



Voorwaarden Veilig Wonen met Univé

Versie 2.2



Inhoudsopgave

Wat bedoelen wij met..?	3
Algemeen	5
Bijlage 1: Productvoorwaarden	11
1. Productvoorwaarden CV-basis en CV all-in dienst	11
2. Productvoorwaarden Dakgootdienst	13
3. Productvoorwaarden Mechanische Ventilatie-dienst	14
4. Productvoorwaarden Schoorsteenveegdienst	16
Bijlage 2: Productvoorwaarden alarm in huis-dienst	18
Bijlage 3: Voorwaarden Rioolservice	24

Wat bedoelen wij met..?

Aanvraag

Uw aanvraag om een *abonnement* af te sluiten bij ons.

Alarmsysteem

De combinatie van een huiscentrale met bedieningspaneel, bewegingsmelder, deur/raamcontact, bijbehorende accessoires en eventueel een HD-binnencamera.

Abonnement (Veilig Wonen)

De overeenkomst die u met Univé aangaat. Hierbij neemt u één of meer Diensten af, die het mogelijk maken om veiliger te wonen.

CV

Een gesloten cv-/combiketel met een capaciteit tot 45 KW. Bij de cv/combiketel horen ook; de componenten binnen de mantel van het toestel zoals door de fabrikant geleverd, inclusief een eventueel ingebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 30 liter; en appendages direct (zichtbaar) onder het toestel tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van het toestel gemeten. De rookgasafvoer is niet inbegrepen.

Dakgoot

De onbeschadigde, functionerende dakgoten en hemelwaterafvoerleidingen die onderdeel zijn van uw woning. Daarbij horen niet: bijgebouwen, schuren, garages en dergelijke.

Dienst(en)

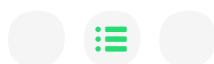
Eén of meer van de in Bijlage 1 en Bijlage 2 omschreven Diensten die u van Univé kunt afnemen als u een *abonnement* heeft afgesloten. De Diensten zijn gericht op het voorkomen en beperken van risico's in en rondom uw woning. Hieronder vallen in ieder geval de CV-dienst (basis en all-in), Schoorsteenveegdienst, *mechanische ventilatie*-dienst Dakgootdienst en Alarm in huis-dienst (Plus).

Installatie

Het toestel en/of de installatie waarvoor u een Dienst heeft afgenomen bij ons. Bijvoorbeeld uw *CV*, *dakgoot*, *mechanische ventilatie* en/of *schoorsteen* of Alarm in huis-dienst (Plus). Bij afname van de Alarm in huis-dienst (Plus) is de huur van een *alarmsysteem* inbegrepen.

Leverancier(s)

De geselecteerde (derde) partij(en) voor de uitvoering van de *dienst(en)*.



Mechanische Ventilatie

Het mechanische afzuigsysteem dat lucht zuigt uit uw woning met een ventilator. Op de ventilator zijn luchtkanalen aangesloten waardoor lucht wordt afgezogen uit de keuken, de badkamer en/of het toilet.

Productvoorwaarden

De als Bijlage 1 en Bijlage 2 toegevoegde voorwaarden die specifiek gelden ten aanzien van (een) bepaalde *dienst(en)*.

Riool

Het totale niet-gemeenschappelijke rioolstelsel dat binnen uw erfgrans ligt en regen-, schoon- en vuilwater afvoert, zowel binnen als buiten uw woning. In het *riool* onderscheiden we buiten- en binnenriolering.

Binnenriolering: het rioolstelsel binnen uw woning waarmee schoon- en vuilwater afgevoerd wordt, gerekend tot aan de buitengevel. Tot de binnenriolering worden gerekend: het leidingstelsel (met ontluchtingen, ontstoppingsstukken en aansluitpunten, lozingstoestellen, sifons, en dergelijke) en de putten (schrobputten).

Buitenriolering: het rioolstelsel waarin regen-, schoon- en vuilwater onder de vloer en/of buiten de gevel van uw woning of buitenriolering samenkomt, vanaf de gevel tot aan de erfafscheiding. Het leidingstelsel bestaande uit: rioolleidingen; ontstoppingsstukken, sifons, lozings- en aansluitpunten, en dergelijke. Maar ook de putten, te onderscheiden in: ontstoppings-, controle- en vuilwaterputten en hemelwaterafvoeren.

Schoorsteen

Het rookkanaal boven uw stookplaats dat rookgassen afvoert.

Storing

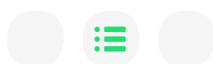
Een gebrek aan (een onderdeel van) een *installatie*, waardoor de *installatie* niet meer goed functioneert.

Univé

Univé Bedrijfsontwikkeling B.V., tevens handelend onder de naam Univé Diensten, een onderdeel van Coöperatie Univé U.A. en ingeschreven in het handelsregister van de kamer van koophandel onder nummer 05072430.

Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden, inclusief bijlagen, met betrekking tot het *abonnement* Veilig Wonen en de binnen dat *abonnement* aangeboden (en afgenomen) Diensten.



Algemeen

1. Toepasselijkheid en totstandkoming

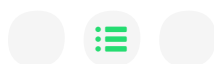
- 1.1. Deze *voorwaarden* zijn van toepassing op het *abonnement* (Veilig Wonen) dat Univé aanbiedt en de binnen dat *abonnement* aangeboden (en afgenomen) Diensten.
- 1.2. Het *abonnement* komt tot stand als a) u dat aanvraagt en Univé deze aanvraag schriftelijk of elektronisch heeft bevestigd of b) de uitvoering van één of meer Diensten is gestart.

2. Afname Diensten

- 2.1. De op basis van het *abonnement* door u afgenomen *dienst(en)*, worden uitgevoerd door geselecteerde derde partijen (Leveranciers).
- 2.2. De voor een specifieke Dienst geldende voorwaarden zijn te vinden in de *productvoorwaarden* (zie **Bijlage 1** en **Bijlage 2**).

