

# Algemene voorwaarden

## I ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 – Werkingsfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten gesloten tussen Susteen en opdrachtgever.

### Artikel 2 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**OPDRACHTGEVER:** degene die de opdracht voor het uitvoeren van de te verrichten diensten of werkzaamheden aan Susteen heeft verstrekt.

**SUSTEEN:** de handelsnaam van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Susteen Nederland B.V., gevestigd te Den Haag en ingeschreven bij de KvK onder nummer 78029910.

**WERK:** het totaal van de tussen de opdrachtgever en Susteen overeengekomen werkzaamheden en diensten de daarbij door Susteen geleverde goederen.

**OVEREENKOMST:** elke schriftelijke en mondelinge overeenkomst die Susteen als opdrachtnemer met een andere partij als opdrachtgever aangaat, op grond waarvan Susteen zich verbindt tot het verrichten van diensten en/of werkzaamheden en/of levering van goederen.

**OFFERTE:** de begroting van kosten verbonden aan de in meer of mindere mate gespecificeerde diensten en/of werkzaamheden en/of levering van diensten.

**MEER- EN MINDERWERK:** door de opdrachtgever gewenste toevoegingen aan respectievelijk verminderingen van het overeengekomen werk die leiden tot bijbetaling boven of inhouding op de overeengekomen aanneemsom.

**ONDERHOUD:** alle periodieke werkzaamheden die gericht zijn op bedrijfszeker en veilig gebruik van de installatie.

**STELPOST:** een als zodanig in de offerte of de overeenkomst aangeduid bestedings-doel met een daarbij genoemd geldsbedrag, dat in de aanneemsom is begrepen en ten laste waarvan nader in de overeenkomst beschreven uitgaven worden gebracht.

## II TOEPASSELIJKHEID

### Artikel 3 – Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming, de inhoud en de uitvoering van elke overeenkomst die Susteen met een opdrachtgever sluit, alsmede op alle offertes, aanbiedingen en overige rechtshandelingen en rechtsbetrekkingen tussen Susteen en de opdrachtgever, tenzij zij uitdrukkelijk en schriftelijk geheel dan wel gedeeltelijk niet van toepassing zijn verklaard, dan wel slechts van toepassing zijn verklaard voor zover niet strijdig met de schriftelijk vastgelegde afspraken tussen Susteen en een opdrachtgever / andere derden.
- Toepasselijkheid van algemene voorwaarden of andere voorwaarden waarnaar in de van een opdrachtgever respectievelijk wederpartij van Susteen afkomstige stukken wordt verwezen, wordt bij deze uitdrukkelijk van de hand gewezen. Dergelijke voorwaarden gelden alleen indien schriftelijk door Susteen aanvaard en gelden in dat geval alleen voor de desbetreffende overeenkomst.

## III AANBOD

### Artikel 4 – Aanbod van Susteen

- De door Susteen gemaakte offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend. Zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Susteen is slechts aan offertes en aanbiedingen gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij binnen 30 dagen schriftelijk wordt bevestigd, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- Afspraken of overeenkomsten met, dan wel mededelingen gedaan door personen in dienst van Susteen, onderaannemers of andere personen die in verband met door

Susteen verrichte of nog te verrichten diensten en/of werkzaamheden zijn ingeschakeld, binden Susteen slechts indien deze personen daartoe bevoegd zijn, dan wel indien en voor zover de directie van Susteen de betreffende afspraak of overeenkomst schriftelijk bevestigd heeft.

## IV TOTSTANDKOMING EN UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

### Artikel 5 – Totstandkoming

- De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de opdrachtgever. De aanvaarding gebeurt bij voorkeur en waar mogelijk langs schriftelijke of elektronische weg. In geval van elektronische opdrachtverlening door de opdrachtgever bevestigt Susteen langs elektronische weg de ontvangst van de opdracht aan de opdrachtgever tenzij anders overeengekomen.
- De inhoud van de overeenkomst tussen de opdrachtgever en Susteen strekt niet verder dan de uitdrukkelijk in het aanbod genoemde werkzaamheden.
- Een samengestelde prijsopgave verplicht Susteen niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- Aanvullende afspraken en wijzigingen met betrekking tot de overeenkomst binden Susteen slechts indien en voor zover deze door haar schriftelijk worden aanvaard.
- De overeenkomst komt in plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, aanbiedingen, correspondentie, afspraken of welke andere communicatie dan ook, schriftelijk, dan wel mondeling gedaan.
- Alle aan Susteen verstrekte opdrachten voert zij slechts uit ten behoeve van haar opdrachtgever, met terzijdestelling van de artikelen 7:404 BW, 7:407 lid 2 BW, 7:408 lid 2 en 7:409 BW.
- Derden kunnen aan de tussen de opdrachtgever en Susteen tot stand gekomen overeenkomst, de door Susteen verleende diensten en werkzaamheden en/of de resultaten daarvan geen rechten ontleen.

### Artikel 6 – Verplichtingen van Susteen

- Susteen zal het werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uitvoeren of doen uitvoeren. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden van Susteen, tenzij anders overeengekomen.
- Susteen neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde voorschriften in acht, zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering van het werk. Een verhoging van de prijs als gevolg van wijziging van de voorschriften mag aan de opdrachtgever worden doorberekend, mits Susteen aantoonde dat zij op het moment van sluiten van de overeenkomst niet van de wijziging op de hoogte kon zijn.
- Susteen is verplicht de opdrachtgever te wijzen op onvolkomenheden in door of namens de opdrachtgever voorgeschreven constructies en werkwijzen en in door of namens de opdrachtgever gegeven orders en aanwijzingen, alsmede op gebreken in door de opdrachtgever ter beschikking gestelde of voorgeschreven bouwstoffen en hulpmiddelen, voor zover Susteen dez e kende of redelijkerwijs behoorde te kennen.
- Tenzij uit de aard van de overeenkomst ondubbelzinnig voortvloeit dat een overeengekomen datum en tijd een fatale termijn inhoudt, gelden opgegeven data en tijden bij benadering en geeft overschrijding de opdrachtgever van Susteen geen recht op schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst.
- Het staat Susteen vrij verleende opdrachten onder haar verantwoordelijkheid te laten uitvoeren – ter beoordeling van Susteen – met inschakeling van derden. Susteen zal bij

het selecteren van in te schakelen derden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.

#### **Artikel 7 – Aansprakelijkheid Susteen**

1. Indien door of in verband met de uitvoering van de overeenkomst of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Susteen aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag waarop de door Susteen afgesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat Susteen in verband met die verzekering draagt.
2. Indien, om welke reden dan ook, geen uitkering door de hiervoor genoemde verzekeringen plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Susteen, uit welke hoofde dan ook, te allen tijde beperkt tot de op dat moment door Susteen bij de opdrachtgever in rekening gebrachte en betaalde facturen, verbonden aan de desbetreffende overeenkomst, tot een maximum van €50.000,-. Susteen is in geen geval gehouden andere dan directe schade te vergoeden.
3. Susteen is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat Susteen is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Susteen kenbaar behoorde te zijn.
4. Voor elke door Susteen aanvaarde opdracht met betrekking tot het energieadvies, het inventariseren en aanvragen van subsidies of financiële vergoedingen en financiële diensten geldt dat er sprake is van een inspanningsverplichting. Susteen aanvaardt voor wat betreft de uitkomsten van deze aanvragen geen enkele aansprakelijkheid behoudens in geval van grove schuld van Susteen.
5. Aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid, wordt alleen aanvaard indien zij is veroorzaakt door met leiding belaste personen van Susteen.

#### **Artikel 8 – Gegevensbeleid Susteen**

Susteen verwerkt (verzamelt en gebruikt) persoonsgegevens om diensten en/of producten conform overeenkomst aan opdrachtgever te leveren. Susteen gaat zorgvuldig met deze gegevens om en houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor meer informatie over het gegevensbeleid van Susteen kunt u de privacyverklaring raadplegen. De privacyverklaring is op de website van Susteen inzichtelijk (<https://www.susteen.nl/privacy>) alsmede opvraagbaar via de medewerkers van Susteen.

#### **Artikel 9 – Verplichtingen van de opdrachtgever**

1. De opdrachtgever stelt Susteen in de gelegenheid het werk te verrichten.
2. De opdrachtgever zorgt ervoor dat Susteen tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen en ontheffingen) en de door hem voor het werk te verschaffen gegevens. Susteen geeft hiervoor desgewenst aanwijzingen op haar vakgebied.
3. De opdrachtgever verschaft de hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie. De benodigde elektriciteit, gas en water zijn voor zijn rekening.
4. Indien Susteen bij de uitvoering van haar werkzaamheden gebruik wil maken van opslagruimte van de opdrachtgever, draagt de opdrachtgever zorg voor een ongestoord gebruik van de opslagruimte en zorgt als een goed bewaarder voor de zaken in de opslagruimte.
5. De opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen, die niet tot het werk van Susteen behoren, zodanig en zo tijdig worden verricht dat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging ondervindt. Indien niettemin vertraging in de zin van dit lid ontstaat, dient de opdrachtgever Susteen hiervan tijdig in kennis te stellen.

6. Indien de aanvang of voortgang van het werk wordt vertraagd door een omstandigheid die voor risico van de opdrachtgever komt, dan dient de opdrachtgever de daaruit voor Susteen voortvloeiende schade te vergoeden.
7. De opdrachtgever draagt in ieder geval het risico voor schade veroorzaakt door:
  - Onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
  - onjuistheden in de door de opdrachtgever verlangde constructies en werkwijzen;
  - gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
  - gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld;
  - onjuistheden in de door of namens de opdrachtgever verstrekte gegevens.
8. In geval van een tekortkoming van Susteen bij de uitvoering van de overeenkomst wijst de opdrachtgever Susteen daar schriftelijk op, met een duidelijke omschrijving van de tekortkoming en met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, tenzij Susteen reeds door de enkele tekortkoming in verzuim is.
9. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan Susteen de uitvoering van werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
10. In het werk worden door Susteen gekozen materialen en kleuren gekozen. De opdrachtgever kan op aanvraag een materialenlijst toegestuurd krijgen. Voor de uitvoering van de overeenkomst gestart zijn kan de opdrachtgever zelfgekozen materialen aan Susteen voorstellen.

#### **Artikel 10 – Aansprakelijkheid opdrachtgever**

1. De opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de door of namens hem voorgeschreven constructies en werkwijzen, daaronder begrepen de invloed, die daarop door de bodemgesteldheid wordt uitgeoefend, alsmede voor de door of namens hem gegeven orders en aanwijzingen.
2. De opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor beschadigingen/breuk van leidingen, kabels, bedradingen, afvoerenpijpen en/of andere obstakel, tenzij de opdrachtgever Susteen de exacte loop van dergelijke leidingen en/of obstakels op de hoogte heeft gebracht.
3. De opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor vochtdoorslag ontstaan na isolatie op grond van aanwezige cementbruggen of andere obstakels in de spouwmuur.
4. Indien bouwstoffen of hulpmiddelen, die de opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld, dan wel door hem zijn voorgeschreven, gebreken mochten hebben, is de opdrachtgever aansprakelijk voor de daardoor veroorzaakte schade.
5. De gevolgen van de naleving van wettelijke voorschriften of beschikkingen van overheidswege die na de dag van de offerte in werking treden, komen voor rekening van de opdrachtgever, tenzij redelijkerwijs moet worden aangenomen dat Susteen die gevolgen reeds op de dag van de offerte had kunnen voorzien.
6. De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade aan het werk als gevolg van door hem of in zijn opdracht door derden uitgevoerde werkzaamheden of verrichte leveringen.
7. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst blijkt dat het bouwterrein verontreinigd is of de uit het werk komende bouwstoffen verontreinigd zijn, is de opdrachtgever aansprakelijk voor de daaruit voor de uitvoering van het werk voortvloeiende gevolgen.

#### **Artikel 11 – Opzegging van de overeenkomst**

1. De opdrachtgever kan de overeenkomst te allen tijde geheel of gedeeltelijk opzeggen.

- Partijen zullen over en weer meewerken aan een gezamenlijke vastlegging van de feitelijke toestand van het werk op het moment van oplevering in onvoltooide staat.
- Tot op het moment van oplevering in onvoltooide staat is Susteent verplicht, tegen vergoeding, maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van de schade.
- De opdrachtgever zal Susteent de haar toekomstige aanspraken vergoeden, vermeerderd met de kosten van de in lid 3 bedoelde vergoeding(en) alsook met andere door de beëindiging ontstane kosten en verminderd met het niet geleverde en de niet gemaakte kosten. Susteent is bevoegd 15% van het werk (opdrachtsom) te factureren aan de opdrachtgever.

#### **Artikel 12 – Meer- en minderwerk**

- Wijzigingen in de overeenkomst dan wel de voorwaarden van uitvoering zullen schriftelijk worden overeengekomen. Het gemis van een schriftelijke opdracht laat de aanspraken van Susteent en van de opdrachtgever op verrekening van meer- en minderwerk onverlet. Bij gebreke van een schriftelijke opdracht rust het bewijs van de wijziging op degene die de aanspraak maakt.
- Als de som van de uitgaven die ten laste van een stelpost worden gedaan, hoger of lager blijkt dan het bedrag van die stelpost, wordt de afwijking verrekend als zijnde meer- of minderwerk.
- In geval van minderwerk wordt aan de wederpartij 25% van de minderprijs in rekening gebracht als vergoeding voor gemaakte kosten en gederfde winst.

#### **Artikel 13 – Onvoorziene omstandigheden**

- Wanneer zich onvoorziene omstandigheden voordoen, doet Susteent hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan de opdrachtgever.
- Indien Susteent de opdrachtgever niet kan bereiken, dient zij het werk te onderbreken, behalve indien de onvoorziene omstandigheid onmiddellijk handelen vereist.
- Eventuele extra kosten die Susteent moet maken in verband met een onvoorziene omstandigheid die onmiddellijk handelen vereist en die redelijk zijn ter beperking van de schade, zullen door de opdrachtgever worden vergoed.
- Indien de onvoorziene omstandigheid niet onmiddellijk handelen vereist, dan zullen partijen gezamenlijk de verdere uitvoering van het werk bepalen.

#### **Artikel 14 – Overmacht**

- Indien Susteent door een oorzaak die haar niet kan worden toegerekend niet in staat is haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst tijdig na te komen, heeft Susteent het recht haar uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten tot het moment dat Susteent alsnog in staat is om aan deze verplichtingen te voldoen, zonder dat Susteent in verzuim raakt ten aanzien van de nakoming van die verplichtingen en zonder dat Susteent tot enige schadevergoeding kan worden gehouden.
  - Indien nakoming binnen een redelijke termijn niet mogelijk is, dan is zowel Susteent als de opdrachtgever gerechtigd de uitvoering van het werk te (doen) beëindigen. In dat geval behoudt Susteent aanspraak op betaling van de tot dan toe verrichtte werkzaamheden.

#### **Artikel 15 – Oplevering**

- Het werk is opgeleverd wanneer Susteent aan de opdrachtgever heeft medegedeeld dat het werk voltooid is en deze het werk heeft aanvaard.
- Het werk wordt als opgeleverd beschouwd:
  - hetzij wanneer 8 dagen zijn verstreken nadat de opdrachtgever van Susteent de mededeling heeft ontvangen dat het werk is voltooid en de opdrachtgever heeft nagelaten het werk binnen die termijn te aanvaarden;

- hetzij wanneer de opdrachtgever het werk in gebruik neemt, met dien verstande dat door ingebruikneming van een gedeelte van het werk, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij het aan ingebruikneming verbonden gevolg (oplevering) niet gerechtvaardigd is.
- Wanneer partijen een datum van oplevering zijn overeengekomen, wordt het werk op of omstreeks deze datum opgeleverd.

#### **V BETALING**

##### **Artikel 16 – Vooruitbetaling/zekerheid/betaling in termijnen**

- Susteent is gerechtigd bij een opdracht voor ten hoogste 50% van het eindbedrag vooruitbetaling te verlangen. Susteent heeft, indien zij om voornoemd voorschot heeft verzocht, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de opdrachtgever het verzochte voorschot aan Susteent heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid is gesteld.
  - Na het sluiten van de overeenkomst kan Susteent zekerheid bedingen indien zij goede grond heeft te vrezen dat de opdrachtgever zijn betalingsverplichting niet zal nakomen. Indien en zolang de opdrachtgever in dat geval weigert of niet in staat is zekerheid te stellen, is Susteent gerechtigd de uitvoering van het werk te onderbreken, voor zover dit gerechtvaardigd is.
- Elke betaling strekt steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van de oudste nog openstaande facturen, ongeacht of de opdrachtgever bij de betaling vermeldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
- Partijen kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen gebeurt in evenredigheid met de voortgang van het werk. Betaling dient in dat geval telkens plaats te vinden uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de rekening.

##### **Artikel 17 – De eindafrekening**

- Binnen een redelijke termijn na de oplevering dient Susteent bij de opdrachtgever de eindafrekening in.
- De eindafrekening bevat een duidelijke omschrijving van de oorspronkelijke opdracht en het eventueel opgedragen meer- en/of minderwerk.
- Betaling van de eindafrekening vindt plaats binnen 14 dagen na ontvangst van de rekening.

##### **Artikel 18 – Niet nakomen betalingsverplichting**

- Indien de opdrachtgever niet tijdig betaalt wordt hij wettelijk geacht zonder enige ingebrekestelling in verzuim te verkeren. Niettemin zendt Susteent na het verstrijken van de betalingsdatum één betalingsherinnering, waarin hij de opdrachtgever op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.
- Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan Susteent rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek.
- Susteent is na verloop van de in lid 1 bedoelde termijn van 14 dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan haar verschuldigde bedrag. Indien Susteent hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtelijke kosten naar redelijkheid voor rekening van de opdrachtgever.
- Susteent blijft de eigenaar van verwerkte en nog niet verwerkte materialen, totdat de opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.

#### **VI GARANTIE**

##### **Artikel 19 – Garantie**

1. Susteen garandeert dat eventuele gebreken in het werk die binnen de in de offerte genoemde garantietermijn na de oplevering aan de dag treden kosteloos worden verholpen.
2. De garantie zoals bedoeld in het voorgaande lid vervalt indien:
  - gebreken niet binnen bekwame tijd nadat ze ontdekt werden of redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden schriftelijk aan Susteen zijn gemeld;
  - gebreken zijn veroorzaakt door een fout, onoordeelkundig gebruik of verzuim van de opdrachtgever die de opdracht heeft gegeven of zijn rechtsopvolger, dan wel door van buiten komende oorzaken;
  - het gebrek geen gevolg is van het werk;
  - gedurende de garantietermijn zonder schriftelijke toestemming van Susteen aan een derde opdracht is verstrekt van welke aard dan ook om aan de installatie voorzieningen te treffen, dan wel wanneer door de consument zelf zodanige voorzieningen zijn getroffen, met dien verstande dat de garantie niet vervalt als dat gezien de aard en omvang van de getroffen voorzieningen niet gerechtvaardigd is;
  - gedurende de garantieperiode geen periodiek onderhoud wordt verricht aan apparatuur die onderhoud behoeft;
  - de opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

## VII SLOTBEPALINGEN

### Artikel 20 – Verbindendheid algemene bepalingen

1. Het niet verbindend zijn van enige bepaling van de overeenkomst, tast de verbindendheid van de overige bepalingen van de overeenkomst niet aan.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de KvK onder nummer 78029910. De Algemene Voorwaarden zullen op verzoek kosteloos worden toegezonden en zijn tevens direct in te zien en te downloaden via de website [www.susteen.nl](http://www.susteen.nl).
3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

### Artikel 21 – Geschilbeslechting

1. Op de rechtsverhouding tussen Susteen en haar opdrachtgevers is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in der minne op te lossen.

Indien in der minne geen oplossing wordt bereikt, zullen alle geschillen uitsluitend worden beslecht door de rechtbank te Den Haag, die hierbij als de bevoegde rechter wordt aangewezen.