveren van goederen aan Gebruiker door haar leveranciers; ex- en importverboden; branden,

storingen en ongevallen in het bedrijf van Gebruiker of van haar leverancier; het verbranden van middelen van vervoer van Gebruiker of haar leverancier, het optreden van storingen daaraan, het betrokken raken bij ongevallen daarvan; maatregelen van enige binnenlandse, buitenlandse of internationale overheid.

14.2. Onder overmacht wordt mede verstaan een tekortkoming van leveranciers of ingeschakelde derden van Gebruiker.

14.3. Indien er sprake is van overmacht, dan zal Gebruiker niet gehouden kunnen worden tot het vergoeden van enige schade als een direct of een indirect gevolg daarvan en zal zij tevens vooralsnog ontheven zijn van haar verplichting tot levering, dan wel het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden. Het zal van de omstandigheden van het geval afhangen of dat geheel, dan wel gedeeltelijk het geval zal zijn en zal blijven, dan wel of er slechts sprake zal zijn van een opschorting van levering en/of uitvoering. Bij een zich voordoende mogelijkheid om alsnog, en/of gewijzigd, te leveren en/of uit te voeren, zullen zowel Gebruiker als de wederpartij, eventueel onder aanpassing van de door de wederpartij te betalen bedragen, gehouden zijn om die te benutten.

14.4. Wanneer de overmachtssituatie langer dan 2 maanden heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen.

Artikel 15. Geheimhouding

15.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. 15.2. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak Gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en Gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van

verschoning, dan is Gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan. Dit geldt eveneens ten aanzien van het verstrekken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG). 15.3. Partijen zullen zich niet (al dan niet via social media of andere uittingsvormen) negatief uitlaten over elkaar.

Artikel 16. Intellectuele eigendom

16.1. Gebruiker behoudt te allen tijde alle intellectuele eigendomsrechten op door haar gemaakte en ter beschikking gestelde adviezen, concepten, documenten, afbeeldingen, tekeningen en programmatuur. 16.2. Het is de wederpartij niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van Gebruiker de ter beschikking gestelde concepten, documenten, afbeeldingen, tekeningen en programmatuur geheel of ten dele te kopiëren, anders dan voor intern gebruik, te verveelvoudigen of openbaar te maken.

16.3. De wederpartij vrijwaart Gebruiker voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de wederpartij verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

Artikel 17. Slotbepalingen

17.1. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.

17.2. Op elke overeenkomst tussen Gebruiker en de wederpartij is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

17.3. Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de wederpartij en Gebruiker worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Gebruiker is gevestigd, behoudens de wet.

Artikel 18. Klachtenafhandeling

Algemene uitgangspunten bij de klachtenprocedure

- Een klacht is een uiting van ontevredenheid met betrekking tot in het kader van de BRL 9500 uitgevoerde activiteiten inclusief de onder certificatie geregistreerde energie-prestatierapporten.
- Klachten kunnen ingediend worden door opdrachtgevers, gebouweigenaren, huurders, certificaathouders, het bevoegd gezag (7), toezichthoudende organisaties (8) en schemabeheerder InstallQ.
- Klagers ontvangen binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht.

- Binnen zes weken ontvangen klagers schriftelijk het besluit op de ingediende klacht. Verlenging is, mits schriftelijk naar de klager onderbouwd, mogelijk met maximaal zes weken.
- Voor klachten over energieprestatie-rapporten geldt dat binnen twee weken na ontvangst van een besluit op de klacht in beroep kan worden gegaan tegen de uitkomst.
- Klagers ontvangen binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst van het beroep.
- Binnen zes weken ontvangen klagers schriftelijk het besluit op het beroep. Verlenging is, mits schriftelijk naar de klager onderbouwd, mogelijk met maximaal zes weken.
- De klachtenprocedure is van toepassing op energieprestatie-rapporten die geregistreerd worden na de datum waarop deze BRL in werking treedt na aanwijzing in de wet door het Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening.

Klacht over het functioneren van een certificaathouder of certificatie-instelling

- Een klacht over het functioneren van een certificaathouder wordt ingediend bij de certificaathouder, een klacht over het functioneren van een certificatie-instelling wordt ingediend bij de certificatie-instelling.
- Klachten kunnen ingediend tot maximaal zes maanden na het beëindigen van de werkzaamheden in het kader van het opstellen van het energieprestatie-rapport door de certificaathouder of in het kader van het controleren van de energieprestatie-rapporten door de certificatie-instelling.

Klacht over de uitkomst van een energieprestatie-rapport (energielabel)

- Klachten over de uitkomst van een energieprestatie-rapport worden ingediend bij de certificaathouder onder wiens verantwoordelijkheid het energieprestatie-rapport is geregistreerd. Als de certificaathouder de klacht niet of niet naar tevredenheid van de klager afhandelt, kan de klager zijn klacht indienen bij de certificatie-instelling waarmee de certificaathouder een certificatie-overeenkomst heeft (beroep).
- De certificatie-instelling legt in haar certificatie-overeenkomst met de certificaathouder afspraken vast waar het gaat om de kosten van de certificatie-instelling voor de behandeling van klachten die door de certificaathouder niet of niet naar genoegen van de klager worden afgehandeld (beroep).
- Een klacht over het resultaat van een energieprestatie-rapport wordt bij de certificaathouder ingediend. Als de certificaathouder de klacht niet naar

tevredenheid van de klager afhandelt, kan de klager in beroep bij de certificatie-instelling. Als de certificaathouder niet reageert op een klacht, richt de klager zich tot de certificatie-instelling. De certificatie-instelling zal de certificaathouder aanspreken op het afhandelen van de klacht, of het dossier opvragen om de klacht op kosten van de certificaathouder af te handelen.

