Clyma

CLYMA B.V. · VERSIE SEPTEMBER 2026

Algemene Voorwaarden

Voor de koop, installatie, service en onderhoud van airconditioning, thuisbatterijen en laadpalen bij particulieren.

- Airconditioning
- Thuisbatterij
- Laadpaal

ADRES
Vijfhuizenberg 76a
4708 AL Roosendaal

REGISTRATIE
KvK 97951463
btw NL868301346B01

CONTACT
085 505 5535
info@clyma.nl

ONLINE
clyma.nl

OVERZICHT

Inhoud

DEEL A Algemene afspraken 3

1. Wie wij zijn, definities en toepasselijkheid 3
2. Offerte en schouw 4
3. Totstandkoming van de overeenkomst 4
4. Bedenktijd 4
5. Versneld starten 5
6. Prijzen en prijswijzigingen 6
7. Standaardinstallatie, meerwerk en minderwerk 6
8. Wat u regelt 7
9. Planning, levertijd en uitvoering 8
10. Installatie blijkt niet mogelijk 8
11. Oplevering 9

DEEL B Betaling 9

12. Betaling en aanbetaling 9
13. Te late betaling en incasso 10
14. Eigendomsvoorbehoud 10

DEEL C Kwaliteit en garantie 11

15. Uw wettelijke rechten 11
16. Installatiegarantie van Clyma 11
17. Fabrieksgarantie 12
18. Storingen, service en onderhoud 13

DEEL D Beëindiging en aansprakelijkheid 14

19. Annulering en beëindiging na de bedenktijd 14
20. Schade en aansprakelijkheid 15
21. Overmacht 16
22. Alleen door ons geleverde producten 17

DEEL E Klachten, gegevens en slot 17

23. Klachten en geschillen 17
24. Persoonsgegevens en monitoring 17
25. Slotbepalingen 18

BIJLAGEN Productbijlagen

A. Airconditioning 19
B. Thuisbatterij 23
C. Laadpaal 27
Modelformulier voor herroeping 30

Leeswijzer. In deze voorwaarden staan de afspraken tussen u en Clyma. Deel A tot en met E geldt voor alle producten. De productbijlage die bij uw product hoort, vult die afspraken aan met wat er precies in uw installatie zit, wat extra kost en welke tarieven gelden. Waar iets in uw offerte anders staat, gaat de offerte voor.

Wij hebben deze voorwaarden geschreven in gewone taal. Uw wettelijke rechten als consument blijven altijd gelden, ook als iets hier niet of anders staat.

DEEL A

Algemene afspraken

Artikel 1 Wie wij zijn, definities en toepasselijkheid

1.1 Deze voorwaarden zijn van Clyma B.V., gevestigd aan de Vijfhuizenberg 76a, 4708 AL Roosendaal, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 97951463. In deze voorwaarden noemen wij onszelf "wij" of "Clyma". U bereikt ons via 085 505 5535 en info@clyma.nl.

1.2 Met "u" bedoelen wij de consument: een natuurlijk persoon die met ons een overeenkomst sluit voor doeleinden buiten zijn beroep of bedrijf.

1.3 In deze voorwaarden betekent:

> **Product**: het apparaat of systeem dat u van ons koopt, zoals een airconditioning, een thuisbatterij of een laadpaal, inclusief de bijbehorende onderdelen en toebehoren zoals omschreven in de offerte.
>
> **Installatie**: het monteren, aansluiten en in bedrijf stellen van het product in of aan uw woning door ons.
>
> **Standaardinstallatie**: de installatiewerkzaamheden en materialen die in de prijs van de offerte zijn inbegrepen, zoals omschreven in de offerte en in de productbijlage die op uw product van toepassing is.
>
> **Meerwerk**: werkzaamheden of materialen die niet onder de standaardinstallatie vallen en die tot een hogere prijs leiden.
>
> **Offerte**: ons schriftelijke aanbod met de omschrijving van het product, de installatie en de prijs.
>
> **Overeenkomst**: het geheel van afspraken tussen u en ons, bestaande uit de door u aanvaarde offerte, de bevestiging, de productbijlage en deze voorwaarden.
>
> **Portaal**: de online klantomgeving van Clyma waarin u de offerte aanvaardt, de installatiedatum plant en uw documenten terugvindt.
>
> **App**: de applicatie waarmee onze monteurs meerwerk, foto's en de oplevering vastleggen en waarin u ter plaatse akkoord geeft.
>
> **Schouw**: een bezoek aan uw woning waarbij wij beoordelen of en hoe het product kan worden geïnstalleerd.
>
> **Oplevering**: het moment waarop de installatie is voltooid en door u is aanvaard, zoals omschreven in artikel 11.
>
> **Bedenktijd**: de wettelijke termijn waarin u de overeenkomst zonder opgave van redenen kunt herroepen, zoals omschreven in artikel 4.
>
> **Fabrieksgarantie**: de garantie die de fabrikant van het product geeft.
>
> **Installatiegarantie**: de garantie die wij geven op de door ons uitgevoerde installatie.
>
> **Schriftelijk**: op papier, per email of via het portaal.

1.4 Deze voorwaarden gelden voor elke offerte en elke overeenkomst tussen u en ons over de koop en installatie van een product, en voor service, storingen en onderhoud, tenzij daarvoor aparte voorwaarden zijn overeengekomen.

1.5 Wij sturen deze voorwaarden, de productbijlage en de informatie over de bedenktijd met het modelformulier als pdf mee met de offerte en opnieuw met de bevestiging. U kunt ze altijd downloaden in het portaal.

1.6 Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde: eerst de offerte en de bevestiging, dan de productbijlage, dan deze voorwaarden.

1.7 Alle bedragen in de offerte en in deze voorwaarden zijn inclusief btw.

Artikel 2 Offerte en schouw

2.1 Onze offerte is dertig dagen geldig, gerekend vanaf de datum op de offerte. Daarna kunt u de offerte niet meer aanvaarden zonder dat wij deze opnieuw hebben bevestigd.

2.2 De offerte omschrijft het product, de standaardinstallatie, de prijs, de betalingsafspraken en de verwachte periode van installatie. Wat niet in de offerte staat, is niet inbegrepen.

2.3 De offerte is gebaseerd op de informatie die u ons heeft gegeven, bijvoorbeeld via de aircocheck, foto's, tekeningen of een gesprek. U staat ervoor in dat deze informatie juist en volledig is. Wijkt de situatie ter plaatse af van die informatie, dan gelden artikel 7 en artikel 10.

2.4 Voor een thuisbatterij ontvangt u eerst een voorlopige offerte. Bij serieuze interesse voeren wij kosteloos en vrijblijvend een schouw uit bij u thuis. Na de schouw bevestigen wij de offerte of sturen wij een aangepaste offerte. Alleen die bevestigde of aangepaste offerte kunt u aanvaarden.

2.5 Voor een airconditioning of laadpaal voeren wij een schouw uit als wij dat nodig vinden, bijvoorbeeld bij meerdere binnenunits. Ook deze schouw is kosteloos.

2.6 Een schouw is geen bouwkundige, constructieve of elektrotechnische keuring van uw woning. Wij beoordelen bij een schouw uitsluitend of en hoe het product kan worden geïnstalleerd. Gebreken aan uw woning of aan uw bestaande installatie die bij een schouw niet zichtbaar zijn, komen voor uw rekening en risico, tenzij wij deze als vakman hadden moeten opmerken.

2.7 Besparingen, opbrengsten, terugverdientijden, laadsnelheden en vergelijkbare berekeningen in de offerte, in een adviesrapport of in een simulatie zijn indicaties. Zij hangen af van uw verbruik, uw woning, het weer, energieprijzen, belastingen en wet en regelgeving. Wij garanderen deze uitkomsten niet, tenzij wij een garantie uitdrukkelijk als zodanig in de offerte hebben opgenomen.

2.8 Kennelijke vergissingen of verschrijvingen in de offerte, zoals een prijs die duidelijk niet klopt, binden ons niet. Wij melden dit zo snel mogelijk en sturen een gecorrigeerde offerte.

Artikel 3 Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat u de offerte aanvaardt in het portaal. Heeft u geen toegang tot het portaal, dan kunt u de offerte ook schriftelijk aanvaarden.

3.2 Bij aanvaarding in het portaal leggen wij vast wie, wanneer en vanaf welk apparaat de offerte heeft aanvaard. Uw digitale handtekening of akkoord in het portaal heeft dezelfde waarde als een handtekening op papier.

3.3 Direct na uw aanvaarding sturen wij u per email een bevestiging met daarbij de aanvaarde offerte, de productbijlage, deze voorwaarden en de informatie over de bedenktijd met het modelformulier.

3.4 Afspraken die u met een van onze medewerkers maakt naast de offerte, bijvoorbeeld over de plaats van een unit of de route van leidingen, leggen wij vast in het portaal. Zo kunt u altijd nalezen wat is afgesproken. Wilt u een afspraak vastgelegd zien, vraag dat dan aan ons.

3.5 Wij mogen een opdracht weigeren of aan extra voorwaarden verbinden, bijvoorbeeld als het product niet leverbaar is of als de installatie naar ons oordeel niet veilig kan worden uitgevoerd. Wij laten u dat binnen vijf werkdagen na uw aanvaarding weten. In dat geval betaalt u niets.

Artikel 4 Bedenktijd

4.1 U heeft het recht de overeenkomst binnen veertien dagen zonder opgave van redenen te herroepen.

4.2 Voor de installatie gaat de bedenktijd in op de dag na het sluiten van de overeenkomst. Voor het product gaat de bedenktijd in op de dag na de dag waarop het product bij u is geïnstalleerd of afgeleverd. U kunt de overeenkomst dus ook nog binnen veertien dagen na installatie herroepen voor wat betreft het product.

4.3 U herroept door ons dat schriftelijk te laten weten, bijvoorbeeld met het modelformulier dat u bij de offerte en de bevestiging heeft ontvangen, of via het portaal. Een verklaring per email is voldoende. U hoeft geen reden te geven.

4.4 Herroept u de overeenkomst, dan betalen wij alle bedragen die u al heeft betaald binnen veertien dagen na ontvangst van uw herroeping terug, op dezelfde manier als u heeft betaald. Bij herroeping na installatie mogen wij de bedragen genoemd in lid 4.6 op de terugbetaling in mindering brengen.

4.5 Heeft u ons gevraagd om binnen de bedenktijd met de installatie te beginnen (artikel 5) en herroept u daarna de overeenkomst, dan betaalt u ons een evenredig deel van de prijs van de installatie voor het werk dat op het moment van herroeping is gedaan. Is de installatie volledig opgeleverd, dan is de bedenktijd voor de installatie vervallen en betaalt u de volledige installatieprijs.

