Voorwaarden Veilig Wonen met Univé

Versie 3.3

2262.01/19

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 Ventilatiedienst 14
4. Productvoorwaarden Schoorsteenveegdienst 16

Bijlage 2: Productvoorwaarden alarmdienst 18

Wat bedoelen wij met..?

Alarmdienst
De alarm in huis-dienst waarmee uw woning slim beveiligd is.

Alarmdienst plus
De alarm in huis-dienst waarmee uw woning slim beveiligd is, inclusief een HD-binnencamera.

Alarmsysteem
De combinatie van een huiscentrale met bedieningspaneel, bewegingsmelder, deur/ raamcontact en bijbehorende accessoires (zoals bijvoorbeeld een HD-binnencamera).

Abonnement (Veilig Wonen)
De overeenkomst die u met *Unívé* aangaat. Hierbij neemt u één of meer *diensten* af, die het mogelijk maken risico's te beperken en schade zoveel mogelijk te voorkomen om veiliger te wonen.

Blusmiddel(en)
Een schuimblusser met een inhoud van 6 liter om het vuur van een kleine brand te doven.

Camera-inspectie
Het controleren van de binnenzijde van een *rookkanaal* van een houtkachel of openhaard bedoeld voor vaste brandstoffen door middel van een inspectie met een camera.

CV
Een gesloten *CV*-/combiketel met een maximaal haalbaar nominaal vermogen van 40 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.

CV-dienst
Onderhoud en service aan uw *CV* voor huishoudelijk gebruik, zoals omschreven in de betreffende *productvoorwaarden*.

Dakgoot
De onbeschadigde, functionerende dakgoten die onderdeel zijn van uw woning.

Daarbij horen niet: regenpijpen, afvoeren op platte daken, 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, *ventilatiedienst*, dakgootdienst en *alarmdienst* (plus).

Installatie

Het toestel en/of de installatie waarvoor u een *dienst* heeft afgenomen bij ons. Bijvoorbeeld uw *CV*, *dakgoot*, *ventilatie*, *schoorsteen* of *alarmsysteem*.

Leverancier

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

Ventilatie

Het mechanische afzuigsysteem dat lucht zuigt uit uw woning met een ventilator. Of een warmte terugwin systeem met de functie om de lucht te circuleren voor ventilatie en warmte.

Onderhoudsbeurt

Een periodieke controle van de betreffende *installatie*.

Productvoorwaarden

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

Rookkanaal

Een kanaal aangesloten op een houtkachel of openhaard voor vaste brandstoffen die rookgassen uit de woning afvoert.

Schoorsteen

De (meestal gemetselde) structuur naar het dak met uitmonding die fungeert als, of voorzien is van, een *rookkanaal*.

Storing

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

Toestelkeuring

Een inspectie om het nulpunt te bepalen en te weten wat de staat van de *installatie* is.

Univé

Univé Diensten B.V., een onderdeel van Coöperatie Univé U.A. en ingeschreven in het handelsregister van de kamer van koophandel onder nummer 05072430, met BTW-nummer NL8122.18.383.B01. Univé is gevestigd aan Jan Bommerstraat 4 (9402 NR) in Assen en bereikbaar via 0592-348 888 en via diensten@unive.nl.

Ventilatiedienst

Onderhoud en service aan uw *ventilatie* voor huishoudelijk gebruik, zoals omschreven in de betreffende *productvoorwaarden*.

Voorwaarden

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

1.2. Het *abonnement* komt tot stand nadat dit schriftelijk of elektronisch door Univé aan u is bevestigd. *Univé* zal de aanvraag per *dienst* beoordelen.

2. Afname diensten

2.1. De binnen het *abonnement* door u afgenomen *dienst(en)*, worden uitgevoerd door *Univé* of door ons geselecteerde *leveranciers*.

2.2. De voor een *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. Het actuele bedrag per *dienst* vindt u op https://www.unive.nl/veilig-wonen. Per *dienst* is een bedrag verschuldigd. U betaalt aan *Univé* en machtigt *Univé* om dit bedrag maandelijks of jaarlijks via automatische incasso van uw rekening af te schrijven. Dat doen we aan het begin van de maand.

3.2. Alle genoemde prijzen en bedragen zijn 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 rechtstreeks met de *leverancier* af.

