

ALGEMENE VOORWAARDEN



Service en Onderhoud Netwerk Nederland B.V.

Versie: 1.7

Vastgesteld: Augustus 2026

Inwerkingtreding: 15 augustus 2026



Inhoud

Hoofdstuk 1 – Definities en toepasselijkheid

- Artikel 1 – Definities
 - Artikel 2 – Toepasselijkheid
 - Artikel 3 – Rangorde van documenten
 - Artikel 4 – Beschikbaarheid van de algemene voorwaarden
 - Artikel 5 – Consumentenbescherming
-

Hoofdstuk 2 – Offertes en overeenkomsten

- Artikel 6 – Offertes en aanbiedingen
 - Artikel 7 – Totstandkoming van de overeenkomst
 - Artikel 8 – Wijzigingen van de overeenkomst
 - Artikel 9 – Meerwerk
 - Artikel 10 – Informatieplicht van de opdrachtgever
 - Artikel 11 – Uitvoering door derden
-

Hoofdstuk 3 – Uitvoering van de werkzaamheden

- Artikel 12 – Uitvoering van de werkzaamheden
 - Artikel 13 – Zorgplicht van de opdrachtgever
 - Artikel 14 – Bereikbaarheid van de werkplek
 - Artikel 15 – Veiligheid en wettelijke voorschriften
 - Artikel 16 – Afkeuring van een toestel
 - Artikel 17 – Verouderingsrisico
 - Artikel 18 – Niet leverbare onderdelen
 - Artikel 19 – Beëindiging van werkzaamheden
 - Artikel 20 – Oplevering van de werkzaamheden
-

Hoofdstuk 4 – Planning, afspraken en annulering

- Artikel 21 – Planning van werkzaamheden
 - Artikel 22 – Afspraakbevestiging en uitvoering
 - Artikel 23 – Verplaatsen of annuleren van afspraken
 - Artikel 24 – Niet aanwezig bij de afspraak
 - Artikel 25 – Voorrijkosten en vergeefse ritten
 - Artikel 26 – Vertragingen en onvoorziene omstandigheden
-

Hoofdstuk 5 – Prijzen, betaling en facturering

- Artikel 27 – Prijzen en tarieven
 - Artikel 28 – Onderdelen en aanvullende materialen
 - Artikel 29 – Facturering
 - Artikel 30 – Betaling
 - Artikel 31 – Niet-tijdige betaling
 - Artikel 32 – Incasso en invordering
-

Hoofdstuk 6 – Garantie, klachten en aansprakelijkheid

- Artikel 33 – Garantie
 - Artikel 34 – Klachten en herstel
 - Artikel 35 – Wettelijke conformiteit
 - Artikel 36 – Aansprakelijkheid
 - Artikel 37 – Uitsluitingen van aansprakelijkheid
-

Hoofdstuk 7 – Privacy en persoonsgegevens

- Artikel 38 – Verwerking van persoonsgegevens
 - Artikel 39 – Foto's, rapportages en digitale communicatie
-

Hoofdstuk 8 – Overmacht

- Artikel 40 – Overmacht
-

Hoofdstuk 9 – Toepasselijk recht en geschillen

- Artikel 41 – Toepasselijk recht
 - Artikel 42 – Geschillen
-

Hoofdstuk 10 – Slotbepalingen

- Artikel 43 – Wijziging van de algemene voorwaarden
- Artikel 44 – Nietigheid of vernietigbaarheid van bepalingen
- Artikel 45 – Publicatie en beschikbaarheid
- Artikel 46 – Inwerkingtreding

Hoofdstuk 1 – Definities en toepasselijkheid

Artikel 1 – Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

SONN

Service en Onderhoud Netwerk Nederland B.V., gevestigd te Dieren (Gelderland), handelend onder de handelsnamen **PSN – Pellet Service Nederland**, **HSN – Haarden Service Nederland** en eventuele overige handelsnamen, hierna te noemen "SONN".

PSN / HSN

De handelsnamen waaronder SONN haar dienstverlening uitvoert.

Opdrachtgever

Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met SONN een overeenkomst sluit of een opdracht verstrekt.

Consument

Een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteiten vallen.

Zakelijke opdrachtgever

Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Werkzaamheden

Alle door SONN uit te voeren inspectie-, onderhouds-, reparatie-, storings-, ingebruikstellings-, veiligheids-, advies- en overige werkzaamheden.

Goederen

Alle door SONN geleverde onderdelen, materialen, accessoires en overige producten.

Toestel

Een door SONN te inspecteren, onderhouden of repareren gasfeerhaard, pelletkachel of vergelijkbare installatie. Een Toestel is naar aard en bestemming een voorziening voor sfeer- of bijverwarming en is niet bedoeld als primaire of enige warmtebron van de woning, ongeacht de wijze waarop de opdrachtgever het Toestel feitelijk gebruikt.

Overeenkomst

Iedere overeenkomst tussen SONN en de opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Schriftelijk

Onder schriftelijk wordt tevens verstaan communicatie per brief, e-mail of een ander duurzaam elektronisch communicatiemiddel.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten, werkzaamheden en overige rechtsbetrekkingen van SONN.

2.2 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle werkzaamheden die worden uitgevoerd onder de handelsnamen PSN en HSN.

2.3 Door het verstrekken van een opdracht verklaart de opdrachtgever kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en daarmee akkoord te gaan.

2.4 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze vooraf schriftelijk door SONN zijn bevestigd.

2.5 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij SONN deze schriftelijk heeft aanvaard.

2.6 Indien één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden afwijken van dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen, prevaleert de wet. De overige bepalingen blijven volledig van kracht.

Artikel 3 – Rangorde van documenten

3.1 Indien bepalingen uit verschillende documenten met elkaar in strijd zijn, geldt de volgende rangorde:

1. de schriftelijk gesloten overeenkomst;
2. de opdrachtbevestiging;
3. deze algemene voorwaarden;
4. overige schriftelijke documentatie van SONN.

3.2 Mondelinge toezeggingen of afspraken zijn uitsluitend bindend nadat deze schriftelijk of elektronisch door SONN zijn bevestigd.

3.3 Kennelijke schrijffouten, drukfouten of administratieve vergissingen kunnen door SONN worden hersteld en binden SONN niet.

Artikel 4 – Beschikbaarheid van de algemene voorwaarden

4.1 SONN maakt deze algemene voorwaarden vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever kenbaar.

4.2 Indien de overeenkomst langs elektronische weg tot stand komt, worden de algemene voorwaarden zodanig beschikbaar gesteld dat deze eenvoudig kunnen worden gedownload van de website en worden opgeslagen om ook later te kunnen worden geraadpleegd.