4.6 Herroept u de overeenkomst voor het product nadat het is geïnstalleerd, dan geldt het volgende:

- Het product mag alleen door ons worden gedemonteerd en verwijderd. De kosten daarvan zijn voor uw rekening. Wij vermelden deze kosten in de productbijlage.
- Bent u verder gegaan dan nodig was om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen, dan bent u aansprakelijk voor de waardevermindering van het product. Een geïnstalleerd en in gebruik genomen product heeft doorgaans een lagere waarde dan een nieuw product.
- Boorgaten, doorvoeren en andere sporen van de installatie herstellen wij niet en vergoeden wij niet.

4.7 U heeft geen bedenktijd voor dringende reparaties of onderhoud waar u zelf om heeft gevraagd, bijvoorbeeld het verhelpen van een storing. Vervangen wij daarbij op uw verzoek het complete product, dan geldt daarvoor wel de bedenktijd.

4.8 Wij vragen u geen betaling voordat de bedenktijd voor de installatie is verstreken, tenzij u zelf heeft gekozen voor versneld starten volgens artikel 5.

Artikel 5 Versneld starten

5.1 Standaard plannen wij de installatie niet binnen veertien dagen na het sluiten van de overeenkomst, zodat u de volledige bedenktijd heeft voordat wij beginnen.

5.2 Wilt u dat wij eerder beginnen, dan kunt u in het portaal kiezen voor versneld starten. U doet dat door zelf, in uw eigen naam, de volgende verklaring te bevestigen:

> *"Ik verzoek Clyma uitdrukkelijk om binnen mijn bedenktijd te beginnen met de installatie en het product te bestellen. Ik weet dat ik bij herroeping een evenredig deel van de installatieprijs betaal voor het werk dat al is gedaan, en dat mijn bedenktijd voor de installatie vervalt zodra de installatie volledig is opgeleverd. Mijn bedenktijd voor het product blijft gelden tot veertien dagen na de dag van installatie, met de gevolgen van artikel 4.6."*

5.3 Pas na deze verklaring kunt u in het portaal een installatiedatum binnen veertien dagen kiezen en bestellen wij het product voor u; bij een thuisbatterij bestellen wij zodra uw aanbetaling is ontvangen (artikel 12.2).

5.4 Heeft u gekozen voor versneld starten, dan mogen wij de aanbetaling die in de offerte staat direct in rekening brengen.

Artikel 6 Prijzen en prijswijzigingen

6.1 De prijs in de offerte is inclusief btw en omvat het product, de standaardinstallatie en de materialen die daarvoor nodig zijn, zoals in de offerte en de productbijlage omschreven.

6.2 De prijs staat vast gedurende drie maanden na het sluiten van de overeenkomst. Wijzigingen in btw of andere wettelijke heffingen mogen wij altijd doorberekenen.

6.3 Vindt de installatie door omstandigheden die niet aan ons liggen later plaats dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, en zijn onze inkoopprijzen voor het product of de materialen in die periode aantoonbaar gestegen, dan mogen wij die stijging aan u doorberekenen. Wij laten u dat schriftelijk weten met een onderbouwing. U mag de overeenkomst dan binnen veertien dagen na dat bericht kosteloos ontbinden. Ontbindt u, dan betalen wij alles terug wat u al heeft betaald en brengen wij geen kosten in rekening.

6.4 Is het product dat in de offerte staat niet meer leverbaar, dan bieden wij u een product aan met gelijkwaardige of betere specificaties voor dezelfde prijs. Gaat u daar niet mee akkoord, dan mag u de overeenkomst kosteloos ontbinden.

6.5 Subsidies, belastingvoordelen en terugverdientijden zijn geen onderdeel van de prijs en geen voorwaarde voor de overeenkomst, tenzij dat uitdrukkelijk in de offerte staat.

6.6 Neemt u meerdere producten in één offerte af met een combinatiekorting, dan geldt die korting alleen als alle onderdelen worden geleverd en geïnstalleerd. Vervalt een onderdeel, om welke reden ook, dan betaalt u voor de overige onderdelen de prijs die daarvoor los in de offerte staat.

Artikel 7 Standaardinstallatie, meerwerk en minderwerk

7.1 De standaardinstallatie is omschreven in de offerte en in de productbijlage. Daarin staat wat is inbegrepen, bijvoorbeeld het aantal meters leiding, het aantal hulpstukken, de leidinggoot, de elektrische aansluiting en de plaats van de doorvoeren.

7.2 Werkzaamheden of materialen die niet onder de standaardinstallatie vallen, zijn meerwerk. Voor het meest voorkomende meerwerk gelden vaste prijzen die in de offerte en de productbijlage staan, zoals de prijs per extra meter leiding en per extra hulpstuk. Door de offerte te aanvaarden, aanvaardt u ook deze vaste prijzen.

7.3 Meerwerk dat vóór de installatie bekend is, bieden wij u schriftelijk aan. Wij voeren het pas uit na uw akkoord.

7.4 Blijkt tijdens de installatie dat meerwerk nodig is, bijvoorbeeld omdat de situatie afwijkt van de informatie waarop de offerte is gebaseerd of omdat u een andere plaats of route wenst, dan bespreekt de monteur dit met u en legt hij het meerwerk met de prijs vast in onze app. U geeft daarin uw akkoord. Bent u niet aanwezig, dan vragen wij uw akkoord telefonisch en bevestigen wij dit direct schriftelijk.

7.5 Meerwerk tot € 250 mag de monteur op uw akkoord in de app direct uitvoeren. Voor meerwerk boven dat bedrag ontvangt u eerst een schriftelijke bevestiging van ons kantoor.

7.6 Geeft u geen akkoord voor meerwerk dat nodig is om de installatie veilig en volgens de voorschriften uit te voeren, dan mogen wij de installatie niet uitvoeren of niet afmaken. Artikel 10 geldt dan.

7.7 Meerwerk brengen wij in rekening op de eindfactuur. Wij incasseren meerwerk nooit automatisch.

7.8 Minderwerk verrekenen wij op de eindfactuur. Materialen die wij speciaal voor u hebben besteld en niet kosteloos kunnen retourneren, blijven verschuldigd.

7.9 Wij wijzen u tijdig op prijsverhogingen die het gevolg zijn van meerwerk of van omstandigheden die niet aan ons liggen. U wordt geacht een prijsverhoging te kennen als deze volgt uit de vaste prijzen in de offerte of de productbijlage.

Artikel 8 Wat u regelt

8.1 Vóór de installatie zorgt u ervoor dat:

- de informatie die u ons heeft gegeven juist en volledig is, ook over de ligging van leidingen, kabels en constructies;
- u eigenaar bent van de woning, of dat u schriftelijke toestemming heeft van de eigenaar, de verhuurder of de Vereniging van Eigenaren, en dat u ons die op verzoek laat zien;
- u zelf heeft uitgezocht of voor de plaatsing van het product een vergunning, melding of toestemming nodig is, bijvoorbeeld van uw gemeente voor een buitenunit of voor graafwerk, en dat u die tijdig heeft geregeld. Wij wijzen u erop dat gemeenten eisen kunnen stellen aan de plaats van een buitenunit en dat voor het geluid van een buitenunit wettelijke normen gelden op de grens van uw perceel. Wij adviseren u over de opstelplaats, maar de verantwoordelijkheid voor vergunningen, meldingen en het naleven van deze eisen ligt bij u;
- er geen asbest of andere schadelijke stoffen aanwezig zijn op de plaats van installatie, of dat u ons daarover vooraf heeft geïnformeerd;
- uw elektrische installatie veilig is en voldoet aan de geldende voorschriften;
- werkzaamheden door anderen die vóór onze installatie klaar moeten zijn, op tijd zijn uitgevoerd.

8.2 Op de installatiedag zorgt u ervoor dat:

- u of een door u gemachtigde volwassene aanwezig is en beslissingen kan nemen, ook over meerwerk;
- wij toegang hebben tot alle plaatsen waar wij moeten werken, waaronder de meterkast, het dak, de gevel, de kruipruimte en de opstelplaats;
- die plaatsen leeg, schoon en vrij van obstakels zijn;
- er elektriciteit en water beschikbaar zijn; het verbruik daarvan is voor uw rekening;
- er een werkende internetverbinding is als het product daarvan gebruik maakt;
- huisdieren en kinderen buiten de werkplekken blijven.

8.3 Na de installatie zorgt u ervoor dat:

- u het product gebruikt en onderhoudt volgens onze aanwijzingen en de handleiding van de fabrikant;
- u geen aanpassingen aan het product laat uitvoeren door anderen dan ons zonder ons akkoord;
- u zelf onderzoekt of een later toegevoegde verbruiker of opwekker, zoals een warmtepomp, een extra laadpaal of extra zonnepanelen, binnen uw aansluiting past;
- u ons tijdig informeert als u verhuist of de woning verkoopt.

8.4 Kunnen wij door een omstandigheid die bij u ligt niet beginnen, niet doorwerken of niet afmaken, dan mogen wij de installatie uitstellen. De kosten van een vergeefse rit en van wachttijd brengen wij bij u in rekening volgens artikel 9.5. Extra werkzaamheden die daardoor nodig zijn, zijn meerwerk.

8.5 Installeren wij op uw verzoek terwijl een vergunning, melding of toestemming ontbreekt, dan zijn de gevolgen daarvan voor uw rekening, waaronder de kosten van verplaatsing of verwijdering van het product.

Artikel 9 Planning, levertijd en uitvoering

9.1 U plant de installatiedatum zelf in het portaal, binnen de beschikbaarheid die wij daar tonen, met inachtneming van artikel 5. De gekozen datum is een vermoedelijke datum: wij spannen ons in om op die dag te installeren, maar het is geen fatale termijn.

9.2 De installatie vindt plaats op werkdagen tussen 07:30 en 17:00 uur, tenzij anders afgesproken. De verwachte duur staat in de offerte. Kan de installatie niet op één dag worden afgerond, dan plannen wij het vervolg zo snel mogelijk.

9.3 Wij mogen de installatie verplaatsen als het product later wordt geleverd door de fabrikant of groothandel, als weersomstandigheden veilig werken op dak of gevel niet toelaten, bij ziekte of uitval, of als een door ons ingeschakelde derde niet tijdig beschikbaar is. Wij laten u dat zo snel mogelijk weten en bieden een nieuwe datum binnen tien werkdagen, of zoveel later als u zelf wilt. U heeft in dat geval geen recht op schadevergoeding.