3.4. Voor eventuele (meer)kosten stuurt *Univé* u een factuur of rekent 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 die in redelijkheid nog geleverd kunnen 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 wijzigen voor één of meer *dienst(en)*. U krijgt daar schriftelijk bericht van uiterlijk een maand voor het einde van een lopende contracttermijn. Wilt u niet langer gebruikmaken van die *dienst(en)*, dan kunt u dat laten weten volgens artikel 4.3.

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 het dan geldende tarief en de voorwaarden en voor dezelfde *diensten* met telkens een jaar. U krijgt daar schriftelijk bericht van, tenzij het tarief en de voorwaarden niet gewijzigd zijn.

4.2. U kunt op basis van een al lopend *abonnement* één of meer extra *diensten* afnemen. Voor deze *dienst* start op dat moment een nieuw contractstermijn van één jaar. Na het verstrijken van de eerste minimale contractstermijn van één jaar, verlengen wij de *dienst* onder het dan geldende tarief en de voorwaarden met telkens een jaar. U krijgt daar schriftelijk bericht van, tenzij het tarief en de voorwaarden niet gewijzigd zijn.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. Als u een nieuwe *installatie* heeft, dan kunt u de *dienst* voortzetten voor uw nieuwe *installatie*. Wel dient u *Univé* hiervan binnen twee weken op de hoogte te stellen, om te beoordelen of de nieuwe *installatie* aan de bij de *dienst* behorende *productvoorwaarden* voldoet.

4.7. 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 en dat de *installatie* aan de voorwaarden blijft voldoen. *Univé* moet dan vooraf schriftelijk hebben ingestemd met de contractoverneming.

4.8. *Univé* is niet aansprakelijk voor de eventuele schade die u lijdt doordat *Univé* een *dienst(en)* niet voortzet.

5. Alarmdienst

5.1. Wilt u de in bijlage 2 omschreven *alarmdienst* afnemen? Dan dient u te beschikken over een van *Univé* te huren *alarmsysteem*. Daarbij kunt u ook kiezen voor de huur van een HD-binnencamera, voor het aanvullende huurbedrag zoals vermeld op de website www.univé.nl/veilig-wonen. De huur van de HD-binnencamera kunt u op elk moment aan uw *alarmdienst* laten toevoegen, waarna u afnemer bent van een *alarmdienst plus*.

5.2. Het maandbedrag dat op https://www.unive.nl/veilig-wonen staat 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 *alarmdienst* (*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. Uw persoonsgegevens / privacyverklaring

6.1. *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).

6.2. Neemt u een *abonnement* af met *dienst(en)*? Dan worden deze

uitgevoerd door *Univé* of door ons geselecteerde *leveranciers*. Om (een) *dienst(en)* te kunnen uitvoeren, heeft een *leverancier* uw naam, adresgegevens, telefoonnummer en e-mailadres nodig. *Univé* verstrekt deze (persoons)gegevens alleen voor zover dat nodig is om de overeenkomst uit te voeren, daarmee verenigbare doelen of op haar rustende wettelijke verplichtingen uit te voeren. Dit betekent dat *Univé* in het kader van het *abonnement* de volgende (persoons)gegevens aan een *leverancier* verstrekt: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres. Univé heeft afspraken gemaakt met de *leverancier*s over hoe zij met deze gegevens om moeten gaan.

6.3. Om u goed van dienst te kunnen zijn, heeft *Univé* ook gegevens nodig van de *leverancier(s)* over de voor u uitgevoerde *dienst(en).* Een *leverancier* verwerkt de (persoons)gegevens alleen voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Dit 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.

6.4. Daarnaast verwerkt *Univé* de persoonsgegevens ook voor eigen marketingactiviteiten, tenzij u hiertegen bezwaar maakt.

6.5. *Univé* zal uw persoonsgegevens ook verwerken met de andere bedrijven die onder de naam *Univé* werken, zoals vermeld in de privacyverklaring, om op deze manier tot een volledig klantbeeld te komen. Dit hebben wij nodig om u goed te woord te kunnen staan bij vragen of klachten en om eventuele financiële gevolgen goed te kunnen berekenen en verwerken.

7. Uw verplichtingen

7.1. U zorgt ervoor dat *Univé* beschikt over alle informatie die nodig is voor het uitvoeren van de *dienst(en)*. Daaronder vallen in ieder geval de juiste adres- en contactgegevens.

7.2. U werkt mee aan het inplannen en nakomen van een afspraak met de *leverancier*. U zorgt ervoor 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.

7.3. 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.

7.4. U zorgt voor aansluitmogelijkheden voor elektriciteit en water en kosteloos gebruik daarvan voor de uitvoering van de benodigde werkzaamheden.

7.5. 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 deze poging voorrij- en administratiekosten bij u in rekening brengen.

7.6. Annuleert of wijzigt u de overeengekomen onderhoudsafspraak binnen 2 werkdagen voor aanvang, dan mag de *leverancier* of *Univé* annuleringskosten bij u in rekening brengen.

8. Aansprakelijkheid

8.1. *Univé* mag, eventueel ook zonder vooraankondiging, functies en/of kenmerken van een *dienst* tijdelijk of permanent (laten) wijzigen of stopzetten. *Univé* heeft geen verplichting om een *dienst* te behouden, te ondersteunen, te upgraden of te updaten.

8.2. Indien zich bij de uitvoering, of door een wijziging of het stopzetten van een *dienst* 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.

8.3. *Univé* en haar *leverancier(s)* zijn nooit aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

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

9. Koop op afstand

9.1. 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 opgaaf van redenen ontbinden. Dat geldt ook voor (een) *dienst(en)* die u via de website of telefoon later bijsluit. Als bij een *dienst* bepaalde producten zijn geleverd, zoals een *alarmsysteem*, dan dient u deze binnen 14 kalenderdagen na de ontbinding terug te sturen aan *Univé*. Deze verzendkosten per post zal *Univé* aan u vergoeden.

9.2. 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.

10. Klachten

11.1 Als u een klacht heeft, kunt u deze binnen twee maanden bij *Univé* melden. Uw klacht kunt u hier melden of via de algemene contactinformatie zoals vermeld op pagina 5. 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.

11. Overig

11.1. *Univé* mag op elk moment het *abonnement* en/of de *diensten* aanpassen of aanvullen. Voordat er een wijziging plaatsvindt, informeert *Univé* u hierover. Als deze wijziging nadelige gevolgen voor u heeft, dan heeft u het recht om het *abonnement* en/of een *dienst* te beëindigen.

11.2. *Univé* mag het *abonnement* en/of de *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* u hierover en heeft u de mogelijkheid om het *abonnement* en daarvan deel uitmakende *diensten* te ontbinden.

11.3. 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. Voor de *CV* all-in dienst dient uw *CV*-toestel niet ouder te zijn dan 13 jaar. Een *CV*-toestel van Itho Daalderop of AGPO Ferroli (met uitzondering van de Blue Sense) komt niet in aanmerking voor de *CV* all-in dienst. Dat geldt ook voor zonnecollector en andere gekoppelde of gecombineerde toestellen en bijbehorende achterliggende installatie(s).

Wat valt eronder (en wat niet)?
In de *CV-dienst* is inbegrepen:

- zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden, een toestelkeuring door een *leverancier* om de conditie van het *CV*-toestel te keuren (hierna: de *toestelkeuring*) tegen het tarief zoals vermeld op de website www.unive.nl/veilig-wonen. Met uw toestemming en op uw kosten wordt – indien noodzakelijk – het *CV*-toestel naar het conditieniveau gebracht dat nodig is voor de *CV*-dienst. Totdat het *CV*-toestel is goedgekeurd worden de kosten voor het afhandelen van *storingen* en eventuele reparaties, materiaalkosten en arbeidsloon bij u in rekening gebracht;
- de *CV-dienst* gaat in nadat wij een *toestelkeuring* en eerste *onderhoudsbeurt* hebben uitgevoerd en het *CV*-toestel voor de *CV*-dienst hebben geaccepteerd;
- wanneer u na uitvoering van de *toestelkeuring*, inclusief het eerste onderhoud, afziet van het abonnement worden de werkzaamheden als zijnde een eenmalig onderhoud in rekening gebracht tegen het tarief zoals vermeld op de website www.unive.nl/veilig-wonen. Daarnaast worden kosten voor eventuele reparaties en materiaal ook bij u in rekening gebracht;
- na de *toestelkeuring* 1x per circa 24 maanden (tussen de 21 en 27 maanden) een periodieke onderhoudsbeurt (hierna: de *onderhoudsbeurt*);
- voorrijkosten voor de *toestelkeuring;*
- voorrijkosten en arbeidsloon voor 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* en *storing*.

In de *CV-dienst* niet inbegrepen:

- arbeidsloon en kosten voor materiaal bij de *toestelkeuring* om het *CV*-toestel naar het benodigde conditieniveau te brengen.

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).

Waar moet u aan voldoen zodat de *leverancier* het product of dienst kan leveren?

- Als daar reden voor is en/of wij daarom vragen, is het nodig dat u een verklaring ‘geen asbest’ kunt tonen waarin staat dat op de werkplek geen asbest is. U bent zelf verantwoordelijk voor het verwijderen en afvoeren van eventueel aanwezige asbest en het (asbest- en) stofvrij maken van de ruimte;
- De bereikbaarheid moet goed en arbotechnisch verantwoord zijn;
- Heeft u een *installatie* van een fabricaat waarvoor het onderhoud speciale aandacht, voorzieningen of een afwijkende onderhoudscyclus vraagt? Of adviseert de fabrikant van de *installatie* dit? Dan moet u dat van tevoren aan ons doorgeven. Het is mogelijk dat wij daarvoor extra kosten in rekening moeten brengen. Dit vertellen wij u voordat de werkzaamheden beginnen;
- De gasleidingen en be- en ontluchtingsopeningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1078 en NEN 2757;
- Ventilatievoorzieningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1087 en de installatie moet aangesloten zijn volgens de NEN 1010 regels;
- Wij mogen *installaties* uitsluiten of weigeren. Dit doen wij bijvoorbeeld als er geen onderdelen in voorraad zijn of als deze niet onder normale condities of op redelijke termijn verkrijgbaar zijn.

Extra werkzaamheden:

- Als er extra werkzaamheden nodig zijn, dan zijn de eventuele extra kosten daarvan voor uw rekening. U krijgt hiervoor een offerte. Pas als u hierop akkoord geeft, voeren wij de extra werkzaamheden uit;
- Voor *installaties* met een maximaal haalbaar nominaal vermogen boven de 40 kW tot een maximum van 70 kW geldt een toeslag bij het abonnement ‘*CV* all-in’;
- Moeten er (bouw)vergunningen worden aangevraagd? Dan moet u daarvoor zorgen. De kosten hiervan zijn voor uw rekening;
- Meerkosten door gebreken in de bestaande *installatie* (waaronder aantreffen van asbest) zijn voor uw rekening;
- De kosten voor extra werkzaamheden worden achteraf van uw bankrekening geïncasseerd via automatische incasso.

Onderhoudsbeurt

De (periodieke) *onderhoudsbeurt* 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 waardes 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 afgifte bronnen;
- 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 ontluchten 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 betaalt u achteraf aan *Unive* 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 348 911. We komen dan zo snel mogelijk. Ook in het weekend.

Zowel bij 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 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:

a. als u zich niet aan de afgesproken regels heeft gehouden en wij daar hinder van ondervinden bij de uitvoering van onze werkzaamheden;

b. als de *storing* het gevolg is van:
- uw toedoen, zodat wij het onderhoud niet kunnen uitvoeren;
- geen of een onjuiste elektrische spanning. Of doordat er geen gas of gasvoordruk aanwezig is op de *installatie* zoals aangegeven in de voorwaarden van de *installatie*;
- blikseminslag, bevriezing, bevuiling van de binnenleiding, leidinglekkage of storingen in het gas of elektriciteitsnet of andere oorzaken van buitenaf;
- onzorgvuldige bediening door u, zoals het in de onjuiste stand staan van schakelaars of onjuiste instellingen;
- verstopping door kalkafzetting en diffusie;
- capaciteitsproblemen van installaties die niet door ons zijn aangesloten;
- vervuilde rookgaskanalen of rookgaskanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt;
- te veel/onvoldoende water of te veel lucht in de *installatie*;
- het programmeren van de kamerthermostaat en/of temperatuurregeling en/of vervangen van batterijen;
- wijzigingen aan de *installatie* die de goede werking van de *installatie* nadelig kunnen beïnvloeden en/of de *installatie* onbereikbaar maken;

c. Het tussentijds bijvullen en ontluchten valt niet onder de service. Als u wilt kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten worden uitgevoerd.
d. Moeten wij wijzigingen die u hebt gedaan aan de *installatie* herstellen? Dan betaalt u daarvoor de kosten.

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 meter. De tuin om bij uw *dakgoot* te komen, dient bovendien vrij toegankelijk te zijn via een hek/poort/opening.

Wat valt eronder (en wat niet)?

In de *dienst* is inbegrepen:

- 1x per jaar een *onderhoudsbeurt* daarna 1x per circa 12 maanden (tussen 10 en 14 maanden):
  - leeghalen goten en uitlopen:
    - visuele inspectie;
    - goten ontdoen van los (zwerf)vuil, blad en ingedroogde resten;
    - uitlopen, vergaarbakken en dergelijke ontdoen van (zwerf)vuil.

Niet in de *dienst* zijn inbegrepen:
- materiaalkosten;
- de inzet van hoogwerkers en/of hijskranen;
- het handmatig reinigen van uw *dakgoot* door doorstekende dakpannen;

- het reinigen, doorspoelen, ontstoppen van regenpijpen;
- 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 dakgootlengte van:
  - tot 12 strekkende meter;
  - 12 tot 20 strekkende meter;
  - 20 tot 25 strekkende meter.

  Dit is afhankelijk van de afgenomen *dienst;*
- blijkt bij visuele controle ter plaatse dat de maximale lengte van uw *dakgoot* langer is? Dan zal *Unívé* uw abonnement aanpassen naar degene met de juiste dakgootlengte. Mocht de maximale lengte meer dan 25 strekkende meter zijn, dan mag *Unívé* of de *leverancier* elke extra strekkende meter tegen het tarief zoals vermeld op de website www.univé.nl/veilig-wonen bij u in rekening brengen.
- indien de *leverancier* voor de uitvoering van een *onderhoudsbeurt* in redelijkheid meer dan 30 minuten werk heeft, dan zal de *leverancier* u hierop vooraf wijzen. Voor de extra tijd na die 30 minuten mag *Unívé* of *leverancier* u een factuur sturen voor € 25 per extra kwartier (inclusief btw).

3. Productvoorwaarden ventilatiedienst

Waarvoor?

De *ventilatiedienst* geldt voor onderhoud en service aan uw *ventilatie* (inclusief warmte terugwin systeem) voor huishoudelijk gebruik.

Wat valt eronder (en wat niet)?

In de *ventilatiedienst* is inbegrepen:

- zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden, een *toestelkeuring* door een *leverancier* om de conditie van de *ventilatie* te keuren (hierna: de *toestelkeuring*) tegen het tarief zoals vermeld op de website www.univé.nl/veilig-wonen. Met uw toestemming en op uw kosten wordt – indien noodzakelijk – uw *ventilatie* naar het conditieniveau gebracht dat nodig is voor de *ventilatiedienst*. Totdat de *installatie* is goedgekeurd worden de kosten voor het afhandelen van *storingen* en eventuele reparaties, materiaalkosten en arbeidsloon bij u in rekening gebracht;
- de *ventilatiedienst* gaat in nadat wij een *toestelkeuring* en eerste *onderhoudsbeurt* hebben uitgevoerd en de *installatie* voor de *ventilatiedienst* hebben geaccepteerd;
- na de *toestelkeuring* 1x per circa 24 maanden (tussen de 22 en 26 maanden) een periodieke *onderhoudsbeurt*;
- voorrijkosten en arbeidsloon voor de (periodieke) *onderhoudsbeurt*;
- hulp bij *storingen*, inclusief voorrijkosten.

Niet in de *ventilatiedienst* zijn inbegrepen materiaal- en arbeidskosten ter vervanging of reparatie van onderdelen van de *ventilatie* en het schoonmaken van de kanalen.

Onderhoudsbeurt

De (periodieke) *onderhoudsbeurt* houdt het volgende in:

- inspectie, onderhoud en schoonmaak van uw *ventilatie* volgens de voorschriften van de fabrikant. Daarna wordt uw *ventilatie* opnieuw ingeregeld;
- het periodiek onderhoud aan, respectievelijk inspecteren van, uw *ventilatie* volgens de onderhoudssystematiek van de fabrikant;
- advies uitbrengen over het energiezuinig gebruik van uw *ventilatie*.

Heeft u een *storing* aan uw *ventilatie* tijdens de looptijd van de *ventilatiedienst* voordat de *onderhoudsbeurt* heeft plaatsgevonden? Dan probeert de *leverancier* tegelijkertijd met het verhelpen van de *storing* de *onderhoudsbeurt* uit te voeren.

Storingen

Voor *storingen* geldt dat u die 24 uur per dag telefonisch kunt melden op 0592 348 911. We komen dan zo snel mogelijk. Ook in het weekend.

Een aantal *storingen* is niet in de *ventilatiedienst* 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 tijdklokken;
- het gevolg zijn van verstopping;
- het gevolg zijn van capaciteitsproblemen aan uw *ventilatie*;
- 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 *leverancier* geadviseerde reparaties;
- tijdens de contractperiode met *Unive* ontstaan door het laten repareren of modificeren van uw *ventilatie* door andere partijen dan *leverancier*.

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*;
- 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 *rookkanaal* die niet te verwijderen is met een normale stalen veegborstel);
- vervangen van materiaal, zoals schoorsteenkappen;
- werkzaamheden als gevolg van achterstallig onderhoud;
- het vegen van rookkanalen van gashaarden.

Onderhoudsbeurt

Gecertificeerde en geaccrediteerde schoorsteenvegers voeren de *onderhoudsbeurt* uit. De *leverancier* bepaalt met zijn expertise wat de beste en de meest efficiënte manier van vegen is.

De *onderhoudsbeurt* houdt het volgende in:

- visuele inspectie zonder camera;
- vegen van één *rookkanaal*;
- bij een rietdak vonkenvanger visueel inspecteren en indien nodig reinigen;
- voor een extra te vegen *rookkanaal* geldt het tarief zoals vermeld op de website www.univé.nl/veilig-wonen.

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;
- indien de *schoorsteen* door de *leverancier* afgekeurd wordt en mogelijk niet gereinigd wordt, dan dient u wel voorrijkosten van € 39 te voldoen aan *Univé* of de *leverancier;*
- is een hoogwerker benodigd en de *schoorsteen* niet vrij toegankelijk of bereikbaar, dan komen deze extra kosten voor uw rekening;
- *Univé* registreert het uitvoeren van de werkzaamheden aan uw *schoorsteen* wat geldt als uw schoorsteenveegbewijs;
- *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 de *leverancier* voor de uitvoering van een *onderhoudsbeurt* in redelijkheid

meer dan 30 minuten werk heeft, dan zal de *leverancier* u hierop wijzen. Voor de extra tijd na die 30 minuten mag *Univé* of *leverancier* u een factuur sturen voor € 25 per extra kwartier (inclusief btw).

Bijlage 2: Productvoorwaarden alarmdienst

1. Inhoud alarmdienst (plus)

1.1. Met de *alarmdienst* is uw woning slim beveiligd.

1.2. Het *alarmsysteem* is 24/7 aangesloten op de virtuele alarmcentrale van de door *Unive* 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* gegeneerde 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. Indien u tevens een HD binnencamera heeft gehuurd, dan 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.

U kunt medewerkers van WoonVeilig wel toegang geven tot de persoonlijke omgeving wanneer dit noodzakelijk is voor installatie- en servicegerelateerde activiteiten. Voor meer informatie verwijzen we u 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. Goede werking en vervanging batterijen

3.1. Indien het *alarmsysteem* gebreken vertoont, kunt u contact opnemen met *Unive*. Wij zorgen er dan voor dat u zo snel mogelijk weer de beschikking krijgt over een deugdelijk *alarmsysteem*.

3.2. 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.

4. 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.

5. Garantiebeperkingen en beperking van aansprakelijkheid

5.1. 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.

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

5.3. 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.

5.4. *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.

6. Wijzigingen en koppeling derden

6.1. *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.

6.2. *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.

6.3. 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. 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* (en/of 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.

6.4. 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.