4.3 Op verzoek verstrekt SONN digitaal een exemplaar van de geldende algemene voorwaarden.

Artikel 5 – Consumentenbescherming

5.1 Indien de opdrachtgever consument is, zijn de bepalingen van dwingend consumentenrecht onverkort van toepassing.

5.2 Geen enkele bepaling uit deze algemene voorwaarden heeft tot doel wettelijke consumentenrechten uit te sluiten of te beperken.

5.3 Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden in strijd blijkt te zijn met dwingend consumentenrecht, blijft uitsluitend die bepaling buiten toepassing. De overige bepalingen blijven volledig van kracht.

5.4 SONN zal deze algemene voorwaarden steeds uitleggen overeenkomstig de geldende Nederlandse wet- en regelgeving.

Hoofdstuk 2 – Offertes en overeenkomsten

Artikel 6 – Offertes en aanbiedingen

6.1 Alle offertes, prijsopgaven, begrotingen en aanbiedingen van SONN zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.

6.2 Een offerte is gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. Indien achteraf blijkt dat deze informatie onjuist of onvolledig is, is SONN gerechtigd de offerte, planning en prijs hierop aan te passen.

6.3 Een offerte heeft uitsluitend betrekking op de daarin omschreven werkzaamheden, materialen, onderdelen en diensten. Werkzaamheden die niet uitdrukkelijk zijn opgenomen, maken geen onderdeel uit van de overeenkomst.

6.4 Afbeeldingen, brochures, technische gegevens, tekeningen, foto's, websites en overige documentatie dienen uitsluitend ter informatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

6.5 Kennelijke schrijf-, reken-, druk- of typefouten in offertes, prijslijsten of andere documenten binden SONN niet.

6.6 Tenzij anders vermeld, blijft een offerte dertig (30) dagen geldig vanaf de offertedatum.

Artikel 7 – Totstandkoming van de overeenkomst

7.1 Indien de overeenkomst met een consument op afstand (bijvoorbeeld telefonisch, online of per e-mail) of buiten de verkoopprijs van SONN tot stand komt, heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst (herroepingsrecht).

7.2 Het herroepingsrecht geldt niet indien de overeenkomst tot stand komt tijdens een bezoek van de servicemonteur aan de consument voor dringende reparatie- of werkzaamheden waar de consument uitdrukkelijk om heeft verzocht. Voor aanvullende werkzaamheden of onderdelen die niet strikt noodzakelijk waren om de storing te verhelpen, blijft het herroepingsrecht wel van toepassing.

7.3 Indien de consument uitdrukkelijk verzoekt om al binnen de bedenktijd van 14 dagen met de uitvoering van de dienst te starten en daarbij erkent zijn herroepingsrecht te verliezen zodra de dienst volledig is uitgevoerd, is de consument bij herroeping een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan het reeds uitgevoerde deel van de overeenkomst op het moment van herroeping.

7.4 SONN informeert de consument voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst over het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht en, indien van toepassing, over de wijze van uitoefening daarvan en het modelformulier voor herroeping.

7.5 Bij het ontbreken van correcte informatieverstrekking als bedoeld in artikel 7.4, wordt de bedenktijd van de consument verlengd overeenkomstig artikel 6:230o BW.

7.6 Een overeenkomst komt tot stand zodra:

- de opdrachtgever schriftelijk akkoord geeft;
- de opdrachtgever per e-mail akkoord geeft;
- de opdrachtgever digitaal akkoord geeft;
- de opdrachtgever telefonisch opdracht verstrekt en SONN deze bevestigt;
- of SONN op verzoek van de opdrachtgever met de werkzaamheden aanvangt.

7.7 Indien werkzaamheden met spoed worden uitgevoerd voordat een schriftelijke bevestiging is verzonden, geldt de opdracht eveneens als rechtsgeldig verstrekt.

7.8 SONN behoudt zich het recht voor een opdracht zonder opgaaf van redenen te weigeren, bijvoorbeeld wanneer:

- onvoldoende technische informatie beschikbaar is;
- veilig werken redelijkerwijs niet mogelijk is;
- onderdelen niet verkrijgbaar zijn;
- uitvoering strijdig is met wet- en regelgeving;

- uitvoering technisch of economisch niet verantwoord wordt geacht.

7.9 Mondelinge toezeggingen zijn uitsluitend bindend nadat deze schriftelijk of elektronisch door SONN zijn bevestigd.

Artikel 8 – Wijzigingen van de overeenkomst

8.1 De opdrachtgever kan verzoeken de overeenkomst te wijzigen zolang de werkzaamheden nog niet volledig zijn uitgevoerd.

8.2 SONN beoordeelt of de gewenste wijziging uitvoerbaar is en welke gevolgen deze heeft voor planning, uitvoering en prijs.

8.3 Indien een wijziging leidt tot extra werkzaamheden, aanvullende materialen, extra reistijd of een langere uitvoeringstijd, worden deze kosten afzonderlijk aan de opdrachtgever doorberekend.

8.4 Indien een wijziging leidt tot een wezenlijke prijsverhoging, informeert SONN de opdrachtgever hierover vooraf.

8.5 Technische aanpassingen tot een bedrag van € 250,- inclusief btw die noodzakelijk blijken om de werkzaamheden veilig en overeenkomstig de geldende regelgeving uit te voeren, worden niet beschouwd als een wijziging van de overeenkomst.

Artikel 9 – Meerwerk

9.1 Van meerwerk is sprake wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn die redelijkerwijs niet vooraf konden worden voorzien.

9.2 SONN zal de opdrachtgever, voor zover mogelijk, vooraf informeren over de aard van het meerwerk en de daarmee gemoeide kosten.

9.3 Indien onmiddellijke uitvoering noodzakelijk is om een gevaarlijke situatie te voorkomen of verdere schade te beperken, mag SONN het noodzakelijke meerwerk direct uitvoeren tot een bedrag van € 250,- inclusief btw meerwerk, bestaande uit extra arbeid én onderdelen. De opdrachtgever wordt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht.

9.4 Meerwerk wordt berekend volgens de op het moment van uitvoering geldende tarieven van SONN.

Artikel 10 – Informatieplicht van de opdrachtgever

10.1 De opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede voorbereiding en uitvoering van de werkzaamheden.

10.2 Hieronder wordt onder meer verstaan:

- merk en type van het toestel;
- bouwjaar, indien bekend;
- aard van de storing;
- eerdere reparaties;
- foutcodes;
- foto's indien daarom wordt gevraagd;
- bereikbaarheid van het toestel en techniek;
- overige relevante technische informatie.

10.3 De opdrachtgever informeert SONN onverwijld over wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de werkzaamheden.

10.4 Indien onjuiste of onvolledige informatie leidt tot extra werkzaamheden, extra reistijd of aanvullende kosten, mogen deze overeenkomstig de geldende tarieven aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

10.5 SONN is niet aansprakelijk voor schade of vertraging die rechtstreeks voortvloeit uit onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie.

