

Servicevoorwaarden Hoppenbrouwers

Bedankt voor het afsluiten van een Serviceovereenkomst met Hoppenbrouwers. In deze Servicevoorwaarden staan aanvullende afspraken die wij met elkaar maken over uw Serviceovereenkomst.

A. Algemeen

1. Welke definities gebruiken wij?

- Wij/we/ons/Hoppenbrouwers: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Hoppenbrouwers Techniek B.V., gevestigd aan de Kreitenmolenstraat 201 te (5071 ND) Udenhout, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 18034290, telefonisch bereikbaar via +31(0)850004143 en per e-mail op thuis@hoppenbrouwers.nl.
- Opdrachtgever/u: degene die de Serviceovereenkomst afsluit.
- Serviceovereenkomst: de door u getekende of aanvaarde serviceovereenkomst.
- Servicevoorwaarden: dit document met algemene voorwaarden die op de Serviceovereenkomst van toepassing zijn.
- Service: het verrichten van preventief onderhoud aan de Installatie en het bieden van hulp bij storingen van de Installatie zoals omschreven in de Serviceovereenkomst.
- Abonnementskosten: de kosten voor de Service die maandelijks aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- Installatie: het toestel waarop de Service betrekking heeft. In de Serviceovereenkomst is nader omschreven om welk toestel het gaat en wat er als onderdeel van het toestel wordt aangemerkt.
- Website: www.hoppenbrouwerstechniek/particulier/

2. Wat mag u van ons verwachten?

- Dat wij u de Service bieden, zoals omschreven in de Serviceovereenkomst en de Servicevoorwaarden.

3. Wat te doen bij een storing?

- De klantenservice is op werkdagen bereikbaar tussen 08:00 en 17:30. In spoedeisende gevallen kunt u onze klantenservice ook buiten deze tijden bereiken. U kunt de klantenservice bereiken op het nummer [+31(0)850004143].

4. Wat mogen wij van u verwachten?

- Dat u de Installatie zorgvuldig gebruikt en alleen gebruikt waar de Installatie voor bedoeld is.
- Dat u de Installatie redelijkerwijs behoedt voor beschadigingen.
- Dat u de Installatie hoofdzakelijk persoonlijk gebruikt in een woonverblijf. Bedrijfsmatig gebruik van de Installatie is slechts toegestaan indien dit uitdrukkelijk schriftelijk met Hoppenbrouwer is overeengekomen.
- Dat u storingen of gebreken aan de Installatie zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft.
- Dat u eventuele instructies opvolgt die u van onze klantenservice ontvangt naar aanleiding van een storingsmelding. Door het zelf uitvoeren van simpele werkzaamheden kunnen we in bepaalde gevallen met elkaar onnodige storingsritten voorkomen.
- Dat u het ons mogelijk maakt om de Service uit te voeren en u de uitvoering daarvan niet te verhindert of vertraagt.
- Dat u tijdig het overeengekomen periodiek onderhoud door Hoppenbrouwers laat verrichten. U bent dus verplicht tijdig in te gaan op de uitnodiging van Hoppenbrouwers om een afspraak in te plannen waarop Hoppenbrouwers het periodiek onderhoud zal verrichten.
- Dat u ons in staat stelt de Service op het overeengekomen tijdstip uit te voeren. Dit houdt onder meer in dat u Hoppenbrouwers de toegang verschaft tot (de ruimte waarin) de

Installatie (zich bevindt), maar ook dat de benodigde aansluitmogelijkheden voor bijvoorbeeld gas, water en/of elektriciteit beschikbaar zijn en aan Hoppenbrouwers ter beschikking worden gesteld.

- Dat u zorgt voor een veilige omgeving op de locatie waar de Service zal worden verricht. Hieronder wordt onder meer verstaan de plaatsing en deugdelijke werking van aanbevolen aanvullende veiligheidsmiddelen, zoals een CO-melder, in huis.
- Dat u gedurende de looptijd van de Serviceovereenkomst geen wijzigingen aan de Installatie aanbrengt, dan wel werkzaamheden aan de Installatie uitvoert anders dan de normale gebruikershandelingen en dat ook niet door een ander dan Hoppenbrouwers laat doen.