9.4 Lukt het ons niet om binnen dertig dagen na de oorspronkelijke datum te installeren door een oorzaak die bij ons ligt, en heeft u ons schriftelijk een laatste termijn van veertien dagen gegeven, dan mag u de overeenkomst ontbinden. Wij betalen dan alles terug wat u al heeft betaald.

9.5 U kunt een geplande installatie in het portaal kosteloos verzetten tot vijf werkdagen vóór de installatiedatum. Verzet u later, of is er op de installatiedag niemand aanwezig, of kunnen wij door een omstandigheid die bij u ligt niet werken, dan brengen wij € 125 voorrijkosten in rekening en, als wij moeten wachten, € 65 per monteur per uur na het eerste half uur.

9.6 Derden die u zelf inschakelt, zoals een elektricien, dakdekker of aannemer, moeten hun werk hebben afgerond vóór onze installatie. Vertraging door hen is voor uw rekening en risico.

9.7 Wij mogen hulpmonteurs en partnerinstallateurs inschakelen. Wij blijven verantwoordelijk voor hun werk.

Artikel 10 Installatie blijkt niet mogelijk

10.1 Blijkt bij de schouw of tijdens de installatie dat het product niet, niet veilig of niet volgens de voorschriften kan worden geïnstalleerd zoals in de offerte staat, dan stoppen wij en bespreken wij met u de mogelijkheden.

10.2 Kan het probleem met meerwerk worden opgelost, dan ontvangt u daarvoor een aanbod volgens artikel 7. Gaat u daar niet mee akkoord, dan wordt de overeenkomst beëindigd volgens lid 10.3 of 10.4.

10.3 Ligt de oorzaak bij u, bijvoorbeeld door onjuiste of onvolledige informatie, door een gebrek aan uw woning of installatie dat u kende of had moeten kennen, of door een ontbrekende vergunning of toestemming, dan betaalt u de vaste bijdrage van € 150 voor schouw en administratie (artikel 19.1), de voorrijkosten volgens artikel 9.5, het werk dat al is gedaan, en de materialen die wij speciaal voor u hebben besteld en niet kosteloos kunnen retourneren.

10.4 Ligt de oorzaak niet bij u en ook niet bij ons, bijvoorbeeld een verborgen gebrek dat niemand kon zien, dan wordt de overeenkomst beëindigd. U betaalt alleen de materialen die wij speciaal voor u hebben besteld en niet kosteloos kunnen retourneren. Alle andere betalingen krijgt u terug.

10.5 Ligt de oorzaak bij ons, bijvoorbeeld een beoordelingsfout bij de schouw, dan wordt de overeenkomst kosteloos beëindigd en betalen wij alles terug wat u heeft betaald.

10.6 Is een deel van de installatie al uitgevoerd en bruikbaar, dan kunnen wij afspreken dat dat deel wordt opgeleverd en betaald, en de rest van de overeenkomst vervalt.

Artikel 11 Oplevering

11.1 Na afronding van de installatie loopt de monteur het werk met u na. Hij legt de oplevering vast in onze app met foto's van het resultaat en eventuele restpunten. U bevestigt de oplevering in de app of, als u dat liever heeft, via het portaal.

11.2 Restpunten zijn kleine gebreken of onafgemaakte onderdelen die het gebruik van het product niet in de weg staan. Restpunten staan oplevering niet in de weg. Wij herstellen ze binnen een redelijke termijn, uiterlijk binnen vier weken, zonder kosten.

11.3 Het werk geldt ook als opgeleverd wanneer:

- acht dagen zijn verstreken nadat wij u de gereedmelding en het opleverdocument hebben gestuurd, zonder dat u het werk schriftelijk heeft afgekeurd met een duidelijke omschrijving van de gebreken; of
- u het product in gebruik heeft genomen.

11.4 Keurt u het werk af, dan geeft u aan wat er niet in orde is. Wij herstellen gebreken die aan ons zijn toe te rekenen zo snel mogelijk. Daarna vindt de oplevering alsnog plaats.

11.5 Vanaf de oplevering gaan de installatiegarantie, de fabrieksgarantie en de betaaltermijn van de eindfactuur in, en draagt u het risico voor het product.

11.6 Wij zijn na de oplevering niet aansprakelijk voor zichtbare gebreken die u bij de oplevering redelijkerwijs had moeten zien en niet heeft gemeld. Dit geldt niet voor verborgen gebreken en niet voor uw wettelijke rechten bij een product dat niet aan de overeenkomst beantwoordt.

DEEL B

Betaling

Artikel 12 Betaling en aanbetaling

12.1 Airconditioning en laadpaal

U betaalt de volledige prijs na de oplevering. U ontvangt de eindfactuur met een betaallink bij of direct na de oplevering en betaalt binnen vijf dagen na de factuurdatum. Wij vragen geen aanbetaling.

12.2 Thuisbatterij

U betaalt in twee delen:

- een aanbetaling van 30% van de prijs. De factuur daarvoor sturen wij op de eerste dag na afloop van de bedenktijd voor de installatie (artikel 4.2), of direct na uw verklaring versneld starten (artikel 5). U betaalt binnen zeven dagen na de factuurdatum;
- het restant van 70% na de oplevering. U betaalt binnen veertien dagen na de datum van de eindfactuur.

Wij bestellen het product en bevestigen de installatiedatum pas nadat de aanbetaling is ontvangen. Vertraging door een te late aanbetaling is voor uw rekening.

12.3 Meerwerk en minderwerk verrekenen wij op de eindfactuur volgens artikel 7. Wij vragen daarvoor nooit een aparte vooruitbetaling.

12.4 U betaalt via de betaallink in het portaal of in de factuur. Betaalt u liever per bankoverschrijving, dan vermeldt u het factuurnummer. Betalingen in contanten nemen wij niet aan.

12.5 Kiest u voor financiering van een thuisbatterij via het Nationaal Warmtefonds, dan sluit u die leningsovereenkomst zelf met het Warmtefonds. Wij helpen u met de aanvraag, maar wij zijn geen partij bij de lening en geven geen financieel advies. U vermeldt bij het aanvaarden van de offerte dat u financiering aanvraagt. De overeenkomst met ons wordt dan gesloten onder de ontbindende voorwaarde dat de financiering binnen zes weken na uw aanvraag wordt afgewezen. Wordt de financiering afgewezen en laat u ons dat binnen die termijn met het afwijzingsbericht weten, dan wordt de overeenkomst kosteloos beëindigd. Wij plannen de installatie pas na uw bericht dat de financiering is toegekend.

12.6 Beantwoordt het product of de installatie niet aan de overeenkomst, dan mag u de betaling van een deel van de eindfactuur opschorten. Het opgeschorte bedrag moet in redelijke verhouding staan tot het gebrek. Over een bedrag dat u meer opschort dan redelijk is, bent u wettelijke rente verschuldigd.

12.7 Bent u het niet eens met een factuur, dan laat u ons dat binnen veertien dagen na de factuurdatum schriftelijk weten met een toelichting. Het deel van de factuur dat u niet betwist, betaalt u binnen de gewone termijn.

12.8 Of u btw over een thuisbatterij kunt terugvragen, of subsidie kunt krijgen, hangt af van uw persoonlijke situatie en de regels op dat moment. Wij helpen u desgewenst met de aanvraag, maar garanderen geen teruggave of toekenning en geven geen fiscaal advies. Verplichtingen die uit een teruggave voortvloeien, zoals aanmelding als btw ondernemer, zijn voor u.

Artikel 13 Te late betaling en incasso

13.1 Betaalt u niet binnen de betaaltermijn, dan sturen wij u een kosteloze herinnering. U heeft dan veertien dagen, gerekend vanaf de dag na ontvangst van de herinnering, om alsnog te betalen.

13.2 Betaalt u ook dan niet, dan bent u vanaf dat moment in verzuim. Wij mogen dan de wettelijke rente in rekening brengen vanaf de dag na afloop van de betaaltermijn, en de buitengerechtelijke incassokosten volgens de wettelijke staffel, met een minimum van € 40. Wij vermelden de hoogte van deze kosten in de herinnering.

13.3 Wij mogen de vordering uit handen geven aan een incassobureau of deurwaarder. De kosten daarvan komen voor uw rekening voor zover de wet dat toestaat.

13.4 Zolang u in verzuim bent met de betaling van een opeisbare factuur, mogen wij onze werkzaamheden opschorten, waaronder de installatie, service en werkzaamheden uit de installatiegarantie. Dit geldt niet als u de betaling terecht heeft opgeschort volgens artikel 12.6.

13.5 Betalen wij een bedrag dat wij aan u verschuldigd zijn niet op tijd, dan geldt dit artikel op dezelfde manier voor ons.

Artikel 14 Eigendomsvoorbehoud

14.1 Materialen en producten die wij bij u hebben afgeleverd maar nog niet hebben geïnstalleerd, blijven ons eigendom totdat u alles heeft betaald wat u ons voor de overeenkomst verschuldigd bent.

14.2 Zolang de eigendom bij ons ligt, gaat u zorgvuldig met deze zaken om, verkoopt of verpandt u ze niet en bewaart u ze veilig. Bij verzuim mogen wij ze terughalen; u geeft ons daarvoor toegang.

DEEL C

Kwaliteit en garantie

Artikel 15 Uw wettelijke rechten

15.1 Naast de garanties in de artikelen 16 en 17 heeft u de rechten die de wet u geeft. Deze rechten blijven altijd gelden, ook als een garantie is verlopen of niet van toepassing is.

15.2 Het product en de installatie moeten aan de overeenkomst beantwoorden. Is dat niet zo, dan heeft u recht op kosteloos herstel of vervanging binnen een redelijke termijn. Lukt dat niet, dan kunt u een prijsvermindering vragen of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden. Voor een gebrek dat zich binnen een jaar na de levering openbaart, wordt vermoed dat het bij levering al bestond, tenzij wij het tegendeel aantonen of de aard van het gebrek dat uitsluit.

15.3 Meld een gebrek zo snel mogelijk nadat u het heeft ontdekt. Een melding binnen twee maanden na ontdekking is altijd op tijd.

15.4 U geeft ons eerst de gelegenheid een gebrek zelf te herstellen. Laat u het gebrek zonder ons akkoord door een ander herstellen, dan vergoeden wij alleen wat herstel door ons zou hebben gekost, en alleen als wij voor het gebrek aansprakelijk zijn.

15.5 Voor de verjaring van uw rechten gelden de wettelijke termijnen.

Artikel 16 Installatiegarantie van Clyma

16.1 Wat wij garanderen

Wij garanderen dat de installatie vakkundig is uitgevoerd. Gebreken die het gevolg zijn van een montage of installatiefout, zoals een lekkende koppeling, een verkeerd aangesloten kabel, een ondeugdelijke doorvoer, een verkeerde instelling of een losgeraakte bevestiging, herstellen wij kosteloos, inclusief arbeid, voorrijden en materialen.