Artikel 11 – Uitvoering door derden

11.1 SONN is gerechtigd werkzaamheden geheel of gedeeltelijk te laten uitvoeren door zorgvuldig geselecteerde en gekwalificeerde servicepartners, onderaannemers of zelfstandig werkende vakmensen.

11.2 SONN blijft verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

- 11.3** Indien voor bepaalde werkzaamheden wettelijke certificering of bijzondere deskundigheid vereist is, schakelt SONN uitsluitend personen of bedrijven in die aan deze eisen voldoen.
- 11.4** De opdrachtgever kan aan de inzet van een specifieke servicemonteur of ServicePartner geen rechten ontleen, tenzij hierover vooraf schriftelijke afspraken zijn gemaakt.
- 11.5** Indien de uitvoering van werkzaamheden door een ServicePartner plaatsvindt, blijven deze algemene voorwaarden onverkort van toepassing op de overeenkomst tussen SONN en de opdrachtgever.

Hoofdstuk 3 – Uitvoering van de werkzaamheden

Artikel 12 – Uitvoering van de werkzaamheden

- 12.1** SONN voert de overeengekomen werkzaamheden uit overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving, de van toepassing zijnde veiligheidsvoorschriften en de op dat moment geldende technische inzichten.
- 12.2** De werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk een resultaatverplichting is overeengekomen. SONN kan daarom niet garanderen dat iedere storing of ieder technisch probleem direct tijdens het eerste bezoek volledig kan worden verholpen.
- 12.3** SONN bepaalt de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd. Indien dit noodzakelijk is voor een veilige, verantwoorde of technisch juiste uitvoering, is SONN gerechtigd de werkmethode aan te passen.
- 12.4** Indien tijdens de werkzaamheden aanvullende gebreken, slijtage, veiligheidsrisico's of andere technische tekortkomingen worden geconstateerd, zal SONN de opdrachtgever hierover informeren. Indien mogelijk wordt vooraf een prijsopgave verstrekt voordat aanvullende werkzaamheden worden uitgevoerd.
- 12.5** SONN behoudt zich het recht voor werkzaamheden tijdelijk op te schorten indien tijdens de uitvoering blijkt dat noodzakelijke onderdelen ontbreken, aanvullende technische informatie noodzakelijk is of de veiligheid van personen of eigendommen niet kan worden gewaarborgd.
- 12.6** Onder de arbeidstijd wordt mede verstaan de tijd die nodig is voor het uitvoeren van wettelijk verplichte handelingen, waaronder het invullen van checklists (zoals een CO-veiligheidscontrole), servicebonnen en overige verplichte documentatie die verband houdt met de uitgevoerde werkzaamheden.
- 12.7** Onder de arbeidstijd valt tevens de tijd die nodig is voor transport van en naar de bedrijfsbus. Indien niet direct bij de toegang tot de werklocatie kan worden geparkeerd, wordt de tijd die nodig is om van en naar de bedrijfsbus te komen eveneens als arbeidstijd berekend. Overige kosten die samenhangen met de bereikbaarheid van de werklocatie, waaronder plaatselijke parkeerkosten en overige daarmee verband houdende kosten, zijn niet in de prijs inbegrepen en worden afzonderlijk in rekening gebracht.

Artikel 13 – Zorgplicht van de opdrachtgever

- 13.1** De opdrachtgever draagt er zorg voor dat de servicemonteur de werkzaamheden veilig, doelmatig en zonder onnodige belemmeringen en vertraging kan uitvoeren.
- 13.2** De opdrachtgever zorgt ervoor dat het toestel op het afgesproken tijdstip goed bereikbaar is en dat voldoende werkruimte beschikbaar is om de werkzaamheden op een veilige wijze uit te voeren.
- 13.3** Elektriciteit, gas, water en overige voorzieningen die voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk zijn, dienen beschikbaar en bruikbaar te zijn.
- 13.4** De opdrachtgever zorgt ervoor dat huisdieren geen belemmering of gevaar vormen voor de servicemonteur of de uitvoering van de werkzaamheden.
- 13.5** Indien de werkzaamheden niet of slechts gedeeltelijk kunnen worden uitgevoerd doordat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen uit dit artikel heeft voldaan, is SONN gerechtigd de hierdoor ontstane extra kosten overeenkomstig de geldende tarieven in rekening te brengen.
- 13.6** De opdrachtgever is verplicht alle informatie te verstrekken die van belang kan zijn voor een veilige uitvoering van de werkzaamheden, waaronder bekende storingen, eerdere reparaties, wijzigingen aan de installatie of overige omstandigheden die invloed kunnen hebben op de werkzaamheden.

Artikel 14 – Bereikbaarheid van de werkplek

- 14.1** De opdrachtgever zorgt ervoor dat de servicemonteur vrije en veilige toegang heeft tot het toestel en de installatie.

14.2 Indien het toestel zich bevindt op een moeilijk bereikbare locatie, zoals een kruipruimte, vliering, dak, schacht of andere lastig toegankelijke plaats, dient de opdrachtgever dit vooraf aan SONN te melden.

14.3 SONN is niet verplicht werkzaamheden uit te voeren indien de werkplek naar het oordeel van de servicemonteur onvoldoende veilig bereikbaar is of niet voldoet aan de geldende veiligheids- of arbeidsomstandigheden.

14.4 Indien obstakels, meubels, bouwkundige voorzieningen of andere zaken de werkzaamheden belemmeren, dient de opdrachtgever deze vóór aankomst van de servicemonteur te verwijderen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

14.5 Indien door onvoldoende bereikbaarheid extra arbeidstijd, hulpmiddelen of een vervolgspraak noodzakelijk zijn, is SONN gerechtigd de hiermee gemoeide kosten overeenkomstig de geldende tarieven in rekening te brengen.

14.6 De servicemonteur is bevoegd werkzaamheden te weigeren of te beëindigen indien voortzetting redelijkerwijs niet verantwoord is wegens onvoldoende bereikbaarheid of onveilige werkomstandigheden.

Artikel 15 – Veiligheid en wettelijke voorschriften

15.1 SONN voert werkzaamheden uitsluitend uit overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving, veiligheidsvoorschriften, certificeringseisen en technische richtlijnen die op het moment van uitvoering van kracht zijn.

15.2 Indien tijdens inspectie, onderhoud of reparatie een situatie wordt aangetroffen die naar het oordeel van de servicemonteur een direct of ernstig veiligheidsrisico oplevert, is SONN gerechtigd de werkzaamheden onmiddellijk te staken.