3. Prijs en betaling

- 3.1. De prijs van uw *abonnement* is afhankelijk van de *dienst(en)* die u afneemt. Per Dienst is een bedrag vastgesteld. Het actuele bedrag per Dienst vindt u op unive.nl/veiligwonen. U betaalt de afgenomen *dienst(en)* aan Univé en machtigt Univé om dit bedrag maandelijks via automatische incasso van uw rekening af te schrijven. Dat doen we aan het einde van elke maand.
- 3.2. Alle genoemde prijzen en bedragen zijn per maand en inclusief BTW, tenzij het duidelijk anders vermeld staat.
- 3.3. Wilt u van een Leverancier diensten en/of producten afnemen die volgens de *productvoorwaarden* niet in de Dienst zijn opgenomen die u van Univé afneemt? Stem dit dan rechtsreeks met de Leverancier af.
- 3.4. Voor eventuele (meer)kosten die volgens de *productvoorwaarden* niet bij de Dienst zijn inbegrepen, stuurt Univé u een factuur of rekt u rechtstreeks af met de Leverancier.
- 3.5. Staat in de *productvoorwaarden* dat in de Dienst de materiaalkosten (deels) zijn inbegrepen? Dan geldt dit alleen voor materiaal en onderdelen dat in redelijkheid nog geleverd kan worden.
- 3.6. Sluit u een *abonnement* af voor één of meerdere Diensten? Dan ontvangt u korting op uw woonverzekering bij Univé. Mocht een ander collectief of andere korting,

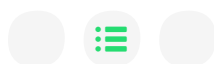


bijvoorbeeld via uw werkgever, u een hoger kortingspercentage geven, dan geldt de hoogste korting. Dit tellen we niet bij elkaar op.

- 3.7. De korting op uw woonverzekering is alleen van toepassing op het woonadres waarvoor u het *abonnement* heeft afgesloten.
- 3.8. Univé mag met ingang van een nieuwe contractstermijn van een jaar, het bedrag verhogen voor één of meer *dienst(en)*. U krijgt daar schriftelijk bericht van uiterlijk een maand voor het einde van een lopende contractstermijn. Wilt u niet langer gebruikmaken van die *dienst(en)*, dan kunt u dat laten weten volgens artikel 4.2.

4. Looptijd, stilzwijgende verlenging en tussentijdse opzegging

- 4.1. U sluit uw *abonnement* af voor een (minimale) contractstermijn van één jaar. Bij het afsluiten van uw *abonnement* geeft u aan welke *dienst(en)* u wilt afnemen. Na het verstrijken van de eerste minimale contractstermijn van een jaar, verlengen wij het *abonnement* onder dezelfde voorwaarden en voor dezelfde Diensten stilzwijgend met een jaar. Dit gebeurt telkens na het verstrijken van een jaar onder dezelfde voorwaarden en voor dezelfde Diensten.
- 4.2. Wilt u niet verlengen? Laat het ons dan een maand voor het einde van een lopende contractstermijn schriftelijk weten. Dit mag per e-mail. U kunt ook kiezen voor verlenging voor slechts een (deel) van de *dienst(en)*. Laat ook dit een maand voor het einde van de lopende contractstermijn schriftelijk weten. Geef bij ons aan voor welke *dienst(en)* u geen verlenging wenst en wij verlengen uw *abonnement* dan slechts voor de overige *dienst(en)* met een contractstermijn van een jaar.
- 4.3. Voldoet een *installatie* niet meer aan de bijbehorende *productvoorwaarden*, functioneert hij niet goed (meer) en/of gebruikt u de *installatie* niet (meer)? Ook dan betaalt u gedurende de eerste contractstermijn van een jaar voor die Dienst. Onder 'niet gebruiken' wordt ook verstaan het niet kunnen gebruiken van uw *installatie* doordat de elektriciteit, water-, en/ of gaslevering, om wat voor reden dan ook is onderbroken.
- 4.4. Voldoet uw nieuwe *installatie* aan de bij de Dienst behorende *productvoorwaarden*? Dan kunt u bij vervanging van de *installatie* de Dienst voortzetten voor uw nieuwe *installatie*. Wel dient u Univé hiervan binnen twee weken na de vervanging op de hoogte te stellen.
- 4.5. Bij verhuizing mag u de Dienst overdragen aan een opvolgend eigenaar van de *installatie*. Voorwaarde hierbij is wel dat u Univé hiervan binnen twee weken na uw verhuizing op de hoogte heeft gesteld. Univé moet dan vooraf schriftelijk hebben ingestemd met contractoverneming.



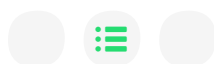
- 4.6. Na afloop van het eerste jaar kunnen zowel u als Univé het *abonnement* opzeggen op elk moment. Dat geldt ook voor één of meer Diensten die deel uitmaken van het *abonnement*. Opzeggen moet schriftelijk en hiervoor geldt een opzegtermijn van een maand.
- 4.7. Univé is niet aansprakelijk voor de eventuele schade die u lijdt doordat Univé een *dienst(en)* niet voortzet.
- 4.8. U kunt op basis van een al lopend *abonnement* (een) extra *dienst(en)* afnemen. Voor deze Dienst start op dat moment een nieuw contractstermijn. De contractstermijn loopt af na één jaar. Na het verstrijken van de eerste minimale contractstermijn van één jaar, verlengen wij de Dienst onder dezelfde voorwaarden stilzwijgend met een jaar.

5. Alarm in huis-dienst

- 5.1. Wilt u de in Bijlage 2 omschreven Alarm in huis-dienst afnemen? Dan dient u te beschikken over een van Univé te huren *alarmsysteem*. Voor € 5 per maand extra (inclusief btw), huurt u bij afname van de Alarm in huis-dienst ook één HD-binnencamera. De huur van de HD-binnencamera kunt u op elk moment aan uw Alarm in huis-dienst laten toevoegen, waarna u afnemer bent van een Alarm in huis-dienst Plus.
- 5.2. Het maandbedrag dat in artikel 3.1 staat omschreven is inclusief de huur van het *alarmsysteem* (met eventueel een HD-binnencamera). U betaalt het maandbedrag pas nadat u het *alarmsysteem* heeft ontvangen.
- 5.3. Bij het einde van de Alarm in huis-dienst (Plus), moet u het *alarmsysteem* (inclusief de eventuele HD-binnencamera) op het eerste verzoek van Univé op de door Univé voorgeschreven wijze retourneren. De hieraan verbonden kosten komen voor rekening van Univé. Zolang u het *alarmsysteem* niet aantoonbaar heeft geretourneerd, behoudt Univé zich het recht voor om de aan de Alarmdienst verbonden maandbedragen te incasseren.

6. Rioolservice

- 6.1. Zolang u één of meer Diensten afneemt, kunt u ook profiteren van de voordelen van de Rioolservice. Deze staan omschreven in **Bijlage 3**. U betaalt voor de Rioolservice pas kosten zodra u hiervan daadwerkelijk gebruikmaakt.
- 6.2. Wilt u van de Rioolservice gebruikmaken? Dan wordt u rechtstreeks klant bij de Leverancier en rekent u de hieraan verbonden kosten, inclusief eventueel aanvullende kosten, ook rechtstreeks met de Leverancier af.

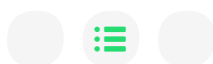


7. Uw persoonsgegevens / privacyverklaring

- 7.1. Univé verwerkt uw persoonsgegevens binnen de kaders van de toepasselijke wet- en regelgeving, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De manier waarop en de doeleinden waarvoor we dat doen kunt u nalezen in de meest recente versie van de 'privacyverklaring' (zie unive.nl/privacy).
- 7.2. Neemt u een *abonnement* af met *dienst(en)* en eventueel Rioolservice? Dan worden deze uitgevoerd door geselecteerde derde partijen (Leveranciers), zoals omschreven in artikel 2.1. Om (een) *dienst(en)* te kunnen uitvoeren, heeft een Leverancier uw naam, adresgegevens, telefoonnummer en e-mailadres nodig. Univé verwerkt deze (persoons)gegevens alleen voor zover dat nodig is om de overeenkomst uit te voeren. Dat betekent dat Univé in het kader van het *abonnement* de volgende gegevens aan een Leverancier verstrekt: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres. Univé heeft afspraken gemaakt met de Leveranciers over hoe zij met deze gegevens om moeten gaan.
- 7.3. Om u goed van dienst te kunnen zijn, heeft Univé ook gegevens nodig van de *leverancier(s)* over de voor u uitgevoerde *dienst(en)* en eventueel Rioolservice. Een Leverancier verwerkt de (persoons)gegevens alleen voor zover dat nodig is in de uitvoering van de overeenkomst. Dat betekent dat een Leverancier in het kader van het *abonnement* de volgende gegevens aan Univé zal verstrekken: de *dienst(en)* die de *leverancier(s)* voor u uitgevoerd heeft, eventueel ontvangen klachten en signalen over klanttevredenheid.

8. Uw verplichtingen

- 8.1. U bent verplicht ervoor te zorgen dat Univé beschikt over alle informatie die nodig is voor het uitvoeren van de *dienst(en)* en eventueel Rioolservice. Daaronder vallen in ieder geval bijvoorbeeld de juiste adres- en contactgegevens.
- 8.2. U bent verplicht ervoor te zorgen dat de Leverancier, nadat een afspraak is gemaakt, onbelemmerde toegang krijgt tot het pand en de ruimte waarin de *installatie* is geplaatst om een vlotte en veilige uitvoering van de *dienst(en)* mogelijk te maken. U dient de bereikbaarheid van de installatieruimte(s) te waarborgen.
- 8.3. Loopt de Leverancier (verhoogde) risico's met betrekking tot persoonlijke veiligheid, gezondheid en welzijn of bestaan er milieurisico's? Dan bent u verplicht dit vooraf te melden. Constateert de Leverancier risico's? Dan mag de Leverancier de uitvoering van de Dienst direct opschorten of staken, in ieder geval totdat de juiste maatregelen zijn genomen. Dit is aan het oordeel van de Leverancier. Univé of de Leverancier mogen u dan voor deze afspraak voorrij- en administratiekosten in rekening brengen.



8.4. U verschaft aansluitmogelijkheden voor elektriciteit en water en kosteloos gebruik daarvan voor uitvoering.

8.5. Bent u niet aanwezig bij een overeengekomen onderhoudsafspraak, bijvoorbeeld voor het verrichten van een Onderhoudsbeurt? Dan is de Leverancier uiteraard bereid om nogmaals bij u langs te komen. Wel mag de Leverancier of Univé dan voor de eerste poging voorrij- en administratiekosten bij u in rekening brengen.

9. Aansprakelijkheid

9.1. Indien zich bij de uitvoering van een Dienst of Rioolservice een gebeurtenis voordoet die, met inachtneming van hetgeen in de bijgevoegde bijlagen is opgenomen, tot aansprakelijkheid van Univé leidt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in dat geval onder de door Univé afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Indien om welke reden dan ook de verzekering geen aanspraak geeft op enig bedrag is de aansprakelijkheid beperkt tot een maximum van € 10.000 per gebeurtenis.

9.2. Univé en haar Leveranciers zijn nooit aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

9.3. Univé is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet of indien er sprake is van overmacht en bedieningsfouten.

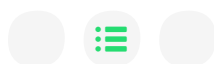
10. Koop op afstand

10.1. Als u het *abonnement* met Univé via de website of de telefoon bent aangegaan, mag u het *abonnement* binnen 14 kalenderdagen nadat het *abonnement* tot stand is gekomen zonder opgave van redenen ontbinden. Dat geldt ook voor (een) *dienst(en)* die u volgens artikel 4.10 via de website of telefoon later bijsluit.

10.2. Wilt u toch gebruikmaken van uw recht op ontbinding terwijl de *leverancier(s)* op uw uitdrukkelijke verzoek al is/zijn begonnen met de uitvoering van één of meer *dienst(en)*? Dan rekent u af op basis van de door de *leverancier(s)* werkelijk verrichte werkzaamheden en van de al door de *leverancier(s)* gemaakte kosten.

11. Klachten

Als u een klacht heeft, kunt u deze binnen twee maanden bij Univé melden. Uw klacht kunt u [hier](#) melden. Nadat u een klacht heeft ingediend, ontvangt u binnen 14 dagen een reactie van ons. Lukt dat niet (bijvoorbeeld omdat meer onderzoek nodig is), dan laten wij u weten wanneer u wél een reactie kunt verwachten.



12. Overig

12.1. Univé mag op elk moment (de van) het *abonnement* (deel uitmakende Diensten) aanpassen of aanvullen. Voordat er een wijziging plaatsvindt, informeert Univé u hier vooraf over. Als u dan het recht heeft om het *abonnement* of een Dienst te beëindigen, laat Univé u dit weten en mag u het *abonnement* en/of de Dienst beëindigen voordat de wijziging ingaat.

12.2. Univé mag (alle van) het *abonnement* (deel uitmakende Diensten) en de daaraan verbonden rechten en plichten overdragen aan een ander(Univé) bedrijf. U geeft daarvoor nu al uw toestemming. Voordat een overdracht plaatsvindt, informeert Univé hier vooraf over en heeft u de mogelijkheid om het *abonnement* en daarvan deel uitmakende Diensten te ontbinden.

12.3. Op het *abonnement* en daarvan deel uitmakende Diensten is Nederlands recht van toepassing.



Bijlage 1: Productvoorwaarden

1. Productvoorwaarden CV-basis en CV all-in dienst

Waarvoor?

Zowel de CV-basis als de CV all-in dienst (hierna gezamenlijk: de CV-dienst) geldt voor onderhoud en service aan uw CV-toestel voor huishoudelijk gebruik, behalve voor een CV-toestel van ATAG (van voor 2011) of Ferroli. Voor de CV all-in dienst dient uw CV-toestel (aantoonbaar) jonger te zijn dan 14 jaar. Ook moet het in de afgelopen twee jaar (aantoonbaar) onderhouden zijn door een erkend installatiebedrijf.

Wat valt eronder (en wat niet)?

In de CV-dienst is inbegrepen:

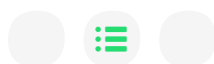
- Binnen acht weken intake door een Leverancier om de conditie van het CV-toestel te checken (hierna: de Onderhoudscheck). Met uw toestemming wordt – indien noodzakelijk – het CV-toestel naar het conditieniveau gebracht dat nodig is voor de CV all-in dienst;
- na de Onderhoudscheck 1x per circa 24 maanden (tussen de 22 en 26 maanden) een periodieke onderhoudsbeurt (hierna: de Onderhoudsbeurt);
- voorrijkosten en arbeidsloon voor zowel de Onderhoudscheck als de (periodieke) Onderhoudsbeurt;
- hulp bij Storingen, inclusief voorrijkosten.

In de CV all-in dienst is naast het bovenstaande inbegrepen:

- arbeidsloon voor het verhelpen van Storingen;
- toestelonderdelen bij een Onderhoudsbeurt tot een maximum van € 250 inclusief btw per gebeurtenis. Arbeidsloon en kosten voor materiaal bij de Onderhoudscheck om het CV-toestel naar het benodigde conditieniveau te brengen, zijn niet inbegrepen.

In de CV-dienst zijn de volgende *installatie*(onderdelen) en de bijbehorende materiaal- en arbeidskosten niet inbegrepen:

- radiatoren en -kranen;
- bij het geheel horende leidingsystemen (CV, gas, water, riolering);
- rookgasafvoer;
- thermostaat;
- thermostaatkabel;



- zonnecollector en andere gekoppelde of gecombineerde toestellen en bijbehorende achterliggende installatie(s).

Onderhoudsbeurt

De (periodieke) Onderhoudsbeurt wordt volgens het OK CV label uitgevoerd en houdt het volgende in:

- inspectie en onderhoud aan uw CV-toestel volgens de voorschriften van de fabrikant. Daarna wordt het CV-toestel opnieuw ingeregeld;
- het zo nodig bijvullen van het CV-toestel;
- het periodiek onderhoud aan of inspecteren van uw CV-toestel volgens de onderhoudssystematiek van de fabrikant;
- uitvoeren van metingen, zoals een meting van de CO-waarde (koolmonoxide) en de CO₂-waarde (kooldioxide). Deze uitkomsten worden vergeleken met de waarden van de fabrikant. Bij grote afwijkingen gaat de leverancier op zoek naar de oorzaak;
- afstemmen van het juiste vermogen op de radiatoren en eventuele andere afgiftebronnen;
- advies uitbrengen over het energiezuinig gebruik van uw CV-toestel.

Heeft u een *storing* aan het CV-toestel tijdens de looptijd van de CV-dienst voordat de Onderhoudsbeurt heeft plaatsgevonden? Dan voert de Leverancier tegelijkertijd met het verhelpen van de *storing* de Onderhoudsbeurt uit, als dat mogelijk is.

Bij de Onderhoudsbeurt zijn niet inbegrepen:

- het ontkalken van boilers en geisers en werkzaamheden aan de installatiezijde van het CV-toestel;
- het reinigen of vegen van afzuigkanalen en/of -roosters;
- bijvullen en/of ontluichten van uw CV-toestel buiten de Onderhoudsbeurt.

Storingen

Storingen aan of vervanging van bovengenoemde onderdelen zijn geen onderdeel van de CV-dienst, maar de Leverancier verhelpt deze graag. U betaalt hiervoor geen voorrijkosten. Kosten voor arbeid en onderdelen zijn op basis van regie en een degelijk advies en betaalt u achteraf aan Univé of rechtstreeks aan de Leverancier.

Als onderdeel van zowel de CV-basis als de CV all-in dienst kunt u uw Storingen 24 uur per dag telefonisch melden op 0592-348911. Wanneer u een *storing* met een urgent karakter meldt vóór 15.00 uur, wordt u dezelfde dag nog geholpen. Denk daarbij aan geen warm water, geen verwarming of gevaar voor de veiligheid. Wanneer u een *storing* met een urgent karakter na 15.00 uur meldt, wordt u de volgende dag vóór 12.00 uur geholpen. Heeft uw *storing* een minder urgent karakter, dan wordt u binnen 24 uur na de storingsmelding geholpen. U betaalt geen voorrijkosten.



Zowel bij de de CV-basis als de CV all-in dienst betaalt u geen voorrijkosten. Heeft u een CV-all in dienst afgenomen? Dan zijn daarnaast het arbeidsloon en (deels) de materiaalkosten inbegrepen.

Een aantal Storingen is niet in de CV-dienst inbegrepen. Dit betekent dat de kosten voor het verhelpen van deze Storingen volledig, dus ook: arbeidsloon, materiaal- en voorrijkosten, bij u in rekening worden gebracht door de Leverancier. Hierbij gaat het om Storingen die:

- ontstaan omdat het CV-toestel ouder is dan 14 jaar en niet in de laatste 2 jaar onderhoud heeft gehad, dat is uitgevoerd door een bij Uneto-VNI aangesloten installateur;
- ontstaan door het tussentijds bijvullen/ontluchten van uw CV-toestel;
- samenhangen met het ontsteken of bijvullen van het CV-toestel;
- het gevolg zijn van het niet aanwezig zijn van spanning of niet geheel geopende gaskranen;
- het gevolg zijn van het niet op juiste waterdruk zijn van het CV-toestel volgens de voorwaarden van de fabrikant;
- het gevolg zijn van het niet aanwezig zijn van gas of gasvoordruk;
- het gevolg zijn van het onjuist instellen van thermostaten en tijd klokken;
- het gevolg zijn van verstopping, kalkafzetting of diffusie in het CV-toestel;
- het gevolg zijn van capaciteitsproblemen aan de installatie;
- samenhangen met revisie van motoren (wikkelen/lagers);
- het gevolg zijn van blikseminslag, brand, bevriezing en of hemelwater-lekkage;
- samenhangen met het inregelen van roosters en/of kanaalsystemen;
- veroorzaakt zijn door (de)montagewerk;
- het gevolg zijn van het niet of niet voldoende uitgevoerd zijn van door de Leverancier geadviseerde reparaties;
- tijdens de contractperiode met Univé ontstaan door het laten repareren of modificeren van het CV-toestel door andere partijen dan Leverancier.

2. Productvoorwaarden Dakgootdienst

Waarvoor?

De dakgootdienst (hierna: de Dienst) geldt voor het reinigen van uw bestaande *dakgoot* voor huishoudelijk gebruik. Om van deze Dienst gebruik te kunnen maken dient uw *dakgoot* goed en veilig bereikbaar te zijn met een ladder. Daarbij bedraagt de maximale hoogte van de grond tot de *dakgoot* 7,00 meter. De tuin om bij uw *dakgoot* te komen, dient bovendien vrij toegankelijk te zijn via een hek/poort/opening.

2.2 Wat valt eronder (en wat niet)?

In de Dienst is inbegrepen:



- 1x per jaar een Onderhoudsbeurt (1e onderhoudsbeurt in eerst komende najaar na afname, daarna 1x per circa 12 maanden (tussen 10 en 14 maanden):
 - reinigen goten:
 - visuele inspectie;
 - goten ontdoen van los (zwerf)vuil blad en ingedroogde resten;
 - inclusief materiaalkosten voor het doen van kleine herstelwerkzaamheden aan de goten, waarvan de kosten maximaal € 15 inclusief btw bedragen.
 - reinigen hemelwaterafvoeren en uitlopen:
 - visuele inspectie;
 - uitlopen, vergaarbakken en dergelijke ontdoen van (zwerf)vuil;
 - inclusief materiaalkosten voor het doen van kleine herstelwerkzaamheden aan de hemelwaterafvoeren en uitlopen, waarvan de kosten maximaal € 15 inclusief btw bedragen.

Niet in de Dienst zijn inbegrepen:

- de inzet van hoogwerkers en/of hijskranen;
- het handmatig reinigen van uw *dakgoot* door doorstekende dakpannen;
- het reinigen, doorspoelen, ontstoppen van hemelwaterafvoerleidingen;
- het ontstoppen van uw *dakgoot*, anders dan tijdens de uitvoering van de Onderhoudsbeurt;
- werkzaamheden aan uw *dakgoot* die niet op een veilige manier onderhouden en/of bereikt kunnen worden.

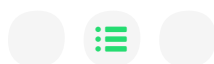
Wat geldt verder?

- voor deze Dienst geldt een maximale totale dakgootlengte van 12, 20 of 25 strekkende meter. Dit is afhankelijk van de afgenomen Dienst:
 - Tussenwoning, maximaal 12 strekkende meter
 - Hoekwoning of 2-1 kapwoning, maximaal 20 strekkende meter
 - Vrijstaande woning, maximaal 25 strekkende meter
- blijkt bij visuele controle ter plaatse dat de maximale lengte van uw *dakgoot* langer is? Dan mag Univé of de Leverancier per extra strekkende meter *dakgoot* € 4,84 inclusief btw bij u in rekening brengen.

3. Productvoorwaarden Mechanische Ventilatie-dienst

Waarvoor?

De *mechanische ventilatie*-dienst (hierna: de MV-dienst) geldt voor onderhoud en service aan uw *mechanische ventilatie* voor huishoudelijk gebruik.



Wat valt eronder (en wat niet)?

In de MV-dienst is inbegrepen:

- binnen acht weken intake door een Leverancier om de conditie van uw *mechanische ventilatie* te checken (hierna: de Onderhoudscheck);
- na de Onderhoudscheck 1x per circa 24 maanden (tussen de 22 en 26 maanden) een periodieke onderhoudsbeurt (hierna: de Onderhoudsbeurt);
- voorrijkosten en arbeidsloon voor zowel de Onderhoudscheck als de (periodieke) Onderhoudsbeurt;
- hulp bij Storingen, inclusief voorrijkosten.

Niet in de MV-dienst zijn inbegrepen materiaal- en arbeidskosten ter vervanging of reparatie van onderdelen van de *mechanische ventilatie*.

Onderhoudsbeurt

De (periodieke) Onderhoudsbeurt houdt het volgende in:

- inspectie, onderhoud en schoonmaak van uw *mechanische ventilatie* volgens de voorschriften van de fabrikant, inclusief de 1e meter van het ventilatiekanaal vanaf de *mechanische ventilatie*. Daarna wordt uw *mechanische ventilatie* opnieuw ingeregeld;
- het periodiek onderhoud aan, respectievelijk inspecteren van, uw *mechanische ventilatie* volgens de onderhoudssystematiek van de fabrikant;
- afstemmen van het juiste vermogen op de radiatoren en eventuele andere afgiftebronnen;
- advies uitbrengen over het energiezuinig gebruik van uw *mechanische ventilatie*.

Heeft u een *storing* aan uw *mechanische ventilatie* tijdens de looptijd van de MV-dienst voordat de Onderhoudsbeurt heeft plaatsgevonden? Dan probeert de Leverancier tegelijkertijd met het verhelpen van de *storing* de Onderhoudsbeurt uit te voeren.

Storingen

Voor alle Storingen geldt dat u die 24 uur per dag telefonisch kunt melden op 0592-348911. U wordt binnen 24 uur na de storingsmelding door de Leverancier geholpen. U betaalt geen voorrijkosten. Kosten voor arbeid en toestel- en/of installatieonderdelen zijn op basis van regie. U kunt hier rechtstreeks afspraken met de Leverancier over maken, waarbij u de kosten achteraf betaalt aan Univé of rechtstreeks met de Leverancier afrekent.

Een aantal Storingen is niet in de MV-dienst inbegrepen. Dit betekent dat de kosten voor het verhelpen van deze Storingen volledig, dus ook: arbeidsloon, materiaal- en voorrijkosten, bij u in rekening worden gebracht door de Leverancier. Hierbij gaat het om Storingen die:

- het gevolg zijn van het niet aanwezig zijn van spanning;
- het gevolg zijn van het onjuist instellen van tijd klokken;



- het gevolg zijn van verstopping;
- het gevolg zijn van capaciteitsproblemen aan uw *mechanische ventilatie*;
- samenhangen met revisie van motoren (wikkelen/lagers);
- het gevolg zijn van blikseminslag, brand, bevroering en of hemelwater-lekkage;
- samenhangen met het inregelen van roosters en/of kanaalsystemen;
- veroorzaakt zijn door (de)montagewerk;
- het gevolg zijn van het niet of niet voldoende uitgevoerd zijn van door Leverancier geadviseerde reparaties;
- tijdens de contractperiode met Univé ontstaan door het laten repareren of modificeren van uw *mechanische ventilatie* door andere partijen dan Univé.

4. Productvoorwaarden Schoorsteenveegdienst

Waarvoor?

De schoorsteenveegdienst kan worden afgenomen voor een schoorsteen voor huishoudelijk gebruik bij een pannendak, een rietdak of een plat dak (hierna gezamenlijk: de Dienst).

Wat valt eronder (en wat niet)?

In de Dienst is inbegrepen:

- 1x per circa 12 maanden (tussen de 10 en 12 maanden) een periodieke onderhoudsbeurt (hierna: de Onderhoudsbeurt);
- voorrijkosten en arbeidsloon voor de Onderhoudsbeurt;

In de Dienst zijn de volgende onderdelen en de bijbehorende materiaal- en arbeidskosten niet inbegrepen:

- inzet van hoogwerkers en/of hijskranen;
- verwijderen van vogelnesten;
- reinigen van mechanische ventilatiekanalen;
- extra (camera)inspectie (eventueel met opname);
- verwijderen van creosoot (aanslag in uw *schoorsteen* die niet te verwijderen is met een normale stalen veegborstel);
- vervangen van materiaal, zoals schoorsteenkappen;
- werkzaamheden als gevolg van achterstallig onderhoud.

Onderhoudsbeurt

Gecertificeerde en geaccrediteerde schoorsteenvegers voeren de Onderhoudsbeurt uit. De schoorsteenveger bepaalt met zijn expertise wat de beste en de meest efficiënte manier van vegen is. Daarbij is het uitgangspunt dat hij van bovenaf veegt, tenzij de schoorsteenveger anders bepaalt en van onderaf vegen veilig en geschikt vindt. Een rietdak of plat dak wordt altijd van bovenaf geveegd. De Onderhoudsbeurt houdt het volgende in:



- visuele 1e inspectie;
- vegen van één rookkanaal van de *schoorsteen*;
- per extra te vegen rookkanaal: € 25,00 (pannedak) of € 35,00 (rietdak of plat dak) per Onderhoudsbeurt (inclusief btw).

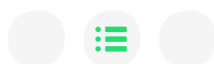
Wat geldt verder?

- wanneer een hoogwerker benodigd is bij het vegen van uw *schoorsteen*, dan dient de *schoorsteen* vrij toegankelijk en bereikbaar te zijn voor een hoogwerker;
- is een hoogwerker benodigd en de *schoorsteen* niet vrij toegankelijk of bereikbaar, dan komen extra kosten voor uw eigen rekening;
- na het uitvoeren van een Onderhoudsbeurt ontvangt u een bewijs van onderhoud aan uw *schoorsteen* dat u goed dient te bewaren voor uw verzekering;
- Univé of de Leverancier zijn niet aansprakelijk voor schade aan uw *schoorsteen* bij:
 - onvolledig geplaatste voeringen in de schoorsteen;
 - voeringen die in slechte staat verkeren, waardoor gaten in het materiaal vallen;
 - een slechte staat van onderhoud van voeg- en metselwerk;
 - overige verborgen bouwkundige gebreken.
- Indien Leverancier voor de uitvoering van een Onderhoudsbeurt in redelijkheid meer dan 30 minuten werk heeft, dan zal Leverancier u hierop wijzen. Voor de extra tijd na die 30 minuten mag Univé of Leverancier u een factuur sturen voor € 25,00 per extra kwartier (inclusief btw).

Bijlage 2: Productvoorwaarden alarm in huis-dienst

1. Inhoud Alarm in huis-dienst (Plus)

- 1.1. Met de Alarm in huis-dienst (hierna: de Alarmdienst) is uw woning slim beveiligd.
- 1.2. Het *alarmsysteem* is 24/7 aangesloten op de virtuele alarmcentrale van de door Univé geselecteerde Leverancier (WoonVeilig).
- 1.3. Genereert het *alarmsysteem* een alarmbericht? Dan worden u en de door u doorgegeven (maximaal zes) contactpersonen direct gealarmeerd. Ter plaatse klinkt dan een luide sirene en de contactpersonen worden telefonisch, per SMS en/of per e-mail gealarmeerd. Gebruikers met geïnstalleerde en aangemelde WoonVeilig App ontvangen dan direct een App-pushbericht.
- 1.4. Bij afname van de Alarmdienst is de huur van het *alarmsysteem* inbegrepen. De aard van de alarmberichten die u kunt ontvangen, hangt af van de producten en diensten die u geïnstalleerd heeft. Met het 'standaard' inbegrepen *alarmsysteem* (zie hierna) wordt een alarmbericht gegenereerd op basis van een door het *alarmsysteem* gegenereerde melding. Het kan daarbij zijn dat er beweging is gesignaleerd in uw woning, een raam- of deurcontact is verbroken en/of een paniekalarm is veroorzaakt. Heeft u ook andere producten en/of diensten, zoals een rook-, lekkage-, glasbreuk- en/of koolmonoxidemelder toegevoegd? Dan kunnen met het *alarmsysteem* nog meer alarmberichten worden gegenereerd.
- 1.5. Voor € 5 per maand extra (inclusief btw) is bij afname van de Alarmdienst ook de huur van één HD-binnencamera inbegrepen (Alarm in huis-dienst Plus). Deze camera kan eenvoudig aan het *alarmsysteem* gekoppeld worden, waarna bij een melding direct video-opnames worden gemaakt die u via uw mobiele telefoon kunt bekijken. Indien u vervolgens, naast de hiervoor genoemde HD-binnencamera, nog eigen gekochte camera's op het *alarmsysteem* zou willen aansluiten, is dat tot maximaal vier WoonVeilig camera's mogelijk. Dit kunnen zowel binnen- als buitencamera's zijn. Hiervoor betaalt u geen extra maandelijkse kosten.
- 1.6. Om u goed van dienst te kunnen zijn, slaat WoonVeilig de video-opnames met het geluid gedurende 30 dagen op in de beveiligde cloud-omgeving van WoonVeilig. De cloud-servers van WoonVeilig staan in Amsterdam (Nederland). Medewerkers van WoonVeilig kunnen geen beelden van geïnstalleerde camera's bekijken. Ook opgeslagen beelden zijn niet door medewerkers van WoonVeilig te benaderen.



Klanten kunnen medewerkers van WoonVeilig toegang geven tot de persoonlijke omgeving wanneer dit noodzakelijk is voor installatie- en servicegerelateerde activiteiten. Voor meer informatie verwijzen we naar het [privacy statement](#) van WoonVeilig.

2. Alarmsysteem

2.1. Het 'standaard' inbegrepen *alarmsysteem* bestaat uit de volgende onderdelen:

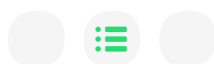
- huiscentrale (Model: GATE-03) met luide sirene (104 dB) met ingebouwde accu voor noodstroomvoorziening;
- 2 huisdiervriendelijke bewegingsmelders (geen camera's);
- 1 deur-/raamcontact;
- bedieningspaneel met paniekknop, waarmee vanuit huis al uw contactpersonen tegelijk gebeld en ge-sms't kunnen worden (splashcall);
- afstandsbediening met paniekknop voor splashcall;
- vier dubbelzijdige beveiligingsstickers voor ramen en deuren;
- installatiehandleiding met garantiecertificaat;
- ethernetkabel en voeding;
- bevestigingsmateriaal;
- batterijen (batterijlevensduur 2 ~ 4 jaar);
- mogelijkheid om te koppelen aan de VeiligeBuurt App;
- functie om producten en/of diensten van derden aan te koppelen.

3. Registratie en installatie Alarmsysteem

3.1. Na het afsluiten van de Alarmdienst stuurt WoonVeilig u het *alarmsysteem* kosteloos toe. Hierbij krijgt u ook een duidelijke installatiehandleiding waarmee u het *alarmsysteem* eenvoudig zelf kunt installeren. Mocht u toch onverhoopt tegen problemen bij de installatie aanlopen dan proberen wij u telefonisch verder te helpen. Als onderdeel van de installatie dient u uw contactgegevens, pincode voor (de)activatie van het *alarmsysteem*, uw contactpersonen en noodnummers in te stellen.

3.2. Voor eenmalig € 149 (inclusief btw) is bij afname van de Alarmdienst ook de installatie van de Alarmdienst inbegrepen (de Installatieservice). Na de aanvraag van de Alarmdienst in combinatie met de Installatieservice ontvangt u, naast de bevestiging, een extra e-mail met daarin een checklist. Hierna neemt de Leverancier die de installatie uitvoert contact met u op voor het maken van een afspraak.

3.2. Voor de Installatieservice van de Alarmdienst dient uw woning te zijn voorzien van een werkende Wi-Fi-verbinding. Om de huiscentrale aan te sluiten dient er 1 UTP poort vrij te zijn op uw modem. Voor de voeding van de huiscentrale dient



1 stopcontact op maximaal 2 meter van de modem beschikbaar te zijn. U dient de netwerknnaam en het wachtwoord van de modem bij de hand te hebben. Ook dienen de gebruikersnaam en het wachtwoord om in te loggen op het alarmsysteem bij de hand te zijn.

3.3. Wat valt eronder (en wat niet)?

In de Installatieservice is inbegrepen:

- plaatsing van 2 bewegingsmelders en 1 deur-/raamcontact;
- plaatsing van 1 draadloos verbonden HD binnencamera;
- gebruiksklaar maken van de Alarmdienst;
- uitleg voor het gebruik van de Alarmdienst van maximaal 10 minuten.

In de Installatieservice zijn de volgende installatie(onderdelen) en de bijbehorende materiaal- en arbeidskosten niet inbegrepen:

- aanleggen van internetkabels en elektriciteitsdraden;
- materiaal wat niet inbegrepen is bij het *alarmsysteem*;
- versterking van het internetsignaal;
- installeren van de app;
- bekabeld aansluiten van een HD binnencamera;
- plaatsen van uw product via een vlizotrap;
- verwijderen van een bestaand alarmsysteem en bijbehorende materialen;
- aanpassingen van bouwkundige aard (zoals bijvoorbeeld hakken, breken, schilderen, leidingaanleg of aanleggen van aansluitpunten).

3.4. Wat geldt verder?

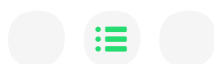
- per extra te installeren onderdeel buiten het *alarmsysteem*: € 25.
- Indien Leverancier voor de uitvoering van de Installatieservice in redelijkheid meer dan 60 minuten werk heeft, dan zal Leverancier u hierop wijzen. Voor de extra tijd na die 60 minuten mag Univé of Leverancier u een factuur sturen voor € 25,00 per extra kwartier (inclusief btw).

4. Goede werking en vervanging batterijen

4.1. Indien het *alarmsysteem* gebreken vertoont, kunt u contact opnemen met Univé.

Wij zorgen er dan voor dat u zo snel mogelijk weer de beschikking krijgt over een deugdelijk *alarmsysteem*.

4.2. Bij het *alarmsysteem* worden batterijen geleverd met een gemiddelde levensduur van twee tot vier jaar. Indien nodig dient u zelf voor vervanging van de batterijen te zorgen.



5. Gebruiksvoorschriften

5.1 U dient ervoor te zorgen dat:

- het *alarmsysteem* is geïnstalleerd conform de bijgeleverde installatiehandleiding, volledig werkt en niet is aangepast;
- het *alarmsysteem* steeds wordt gebruikt volgens de op de website van WoonVeilig (woonveilig.nl) te vinden handleidingen;
- de breedband internetdienst die verbonden is met de alarmcentrale van het *alarmsysteem* werkt. In uw router of firewall mogen geen instellingen zijn aangebracht die communicatie tussen de alarmcentrale en het *alarmsysteem* blokkeert;
- systeemberichten met meldingen over beschikbaarheid internet, beschikbaarheid stroom, batterij-statusmelders, bereikbaarheid melders en upgrade van software worden opgevolgd in verband met het operationeel houden van het *alarmsysteem*;
- de door u aan de Leverancier doorgegeven informatie altijd up-to-date is en u uw contactpersonen vooraf hebt geïnformeerd over hun aanstelling als contactpersoon.

5.2 Het volgende gebruik is niet toegestaan:

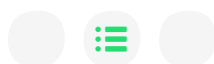
- het genereren en verzenden van overmatige hoeveelheden alarmberichten;
- gebruik dat een misdrijf of een overtreding inhoudt;
- het verzenden van alarmberichten direct naar hulpverlenende instanties zoals politie,
- brandweer en ambulance.

6. Garantiebeperkingen en beperking van aansprakelijkheid

6.1. De Alarmdienst heeft slechts de functie van signalering en geeft u geen enkele garantie op voorkoming van inbraken of andere schadeoorzaken. Univé kan ook niet garanderen dat het *alarmsysteem* altijd foutloos werkt of steeds beschikbaar is. U bent zelf verantwoordelijk voor het adequaat verzekeren van uw woning en/of inboedel.

6.2. Alleen de door u opgegeven contactpersonen worden gealarmeerd. Univé garandeert hierbij niet dat deze contactpersonen ook daadwerkelijk worden bereikt.

6.3. Wijken de door de alarmcentrale van Leverancier geregistreerde alarmberichten af van de door het *alarmsysteem* geregistreerde gegevens? Dan zijn bij een geschil de door de alarmcentrale geregistreerde gegevens van doorslaggevende betekenis.



6.4. Univé is in geen geval aansprakelijk voor de schade die u lijdt als gevolg van of in verband met:

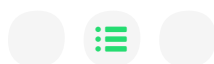
- het niet nakomen door u van de in het vorige artikel genoemde verplichtingen;
- storingen in de verbinding tussen de alarmcentrale en het *alarmsysteem* en/of het niet (deugdelijk) werken van het *alarmsysteem*;
- een gebrekkige installatie van het *alarmsysteem*;
- het niet functioneren van het *alarmsysteem* als gevolg van schade ontstaan door inbraak, lekkage of brand in uw woning.

7. Wijzigingen en koppeling derden

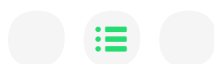
7.1. Univé mag, eventueel ook zonder vooraankondiging, functies en/of kenmerken van de Alarmdienst tijdelijk of permanent (laten) wijzigen of stopzetten. Univé is niet aansprakelijk voor de eventueel daaruit voortvloeiende nadelige (financiële) consequenties. U begrijpt en gaat ermee akkoord dat Univé geen verplichting heeft om de Alarmdienst te behouden, te ondersteunen, te upgraden of te updaten.

7.2. Univé kan van tijd tot tijd correcties, bugfixes, updates, upgrades of andere aanpassingen (laten) ontwikkelen ter verbetering van de Alarmdienst. Deze updates worden mogelijk automatisch geïnstalleerd zonder extra aankondiging of verzoek om toestemming. U stemt in met deze automatische updates.

7.3. Onder bepaalde voorwaarden is het mogelijk de Alarmdienst te koppelen aan een of meerdere producten of diensten van derden, bijvoorbeeld door middel van het 'Works with WoonVeilig platform'. U bepaalt zelf of u wilt werken met producten of diensten van derden en welke producten of diensten van derden u wilt gebruiken. U kunt hierbij denken aan Philips Hue of Toon (van Eneco). De koppeling vereist uw uitdrukkelijke toestemming en autorisatie. U kunt deze op elk moment weer intrekken. Nadat u toestemming hebt verleend voor het gebruik van een product of dienst van een derde, gaat u ermee akkoord dat Univé (de Leverancier) informatie uitwisselt en gegevens controleert om de door u toegestane koppeling mogelijk te maken. Dit zijn gegevens over u en uw producten of diensten, inclusief persoonlijke gegevens. Zodra deze informatie is gedeeld met een product of dienst van een derde is hierop het privacybeleid van die derde van toepassing. U erkent en stemt ermee in dat Univé geen verklaring of garantie verstrekt voor de veiligheid van producten of diensten van derden. Univé mag, eventueel ook zonder vooraankondiging diensten van derden (laten) wijzigen, opschorten of beëindigen. Univé is niet aansprakelijk voor de eventueel daaruit voortvloeiende nadelige (financiële) consequenties.



7.4. U erkent dat de producten of diensten van derden die u koppelt aan de Alarmdienst geen producten of diensten zijn van Univé en/of Leverancier. Univé en/of Leverancier hebben geen controle over deze producten en diensten. Bij vragen over producten of diensten van derden dient u dan ook contact op te nemen met die derde.



Bijlage 3: Voorwaarden Rioolservice

Waarvoor?

Indien u een *abonnement* van Univé afneemt, kunt u voor uw bestaande *riool* binnen uw erfgrans gebruik maken van de rioolservice (hierna: de Rioolservice). Voorwaarde is wel dat u het *riool* enkel voor huishoudelijk gebruik gebruikt.

Wat valt eronder (en wat niet)?

Op basis van de Rioolservice kunt u een *storing* aan uw *riool* laten verhelpen tegen een eenmalig bedrag van € 149 inclusief btw. In voornoemd bedrag zijn inbegrepen:

- voorrijkosten;
- 30 minuten arbeid;
- kosten voor in redelijkheid nog te leveren materiaal (inclusief onderdelen) met een maximum van € 30,25 inclusief btw.

Het demonteren en terugplaatsen van lozingstoestellen valt onder de Rioolservice. Constateert de Leverancier dat het lozingstoestel niet kan worden gedemonteerd en/of dat afvoerleidingen niet toegankelijk zijn? Dan kunt u alternatieve werkzaamheden door de Leverancier uit laten voeren tegen extra betaling.

Storingen

Voor alle Storingen geldt dat u deze 24 uur per dag telefonisch kunt melden via 0592-348911. De Leverancier helpt u zo spoedig mogelijk wanneer u een *storing* meldt met een urgent karakter. Denk hierbij aan verstopping van het toilet en er is geen extra bruikbare toilet op het adres aanwezig of de verstopping veroorzaakt overlast in termen van water en fecaliën. Binnen maximaal 8 uur na melding van de *storing* helpt de Leverancier u dan.

In geval van minder urgente Storingen wordt u binnen 24 uur na de storingsmelding geholpen. Denk daarbij aan verstoppingen van afvoerleidingen ten behoeve van gootsteen, wastafel, doucheput, wasmachine en dergelijke.

3. Wat geldt verder?

- indien de Leverancier bij u ter plaatse langer werkzaam is dan 30 minuten, mag Univé of de Leverancier € 25 inclusief btw per extra 15 minuten arbeid in rekening brengen. Deze extra tijd wordt gemeten in tijdsunits van 15 minuten;
- bij opdrachten die worden uitgevoerd op maandag t/m vrijdag vanaf 17.00 uur tot 22.00 uur of in het weekend vanaf 07.00 uur tot 22.00 uur wordt een toeslag van 50% berekend. Er geldt dan dus een tarief van € 37,50 inclusief btw per extra 15 minuten;



- 100% toeslag wordt berekend bij opdrachten die uitgevoerd worden vanaf 22.00 uur tot 07.00 uur of op erkende feestdagen. Er geldt dan dus een tarief van € 50 inclusief btw per extra 15 minuten.