16.2 Hoe lang

De installatiegarantie geldt twee jaar vanaf de oplevering.

Voor een airconditioning geldt daarnaast: heeft u bij ons een onderhoudscontract (artikel 18.7) en wordt de airconditioning op grond daarvan jaarlijks door ons onderhouden, dan loopt de installatiegarantie door tot vijf jaar na de oplevering. Jaarlijks betekent: iedere onderhoudsbeurt vindt plaats binnen dertien maanden na de vorige, waarbij de eerste beurt binnen dertien maanden na de oplevering plaatsvindt. Eindigt het onderhoudscontract of wordt een beurt niet uitgevoerd doordat u ons daartoe niet in de gelegenheid stelt, dan eindigt de installatiegarantie op het moment dat de termijn van dertien maanden verstrijkt, maar niet eerder dan twee jaar na de oplevering.

Voor een thuisbatterij en een laadpaal bieden wij geen onderhoudscontract aan; daarvoor geldt de installatiegarantie van twee jaar.

16.3 Wat niet onder de installatiegarantie valt

- gebreken aan het product zelf; daarvoor gelden artikel 15 en 17;
- normale slijtage en verbruiksonderdelen, zoals filters, batterijen van afstandsbedieningen en zekeringen;
- gebreken door verkeerd gebruik, onvoldoende onderhoud, gewijzigde instellingen, of het niet opvolgen van onze aanwijzingen of de handleiding;
- gebreken door werkzaamheden of aanpassingen van uzelf of van anderen dan wij;

- gebreken door gebreken aan uw woning of bestaande installatie, of door oorzaken van buitenaf zoals bevriezing, blikseminslag, overspanning, netstoringen, wateroverlast, brand, dieren of vandalisme;
- gebreken die het gevolg zijn van een plaats of wijze van installatie waarop u tegen ons advies in heeft aangedrongen;
- verstoppingen van condensafvoeren en vervuiling door achterstallig onderhoud.

16.4 Melden en herstellen

U meldt een gebrek zo snel mogelijk volgens artikel 15.3 en 18.1, en bij een lekkage of onveilige situatie volgens artikel 20.8. Wij bepalen in overleg met u of wij herstellen of vervangen. Vervangen onderdelen worden ons eigendom.

16.5 Als het geen garantie blijkt

Vraagt u ons om een storingsbezoek en blijkt de oorzaak niet onder de installatiegarantie te vallen, dan brengen wij het bezoek en de werkzaamheden in rekening tegen onze tarieven voor service (artikel 18). Wij vertellen u dit voordat wij verder werken.

16.6 Verhuizen of verkopen

Verkoopt u de woning, dan gaat de installatiegarantie over op de nieuwe eigenaar als u of de nieuwe eigenaar ons dat binnen dertig dagen na de overdracht laat weten. Verplaatsen wij het product op uw verzoek naar een andere woning, dan spreken wij af of en hoe de garantie doorloopt.

Artikel 17 Fabrieksgarantie

17.1 Op het product geeft de fabrikant een fabrieksgarantie. De duur en de voorwaarden staan in de offerte en in de garantiedocumenten van de fabrikant. De fabrieksgarantie is niet langer dan de fabrikant hem geeft.

17.2 Wij registreren het product na de oplevering bij de fabrikant als dat voor de fabrieksgarantie nodig is. Wij bevestigen de registratie in het portaal.

17.3 Valt een gebrek aan het product onder de fabrieksgarantie, dan dienen wij de claim voor u in bij de fabrikant en vervangen of herstellen wij het onderdeel dat de fabrikant vergoedt.

17.4 Blijkt binnen twee jaar na de oplevering dat het product een gebrek heeft dat onder de fabrieksgarantie of onder uw wettelijke rechten (artikel 15) valt, dan herstellen of vervangen wij het onderdeel zonder kosten voor u, inclusief arbeid en voorrijden. Wij verhalen die kosten waar mogelijk op de fabrikant of onze leverancier. Blijkt bij het bezoek dat er geen gebrek aan het product is, maar een oorzaak als bedoeld in artikel 18.3, dan betaalt u het storingstarief. Na twee jaar brengen wij arbeid en voorrijden in rekening tegen onze servicetarieven, tenzij u aannemelijk maakt dat het product bij de levering al niet aan de overeenkomst beantwoordde; in dat geval is het herstel volledig kosteloos.

17.5 De fabrieksgarantie geldt niet voor gebreken door verkeerd gebruik, onvoldoende onderhoud, aanpassingen door anderen dan wij, of oorzaken van buitenaf. Bij een thuisbatterij kunnen daarnaast grenzen gelden voor het aantal laadcycli of de doorvoer van energie; die staan in de garantievoorwaarden van de fabrikant.

17.6 Wijst de fabrikant een claim af en is er naar ons oordeel geen sprake van een gebrek waarvoor wij aansprakelijk zijn, dan bieden wij u herstel aan tegen onze servicetarieven. U beslist of u daar gebruik van maakt.

Artikel 18 Storingen, service en onderhoud

18.1 Een storing meldt u via het portaal, per email of via ons storingsnummer op werkdagen tussen 09:00 en 17:30 uur. Bij een lekkage of onveilige situatie volgt u artikel 20.8. Wij bevestigen uw melding binnen één werkdag en plannen een bezoek in overleg met u.

18.2 Valt de storing onder de installatiegarantie (artikel 16) of onder een gebrek waarvoor wij op grond van artikel 15 of 17 aansprakelijk zijn, dan verhelpen wij de storing zonder kosten.

18.3 Blijkt bij het bezoek dat de storing niet onder garantie of onder onze aansprakelijkheid valt, bijvoorbeeld bij een netstoring, een bedieningsfout, vervuilde filters, een verstopte condensafvoer door achterstallig onderhoud, een probleem in uw wifi of thuisnetwerk, of een aanpassing door anderen dan wij, dan betaalt u ons storingstarief zoals vermeld in de productbijlage. Wij wijzen u bij de melding op dit tarief en op de mogelijkheid dat het bezoek in rekening wordt gebracht. Kunnen wij de storing bij dat bezoek verhelpen, dan doen wij dat direct als u daarmee akkoord gaat. Zijn onderdelen nodig, dan ontvangt u eerst een prijsopgave.

18.4 Voordat u een storing meldt, controleert u de punten in de storingschecklist in het portaal, zoals de stroomvoorziening, de zekering of aardlekschakelaar, de instellingen van de afstandsbediening of app, de filters en de internetverbinding. Blijkt bij ons bezoek dat de storing met deze checklist verholpen had kunnen worden, dan brengen wij het storingstarief in rekening.

18.5 Bij een storingsbezoek of onderhoudsbeurt moet het product en de omgeving daarvan vrij toegankelijk zijn. Is dat niet het geval en kost het ons daardoor extra tijd, dan brengen wij die tijd in rekening tegen ons uurtarief.

18.6 U houdt filters, de omgeving van de buitenunit, de condensafvoer, de ventilatieopeningen en de opstelruimte van een thuisbatterij schoon en vrij, volgens onze aanwijzingen en de handleiding. Gebreken die daardoor ontstaan, vallen niet onder garantie.

18.7 Onderhoudscontract airconditioning

Voor een airconditioning kunt u bij ons een onderhoudscontract afsluiten. Daarvoor geldt:

- het contract omvat één onderhoudsbeurt per jaar per unit, zoals omschreven in productbijlage A, tegen het jaartarief in die bijlage, inclusief btw en voorrijkosten binnen ons werkgebied;
- onderdelen, reparaties, het bijvullen van koudemiddel en het opsporen en verhelpen van lekkages vallen niet onder het contract. Dat is meerwerk tegen de vaste prijzen in productbijlage A of tegen prijsopgave;
- het contract gaat in op de dag van uw akkoord en loopt één jaar. Daarna wordt het voor onbepaalde tijd verlengd en kunt u het op ieder moment opzeggen met een opzegtermijn van één maand. Opzeggen kan via het portaal of per email. Wij kunnen het contract opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden;
- u betaalt het jaartarief vooraf, per jaar, via de betaallink. Wij mogen het jaartarief per contractjaar aanpassen aan de ontwikkeling van onze kosten. Wij laten u dat uiterlijk een maand vóór het nieuwe contractjaar weten; u kunt het contract dan tegen het einde van het lopende jaar opzeggen;
- wij plannen de beurt in het juiste seizoen en nodigen u via het portaal uit om een datum te kiezen. Kiest u geen datum of stelt u ons niet in de gelegenheid de beurt uit te voeren, dan geldt de beurt voor dat contractjaar als aangeboden; wij betalen daarvoor niets terug;
- heeft u het contract op afstand of buiten onze bedrijfsruimte gesloten, dan heeft u veertien dagen bedenktijd vanaf de dag na het sluiten van het contract. Is in die periode op uw verzoek al een beurt uitgevoerd, dan betaalt u het jaartarief voor dat contractjaar, omdat de beurt van dat jaar daarmee is uitgevoerd;
- verhuist u of verkoopt u de woning, dan kan het contract in overleg overgaan op de nieuwe eigenaar of worden beëindigd. Bij beëindiging betalen wij het jaartarief van het lopende contractjaar terug als de beurt van dat jaar nog niet is uitgevoerd. Is die beurt al uitgevoerd, dan betalen wij niets terug.

18.8 Zonder onderhoudscontract vervalt voor een airconditioning de verlenging van de installatiegarantie volgens artikel 16.2. Ook kunnen fabrikanten aantoonbaar onderhoud als voorwaarde stellen voor de fabrieksgarantie; het onderhoudsrapport dat u na iedere beurt ontvangt is daarvoor uw bewijs. Voor een thuisbatterij en een laadpaal bieden wij geen onderhoudscontract aan.

18.9 Voor het verzetten van een storings of onderhoudsbezoek en voor een vergeefse rit geldt artikel 9.5.

18.10 Werkzaamheden aan het koudemiddelcircuit voeren wij uitsluitend uit met daartoe gecertificeerde monteurs. Bijvullen van koudemiddel brengen wij altijd in rekening tegen de vaste prijs in de productbijlage, inclusief het opsporen van de oorzaak, ook tijdens een onderhoudsbeurt. Alleen als de oorzaak een montagefout is die onder de installatiegarantie valt (artikel 16.1), of een gebrek aan het product waarvoor wij op grond van artikel 17.4 aansprakelijk zijn, is het bijvullen kosteloos.

18.11 Apps, cloudplatforms en software van de fabrikant vallen onder de verantwoordelijkheid van de fabrikant. Wij helpen u bij de eerste installatie en koppeling. Storingen in die software, in updates of in uw thuisnetwerk vallen niet onder onze garantie. Wijzigt de fabrikant zijn app of dienst, of beëindigt hij die, dan is dat geen gebrek in het product of de installatie voor zover het product zelf blijft werken.

DEEL D

Beëindiging en aansprakelijkheid

Artikel 19 Annulering en beëindiging na de bedenktijd

19.1 Annuleren door u

Na afloop van de bedenktijd voor de installatie (artikel 4.2) kunt u de overeenkomst nog steeds beëindigen, zolang de installatie niet is opgeleverd. U laat ons dat schriftelijk weten. U betaalt dan de volgende kosten:

- de werkzaamheden die wij al hebben uitgevoerd, waaronder voorbereiding, ontwerp en aanpassingen aan uw woning;
- producten en materialen die wij speciaal voor u hebben besteld en die niet kunnen worden geretourneerd, tegen de prijs die daarvoor in de offerte staat. Deze producten worden dan uw eigendom en leveren wij bij u af, tenzij wij met u afspreken dat wij ze overnemen tegen een vergoeding;
- een vaste bijdrage van € 150 voor de schouw en de administratie, als er na uw akkoord een schouw is uitgevoerd of het product is besteld.

Wij verrekenen deze kosten met wat u al heeft betaald en betalen het restant binnen veertien dagen terug, of sturen u een factuur voor het verschil.

19.2 Een thuisbatterij bestellen wij pas na ontvangst van uw aanbetaling; bij versneld starten brengen wij die aanbetaling direct in rekening. Vanaf uw betaling weet u dus dat de batterij bij annulering voor uw rekening komt. Wij bevestigen de bestelling in het portaal.

19.3 U kunt ook een deel van de overeenkomst annuleren, bijvoorbeeld één van meerdere binnenunits. Lid 19.1 geldt dan voor dat deel.

19.4 Wij mogen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen, na een schriftelijke waarschuwing met een redelijke termijn om alsnog na te komen, als:

- u een opeisbare betaling niet doet;
- u ons niet in staat stelt de installatie uit te voeren volgens artikel 8;
- u ons vraagt te installeren op een manier die naar ons oordeel onveilig is of in strijd met de voorschriften, en u ons advies niet volgt.

Bij faillissement, surseance of schuldsanering van u mogen wij zonder waarschuwing beëindigen. Bij beëindiging door ons om deze redenen betaalt u de kosten volgens lid 19.1.

19.5 Beëindigt u de overeenkomst omdat wij onze afspraken niet nakomen, dan gelden de artikelen 9.4, 10.5 en 15 en betaalt u geen annuleringskosten.

Artikel 20 Schade en aansprakelijkheid

20.1 Waarvoor wij aansprakelijk zijn

Wij voeren de installatie vakkundig uit. Veroorzaken wij, of iemand die voor ons werkt, door een fout schade aan uw woning of aan uw spullen, dan vergoeden wij die schade. Dit geldt ook voor fouten van hulpmonteurs en partnerinstallateurs die wij inschakelen.

20.2 Tot welk bedrag

Onze aansprakelijkheid is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat onze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering in dat geval uitkeert. Het verzekerde bedrag per gebeurtenis is [€ ...]. Keert onze verzekering in een geval niets uit, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot tweemaal de prijs van de overeenkomst waarop de schade betrekking heeft, met een maximum van € 25.000 per gebeurtenis. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van onze leiding, en niet voor zover de wet een beperking niet toestaat.

20.3 Wat wij niet vergoeden

Wij vergoeden geen gemiste besparingen of opbrengsten, hogere energiekosten, inkomstenderving, kosten van tijdelijke vervanging, immateriële schade of andere schade die niet rechtstreeks aan uw woning of uw spullen is toegebracht, tenzij de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van onze leiding.

20.4 Sporen van de installatie zijn geen schade

Een installatie laat sporen na: boorgaten, doorvoeren door muren, dak of gevel, leidinggoten, kabelgoten, een werkschakelaar, een aangepaste groepenkast en kleine beschadigingen rond deze plekken. Deze sporen horen bij de installatie zoals in de offerte omschreven en zijn geen schade. Wij werken doorvoeren netjes af, dichten ze en plaatsen waar mogelijk sierkappen om het geheel weg te werken. Herstel van stucwerk, schilderwerk, behang, tegels of gevelafwerking rond deze plekken is niet inbegrepen, tenzij dit in de offerte staat.

20.5 Risico's die bij uw woning horen

U draagt het risico van schade die het gevolg is van:

- onjuiste of onvolledige informatie die u ons heeft gegeven, waaronder informatie over de ligging van leidingen, kabels en constructies in muren, vloeren en plafonds;
- gebreken aan uw woning of aan uw bestaande installatie, zoals een verouderde meterkast, een ondeugdelijke aarding, een zwakke dakconstructie of een vloer die het gewicht niet draagt;
- asbest of andere schadelijke stoffen in of bij de plaats van installatie;
- materialen of apparatuur die u zelf heeft aangeleverd;
- een plaats of wijze van installatie waarop u tegen ons advies in heeft aangedrongen.

Dit geldt niet voor wat wij als vakman voor of tijdens de installatie hadden moeten opmerken en waarvoor wij u niet hebben gewaarschuwd.

20.6 Oorzaken van buitenaf

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door bevriezing, blikseminslag, overspanning, storingen of onderbrekingen in het elektriciteitsnet, wateroverlast, brand of vandalisme, door werkzaamheden of aanpassingen van uzelf of van derden aan het product, door onjuist gebruik of onderhoud, of door overmacht.

20.7 Melden van schade

Ziet u schade aan uw woning of uw spullen die tijdens de installatie is ontstaan, meld dit dan direct aan de monteur en uiterlijk binnen 48 uur na de oplevering schriftelijk aan ons via het portaal of per email, met foto's. Ontdekt u schade later, meld dit dan zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur nadat u de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Meldt u later, dan kunnen wij de oorzaak en de omvang niet meer goed vaststellen. Schade die door het niet tijdig melden is ontstaan of groter is geworden, komt voor uw rekening.

20.8 Lekkage, rook, geur of een andere onveilige situatie

Merkt u een lekkage van water of koudemiddel, een brandlucht, rook, vonken, een zoemend of tikkend geluid dat er eerst niet was, of een andere situatie die op een gebrek kan wijzen, dan doet u het volgende:

- u schakelt het product direct uit en, bij een thuisbatterij of laadpaal, ook de bijbehorende groep in de meterkast;
- u meldt de situatie direct aan ons via ons storingsnummer, en uiterlijk binnen 48 uur ook schriftelijk;
- u gebruikt het product niet meer totdat wij het hebben onderzocht;
- u laat het product niet door anderen onderzoeken of repareren zonder ons akkoord.

Wij bevestigen uw melding binnen één werkdag en zijn bij een lekkage of onveilige situatie binnen vijf werkdagen bij u om het product te onderzoeken. Waar mogelijk beoordelen wij de situatie eerder telefonisch of op afstand via de monitoring van het product. Blijft u het product na ontdekking gebruiken of laat u anderen ingrijpen, dan komt de schade die daardoor ontstaat of groter wordt voor uw rekening.

20.9 Vaststellen en herstellen

U geeft ons de gelegenheid de schade te bekijken en vast te leggen, en om de schade zelf te herstellen of te laten herstellen. Laat u de schade eerst door een ander herstellen zonder ons die gelegenheid te geven, dan vergoeden wij alleen wat herstel door ons zou hebben gekost, en alleen als vaststaat dat wij aansprakelijk zijn. Wij bepalen in overleg met u of wij herstellen, vervangen of vergoeden.

20.10 Foto's en opleverdocument

Onze monteurs maken vóór en na de installatie foto's van de plaatsen waar wij werken. Zonder deze foto's ronden wij een oplevering niet af. De foto's en het opleverdocument bewaren wij in uw dossier in het portaal, zodat u en wij bij een melding kunnen zien wat de situatie was.

20.11 Uw verzekering

U meldt het product bij uw opstal of inboedelverzekering als die dat vereist. Dat is bij een thuisbatterij vaak het geval. Wij zijn niet aansprakelijk voor gevolgen van het niet melden.

20.12 Wettelijke termijnen

Voor de verjaring van vorderingen wegens gebreken gelden de wettelijke termijnen.

Artikel 21 Overmacht

21.1 Kunnen wij of kunt u een verplichting niet nakomen door een omstandigheid die volgens de wet niet aan de betrokken partij is toe te rekenen, dan is er sprake van overmacht. Die partij is dan niet verplicht tot schadevergoeding.

21.2 Bij overmacht mogen wij de installatie opschorten. Wij laten u dat zo snel mogelijk weten en bieden een nieuwe datum zodra dat kan.

21.3 Duurt de overmacht langer dan dertig dagen, of staat vast dat nakoming blijvend onmogelijk is, dan mogen zowel u als wij de overeenkomst schriftelijk beëindigen voor het deel dat niet is uitgevoerd. Wij betalen dan terug wat u voor dat deel heeft betaald, onder aftrek van de kosten van werkzaamheden die al zijn uitgevoerd en van producten die u al heeft ontvangen.

Artikel 22 Alleen door ons geleverde producten

22.1 Wij installeren uitsluitend producten die wij zelf leveren. Producten die u elders heeft gekocht, installeren, verplaatsen of sluiten wij niet aan, ook niet tegen een hoger tarief.

22.2 Onderhoud en storingsservice aan een installatie die niet door ons is geplaatst, verrichten wij alleen als wij dat schriftelijk hebben bevestigd. Wij geven op zo'n installatie geen installatiegarantie en aanvaarden geen aansprakelijkheid voor gebreken die het gevolg zijn van de eerdere installatie.

DEEL E

Klachten, gegevens en slot

Artikel 23 Klachten en geschillen

23.1 Heeft u een klacht over het product, de installatie, onze service of een factuur, dan laat u ons dat zo snel mogelijk weten via het portaal, per email of per post, met een duidelijke omschrijving en waar mogelijk foto's.

23.2 Wij bevestigen uw klacht binnen twee werkdagen en geven u binnen tien werkdagen een inhoudelijke reactie. Hebben wij meer tijd nodig, bijvoorbeeld voor een bezoek of voor overleg met de fabrikant, dan laten wij u dat binnen die tien werkdagen weten met een verwachte termijn.

23.3 Komt u er met onze medewerker niet uit, dan kunt u de klacht voorleggen aan de directie via info@clyma.nl, ter attentie van de directie. De directie reageert binnen tien werkdagen.

23.4 Bent u het na onze reactie niet met ons eens, dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter. Wij kunnen dat ook.

23.5 Het indienen van een klacht schort uw betalingsverplichting niet op, behalve voor zover artikel 12.6 dat toestaat.

23.6 Op alle overeenkomsten tussen u en ons is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 24 Persoonsgegevens en monitoring

24.1 Wij verwerken uw persoonsgegevens om de offerte op te stellen, de overeenkomst uit te voeren, service en garantie te verlenen en te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Hoe wij dat doen, staat in onze privacyverklaring op clyma.nl, die u ook in het portaal vindt.

24.2 De producten die wij installeren werken met apps en cloudplatforms van de fabrikant. Als installateur hebben wij via die platforms toegang tot technische gegevens van uw installatie, zoals status, foutmeldingen, instellingen en verbruiks of opbrengstgegevens. Wij gebruiken die gegevens uitsluitend om uw installatie in bedrijf te stellen, storingen op afstand te beoordelen, garantieclaims te onderbouwen en

onderhoud voor te bereiden. Dat doen wij op basis van de uitvoering van de overeenkomst en, waar nodig, ons gerechtvaardigd belang bij een goede en veilige werking van de installatie. Delen wij deze gegevens met een derde, bijvoorbeeld de fabrikant voor een garantieclaim, dan gebeurt dat alleen voor dat doel.

24.3 Slaan wij gegevens uit die platforms op in ons eigen systeem, dan staat in onze privacyverklaring welke gegevens dat zijn, waarvoor wij ze gebruiken en hoe lang wij ze bewaren. Wij gebruiken deze gegevens niet voor andere doelen zonder u daarover te informeren en, als de wet dat vereist, uw toestemming te vragen.

24.4 U kunt onze toegang tot het platform van de fabrikant intrekken. Uw product blijft dan gewoon werken. Wij kunnen storingen dan alleen nog op locatie beoordelen, tegen de tarieven in de productbijlage als het geen garantiegeval blijkt.

24.5 Foto's die wij bij de schouw, de installatie en de oplevering maken, bewaren wij in uw dossier voor de uitvoering van de overeenkomst, garantie en de afhandeling van klachten en schade.

Artikel 25 Slotbepalingen

25.1 Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. Op een overeenkomst geldt de versie die u bij de offerte heeft ontvangen. Voor service die u na een wijziging bij ons afneemt, geldt de nieuwe versie. Voor een lopend onderhoudscontract geldt de nieuwe versie vanaf het volgende contractjaar; wij sturen u die uiterlijk dertig dagen daarvoor toe en u kunt het contract dan opzeggen volgens artikel 18.7.

25.2 Wij mogen onze rechten en verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan een ander bedrijf in het kader van een overdracht van onze onderneming. Wij informeren u daarover binnen dertig dagen. In andere gevallen dragen wij de overeenkomst alleen over als u de overeenkomst daardoor kunt ontbinden of als wij naast de overnemende partij aansprakelijk blijven.

25.3 Is een bepaling van deze voorwaarden ongeldig, dan blijven de overige bepalingen gelden. Voor de ongeldige bepaling geldt dan wat de wet bepaalt.

25.4 Deze voorwaarden heten "Algemene Voorwaarden Clyma B.V." en gelden vanaf 17 september 2026. De actuele versie staat altijd op clyma.nl en in het portaal.

25.5 Zien wij in een geval af van strikte naleving van deze voorwaarden, dan betekent dat niet dat wij daar in andere gevallen ook van afzien.

PRODUCTBIJLAGE A

Airconditioning

Deze bijlage hoort bij de Algemene Voorwaarden Clyma B.V. en geldt voor de koop en installatie van een airconditioning.

A1 Begrippen

Binnenunit: het deel van de airconditioning in de woning. Buitenunit: het deel buiten de woning. Leidingwerk: de koelleidingen, de elektrische bekabeling tussen binnen en buitenunit en de condensafvoer, samen weggewerkt in een leidinggoot. Doorvoer: het gat door een muur, gevel of dak waar het leidingwerk doorheen gaat.

A2 Standaardinstallatie

De prijs in de offerte omvat, tenzij de offerte anders vermeldt:

- levering en montage van de binnenunit(s) en buitenunit zoals in de offerte omschreven;
- per binnenunit 5 meter leidingwerk, opgeteld tot één totaal per installatie. Bij twee binnenunits is dus 10 meter inbegrepen, ongeacht de verdeling over de units;
- per installatie 7 hulpstukken (bochten, koppelstukken en eindstukken) van de leidinggoot;
- een witte leidinggoot van het type Tecnosystemi Optima 75 of gelijkwaardig, opbouw gemonteerd;
- per binnenunit één doorvoer door een gevel of muur van metselwerk, hout of vergelijkbaar materiaal, netjes afgedicht en afgewerkt met een sierkap;
- montage van de buitenunit op een muurbeugel aan de gevel of op een grondconsole of tegels op de grond, naar uw keuze, met trillingsdempers;
- de condensafvoer op natuurlijk afschot naar buiten;
- de elektrische aansluiting van de buitenunit met een werkschakelaar, aangesloten op een geschikte bestaande groep in uw groepenkast. Een nieuwe groep is meerwerk (A3);
- vacumeren, druktest, in bedrijf stellen en testen van de installatie;
- uitleg van de bediening en, als het product dat heeft, hulp bij het koppelen van de app;
- afvoer van verpakkingsmateriaal en installatieafval.

A3 Meerwerk met vaste prijzen

Meerwerk	Prijs incl. btw
Extra leidingwerk boven het inbegrepen totaal, inclusief koelleidingen, bekabeling, condensafvoer en leidinggoot (de offerte vermeldt bij welke binnenunit de extra meters horen)	€ 50 per meter
Extra hulpstuk van de leidinggoot boven de inbegrepen 7	€ 5 per stuk
Condenspomp, als natuurlijk afschot niet mogelijk is, inclusief montage	€ 195 per pomp
Doorvoer door beton, natuursteen of een geïsoleerde spouwmuur die extra bewerking vraagt: eerste doorvoer	€ 180
Iedere volgende doorvoer door beton of natuursteen op hetzelfde adres	€ 20
Doorvoer door een plat dak inclusief waterdichte afwerking	€ 290 per stuk
Nieuwe groep in de groepenkast met ruimte, inclusief het trekken van de kabel door een toegankelijke meterkast	€ 350
Uitbreiding of vervanging van de groepenkast	op offerte
Hoogwerker, steiger of klimmateriaal boven 3 meter werkhoogte	op offerte
Andere kleur leidinggoot of inbouw van het leidingwerk	op offerte

Ander meerwerk bieden wij aan volgens artikel 7 van de voorwaarden.

A4 Plaats van de buitenunit en geluid

Wij adviseren u over de plaats van de buitenunit. U beslist. Daarbij geldt:

- voor het geluid van een buitenunit gelden wettelijke normen op de grens van uw perceel. Wij vertellen u het geluidsniveau van de gekozen unit volgens de fabrikant en adviseren een plaats en afstand waarmee u daar naar verwachting aan voldoet. Wij meten geen geluid en garanderen niet dat een door u gekozen plaats aan de normen voldoet;
- u onderzoekt zelf of uw gemeente een vergunning, melding of welstandseis stelt, bijvoorbeeld bij plaatsing aan de voorgevel, in een beschermd stads of dorpsgezicht of bij een monument, en of uw Vereniging van Eigenaren toestemming moet geven;
- kiest u een plaats waarvan wij hebben aangegeven dat die naar onze inschatting tot geluidsoverlast, vergunningproblemen of verminderde werking leidt, dan zijn de gevolgen daarvan voor uw rekening, waaronder de kosten van verplaatsing.

A5 Verwarmen met de airconditioning

Een airconditioning kan ook verwarmen. Het verwarmingsvermogen is afhankelijk van de buitentemperatuur en neemt af bij vorst. Het vermogen in de offerte is het vermogen volgens de fabrikant onder de door de fabrikant genoemde omstandigheden. Wij garanderen niet dat de airconditioning uw woning of een ruimte als

hoofdverwarming op temperatuur houdt, tenzij wij dat uitdrukkelijk in de offerte hebben toegezegd op basis van een warmteverliesberekening. Tijdens het ontdooien van de buitenunit bij vorst kan de binnenunit tijdelijk stoppen met verwarmen; dat is normaal.

A6 Koudemiddel

De airconditioning bevat koudemiddel. Werkzaamheden aan het koudemiddelcircuit mogen alleen door gecertificeerde monteurs worden uitgevoerd. U opent, verplaatst of wijzigt de installatie daarom niet zelf en laat dat ook niet door anderen doen. Bij verhuizing of verplaatsing pompen wij het koudemiddel af en voeren wij de werkzaamheden uit tegen onze servicetarieven.

A7 Gebruik en onderhoud door u

- U reinigt de filters van de binnenunit regelmatig volgens de handleiding, in de zomer ongeveer maandelijks.
- U houdt de buitenunit vrij van bladeren, sneeuw, vuil en obstakels en zet er niets tegenaan of bovenop.
- U houdt de condensafvoer vrij.
- U gebruikt de airconditioning niet met open ramen en deuren als u koelt of verwarmt.
- U sluit een onderhoudscontract af (artikel 18.7) als u de verlenging van de installatiegarantie naar vijf jaar wilt.

A8 Onderhoudscontract en servicetarieven

Een onderhoudsbeurt omvat per unit: reinigen van de filters en de verdamper van de binnenunit, reinigen van de buitenunit, meten van de koudemiddeldruk, doorspoelen van de condensafvoer, controle van sensoren, elektronica en aansluitingen, een werkingstest in de standen koelen, verwarmen en ventileren, en een digitaal servicerapport met de metingen en een bijgewerkt koudemiddellogboek. Het bijvullen van koudemiddel is nooit inbegrepen in de beurt. Blijkt bijvullen nodig, dan is dat meerwerk tegen de vaste prijs hieronder, inclusief het opsporen van de oorzaak; het verhelpen van een lekkage is een reparatie waarvoor u eerst een prijsopgave ontvangt.

Onderhoudscontract, per jaar, inclusief btw en voorrijkosten	Tarief
1 binnenunit en 1 buitenunit	€ 145
2 binnenunits en 2 buitenunits	€ 220
3 binnenunits en 3 buitenunits	€ 295
4 binnenunits en 4 buitenunits	€ 350
5 binnenunits en 5 buitenunits	€ 400
6 binnenunits en 6 buitenunits	€ 450
Multisplit met 2 binnenunits op 1 buitenunit	€ 175
Multisplit, iedere extra binnenunit	€ 40
Grotere opstellingen	op offerte

Service buiten garantie	Prijs incl. btw
Storingsbezoek, inclusief voorrijden en het eerste uur	€ 125
Ieder volgend uur, per monteur	€ 75
Koudemiddel bijvullen inclusief lekzoeken, ook tijdens een onderhoudsbeurt	€ 275
Buiten kantooruren en in het weekend, alleen op afspraak: toeslag op arbeid	50%

A9 Demontage bij herroeping na installatie

Herroept u de overeenkomst voor het product na installatie (artikel 4.6), dan demonteren wij de installatie, pompen wij het koudemiddel af en nemen wij het product mee. Kosten: € 295 voor de eerste binnenunit met buitenunit en € 125 per extra binnenunit. Doorvoeren dichten wij af; verdere afwerking herstellen wij niet.

A10 Fabrieksgarantie

De fabrieksgarantie per merk staat in de offerte. Deze omvat onderdelen; arbeid en voorrijden zijn geregeld in artikel 17.4 van de voorwaarden.

PRODUCTBIJLAGE B

Thuisbatterij

Deze bijlage hoort bij de Algemene Voorwaarden Clyma B.V. en geldt voor de koop en installatie van een thuisbatterij.

B1 Begrippen

Batterijsysteem: de batterijmodules, de omvormer of hybride omvormer, de bekabeling, het bevestigingsmateriaal en de meetapparatuur zoals in de offerte omschreven. Nominale capaciteit: de opslagcapaciteit volgens de fabrikant. Bruikbare capaciteit: het deel daarvan dat de fabrikant vrijgeeft voor gebruik. Noodstroom: de functie waarmee een deel van uw woning bij een stroomstoring blijft werken, als u die functie heeft gekocht.

B2 Standaardinstallatie

De prijs in de offerte omvat, tenzij de offerte anders vermeldt:

- levering en montage van het batterijsysteem op de vloer of aan de wand, volgens de voorschriften van de fabrikant, op de bij de schouw afgesproken plaats;
- bekabeling tussen het batterijsysteem en uw groepenkast via de meest eenvoudige route, tot een lengte van [10] meter, in opbouw en waar nodig in een kabelgoot;
- de benodigde nieuwe groep of groepen in uw groepenkast en de daarvoor nodige aanpassingen aan de groepenkast, mits de groepenkast voldoet aan de geldende voorschriften en daar fysiek ruimte voor heeft;
- plaatsing van de meetapparatuur bij de meterkast;
- aansluiting op uw 1 fase of 3 fase aansluiting zoals in de offerte staat;
- in bedrijf stellen, instellen en testen van het systeem;
- koppelen van het systeem aan de app van de fabrikant en uitleg van de werking;
- registratie van het systeem bij de fabrikant voor de fabrieksgarantie;
- afvoer van verpakkingsmateriaal en installatieafval.

Een nieuwe groep of aardlekbeveiliging kan gevoeliger zijn dan uw bestaande beveiliging en daardoor reageren op bestaande gebreken in uw installatie, zoals een lekstroom in een oud apparaat of een vochtige aansluiting. Het opsporen en verhelpen daarvan is geen onderdeel van de installatie en geen gebrek in ons werk; wij bieden dit aan tegen onze servicetarieven.

B3 Niet inbegrepen, meerwerk of op offerte

- vervanging of uitbreiding van een groepenkast die niet aan de voorschriften voldoet of geen ruimte heeft: op offerte;
- extra kabellengte boven de inbegrepen [10] meter: [€ ...] per meter;
- een verzwaring van uw netaansluiting of een overstap van 1 fase naar 3 fase: deze vraagt u zelf aan bij de netbeheerder via mijnaansluiting.nl en betaalt u aan de netbeheerder. Bij de schouw geven wij aan of dat voor het gekozen pakket nodig is. Een pakket dat een 3 fase aansluiting van 3 × 35 A vereist, installeren wij pas nadat die aansluiting is gerealiseerd;
- bouwkundige aanpassingen aan de opstelplaats, zoals een verhoogde vloer, een brandwerende plaat of ventilatievoorzieningen: op offerte;

- de noodstroomfunctie, als die niet in de offerte staat: [€ ...] inclusief de aanpassingen in de groepenkast voor maximaal 4 groepen.

B4 Opstelplaats en veiligheid

Wij installeren volgens de voorschriften van de fabrikant en de geldende normen. Daarnaast geldt ten minste:

- het batterijsysteem staat in een droge, geventileerde ruimte, binnen het temperatuurbereik dat de fabrikant voorschrijft, niet in direct zonlicht en niet in een slaapkamer of op een vluchtroute;
- de ondergrond en wand zijn onbrandbaar of worden op ons advies voorzien van een onbrandbare plaat, en de vloer draagt het gewicht van het systeem; u onderzoekt de draagkracht zelf als wij daar bij de schouw om vragen;
- rondom het systeem blijft de door de fabrikant voorgeschreven vrije ruimte en u slaat er geen brandbare materialen op;
- er is een werkende rookmelder in of bij de ruimte;
- u meldt de plaatsing van het batterijsysteem bij uw opstal en inboedelverzekeraar en volgt de eisen die de verzekeraar stelt. Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet melden of het niet volgen van die eisen.

B5 Energiecontract, handel en opbrengst

- Het batterijsysteem kan worden gebruikt voor eigen verbruik, voor opslag van zonnestroom en voor het laden en ontladen op basis van dynamische energieprijzen via de app van de fabrikant of van een energieleverancier. Voor handel op dynamische prijzen heeft u een dynamisch energiecontract nodig. Dat contract sluit u zelf; wij zijn daar geen partij bij en geven daarover geen advies.
- Besparingen, opbrengsten en terugverdientijden die wij noemen zijn indicaties op basis van aannames over uw verbruik, uw zonnepanelen, energieprijzen, belastingen en regelgeving op het moment van de offerte. Zij hangen af van factoren buiten onze invloed, waaronder de prijzen op de energiemarkt, uw energiecontract, de instellingen die u of uw energieleverancier kiest, netcongestie, terugleverbeperkingen en terugleverkosten van uw netbeheerder of leverancier, wijzigingen in de salderingsregeling en in belastingen. Wij garanderen geen besparing, opbrengst of terugverdientijd.
- De handelsstrategie in de app van de fabrikant of van uw energieleverancier wordt niet door ons bepaald of uitgevoerd. Storingen of resultaten van die strategie vallen niet onder onze garantie.

B6 Capaciteit, vermogen en degradatie

De nominale en bruikbare capaciteit en het laad en ontlaadvermogen staan in de offerte volgens opgave van de fabrikant. Het werkelijke vermogen wordt begrensd door de omvormer, uw aansluiting en de instellingen. Is er op uw aansluiting tijdelijk onvoldoende vermogen beschikbaar, dan nemen de laad en ontlaadprestaties af; dat is geen gebrek. De capaciteit van een batterij neemt in de loop van de jaren af; dat is normale slijtage en geen gebrek. De fabrieksgarantie kan een minimale restcapaciteit na een aantal jaren of laadcycli garanderen; die garantie staat in de garantievoorwaarden van de fabrikant.

B7 Netbeheerder en registratie

Een batterijsysteem moet worden aangemeld bij uw netbeheerder. Wij verzorgen die aanmelding voor u na de oplevering, op basis van de gegevens die u ons geeft, tenzij de offerte anders vermeldt. U bent en blijft zelf verantwoordelijk voor het naleven van de aansluitvoorwaarden van uw netbeheerder en van eventuele beperkingen op terugleveren die de netbeheerder oplegt.

B8 Noodstroom

Heeft u de noodstroomfunctie gekocht, dan geldt:

- u kiest bij de installatie welke groepen (maximaal 4) bij een stroomstoring blijven werken. Wij adviseren u daarover; de keuze en de gevolgen daarvan, zoals een kortere noodstroomduur, zijn voor u;
- het vermogen en de duur van de noodstroom zijn beperkt tot wat het batterijsysteem kan leveren en tot de lading op het moment van de storing. Wij garanderen geen minimale duur, capaciteit of vermogen;
- zware verbruikers zoals een elektrische kookplaat, een warmtepomp of een laadpaal kunnen niet op de noodstroom worden aangesloten;
- of het systeem tijdens een stroomstoring kan bijladen vanuit uw zonnepanelen, hangt af van het gekochte systeem; dit staat in de offerte;
- bij systemen met een handmatige noodstroomschakelaar zet u die alleen op de batterijstand tijdens een stroomstoring, en terug zodra het net er weer is. Schade door verkeerd schakelen valt niet onder garantie;
- noodstroom is geen vervanging van een noodstroomvoorziening voor medische apparatuur, levensondersteunende systemen of andere kritische toepassingen. Gebruikt u het systeem daar toch voor, dan is dat voor uw risico en mogen wij ondersteuning daarvoor weigeren;
- bij een pakket met ingebouwde noodstroom zijn de daarvoor nodige aanpassingen aan de groepenkast in de offerte omschreven.

B9 App, monitoring en gegevens

Het batterijsysteem werkt met een app en een cloudplatform van de fabrikant. U maakt daarvoor een eigen account aan, of geeft ons toestemming dat voor u te doen. Wij krijgen als installateur toegang tot de monitoringgegevens om het systeem op afstand te controleren en storingen te beoordelen. U kunt die toegang intrekken, maar dan kunnen wij storingen minder goed en alleen tegen kosten op locatie beoordelen. Het gebruik van de app en de bescherming van uw gegevens door de fabrikant vallen onder de voorwaarden en het privacybeleid van de fabrikant. Voor de werking van de app is een stabiele internetverbinding nodig, die u zelf verzorgt.

B10 Gebruik en onderhoud door u

- U wijzigt geen instellingen die de veiligheid of de garantie raken, zoals laadgrenzen, en laat dat ook niet door anderen doen.
- U houdt de opstelruimte vrij, geventileerd en binnen het toegestane temperatuurbereik.
- U meldt waarschuwingen in de app, geur, geluid, verkleuring of warmte direct volgens artikel 20.8 en schakelt het systeem uit zoals in de handleiding beschreven.

B11 Servicetarieven

Voor een thuisbatterij bieden wij geen onderhoudscontract aan. Het systeem vraagt geen periodiek onderhoud door een monteur; u houdt zich aan artikel B10 en de handleiding. Storingen meldt u volgens artikel 18.