5. Wat zijn de gevolgen als u zich niet aan uw verplichtingen houdt?

- Als u zich niet aan uw verplichtingen houdt, mogen wij, afhankelijk van de situatie en in overeenstemming met de wet, de uitvoering onze verplichtingen opschorten en/of de Serviceovereenkomst ontbinden.
- Indien storingen aan de Installatie zijn veroorzaakt door handelen of nalaten in strijd met uw verplichtingen of er dien ten gevolge extra werkzaamheden nodig zijn, mogen wij alle door Hoppenbrouwers in verband daarmee gemaakte kosten (onder meer maar niet uitsluitend bestaande uit voorrijkosten en het uurloon) bij u in rekening brengen (naast de Abonnementkosten).
- Als u ons niet in staat stelt de Service op het overeengekomen tijdstip uit te voeren of wij de Service om een andere reden voor uw rekening komende oorzaken niet behoorlijk, niet tijdig en/of niet in voldoende mate kunnen uitvoeren, is Hoppenbrouwers onder meer gerechtigd de in dit kader gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld voorrijkosten en extra uren die de monteur nodig heeft gehad, aan u in rekening te brengen (naast de Abonnementkosten).
- Zolang u bij een comfortpakket of Comfort pakket niet de door ons noodzakelijk geachte reparaties en/of vervagingen aan de Installatie laat uitvoeren, zijn wij gerechtigd de Service op te schorten. Dat betekent dat wij bijvoorbeeld geen hulp hoeven te bieden bij storingen. Tijdens die opschorting blijft u de Abonnementkosten verschuldigd.

B. Vergoedingen en betaling

6. Hoe hoog zijn de Abonnementkosten en overige kosten/tarieven?

- De hoogte van de Abonnementkosten staat vermeld in de Serviceovereenkomst.
- In de Serviceovereenkomst zijn kosten genoemd die niet bij de Service zijn inbegrepen, zoals bijvoorbeeld (afhankelijk van het door u gekozen pakket) het arbeidsloon van de monteur en/of voorrijkosten en/of materiaalkosten. Dergelijke kosten worden in rekening gebracht tegen de actuele tarieven. Actuele hoogtes van tarieven en kosten kunt u opvragen via email: Thuis@hoppenbrouwers.nl.
- De kosten van meerwerk – extra overeengekomen werkzaamheden die niet onder de Service vallen – staan vermeld in de daarvoor aan u te verstrekken offerte(s).
- De Abonnementkosten en alle andere in de Serviceovereenkomst genoemde en anderszins door Hoppenbrouwers te offeren tarieven zijn altijd uitgedrukt in Euro en inclusief btw, tenzij anders vermeld.

7. Kunnen de tarieven wijzigen?

- Hoppenbrouwers is gerechtigd om de Abonnementkosten en alle haar overige tarieven jaarlijks te indexeren op basis van een gewogen indexatiepercentage van het voorgaande jaar zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Als de CBS-consumentenprijsindex negatief is, worden de prijzen niet aangepast.
- Hoppenbrouwers informeert u tenminste 30 dagen voorafgaand aan de ingangsdatum van een verhoging van de Abonnementkosten.

- Hoppenbrouwers is daarnaast gerechtigd uitzonderlijke prijsverhogende factoren, die zijn ontstaan na de totstandkoming van een Serviceovereenkomst, op elk moment aan u door te berekenen. Als de prijsverhoging wordt doorgevoerd binnen 3 maanden na het sluiten van de Serviceovereenkomst, bent u gerechtigd de Serviceovereenkomst te ontbinden.

8. Hoe en wanneer betaalt u de Abonnementskosten en overige kosten?

- Betaling van de Abonnementskosten vindt maandelijks vooraf plaats door automatische incasso van de door u opgegeven bankrekening, waarvoor u Hoppenbrouwers digitaal/schriftelijk heeft gemachtigd. Hoppenbrouwers stuurt vooraf aan de automatische incasso een melding per e-mail waarin wordt aangegeven dat de factuur online klaarstaat. De incasso zal plaatsvinden binnen 14 werkdagen na verzending van deze melding. Als er onvoldoende saldo voor de incasso op de bankrekening staat waardoor Hoppenbrouwers niet kan incasseren zal er een nieuwe incasso volgen binnen een week.
- Kosten voor meewerk en anderszins op grond van de tussen ons geldende afspraken voor uw rekening komende kosten die niet onder de Abonnementskosten vallen, worden achteraf bij u in rekening gebracht. De betaaltermijn bedraagt 14 dagen vanaf de factuurdatum.

9. Wat gebeurt er als u niet of te laat betaalt?

- Uitblijven van betaling kan leiden tot aanmaning, extra kosten en de verplichting rente te betalen. Ook kan Hoppenbrouwers (bij voldoende samenhang) overgaan tot het opschorten van de Service en/of (na ingebrekestelling als de wet daartoe verplicht) de beëindiging van de Serviceovereenkomst.
- Voor het incasseren volgt Hoppenbrouwers de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (WIK). Voor elke factuur die u na de eerste herinnering niet op tijd betaalt, berekenen wij de wettelijk vastgestelde incassokosten met een minimum van € 40,-.
- Als u dan nog niet betaalt, kunnen wij gerechtelijke incassomaatregelen nemen. De kosten hiervan zijn voor u.

C. Beëindiging van de Serviceovereenkomst

10. Wanneer kunt u de Serviceovereenkomst opzeggen?

- U kunt een voor bepaalde tijd aangegane Serviceovereenkomst voor het eerst opzeggen tegen het einde van de overeengekomen bepaalde duur. Een dergelijke opzegging dient plaats te vinden tenminste één maand voor het einde van die duur.
- Indien u aangeeft geen gebruik meer te willen maken van de Service gedurende de voor bepaalde tijd aangegane Serviceovereenkomst, blijft u het overeengekomen bedrag voor die bepaalde duur aan ons verschuldigd.
- Zeggen Hoppenbrouwers en/of u de Serviceovereenkomst niet tijdig op voor het einde van de bepaalde duur, dan wordt de Serviceovereenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde duur. Vanaf het moment van deze verlenging kunt u de Serviceovereenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één maand.
- U kunt de Serviceovereenkomst schriftelijk, per e-mail of via de Website opzeggen.
- Als u overlijdt, heeft elk van uw erfgenamen het recht de Serviceovereenkomst met onmiddellijke ingang kosteloos op te zeggen.
- Indien Hoppenbrouwers tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Serviceovereenkomst, kunt u de Serviceovereenkomst daarnaast mogelijk ontbinden op grond van de wettelijke ontbindingsregeling (art. 6:265 e.v. BW).

11. Ontbinding binnen de wettelijke bedenkttermijn (Herroepingsrecht)

- Als u de Serviceovereenkomst op afstand (bijvoorbeeld via de website van Hoppenbrouwers of de telefoon) of buiten de verkooppriimte heeft afgesloten (in de zin van artikel 6:230o BW), mag u de Serviceovereenkomst binnen 14 dagen zonder opgaaf van

reden ontbinden (tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 6:230p BW). Deze termijn gaat in op de dag waarop de Serviceovereenkomst wordt gesloten.

- U kunt dit ontbindingsrecht invoeren door contact op te nemen met de klantenservice van Hoppenbrouwers. U kunt ook gebruik maken van het beschikbare modelformulier (zie Bijlage I).
- Als Hoppenbrouwers op uw verzoek al is gestart met de Service kan Hoppenbrouwers in geval van een herroeping als bedoeld in dit artikel de kosten voor het gebruik van de Service aan u in rekening brengen. Voor de Abonnementskosten zal dan een bedrag naar rato van de duur van het gebruik in rekening gebracht worden.

12. Wanneer kan Hoppenbrouwers de Serviceovereenkomst beëindigen?

- Een Serviceovereenkomst voor onbepaalde duur, kan te allen tijde door Hoppenbrouwers worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- Hoppenbrouwers mag de Serviceovereenkomst tussentijds opzeggen als u de tussen ons geldende afspraken niet nakomt. Een voorbeeld daarvan is wanneer u niet tijdig de Abonnementskosten betaalt.
- Hoppenbrouwers mag de Serviceovereenkomst met onmiddellijke ingang tussentijds opzeggen, als:
 - U failliet bent verklaard of in surséance van betaling verkeert;
 - Voortdurend van de Serviceovereenkomst redelijkerwijze niet van Hoppenbrouwers kan worden geveerd, bijvoorbeeld wanneer u agressief gedrag vertoont, er sprake is van een gevaarlijke situatie of wanneer u niet meewerkt aan uitvoering van preventief onderhoud;
 - U voorkomt op een Nederlandse of Europese sanctielijst of terroristenlijst.

D. Aansprakelijkheid van Hoppenbrouwers

13. Waarvoor is Hoppenbrouwers aansprakelijk?

- Veroorzaken we schade aan uw spullen en zijn we daarvoor aansprakelijk? Dan zullen wij de schade vergoeden. Dit doen wij tot de bedragen waarop Hoppenbrouwers op grond van de door haar afgesloten verzekeringen aanspraak kan maken.
- Wij vergoeden geen andere schade, zoals gederfde winst, geleden verlies, stagnatieschade, gemiste kansen of 'schade' in verband met het feit dat u vrij moet nemen of mensen moet inhuren om ons in staat te stellen de Service te verlenen.
- De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Hoppenbrouwers.
- Het bepaalde in dit artikel geldt mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Hoppenbrouwers zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

E. Overige afspraken

14. Refurbished onderdelen

- In verband met onze duurzaamheids- en kwaliteitsdoelstellingen, zullen wij onderdelen van de Installatie die moeten worden vervangen waar redelijkerwijs mogelijk vervangen door refurbished onderdelen.

15. Eenzijdige wijziging Servicevoorwaarden

- Hoppenbrouwers is gerechtigd de Servicevoorwaarden eenzijdig te wijzigen. De gewijzigde Servicevoorwaarden worden van toepassing op de Serviceovereenkomst nadat de gewijzigde Servicevoorwaarden aan de Opdrachtgever (al dan niet langs elektronische weg) beschikbaar zijn gesteld. Als de wijziging ertoe leidt dat de prestatie die u van Hoppenbrouwers mag verwachten wezenlijk afwijkt van hetgeen voor de wijziging gold, mag u de Serviceovereenkomst om die reden ontbinden vanaf de beoogde ingangsdatum van de wijziging van de Servicevoorwaarden.

16. Strijd tussen Servicevoorwaarden en Serviceovereenkomst
- Als de Servicevoorwaarden en de Serviceovereenkomst met elkaar in strijd zijn, prevaleert de Serviceovereenkomst.
17. Hoe gaan wij met uw persoonsgegevens om?
- Bij de verwerking van persoonsgegevens zal Hoppenbrouwers zich houden aan hetgeen zij hierover in haar privacyverklaring heeft opgenomen. Deze privacyverklaring is te raadplegen op de Website.
18. Wat gebeurt er met vervangen/verwijderde onderdelen van de Installatie?
- Indien en voor zover Hoppenbrouwers tijdens het verrichten van Service (onderdelen van) de Installatie vervangt, wordt Hoppenbrouwers na een dergelijke vervanging om niet eigenaar van de vervangen zaken.
19. Mag u de Serviceovereenkomst of rechten daaruit aan een ander overdragen?
- Overdracht van de Serviceovereenkomst of rechten daaruit is niet zonder onze voorafgaande toestemming mogelijk. Gaat u bijvoorbeeld verhuizen en wilt u de Serviceovereenkomst overdragen aan de volgende eigenaar van de Installatie? In principe werken wij mee aan de overdracht. Uiteraard is wel vereist dat de opvolgend eigenaar dat ook wil. U dient dit wel tenminste één maand van tevoren aan ons te laten weten. Als de opvolgend eigenaar de Serviceovereenkomst niet wil overnemen, merken wij uw verhuismelding aan als opzegging tegen de eerst mogelijke datum (zie artikel 10).
20. Vanaf wanneer gelden de Servicevoorwaarden?
- De Servicevoorwaarden gelden vanaf 1 juli 2024.