- Als de klager een huurder is, maakt deze een klacht over een energieprestatie-rapport kenbaar bij de verhuurder. Als de verhuurder niet reageert of de klacht niet tot tevredenheid van de huurder heeft afgehandeld, kan de huurder de klacht indienen bij de certificaathouder, onder wiens verantwoordelijkheid het energieprestatie-rapport is geregistreerd.
- Met het indienen van een klacht of beroep door een eigenaar of huurder van een woning, woongebouw of utiliteitsgebouw, stemt de klager automatisch in met een eventueel controlebezoek door de certificaathouder of certificatie-instelling.
- Klachten over de uitkomst van een energieprestatie-rapport kunnen tot maximaal drie jaar na de registratiedatum van een energieprestatie-rapport, worden ingediend. Een uitzondering wordt gemaakt voor situaties waarbij er een klacht is ingediend door het bevoegd gezag of een toezichthouder en waarbij een certificaathouder structureel foutieve energieprestatie-rapporten lijkt te hebben uitgegeven, en er meerdere energieprestatierapporten betrokken zijn. In deze situatie kunnen klachten gedurende de hele geldigheidsduur van het energieprestatie-rapport worden ingediend. De geldigheid is nu wettelijk vastgesteld op maximaal 10 jaar).
- Een klacht over een energieprestatie-rapport wordt alleen in behandeling genomen als er sprake is van gereede twijfel. Dat wil zeggen dat er voldoende reden is om te betwijfelen of:
 - de energieprestatie-berekening overeenkomstig de ten tijde van de opname vigerende BRL 9500 en de hierin aangewezen NTA-, NEN- of andere normen en ISSO-publicaties, is opgesteld; en
 - de vermeldingen op het certificaat niet overeenkomen met de werkelijkheid ten tijde van de opname.
- De klager dient via het verplichte klachtenformulier (zie zie www.installq.nl) zijn klacht in, en onderbouwt zo mogelijk met behulp van foto's, facturen, documenten, welke gegevens van het energielabel of het energieprestatie-rapport op basis waarvan het energielabel is vastgesteld, niet correct zijn. De klager verklaart dat de bouw- en installatietechnische situatie van de betreffende woning, het woongebouw of het utiliteitsgebouw ten opzichte van de oorspronkelijke opname niet is gewijzigd.

- Een klacht of beroep wordt gegrond verklaard en de klager in het gelijk gesteld, als blijkt dat er door de certificaathouder verkeerde gegevens zijn gehanteerd.

Als de certificaathouder of de certificatie-instelling tot de conclusie komt dat er sprake is van een niet kritieke afwijking in de energieprestatie-berekening, wel leidend tot een ander energielabel zorgt de certificaathouder kosteloos voor het opstellen en vervangen van het energieprestatierapport.

- Als de certificaathouder of de certificatie-instelling tot de conclusie komt dat er sprake is van een kritieke afwijking in de energieprestatieberekening volgens artikel 7.2.6.2 BRL 9500 (onderdeel 1), al dan niet leidend tot een ander energielabel, zorgt de certificaathouder kosteloos voor het opstellen en vervangen van het energieprestatierapport.
- Uitsluitend het energieprestatierapport waarbij wordt geconstateerd dat sprake is van:
 - een kritieke afwijking volgens 7.2.6.2 BRL 9500 (onderdeel 1) , of
 - een niet-kritieke afwijking, leidend tot een ander energielabel)

wordt vervangen, tenzij uit de door de certificaathouder uit te voeren omvang-/oorzaakanalyse blijkt dat dezelfde kritieke afwijking betrekking heeft op meerdere energieprestatie-rapporten. In dat geval worden alle betrokken energieprestatie-rapporten hersteld en vervangen.

Toelichting:

In het geval dat sprake is van een in het gelijkgestelde huurder wordt het nieuwe energieprestatie-rapport aan de verhuurder verstrekt en de huurder daarover geïnformeerd. De huurder zal op basis hiervan, al dan niet via de huurcommissie, de verhuurder kunnen vragen om een aangepaste huurprijs. Als een andere indiener dan de eigenaar in het gelijk wordt gesteld, wordt het nieuwe energieprestatierapport aan de eigenaar verstrekt, tenzij de indiener de nieuwe eigenaar is. De nieuwe eigenaar kan op basis hiervan andere stappen ondernemen.

Overzicht type klachten en waar in te dienen

(7) het bevoegd gezag zoals de gemeente, provincie en minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening.

(8) waaronder de huurcommissie, inspectie leefomgeving en transport en Omgevingsdiensten en minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening.