

## Algemene voorwaarden Isolatiespecialist.nl

Hieronder vindt u de algemene voorwaarden van Isolatiespecialist.nl. Gekozen is voor een 'gewone' beschrijving, in duidelijke taal. U leest hier wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u mogen verwachten. Onze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24383207 en zijn onafscheidelijk van onze offerte of schriftelijke opdracht. Deze voorwaarden vervangen onze vorige algemene voorwaarden.

### ARTIKEL 1 – Definities

1.1 Opdrachtgever: dat bent u. U bent de persoon of het bedrijf (rechtspersoon) dat met Isolatiespecialist.nl een overeenkomst is aangegaan.

1.2 Opdrachtnemer: dat zijn wij. Isolatiespecialist.nl (of een aan haar gekoppelde ondernemingen of onderaannemer) biedt u een offerte aan en/of voert isolatiewerkzaamheden voor u uit.

1.3 Diensten: Alle werkzaamheden die u als opdrachtgever met ons als opdrachtnemer bent overeengekomen. Deze werkzaamheden staan vermeld in de offerte of overeenkomst.

### ARTIKEL 2 – Wanneer van toepassing?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze offertes en aanbiedingen. Alle andere voorwaarden of veronderstelde afspraken, die hierin niet vermeld staan, wijzen wij af, tenzij deze afspraken onderling schriftelijk zijn vastgelegd.

### ARTIKEL 3 – Aanbod

3.1 Onze offertes zijn vrijblijvend. Wanneer u akkoord heeft gegeven op een offerte, heeft u het recht deze binnen 14 dagen te herroepen. Dit is kosteloos, maar zal wel door u schriftelijk bevestigd moeten worden (zie 3.12). Ook Isolatiespecialist.nl heeft een herroepingsperiode van 14 dagen.

3.2 Ons aanbod wordt schriftelijk of elektronisch verstrekt, tenzij spoedeisende zaken dit onmogelijk maken.

3.3 Ons aanbod bestaat uit de prijsopbouw van de werkzaamheden. Niet genoemde werkzaamheden vallen buiten het aanbod.

3.4 Wanneer u bouwtekeningen heeft van het te isoleren pand, adviseren wij u deze digitaal aan ons te verstrekken, zodat wij eventuele belangrijke bouwdetails vooraf kunnen signaleren. Dit kan verrassingen tijdens de werkzaamheden voorkomen.

3.5 Onze offerte is gebaseerd op gegevens, tekeningen e.d., die de opdrachtgever bij de aanvraag heeft verstrekt. Wanneer blijkt dat deze gegevens onjuist waren, mogen wij de prijzen aanpassen of de overeenkomst per direct opzeggen. Uiteraard gebeurt dit na persoonlijk overleg.

3.6 Ons definitieve aanbod komt tot stand na een bezichtiging van het object door een van onze adviseurs. Deze bezichtiging is een onderbouwing van ons aanbod en steekproefsgewijs. Helaas kunnen wij niet altijd volledig

zijn. Er kunnen tijdens de uitvoering toch nog technische gebreken of andere verrassingen geconstateerd worden. Soms kunnen deze bijv. de veiligheid van ons team in gevaar brengen, ervoor zorgen dat het isoleren volgens de geldende richtlijnen niet mogelijk is of dat inzet van speciaal materieel (bijv. een hoogwerker) noodzakelijk is. In dat geval mogen wij ons aanbod herroepen (en een nieuw aangepast aanbod doen, indien het werk technisch mogelijk is) of van de overeenkomst af zien.

3.7 Onze bezichtigingen doen wij met zorg. De spouwchecks zijn steekproefsgewijs. Het is in deze fase namelijk niet mogelijk de spouwmuren op alle locaties te controleren. Hierdoor kan het voorkomen dat wij iets gemist hebben tijdens de inspectie, bijv. spouwvervuiling. Dit is overmacht. Dit geldt ook voor de kruipruimtecheck. De omstandigheden waarin kruipruimtes onderzocht worden, zijn vaak niet ideaal: kruipruimtes zijn donker, vaak moeilijk toegankelijk en vochtig, waardoor wij iets niet kunnen opmerken. Ook dit is overmacht. Aan onze checks kunnen daarom geen rechten worden ontleend. Bij onverwachte situaties zullen wij altijd met u in overleg gaan over de oplossing en eventuele prijsconsequenties.

3.8 Kortingen in de offerte zijn niet geldig in combinatie met andere aanbiedingen of kortingen. Een korting is maximaal 1 keer van toepassing op de gemaakte offerte (tenzij specifiek anders vermeld) en is niet in te wisselen tegen contant geld.

3.9 Wanneer u een aanbod heeft ontvangen met een korting en er is sprake van minderwerk, zal deze korting naar evenredigheid worden verrekend.

3.10. Ons aanbod is onder voorbehoud van type- en zgn. systeemfouten (automatiseringsfouten). Voor de gevolgen van deze fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

3.11 Wanneer u na de herroepingsperiode (zie 3.1) uw opdracht annuleert, mogen wij per order € 350,00 excl. BTW (€ 423,50 incl. BTW) annuleringskosten aan u doorberekenen.

3.12 Het herroepen van uw opdracht vindt altijd schriftelijk plaats: via de [info@isolatiespecialist.nl](mailto:info@isolatiespecialist.nl) of per post. Een opdracht is definitief herroepen na onze schriftelijke ontvangstbevestiging. Het intrekken van opdrachten is niet mogelijk via whatsapp- en sms-berichten of andere mailadressen dan bovengenoemd adres.

### ARTIKEL 4 – Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand door het aanvaarden van het aanbod door de opdrachtgever. Dit aanvaarden gebeurt schriftelijk of elektronisch.

### ARTIKEL 5 – Verplichtingen van Isolatiespecialist.nl

5.1 Isolatiespecialist.nl zal het werk op de juiste manier uitvoeren, volgens de bepalingen van de overeenkomst die we met u zijn aangegaan.

5.2 Wij zullen ervoor zorgen dat het inplannen en uitvoeren van het werk binnen een redelijke termijn plaats vindt.

5.3 Wij doen ons best om de werkzaamheden op de afgesproken dag en tijd uit te voeren. Soms loopt de planning niet zoals verwacht door bijv. tegenvallende werkzaamheden, weersomstandigheden of een technische storing. Wij kunnen om welke reden dan ook niet aansprakelijk gesteld worden voor indirecte gevolgschade, zoals bijv. een opgenomen vrije dag.

5.4 Wij willen schade voorkomen. Wij vragen u ons te wijzen op gebreken in constructies en materialen van het object waaraan gewerkt wordt. Dit geldt ook voor materialen of hulpmiddelen die door de opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld. Wij kunnen niet aansprakelijk zijn voor schade die veroorzaakt is door deze gebreken.

5.5 Wanneer er tijdens de bezichtiging of voorafgaand aan de uitvoering technische complicaties, gebreken of onjuistheden ontdekt worden, die een uitvoering in lijn van de geldende richtlijnen onmogelijk maken, zijn wij niet aansprakelijk voor eventuele schade of andere gevolgen.

5.6 Wij zullen er voor zorgen dat de werkzaamheden worden uitgevoerd door deskundige personen.

5.7 Wij zullen voorzichtig ons werk doen. Dit geldt ook voor de boorwerkzaamheden. Echter, wanneer er bijv. leidingen, kanalen of kabels in de spouwmuur verborgen zijn, dient u ons de locatie vooraf schriftelijk te informeren. Bij onverhoopte boorschade kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld. Dit geldt ook voor het boren van ventilatieroosters. Wanneer de kruipruimte niet bereikbaar voor ons is en wij 'blind' roosters of gevelopeningen moeten boren, kunnen wij niet aansprakelijk gesteld worden voor boorschade aan leidingen e.d.

5.8 Isolatiespecialist.nl stelt u vrij van aansprakelijkheid door derden (tot het vergoeden van schade), wanneer wij deze schade door nalatigheid en verkeerde handelingen hebben veroorzaakt. Wanneer wij u van tevoren hebben gewezen op de risico's op schade, kunnen wij niet door derden aansprakelijk gesteld worden.

5.9 Wij hebben de plicht onze werknemers veilig te laten werken. De ruimtes waarin gewerkt wordt, dienen goed bereikbaar (bijv. voldoende kruipluiken, voldoende werkhoogte), schoon en droog te zijn. De werkplek dient asbest-vrij te zijn (zie 6.10). Wanneer u zorgt voor aanwezig steigerwerk, dient deze vooraf correct opgebouwd te zijn, zodat onze werknemers veilig hun werk kunnen doen.

5.10 Wanneer onze werkzaamheden het isoleren van een woning betreft, valt een gedeelte van de totaalsom (55%) onder het lage BTW-tarief (9%), het resterende gedeelte (45%) valt onder het 21% BTW. Als de regering besluit de tarieven aan te passen, hetzij een verhoging, dan wel een verlaging, zullen wij dit aan u moeten doorberekenen.

#### **ARTIKEL 6 – Verplichtingen van de opdrachtgever**

6.1 U werkt mee aan het maken van een afspraak op een moment dat voor zowel u als ons geschikt is. De opdracht zal binnen 6 maanden na het verstrekken van de opdracht uitgevoerd moeten worden. Wanneer u zich na 6 maanden niet beschikbaar kunt maken zal de opdracht worden

geannuleerd. Wij zullen hiervoor annuleringskosten in rekening brengen (zie 3.1 en 3.11).

6.2 U stelt Isolatiespecialist.nl in de gelegenheid het werk onbelemmerd en aaneengesloten te verrichten. Er dient iemand thuis te zijn op de afgesproken dag en tijd om ons toegang te geven tot de woning of het pand.

6.3 U zorgt voor voldoende (ca. 10 m<sup>2</sup> aaneengesloten) parkeerruimte en voor eventuele parkeervergunningen. Parkeerkosten zijn altijd voor uw rekening. Indien er geen parkeergelegenheid is en ons team moet wegrijden, zal Isolatiespecialist.nl € 350,00 excl. BTW (€ 423,50 incl. BTW) voorrijkosten in rekening brengen.

6.4 U heeft de verantwoording om op tijd informatie te verstrekken over bijv. de ligging van bijv. (gas)leidingen, kabels en riolering. Wij willen namelijk schade voorkomen. Isolatiespecialist.nl is niet aansprakelijk wanneer deze info niet, te laat of onjuist is verstrekt door de opdrachtgever. Voor schades aan verborgen leidingen, bedradingen, afvoeren enz., kan Isolatiespecialist.nl niet verantwoordelijk gehouden worden.

6.5 U bent zelf verantwoordelijk voor het correct en tijdig aanvragen van een eventuele subsidie op isolatie. Isolatiespecialist.nl is niet aansprakelijk indien dat niet, te laat of onjuist door de opdrachtgever is aangevraagd.

6.6 Wanneer er in de spouwmuren van uw huis vleermuizen en vogels wonen, bent u verantwoordelijk voor het - op tijd - nemen van maatregelen, bijvoorbeeld het aanvragen van een ontheffing of het plaatsen van een vleermuiskast.

6.7 U stelt water en elektriciteit ter beschikking. De kosten voor elektriciteit, gas en water zijn voor rekening van de opdrachtgever.

6.8 Om ons werk goed te kunnen doen, zult u de te isoleren ruimtes schoon en opgeruimd ter beschikking stellen (tenzij wij schriftelijk anders zijn overeengekomen). Afdakjes, houtopslag, tuinmeubelen en andere spullen zullen op tijd opgeruimd moeten zijn en belemmerende begroeiing teruggesnoeid. Puin, dakpannen, e.d. dienen uit de kruipruimte verwijderd te zijn. De zolderruimte is vrij van meubels en andere goederen. Bij sneeuw en ijzel zal het straatwerk schoon zijn, zodat ons team veilig hun werk kan doen.

6.9 Wanneer er voorafgaand aan de isolatiewerkzaamheden andere (voorbereidende) werkzaamheden door u of door derden gedaan moeten worden, zorgt u ervoor dat dit tijdig is uitgevoerd, zodat wij geen vertraging ondervinden. Wanneer u een vertraging vermoedt, wordt dit minimaal 48 uur van te voren door u gemeld. Als de start of voortgang wordt vertraagd door omstandigheden en deze vertraging niet 48 uur van te voren is gemeld, hebben wij het recht de directe of indirecte schade en kosten op u te verhalen.

6.10 Op de werkplek mag geen asbest aanwezig zijn. Het laten verwijderen van asbest is altijd uw verantwoording en voor uw rekening.

6.11 Om lekkages van spouwvulling te voorkomen – tijdens maar ook na de isolatiewerkzaamheden – is het belangrijk

dat de opdrachtgever open spouwverbindingen en kieren (bijv. in (meter)kasten, op zolder, bij de schoorsteen, langs kozijnen en dilatatievoegen) dichtgemaakt heeft. Dit voorkomt schoonmaakwerk, schade en materiaalverlies (achteraf). Het dichtmaken van kieren e.d. is voor uw rekening. Isolatiespecialist.nl is voor lekkages niet verantwoordelijk.

6.12 De kruipruimte is vaak een krappe, lastig te bekruipten ruimte, zeker in combinatie met technische apparatuur. Wij vragen u daarom internetkabels en andere loshangende kabels te bundelen, waardoor technische storingen worden voorkomen. Mocht er onverhoopt een storing optreden, is deze altijd voor uw rekening.

6.13 Wanneer wij bij u de vloer komen isoleren, is het belangrijk dat de te isoleren kruipruimte droog is. Wij vragen u dit op tijd te controleren, zeker bij regenval. Indien er water in de kruipruimte staat, zal dit minimaal 24 uur van te voren gemeld moeten worden. Wanneer er verzuimd is dit te checken en de monteurs helaas moeten wegrijden, zal Isolatiespecialist.nl hiervoor kosten berekenen, t.w. € 350,00 excl. BTW (€ 423,50 incl. BTW). Het leegpompen van de kruipruimte valt buiten onze werkzaamheden (zie 3.3).

6.14 Nogmaals, de kruipruimte is vaak een krappe ruimte. Door het aanbrengen van vloer- of kruipruimte-isolatie kan deze ruimte (nog) minder goed bereikbaar worden. Wij adviseren u het riool- en leidingwerk van te voren te controleren en eventueel reparatie- en vervanging vooraf uit te laten voeren. Wij zijn namelijk niet verantwoordelijk voor een verminderde bereikbare kruipruimte of leiding- en rioolwerk.

6.15 Het wijzigen van een bevestigde afspraak kan kosteloos, mits dit digitaal en minimaal 48 uur van te voren gedaan wordt. Bij annuleringen minder dan 48 uur zal Isolatiespecialist.nl € 350,00 excl. BTW (€ 423,50 incl. BTW) annuleringskosten in rekening brengen.

6.16 Wanneer u last heeft van allergieën, bijv. voor bepaalde lijmsorten en u twijfelt aan een mogelijke allergische reactie op het product dat toegepast wordt, vragen wij u dit zelf vooraf te verifiëren bij een (medisch) specialist. Wanneer dit leidt tot het uitstellen van de uitvoering zal dit door u minimaal 48 uur van te voren gemeld worden.

## ARTIKEL 7 – Betaling

7.1 De betalingstermijn voor de particuliere opdrachtgever is direct na oplevering. Dit gebeurt per PIN. De opdrachtgever ontvangt digitaal een factuur voor de uitgevoerde werkzaamheden.

7.2 Een zakelijke opdrachtgever heeft een betalingstermijn van 7 dagen na ontvangst van de factuur. Indien uit het kredietrapport blijkt dat de onderneming een score heeft met een financieel verhoogd risico, heeft Isolatiespecialist.nl recht op een vooruitbetaling.

7.3 Bij wanbetaling kan Isolatiespecialist.nl besluiten de vordering over te dragen aan een incassobureau. De kosten hiervoor, incl. de eventuele rentekosten, zullen aan de te laat betalende opdrachtgever worden doorberekend.

## ARTIKEL 8 – Garantie

8.1 Ook wij maken fouten. Eventuele gebreken na de oplevering zullen wij kosteloos verhelpen. Uitzondering zijn de gebreken die ons niet zijn toe te rekenen.

8.2 De garantie op isolatiewerkzaamheden is 10 jaar, tenzij er een andere termijn is aangegeven.

8.3 De volgende situaties zijn uitgesloten van garantie:

- Schade die ontstaan is door gebrekkige ventilatie door de opdrachtgever.
- Schade die niet door ons is ontstaan tijdens en na het plaatsen van de isolatie.
- Schade die niet terug te voeren is op het materiaal en/of de montage.
- Schade door externe invloeden (bijv. lekkages, grondwaterstand), wijzigingen van de situatie (bijv. het aanbrengen van een verflaag op de buitenmuur of het verwijderen van geveldelen of kozijnen), reparaties en/of vernieuwingen door de opdrachtgever en/of derden.
- Schade door (constructieve) gebreken of achterstallig onderhoud. U kunt hierbij denken aan bijv. de wijze van aanleg van de tuin / het straatwerk, hemelwaterafvoeren, verkeerde afwatering bij balkons, slechte verankering van de gevel, slechte conditie van waterslagen, incorrecte aansluiting van loodslabben, gebrekkig voeg- en kitwerk. Ook schade aan bijv. verouderd riool- of leidingwerk in de kruipruimte valt hieronder.
- Schade door constructieve onjuistheden of verrassingen. Hierbij kunt u bijv. denken aan een woning met spouwmuren, maar waarbij onverwachts een gedeelte steens muur blijkt te zijn.

8.4 Wij kunnen geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade – van welke aard dan ook – die ontstaan is door onjuiste of onvolledige gegevens van de opdrachtgever, ook al zijn deze gegevens met goede bedoelingen verstrekt.

8.5 U kunt aanspraak maken op garantie op de isolatiewerkzaamheden, wanneer het volledige factuurbedrag is voldaan.

8.6 De gecommuniceerde besparingen zijn gebaseerd op de gegevens die verstrekt zijn door het onafhankelijke platform Milieuentraal.nl. Dit zijn gemiddelden. De daadwerkelijke besparing hangt af van bijv. gezinssamenstelling, stookgedrag, weersinvloeden en de energieprijzen.

## ARTIKEL 9 – Kwaliteit

9.1 Wij zullen de werkzaamheden uitvoeren volgens de geldige richtlijnen. Onze werkzaamheden worden onverwachts en steekproefsgewijs gecontroleerd op kwaliteit. Dit gebeurt door een onafhankelijk keuringsinstantie.

9.2 Wanneer u gebreken constateert, dient u deze binnen 14 dagen – schriftelijk of digitaal – aan ons te melden, onderbouwd met foto's.

9.3 Wanneer u een gebrek ontdekt, krijgen wij – of de door ons aangewezen deskundige – van u de gelegenheid onderzoek te verrichten, zodat we – voor beide partijen – tot een oplossing kunnen komen en een mogelijke aansprakelijkheid kunnen bepalen.

9.4 Het herstellen van schade vindt altijd plaats in overleg met u en Isolatiespecialist.nl. Offertes en prijzen voor herstel worden vooraf gecommuniceerd. Facturen van herstel zonder voorafgaand overleg kunnen niet door ons worden geaccepteerd.

9.5 Onze aansprakelijkheid is beperkt tot de directe schade die door ons is aangebracht met een maximum aan de aanneemsom (tot een max. schadebedrag van € 25.000). De aansprakelijkheid voor gevolgschade is in alle omstandigheden uitgesloten.

#### **ARTIKEL 10 – Meer- en minderwerk**

10.1 Het aanbod in de offerte is een vaste aanneemsom, met uitzondering van situaties zoals beschreven in 3.5 t/m 3.7 en concrete situaties als 10.2 t/m 10.7.

10.2 Wij werken met minimum uitrijtarieven. Deze tarieven zijn afhankelijk van het isolatiesysteem. Wanneer er sprake is van minderwerk zal dit evenredig worden verrekend, tot maximaal het minimumtarief.

10.3 Wanneer wij tijdens onze werkzaamheden risicovolle spouwvervuiling tegenkomen (door bijv. puin of metselbaarden), zal dit verwijderd moeten worden. Dit is meerwerk. Vanzelfsprekend zullen wij dit vooraf met u communiceren.

10.4 Wanneer wij voor de bereikbaarheid van de kruipruimte een tunnel moeten graven, is de prijs gebaseerd op een maximale doorgang van 50 cm. Indien blijkt dat bijv. door aanwezigheid van een werkvloer, de tunnel breder gegraven moet worden dan 50 cm, is dit meerwerk. Wanneer na moeizaam graafwerk blijkt dat de ruimte – via de tunnel – toch niet geschikt is voor isolatie, zal het graafwerk door u betaald worden.

10.5 De prijs voor het boren van ventilatieroosters is gebaseerd op het boren in half metselwerk en half beton. Indien blijkt dat er tijdens het boren sprake is van een volle betonboring (meer dan 40 cm) is er sprake van meerwerk.

10.6 De prijs voor het boren van ventilatieroosters is gebaseerd op een uitvoering in combinatie met het aanbrengen van de isolatie. Indien de ventilatieroosters apart van de isolatie worden aangebracht, zijn er andere tarieven van toepassing.

10.7 Indien achteraf toch blijkt dat er (extra) ondervloerventilatie aangebracht dient te worden, is dit meerwerk.

#### **ARTIKEL 11 – Overmacht**

11.1 In geval van overmacht is Isolatiespecialist.nl vrij van verplichtingen.

11.2 Wij zijn afhankelijk van het weer. Bij extreme hitte of lage(re) buitentemperaturen, harde wind of hevige regenval kunnen isolatiewerkzaamheden – i.v.m. veiligheid

of kwaliteitswaarborg – niet verantwoord zijn. Dit is voor ons overmacht.

11.3 Isoleren is mensenwerk. Wanneer wij onze afspraak i.v.m. ziekte of quarantainemaatregelen (door bijv. Corona) niet kunnen uitvoeren, is dit overmacht.

11.4 Andere vormen van overmacht zijn bijv. stakingen, brand, overstroming, waterschade, oorlogen en opstanden, bedrijfs-, energie- en internetstoringen, niet of niet-tijdige leveringen door leveranciers of het niet (op tijd) krijgen van vergunningen door de overheid.

#### **Artikel 12 – Verschil van mening**

12.1 Op al onze offertes en overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

12.2 Wanneer u niet tevreden bent over onze dienstverlening vragen wij u ons te informeren, zodat wij gezamenlijk kunnen kijken naar een oplossing. Dit dient digitaal bevestigd te worden via [klantenservice@isolatiespecialist.nl](mailto:klantenservice@isolatiespecialist.nl).

12.3 Wanneer wij er samen niet uit komen, kan het geschil door u, maar ook door ons, neergelegd worden bij de arbitragecommissie van de VENIN. Indien dit niet leidt tot een goede oplossing zal het geschil worden beoordeeld door de daartoe bevoegde rechter.

12.4 Mocht een van de bepalingen niet (geheel) rechtsgeldig blijken, blijven de overige volledig in stand.

#### **Tenslotte**

Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben over onze algemene voorwaarden, kunt u dit ons gerust laten weten.

Isolatiespecialist.nl  
Nijverheidstraat 5  
2751 GR Moerkapelle  
0182 – 639709  
[info@isolatiespecialist.nl](mailto:info@isolatiespecialist.nl)  
KVK 24383207  
BTW NL8210.56.517.B01

*Copyright© Isolatiespecialist.nl*