Service buiten garantie	Prijs incl. btw
Storingsbezoek, inclusief voorrijden en het eerste uur	€ 125
Ieder volgend uur, per monteur	€ 75
Beoordeling op afstand via monitoring buiten de installatiegarantie, als geen bezoek volgt	€ 45
Buiten kantooruren en in het weekend, alleen op afspraak: toeslag op arbeid	50%

B12 Demontage bij herroeping na installatie

Herroept u de overeenkomst voor het product na installatie (artikel 4.6), dan demonteren wij het batterijsysteem, herstellen wij de groepenkast in de oorspronkelijke staat voor zover redelijkerwijs mogelijk en nemen wij het systeem mee. Kosten: € 495. Kabelgoten, boorgaten en doorvoeren herstellen wij niet.

B13 Fabrieksgarantie

De fabrieksgarantie per merk, inclusief de garantie op restcapaciteit, staat in de offerte en in de garantiedocumenten van de fabrikant. Deze omvat onderdelen; arbeid en voorrijden zijn geregeld in artikel 17.4 van de voorwaarden.

PRODUCTBIJLAGE C

Laadpaal

Deze bijlage hoort bij de Algemene Voorwaarden Clyma B.V. en geldt voor de koop en installatie van een laadpaal.

C1 Begrippen

Laadpaal: het laadpunt voor een elektrisch voertuig zoals in de offerte omschreven, inclusief bevestigingsmateriaal en bekabeling. Dynamic load balancing: de functie waarmee de laadpaal het laadvermogen automatisch aanpast aan het overige verbruik in uw woning, zodat uw hoofdzekering niet overbelast raakt. Laadpaalbeheerder: een derde partij die via een platform de laadpaal beheert, laadsessies registreert en eventueel een laadpas aanbiedt.

C2 Standaardinstallatie

De prijs in de offerte omvat, tenzij de offerte anders vermeldt:

- levering en montage van de laadpaal aan een wand of gevel op de bij het akkoord afgesproken plaats, op uw eigen terrein;
- bekabeling van de groepenkast naar de laadpaal via de meest eenvoudige route, tot een lengte van [15] meter, in opbouw, in een kabelgoot of door de kruipruimte, zonder graafwerk;
- een nieuwe groep in uw groepenkast met de voorgeschreven beveiliging, mits de groepenkast voldoet aan de voorschriften en fysiek ruimte heeft;
- dynamic load balancing via een koppeling met de P1 poort van uw slimme meter;
- aansluiting op uw 1 fase of 3 fase aansluiting zoals in de offerte staat;
- in bedrijf stellen, instellen en testen, inclusief een testsessie met uw voertuig als dat aanwezig is;
- koppelen van de laadpaal aan de app van de fabrikant en uitleg van de werking;
- afvoer van verpakkingsmateriaal en installatieafval.

Een nieuwe groep of aardlekbeveiliging kan gevoeliger zijn dan uw bestaande beveiliging en daardoor reageren op bestaande gebreken in uw installatie. Het opsporen en verhelpen daarvan is geen onderdeel van de installatie en geen gebrek in ons werk; wij bieden dit aan tegen onze servicetarieven.

C3 Niet inbegrepen, meerwerk of op offerte

- graafwerk, sleuven, mantelbuizen, bestrating openbreken en herstellen, en de KLIC melding die daarvoor nodig is: altijd op offerte. Wij doen de KLIC melding als wij het graafwerk uitvoeren; graaft u zelf of laat u een ander graven, dan bent u daarvoor verantwoordelijk;
- montage op een vrijstaande paal of sokkel, inclusief fundering: [€ ...] ;
- extra kabellengte boven de inbegrepen [15] meter: [€ ...] per meter;
- vervanging of uitbreiding van een groepenkast die niet aan de voorschriften voldoet of geen ruimte heeft: op offerte;
- een aparte kWh meter of stroommeting als uw slimme meter geen vrije P1 poort heeft of niet geschikt is voor load balancing: [€ ...] ;
- verzwaring van uw aansluiting of overstap naar 3 fase: vraagt u zelf aan bij de netbeheerder via mijnaansluiting.nl en betaalt u aan de netbeheerder.

C4 Uw aansluiting en de netbeheerder

- Bij het akkoord of de schouw beoordelen wij of uw aansluiting en groepenkast geschikt zijn voor de gekozen laadpaal. Is een verzwaring of een 3 fase aansluiting nodig, dan geven wij dat aan. U regelt die zelf bij de netbeheerder; wij installeren pas nadat de netbeheerder de aansluiting heeft gerealiseerd, of wij installeren op de bestaande aansluiting met een lager laadvermogen als u dat wilt.
- Voor dynamic load balancing is een slimme meter met een vrije P1 poort nodig (SMR 5.0 of hoger). Heeft u die niet, dan kunt u bij uw netbeheerder een nieuwe meter aanvragen, of kiezen voor de aparte stroommeting van C3.
- Moet voor de installatie het zegel van de hoofdzekering worden verbroken, dan vragen wij daarvoor toestemming aan de netbeheerder. Wachttijd die daardoor ontstaat, brengen wij tegen ons uurtarief in rekening.
- U blijft verantwoordelijk voor het naleven van de aansluitvoorwaarden van uw netbeheerder.

C5 Plaats van de laadpaal

Wij installeren alleen op uw eigen terrein. Voor een laadpaal op openbare grond, bijvoorbeeld op de stoep voor uw woning, wendt u zich tot uw gemeente. Ligt de gewenste plaats aan de openbare weg of in het zicht, dan onderzoekt u zelf of uw gemeente of Vereniging van Eigenaren daaraan eisen stelt. De laadkabel mag niet over openbare grond lopen.

C6 Laadvermogen en laadsnelheid

Het maximale laadvermogen in de offerte is het vermogen van de laadpaal volgens de fabrikant. De werkelijke laadsnelheid hangt af van uw voertuig en de boordlader daarvan, uw laadkabel, uw aansluiting (1 of 3 fase en de aansluitwaarde), het overige verbruik in uw woning tijdens het laden (load balancing verlaagt het laadvermogen tijdelijk als dat nodig is), de buitentemperatuur en de laadtoestand van de accu. Wij stellen de laadpaal in op het hoogste vermogen dat uw aansluiting veilig toelaat. Een lagere laadsnelheid door een van deze factoren is geen gebrek.

C7 Laadpaalbeheerder, laadpas en zakelijk laden

- U kiest zelf of u de laadpaal koppelt aan een laadpaalbeheerder of laadpas. Die overeenkomst sluit u met die partij; de kosten, voorwaarden en het abonnement zijn tussen u en die partij. Wij zijn daar geen partij bij en niet verantwoordelijk voor de dienstverlening, de beschikbaarheid of de tarieven van die partij.
- Wilt u laadsessies declareren bij een werkgever of leasemaatschappij, dan bent u zelf verantwoordelijk voor de eisen die zij stellen, zoals een geijkte (MID) meter, een specifieke laadpaalbeheerder of een specifiek merk laadpaal. Geef die eisen vóór het akkoord aan ons door, dan nemen wij ze in de offerte op. Wij zijn niet aansprakelijk voor een vergoeding die uw werkgever of leasemaatschappij weigert.
- Wij helpen u bij de eerste koppeling van de laadpaal aan de app van de fabrikant. Koppeling aan een laadpaalbeheerder verzorgt u zelf of die partij, tenzij de offerte anders vermeldt.

C8 Internet en software

Voor de app, load balancing via het thuisnetwerk, updates en een laadpaalbeheerder is een stabiele internetverbinding nodig (wifi, bekabeld of een simkaart van de laadpaalbeheerder). U verzorgt die verbinding. Software, firmware, apps en cloudplatforms vallen onder de verantwoordelijkheid van de fabrikant of de laadpaalbeheerder; artikel 18.11 van de voorwaarden geldt.

C9 Gebruik en onderhoud door u

- U gebruikt uitsluitend een laadkabel die geschikt is voor uw voertuig en de laadpaal.
- U houdt de laadpaal en de stekkeraansluiting schoon en droog en beschermt de kabel tegen beschadiging, bijvoorbeeld door er niet overheen te rijden.
- U meldt beschadiging, brandlucht, verkleuring of afwijkend gedrag direct volgens artikel 20.8 en schakelt de groep uit.
- U laat de laadpaal niet door anderen dan ons aanpassen of verplaatsen.

C10 Servicetarieven

Voor een laadpaal bieden wij geen onderhoudscontract aan. Storingen meldt u volgens artikel 18.

Service buiten garantie	Prijs incl. btw
Storingsbezoek, inclusief voorrijden en het eerste uur	€ 125
Ieder volgend uur, per monteur	€ 75
Buiten kantooruren en in het weekend, alleen op afspraak: toeslag op arbeid	50%

Storingen die hun oorzaak hebben in uw voertuig, uw laadkabel, uw internetverbinding of het platform van een laadpaalbeheerder vallen buiten de garantie.

C11 Demontage bij herroeping na installatie

Herroept u de overeenkomst voor het product na installatie (artikel 4.6), dan demonteren wij de laadpaal en de bekabeling en herstellen wij de groepenkast voor zover redelijkerwijs mogelijk. Kosten: € 195. Boorgaten, kabelgoten en sporen van de kabelroute herstellen wij niet. Graafwerk dat op uw verzoek is uitgevoerd, blijft verschuldigd.

C12 Fabrieksgarantie

De fabrieksgarantie staat in de offerte en in de garantiedocumenten van de fabrikant. Deze omvat onderdelen; arbeid en voorrijden zijn geregeld in artikel 17.4 van de voorwaarden.

BIJLAGE

Modelformulier voor herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen. U kunt ook herroepen via het portaal of met een gewone email waarin u duidelijk aangeeft dat u de overeenkomst herroept.

Aan: Clyma B.V., Vijfhuizenberg 76a, 4708 AL Roosendaal, info@clyma.nl

Ik deel u hierbij mede dat ik onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen en/ of de levering van de volgende dienst herroep:

.....

.....

Besteld op:

.....

Ontvangen of geïnstalleerd op:

.....

Naam consument(en):

.....

Adres consument(en):

.....

.....

Handtekening consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):

.....

Datum:

.....

Informatie over uw bedenktijd. U heeft veertien dagen bedenktijd. Voor de installatie gaat die in op de dag na het sluiten van de overeenkomst; voor het product op de dag na de installatie of aflevering. Herroept u nadat de installatie op uw uitdrukkelijk verzoek is begonnen, dan betaalt u een evenredig deel van de installatieprijs. Herroept u het product na installatie, dan betaalt u de demontagekosten uit de productbijlage en eventuele waardevermindering. Wij betalen u terug binnen veertien dagen na ontvangst van uw herroeping. Zie artikel 4 en 5 van de voorwaarden.