15.3 SONN is niet verplicht werkzaamheden uit te voeren die strijdig zijn met wettelijke voorschriften, veiligheidsnormen, certificeringseisen of de professionele verantwoordelijkheid van de servicemonteur.

15.4 Indien wettelijke voorschriften of certificeringseisen aanvullende werkzaamheden noodzakelijk maken, zal SONN de opdrachtgever hierover informeren. De hiermee gemoeide kosten maken geen onderdeel uit van een eerder afgegeven offerte, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

15.5 Indien de opdrachtgever weigert noodzakelijke veiligheidsmaatregelen of wettelijk verplichte herstelwerkzaamheden te laten uitvoeren, is SONN gerechtigd verdere werkzaamheden te beëindigen en hiervoor niet aansprakelijk.

Artikel 16 – Afkeuring van een toestel

16.1 Indien tijdens de werkzaamheden wordt vastgesteld dat een toestel, installatie of rookgasafvoersysteem niet voldoet aan de geldende veiligheidsvoorschriften of wettelijke eisen, is SONN gerechtigd het toestel af te keuren.

16.2 Indien sprake is van een direct gevaar voor personen, dieren of eigendommen, kan SONN besluiten het toestel buiten gebruik te stellen of de gastoevoer af te sluiten, voor zover dit binnen haar bevoegdheid en verantwoordelijkheid valt.

16.3 De opdrachtgever wordt zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de reden van de afkeuring en ontvangt, indien van toepassing, een schriftelijke of digitale rapportage.

16.4 SONN is niet aansprakelijk voor schade of ongemak die voortvloeit uit het buiten gebruik stellen van een toestel indien dit noodzakelijk was om veiligheidsredenen of op grond van wettelijke voorschriften.

Artikel 17 – Verouderingsrisico

17.1 Onderdelen kunnen door slijtage, corrosie, materiaalvermoeiing, langdurige warmtebelasting of de aard van het toestel — zoals verhitting, condensvorming, afkoeling, uitzetting en krimp — tijdens demontage of onderhoud beschadigen, defect raken of afbreken, ongeacht de leeftijd of gebruiksduur van het toestel. Dit valt buiten de invloed en verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer en komt voor risico van de opdrachtgever. Indien schade ondanks zorgvuldig handelen redelijkerwijs niet te voorkomen was, komt deze schade niet voor rekening van SONN.

17.2 SONN voert alle werkzaamheden met de grootst mogelijke zorg uit.

17.3 Indien tijdens de werkzaamheden blijkt dat onderdelen versleten, beschadigd of niet langer betrouwbaar zijn, zal SONN de opdrachtgever hierover informeren en, indien mogelijk, een voorstel doen voor herstel of vervanging.

17.4 SONN is niet aansprakelijk voor gevolgschade die voortvloeit uit reeds bestaande slijtage, ouderdom of verborgen gebreken die vooraf redelijkerwijs niet konden worden vastgesteld.

17.5 Afwerkingen zoals stucwerk, behang, verf en dergelijke, die ondanks zorgvuldig en volgens de gebruikelijke werkwijze uitgevoerd handelen beschadigd raken bij het verwijderen van onderdelen die noodzakelijk moeten worden weggenomen om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren, komen voor risico van de opdrachtgever, tenzij de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de opdrachtnemer.

Artikel 18 – Niet leverbare onderdelen

18.1 SONN is voor de levering van onderdelen afhankelijk van fabrikanten en leveranciers.

18.2 Indien onderdelen niet langer leverbaar zijn of door de fabrikant definitief uit productie zijn genomen, vervalt de verplichting van SONN om de reparatie uit te voeren.

18.3 SONN zal zich inspannen om, indien mogelijk, een technisch verantwoord alternatief aan te bieden. SONN kan echter niet garanderen dat een passend vervangend onderdeel beschikbaar is.

18.4 SONN is niet aansprakelijk voor vertragingen of het niet kunnen uitvoeren van werkzaamheden als gevolg van de beperkte beschikbaarheid van onderdelen.

Artikel 19 – Beëindiging van werkzaamheden

19.1 SONN is gerechtigd de werkzaamheden onmiddellijk te beëindigen indien voortzetting naar het oordeel van de servicemonteur niet veilig, technisch verantwoord of wettelijk toegestaan is.

19.2 SONN kan de werkzaamheden eveneens beëindigen indien de opdrachtgever weigert medewerking te verlenen, noodzakelijke informatie achterhoudt of de veiligheid van de servicemonteur in gevaar brengt.

19.3 De reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten blijven in dat geval verschuldigd.

Artikel 20 – Oplevering van de werkzaamheden

20.1 Na afronding van de werkzaamheden ontvangt de opdrachtgever, indien van toepassing, een serviceraapport waarin de uitgevoerde werkzaamheden zijn vastgelegd.

20.2 De opdrachtgever dient het uitgevoerde werk direct na oplevering te controleren. Zichtbare gebreken die bij deze controle worden geconstateerd, dient de opdrachtgever binnen 8 dagen na oplevering te melden. Niet-zichtbare gebreken dient de opdrachtgever binnen 14 dagen na ontdekking te melden. Melding binnen deze termijnen wordt in ieder geval als tijdig beschouwd. Voor consumenten laat dit onverminderd de wettelijke mogelijkheid om ook na deze termijnen tijdig te klagen, voor zover dit binnen bekwame tijd na ontdekking gebeurt.

20.3 Het in ontvangst nemen van het serviceraapport of de factuur laat de wettelijke rechten van de opdrachtgever onverlet.

20.4 SONN bewaart serviceraapporten en relevante gegevens gedurende de termijn die noodzakelijk is voor een goede bedrijfsvoering en voor zover wettelijk toegestaan.

Hoofdstuk 4 – Planning, afspraken en annulering

Artikel 21 – Planning van werkzaamheden

21.1 SONN plant werkzaamheden zorgvuldig in op basis van de aard van de opdracht, de beschikbare capaciteit, de geografische indeling van de serviceregio's en de beschikbaarheid van onderdelen.

21.2 De door SONN opgegeven uitvoeringsdatum en het verwachte aankomsttijdstip zijn indicatief en gelden niet als fatale termijn, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

21.3 Door verkeersomstandigheden, weersinvloeden, uitloop van eerdere werkzaamheden, calamiteiten, ziekte of andere onvoorziene omstandigheden kan de planning wijzigen.

21.4 Indien een belangrijke wijziging in de planning ontstaat, zal SONN de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk informeren.

21.5 Overschrijding van een geplande uitvoeringsdatum of tijdsindicatie geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of opschorting van betalingsverplichtingen, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van SONN of dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 22 – Afspraakbevestiging en uitvoering

22.1 Afspraken worden door SONN schriftelijk of elektronisch bevestigd.

22.2 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het controleren van de afspraakbevestiging en dient eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan SONN door te geven.

22.3 Indien SONN de opdrachtgever verzoekt een voorgestelde afspraak binnen een redelijke termijn (=binnen 7 dagen) te bevestigen, behoudt SONN zich het recht voor de reservering te laten vervallen wanneer geen reactie wordt ontvangen.

22.4 De servicemonteur kan voorafgaand aan zijn aankomst telefonisch contact opnemen om het verwachte aankomsttijdstip door te geven.

22.5 De opdrachtgever zorgt ervoor dat gedurende het afgesproken tijdvak een bevoegd persoon aanwezig is om de servicemonteur toegang tot de installatie te verlenen.

Artikel 23 – Verplaatsen of annuleren van afspraken

23.1 De opdrachtgever kan een afspraak kosteloos verplaatsen of annuleren indien dit uiterlijk twee werkdagen vóór de geplande uitvoeringsdatum aan SONN wordt doorgegeven.

23.2 Bij annulering of verplaatsing binnen twee werkdagen vóór de afspraak is SONN gerechtigd de daadwerkelijk gemaakte kosten en de gereserveerde capaciteit overeenkomstig de geldende tarieven in rekening te brengen, voor zover wettelijk toegestaan.

23.3 Indien onderdelen speciaal voor de opdrachtgever zijn besteld, kunnen de daarmee samenhangende kosten eveneens aan de opdrachtgever worden doorberekend indien annulering plaatsvindt nadat de bestelling is geplaatst.

23.4 SONN behoudt zich het recht voor een afspraak te verplaatsen indien uitvoering door onvoorziene omstandigheden redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval wordt in overleg met de opdrachtgever zo spoedig mogelijk een nieuwe afspraak gepland.

Artikel 24 – Niet aanwezig bij de afspraak

24.1 Indien de opdrachtgever of een door hem aangewezen vertegenwoordiger niet aanwezig is op het afgesproken tijdstip, waardoor de werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, wordt de afspraak beschouwd als vergeefs.

24.2 Indien de servicemonteur geen toegang krijgt tot de installatie of de werkzaamheden om andere redenen die voor rekening van de opdrachtgever komen niet kunnen uitvoeren, is SONN gerechtigd de hierdoor ontstane kosten overeenkomstig de geldende tarieven in rekening te brengen.

24.3 Voor een nieuwe afspraak kan een nieuwe planning worden gemaakt. Eventuele extra voorrijkosten of administratiekosten kunnen daarbij afzonderlijk worden berekend.

Artikel 25 – Voorrijkosten en vergeefse ritten

25.1 Indien de servicemonteur onverrichter zake moet terugkeren doordat de werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd om een oorzaak die voor rekening van de opdrachtgever komt, is SONN gerechtigd de voorrijkosten en de gereserveerde arbeidstijd in rekening te brengen.

25.2 Onder een vergeefse rit wordt onder meer verstaan:

- de opdrachtgever is niet aanwezig;
- geen toegang tot de woning of installatie;
- de installatie is niet bereikbaar;
- noodzakelijke voorzieningen ontbreken;
- de opdrachtgever annuleert de werkzaamheden bij aankomst van de servicemonteur.

25.3 Indien de vergeefse rit is veroorzaakt door een omstandigheid die redelijkerwijs niet aan de opdrachtgever kan worden toegerekend, zal SONN de situatie naar redelijkheid beoordelen.

Artikel 26 – Vertragingen en onvoorziene omstandigheden

26.1 SONN is niet aansprakelijk voor vertragingen die ontstaan als gevolg van omstandigheden waarop zij redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.

26.2 Hieronder worden onder meer verstaan:

- verkeersopstoppen;

- weersomstandigheden;
- storingen bij leveranciers;
- ziekte of uitval van personeel;
- calamiteiten;
- overheidsmaatregelen;
- complicaties bij eerder geplande werkzaamheden.

26.3 Indien uitvoering van de werkzaamheden hierdoor niet mogelijk is, zal SONN in overleg met de opdrachtgever zo spoedig mogelijk een nieuwe afspraak maken.

26.4 Tijdelijke vertragingen geven de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, tenzij sprake is van opzet, bewuste roekeloosheid of dwingend wettelijk recht.

26.5 SONN zal zich steeds inspannen om de overeengekomen werkzaamheden binnen een redelijke termijn uit te voeren.

Hoofdstuk 5 – Prijzen, betaling en facturering

Artikel 27 – Prijzen en tarieven

27.1 Alle door SONN gehanteerde tarieven zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld of sprake is van een zakelijke opdrachtgever waarvoor prijzen exclusief btw zijn overeengekomen.

27.2 De overeengekomen prijs heeft uitsluitend betrekking op de werkzaamheden zoals omschreven in de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst.

27.3 Werkzaamheden, onderdelen of diensten die niet onder de oorspronkelijke opdracht vallen, worden als meerwerk beschouwd en afzonderlijk in rekening gebracht.

27.4 SONN behoudt zich het recht voor haar tarieven periodiek aan te passen. Tariefwijzigingen hebben geen invloed op reeds bevestigde opdrachten, tenzij sprake is van een wettelijke verplichting of een wijziging van de opdracht.

27.5 De meest actuele tarieven zijn op verzoek verkrijgbaar en kunnen tevens worden gepubliceerd op de websites van SONN of haar handelsnamen.

Artikel 28 – Onderdelen en aanvullende materialen

28.1 Onderdelen, verbruiksmaterialen en overige producten die tijdens de werkzaamheden noodzakelijk blijken en niet in de oorspronkelijke prijs zijn opgenomen, worden afzonderlijk aan de opdrachtgever berekend.

28.2 Indien tijdens de werkzaamheden blijkt dat aanvullende materialen noodzakelijk zijn om de installatie veilig, deugdelijk of overeenkomstig de geldende regelgeving te laten functioneren, zal SONN de opdrachtgever hierover informeren.

28.3 Indien onmiddellijke vervanging noodzakelijk is om een onveilige situatie te voorkomen of verdere schade te beperken, is SONN gerechtigd deze werkzaamheden direct uit te voeren. De opdrachtgever wordt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht.

28.4 Indien voor de opdracht onderdelen zijn besteld die tot het reguliere voorraadassortiment van SONN behoren en niet speciaal of op maat voor de opdrachtgever zijn vervaardigd, en de opdrachtgever de opdracht annuleert nadat de bestelling is geplaatst, is SONN gerechtigd de daadwerkelijk gemaakte verzend- en handelingskosten van deze onderdelen in rekening te brengen. In plaats daarvan behoudt SONN zich het recht voor de onderdelen alsnog tegen de overeengekomen prijs aan de opdrachtgever te leveren. Voor zover de opdrachtgever een consument is, blijft een eventueel wettelijk herroepingsrecht voor deze onderdelen onverminderd van toepassing.

28.5 Indien onderdelen speciaal voor de opdrachtgever op maat zijn vervaardigd, of anderszins niet tot het reguliere voorraadassortiment van SONN behoren en om die reden niet aan de fabrikant of leverancier kunnen worden geretourneerd, is SONN bij annulering na plaatsing van de bestelling gerechtigd de volledige kosten van deze onderdelen in rekening te brengen, vermeerderd met een vergoeding voor behandeling ter hoogte van 120 minuten arbeidstijd, berekend tegen het op het moment van annulering geldende uurtarief zoals vermeld op de website van PSN of HSN, te vermeerderen met de gemaakte transportkosten en eventuele kosten die door de fabrikant of leverancier in rekening worden gebracht voor het retourneren van de onderdelen. Voor deze onderdelen geldt geen herroepingsrecht, aangezien het zaken betreft die volgens specificaties van de opdrachtgever zijn vervaardigd, duidelijk voor de opdrachtgever persoonlijk bestemd zijn, of anderszins niet tot

het reguliere voorraadassortiment behoren. SONN informeert de opdrachtgever hier voorafgaand aan het plaatsen van de bestelling over.

28.6 Eigendom van geleverde onderdelen gaat over op de opdrachtgever nadat de volledige betaling van de betreffende factuur heeft plaatsgevonden.

Artikel 29 – Facturering

29.1 SONN rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden, geleverde onderdelen en overige kosten na afronding van de werkzaamheden.

29.2 Indien een opdracht in meerdere fasen wordt uitgevoerd, is SONN gerechtigd iedere fase afzonderlijk te berekenen en af te rekenen, vast gelegd in een serviceraapport per fase.

29.3 Op serviceraapport worden, voor zover van toepassing, de uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte onderdelen, arbeidstijd, voorrijkosten en eventuele aanvullende kosten gespecificeerd.

29.4 Kennelijke administratieve of rekenkundige fouten in het serviceraapport kunnen door SONN worden gecorrigeerd.

Artikel 30 – Betaling

30.1 Betaling geschiedt per PIN direct na afloop van de werkzaamheden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Deze verplichting geldt ook indien de werkzaamheden niet volledig zijn afgerond. In dat geval wordt het verschuldigde bedrag vastgesteld op basis van de verrichte arbeidsuren tegen de geldende tarieven van PSN of HSN, vermeerderd met de kosten van eventueel gebruikte of bestelde onderdelen.

30.2 Indien van toepassing en tenzij schriftelijk anders is overeengekomen bedraagt de betalingstermijn veertien (14) dagen na factuurdatum.

30.3 De opdrachtgever is niet gerechtigd betalingen op te schorten of te verrekenen, tenzij de wet hem dit uitdrukkelijk toestaat.

Artikel 31 – Niet-tijdige betaling

31.1 Indien de opdrachtgever de factuur niet binnen de overeengekomen betalingstermijn voldoet, verkeert hij van rechtswege in verzuim nadat de wettelijke vereisten daarvoor zijn vervuld.

31.2 Bij consumenten worden de wettelijke regels omtrent ingebrekestelling, wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten toegepast.

31.3 Bij zakelijke opdrachtgevers is vanaf de vervaldatum de wettelijke handelsrente verschuldigd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

31.4 SONN is gerechtigd toekomstige werkzaamheden op te schorten zolang openstaande facturen niet volledig zijn voldaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

Artikel 32 – Incasso en invordering

32.1 Indien betaling uitblijft nadat aan de wettelijke vereisten is voldaan, is SONN gerechtigd de vordering uit handen te geven aan een incassobureau of gerechtsdeurwaarder.

32.2 Alle buitengerechtelijke incassokosten worden berekend overeenkomstig de wettelijke regeling. Bij consumenten wordt het **Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten** gevolgd.

32.3 Alle gerechtelijke kosten, executiekosten en overige redelijke kosten die verband houden met de invordering van de vordering komen voor rekening van de opdrachtgever, voor zover wettelijk toegestaan.

32.4 Ontvangen betalingen worden, ongeacht de door de opdrachtgever vermelde bestemming, eerst in mindering gebracht op verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de oudste openstaande factuur.

32.5 Het in behandeling nemen van een klacht ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting, tenzij uit de wet of een rechterlijke uitspraak anders voortvloeit.

Hoofdstuk 6 – Garantie, klachten en aansprakelijkheid
--

Artikel 33 – Garantie

33.1 SONN staat ervoor in dat de overeengekomen werkzaamheden met de grootst mogelijke zorg en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap worden uitgevoerd.

33.2 Op door SONN uitgevoerde werkzaamheden geldt uitsluitend garantie voor zover sprake is van een aantoonbaar gebrek dat het gevolg is van een onjuiste uitvoering van de werkzaamheden door SONN.

33.3 Op door SONN geleverde onderdelen is uitsluitend de fabrieksgarantie van toepassing, voor zover deze door de fabrikant wordt verstrekt. De wettelijke rechten van de opdrachtgever blijven hierbij onverminderd van kracht.

33.4 Garantie vervalt indien:

- de opdrachtgever of een derde zonder toestemming van SONN werkzaamheden aan het toestel heeft uitgevoerd;
- het gebrek is ontstaan door onjuist gebruik, achterstallig onderhoud, onoordeelkundige bediening of een externe oorzaak;
- wijzigingen aan het toestel of de installatie zijn aangebracht zonder toestemming van SONN;
- geen sprake is van normaal gebruik overeenkomstig de voorschriften van de fabrikant.

33.5 Garantie geeft geen recht op vergoeding van gevolgschade, bedrijfsschade, gederfde inkomsten of andere indirecte schade, tenzij de wet anders bepaalt.

Artikel 34 – Klachten en herstel

34.1 Indien de opdrachtgever van mening is dat de werkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd, dient hij dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een bewaam termijn na ontdekking van het gebrek, aan SONN te melden.

34.2 Bij consumenten wordt een melding binnen twee maanden na ontdekking van het gebrek in ieder geval als tijdig beschouwd.

34.3 De klacht dient een duidelijke omschrijving van het geconstateerde gebrek te bevatten, zodat SONN in staat is de klacht zorgvuldig te beoordelen.

34.4 SONN krijgt altijd de gelegenheid het gemelde gebrek zelf te onderzoeken en, indien van toepassing, binnen een redelijke termijn te herstellen.

34.5 Het zonder voorafgaand overleg door een derde laten uitvoeren van herstelwerkzaamheden kan ertoe leiden dat de aanspraak op vergoeding van de herstelkosten vervalt, tenzij onmiddellijk ingrijpen noodzakelijk was om verdere schade of een gevaarlijke situatie te voorkomen.

34.6 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op, tenzij de wet anders bepaalt.

Artikel 35 – Wettelijke conformiteit

35.1 Indien de opdrachtgever consument is, blijven de wettelijke rechten die voortvloeien uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek volledig van toepassing.

35.2 Geen enkele bepaling in deze algemene voorwaarden is bedoeld om wettelijke consumentenrechten uit te sluiten of te beperken.

35.3 Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden in strijd blijkt te zijn met dwingend consumentenrecht, prevaleert de wettelijke regeling.

35.4 Voor zakelijke opdrachtgevers gelden de wettelijke bepalingen voor overeenkomsten tussen ondernemingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 36 – Aansprakelijkheid

36.1 SONN is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst of van een onrechtmatige daad.

36.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- redelijke kosten ter vaststelling van de schade;
- redelijke kosten die noodzakelijk zijn om het gebrek te herstellen;
- redelijke kosten ter voorkoming of beperking van verdere directe schade.

36.3 SONN is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, bedrijfsschade, omzetverlies, winstderving, stagnatieschade, comfortschade (waaronder begrepen gedeerd woongenot of gebruikngenot), of andere vormen van vermogensschade, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

36.4 Iedere aansprakelijkheid van SONN is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico dat volgens de polis voor rekening van SONN komt.

36.5 Indien om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt op grond van de aansprakelijkheidsverzekering, is de aansprakelijkheid van SONN beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende werkzaamheden aan de opdrachtgever in rekening is gebracht, voor zover de wet een dergelijke beperking toestaat.

36.6 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van SONN of haar leidinggevenden.

Artikel 37 – Uitsluitingen van aansprakelijkheid

37.1 SONN is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van:

- normale slijtage of veroudering van een toestel;
- verborgen gebreken die vooraf redelijkerwijs niet konden worden vastgesteld;
- constructie- of fabricagefouten van de fabrikant;
- het niet beschikbaar zijn van onderdelen;
- onjuist gebruik of onoordeelkundige bediening van het toestel;
- achterstallig onderhoud;
- wijzigingen aan de installatie door derden;
- onjuiste of onvolledige informatie die door de opdrachtgever is verstrekt.

37.2 SONN is evenmin aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat de opdrachtgever veiligheidsadviezen, hersteladviezen of schriftelijke aanwijzingen van SONN niet opvolgt.

37.3 Indien de opdrachtgever ondanks een door SONN geconstateerde onveilige situatie besluit het toestel te blijven gebruiken of noodzakelijke herstelwerkzaamheden niet laat uitvoeren, geschiedt dit volledig voor eigen risico van de opdrachtgever.

37.4 De opdrachtgever vrijwaart SONN voor aanspraken van derden die het gevolg zijn van omstandigheden waarvoor SONN op grond van deze algemene voorwaarden of de wet niet aansprakelijk is.

Hoofdstuk 7 – Privacy en persoonsgegevens
--

Artikel 38 – Verwerking van persoonsgegevens

38.1 SONN verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, het voldoen aan wettelijke verplichtingen en een zorgvuldige bedrijfsvoering.

38.2 Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de geldende privacywetgeving, waaronder de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)** en de **Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)**.

38.3 Afhankelijk van de aard van de opdracht kan SONN onder meer de volgende persoonsgegevens verwerken:

- naam en adresgegevens;
- telefoonnummer(s);
- e-mailadres;
- factuur- en betaalgegevens;
- gegevens over de installatie of het toestel;
- correspondentie met de opdrachtgever;
- serviceraapporten en onderhoudshistorie.

38.4 SONN verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de werkzaamheden en zal deze niet langer bewaren dan wettelijk is toegestaan of noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

38.5 Persoonsgegevens worden uitsluitend verstrekt aan derden indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, op grond van een wettelijke verplichting of met toestemming van de opdrachtgever.

38.6 De opdrachtgever heeft het recht persoonsgegevens in te zien, te laten corrigeren, te laten verwijderen of de verwerking daarvan te beperken, voor zover de wet daarin voorziet.

38.7 Daarnaast heeft de opdrachtgever recht van bezwaar tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens, recht op overdraagbaarheid van gegevens (dataportabiliteit), het recht een eerder gegeven toestemming in te trekken, en het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

38.8 De volledige privacyverklaring van SONN is beschikbaar via de websites van PSN en HSN.

Artikel 39 – Foto's, rapportages en digitale communicatie

39.1 SONN kan tijdens inspectie-, onderhouds- of reparatiewerkzaamheden foto's maken van de installatie, het toestel, onderdelen of de werksituatie indien dit noodzakelijk is voor:

- de uitvoering van de werkzaamheden;
- het opstellen van een serviceraapport;
- technische ondersteuning door een fabrikant of leverancier;
- garantieaanvragen;
- kwaliteitscontrole;
- dossiervorming.

39.2 Foto's worden uitsluitend gebruikt voor zakelijke doeleinden die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst en worden niet openbaar gemaakt zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtgever, tenzij SONN daartoe wettelijk verplicht is.

39.3 Serviceraapporten, meetrapporten, keuringsrapporten en overige technische documentatie kunnen digitaal worden opgeslagen als onderdeel van het servicedossier.

39.4 SONN mag voor communicatie met de opdrachtgever gebruikmaken van e-mail, sms, digitale klantportalen of andere gangbare elektronische communicatiemiddelen, tenzij de opdrachtgever schriftelijk aangeeft hiertegen bezwaar te hebben.

39.5 De opdrachtgever stemt ermee in dat offertes, opdrachtbevestigingen, facturen, serviceraapporten en overige documenten elektronisch mogen worden verzonden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

39.6 SONN treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens en digitale gegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang of onrechtmatige verwerking.

Hoofdstuk 8 – Overmacht

Artikel 40 – Overmacht

40.1 SONN is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de overeenkomst indien zij daartoe tijdelijk of blijvend wordt verhinderd als gevolg van overmacht.

40.2 Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid die buiten de redelijke invloed van SONN ligt en waardoor de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk onmogelijk of onredelijk bezwarend wordt.

40.3 Onder overmacht wordt onder meer verstaan:

- weersomstandigheden;
- storm-, brand- of waterschade;
- overstromingen;
- oorlog, terrorisme of maatschappelijke onrust;
- pandemieën of epidemieën;
- stakingen of collectieve acties;
- overheidsmaatregelen;
- uitval van elektriciteit, internet of telecommunicatie;
- storingen bij leveranciers of fabrikanten;
- transportproblemen;
- mobiliteitsproblemen;
- niet of niet tijdig leverbare onderdelen;
- ziekte of onverwachte uitval van personeel;
- andere onvoorziene omstandigheden waarop SONN redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.

40.4 Indien de overmacht van tijdelijke aard is, zal SONN zich inspannen de werkzaamheden uit te voeren zodra de overmachtssituatie is beëindigd.

40.5 Indien de uitvoering van de overeenkomst als gevolg van overmacht blijvend onmogelijk wordt of de overmacht langer voortduurt dan redelijkerwijs van partijen kan worden verlangd, zijn beide partijen gerechtigd

de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen zonder dat daardoor een verplichting tot schadevergoeding ontstaat.

40.6 Indien SONN op het moment waarop de overmacht ontstaat reeds gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is SONN gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte afzonderlijk aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

40.7 SONN zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren indien sprake is van een overmachtssituatie die gevolgen heeft voor de uitvoering van de overeenkomst.

Hoofdstuk 9 – Toepasselijk recht en geschillen

Artikel 41 – Toepasselijk recht

41.1 Op alle offertes, overeenkomsten, opdrachten en werkzaamheden van SONN is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

41.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.

41.3 Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden in strijd blijken te zijn met dwingend Nederlands recht, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De betreffende bepaling wordt in dat geval vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de oorspronkelijke bepaling en die wel rechtsgeldig is.

41.4 De rechten en verplichtingen van partijen worden beoordeeld naar de wet- en regelgeving die geldt op het moment waarop de overeenkomst is gesloten, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen anders voorschrijven.

41.5 Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen in wet- of regelgeving plaatsvinden waardoor de overeengekomen werkzaamheden moeten worden aangepast, is SONN gerechtigd de werkzaamheden overeenkomstig deze gewijzigde regelgeving uit te voeren.

Artikel 42 – Geschillen

42.1 SONN en de opdrachtgever zullen zich inspannen eventuele geschillen eerst in onderling overleg op te lossen voordat een gerechtelijke procedure wordt gestart. Mocht onderling overleg niet tot passende oplossing leiden, zal het geschil worden voorgelegd aan Stichting Geschillencommissies Sfeerverwarming <https://stichting-nhk.nl/wp-content/uploads/2019/07/leaflet-nhk-gegarandeerde-kwaliteit.pdf>

42.2 Indien een geschil niet in onderling overleg noch met tussenkomst van Stichting Geschillencommissies Sfeerverwarming kan worden opgelost, wordt het voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen een andere rechter aanwijzen.

42.3 Indien de opdrachtgever een consument is, heeft hij het recht om binnen een maand nadat SONN zich schriftelijk op artikel 42.1 heeft beroepen, alsnog te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter in plaats van door Stichting Geschillencommissies Sfeerverwarming. SONN wijst de consument uitdrukkelijk op dit keuzerecht op het moment dat zij zich op artikel 42.1 beroept.

42.4 Indien de opdrachtgever consument is, heeft hij recht op de bescherming die hem op grond van het Nederlandse consumentenrecht toekomt. Geen enkele bepaling uit deze algemene voorwaarden beperkt deze wettelijke rechten.

42.5 Geschillen over de uitvoering van werkzaamheden, de uitleg van de overeenkomst of de toepassing van deze algemene voorwaarden worden beoordeeld naar Nederlands recht.

42.6 Het aanhangig maken van een geschil ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen voor reeds uitgevoerde werkzaamheden, tenzij de wet of een rechter anders bepaalt.

42.7 Indien een rechter oordeelt dat een bepaling uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval de betreffende bepaling vervangen door een rechtsgeldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling van partijen.

Hoofdstuk 10 – Slotbepalingen

Artikel 43 – Wijziging van de algemene voorwaarden

43.1 SONN is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen indien gewijzigde wet- en regelgeving, gewijzigde bedrijfsvoering of andere omstandigheden daartoe aanleiding geven.

43.2 Gewijzigde algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op overeenkomsten die worden gesloten nadat de gewijzigde voorwaarden in werking zijn getreden, tenzij de wet anders bepaalt of partijen schriftelijk anders overeenkomen.

43.3 De meest actuele versie van de algemene voorwaarden wordt gepubliceerd op de websites van SONN en haar handelsnamen.

43.4 Op verzoek verstrekt SONN kosteloos een exemplaar van de op dat moment geldende algemene voorwaarden.

Artikel 44 – Nietigheid of vernietigbaarheid

44.1 Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig blijken te zijn of door een rechter worden vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

44.2 Partijen zullen in dat geval de betreffende bepaling vervangen door een rechtsgeldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de inhoud, bedoeling en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

44.3 Het niet uitoefenen van enig recht of bevoegdheid door SONN kan niet worden uitgelegd als afstand van dat recht of die bevoegdheid.

Artikel 45 – Publicatie en beschikbaarheid

45.1 Deze algemene voorwaarden worden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever kenbaar gemaakt en zijn kosteloos te raadplegen en te downloaden via de websites van SONN en haar handelsnamen. Indien gewenst kunnen de algemene voorwaarden op verzoek kosteloos worden toegestuurd.

45.2 Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, worden de algemene voorwaarden op zodanige wijze beschikbaar gesteld dat de opdrachtgever deze eenvoudig kan opslaan voor latere kennisneming.

45.3 In geval van verschillen tussen een eerder verstrekte versie en een later gepubliceerde versie, geldt voor nieuwe overeenkomsten de meest recente gepubliceerde versie.

Artikel 46 – Inwerkingtreding

46.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op **15 augustus 2026** en vervangen alle eerder door SONN, PSN of HSN gehanteerde algemene voorwaarden.

46.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die vanaf de datum van inwerkingtreding worden gesloten.

46.3 Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld ten behoeve van **Service en Onderhoud Netwerk Nederland B.V.**, handelend onder de handelsnamen **PSN – Pellet Service Nederland**, **HSN – Haarden Service Nederland** en eventuele overige handelsnamen.

46.4 Op deze algemene voorwaarden rust het auteursrecht van Service en Onderhoud Netwerk Nederland B.V. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SONN mogen deze algemene voorwaarden niet geheel of gedeeltelijk worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of gebruikt voor commerciële doeleinden, behoudens voor zover de wet dit toestaat.

Bedrijfsgegevens

Service en Onderhoud Netwerk Nederland B.V.

Handelsnamen

- PSN – Pellet Service Nederland
- HSN – Haarden Service Nederland

Vestigingsplaats

Dieren (Gelderland)

E-mailadres

algemeen@sonnbv.nl

Websites

www.psn.nu

www.haardenservicenederland.nu

KvK-nummer

83187529

BTW-identificatienummer

NL003785545B60

IBAN

NL33INGB0006690098

Algemene Voorwaarden

Service en Onderhoud Netwerk Nederland B.V.

Van toepassing op de handelsnamen:

- **PSN – Pellet Service Nederland**
- **HSN – Haarden Service Nederland**

© 2026 Service en Onderhoud Netwerk Nederland B.V. Alle rechten voorbehouden.