

# Algemene Voorwaarden Maintenanz

## Versie voor installatie eigenaren

**Versie:** 0.9

**Datum:** 19 juni 2019

Maintenanz B.V., gevestigd aan de Kruispeelweg 17 te Weert en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72983345 (“**Maintenanz**”) is de aanbieder van een online platform gericht op het onderhoud van technische installaties zoals cv-ketels, warmtepompen, airco’s, warmte-terug-win-units, zonnepanelen, zonneboilers, waterontharders en andere technische installaties ten behoeve van HVAC-waterbehandeling en elektrische installaties, inwoning en utiliteitsbouw (het “**Maintenanz Platform**”).

Dit zijn de algemene voorwaarden voor de versie van het Maintenanz Platform ontworpen voor **installatie eigenaren**. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die Maintenanz met de afnemers van het Maintenanz Platform (voor installatie eigenaren) sluit. Oudere versies van deze algemene voorwaarden zijn op aanvraag bij Maintenanz beschikbaar.

Raadpleeg [www.maintenanz.com](http://www.maintenanz.com) voor meer informatie over het Maintenanz Platform.

### 1. Definities

Alle met hoofdletter geschreven begrippen in deze algemene voorwaarden, zowel in enkelvoud als in meervoud, hebben de betekenis die daaraan wordt gegeven in dit artikel.

- 1.1. **Account:** het persoonlijke account van de Installatie Eigenaar waarmee hij of zij toegang krijgt tot de Dienst.
- 1.2. **Diensten:** de diensten die door Maintenanz aan de Installatie Eigenaar worden geleverd op grond van de Overeenkomst, waaronder in ieder geval begrepen kan zijn: het beschikbaar stellen van het Maintenanz Platform en het toegankelijk maken hiervan via de (Web)applicaties, alsmede het verrichten van aanverwante diensten zoals het onderhouden van het Maintenanz Platform en het bieden van ondersteuning aan Installatie Eigenaren.
- 1.3. **Installatiedata:** alle informatie en gegevens over Installaties, die door de Installatie Eigenaar via het Maintenanz Platform wordt opgeslagen of die anderszins bij het gebruik van het Maintenanz Platform door Maintenanz wordt verwerkt. Dit betreft onder meer informatie over type ketels en soorten storingsmeldingen. Het betreft hier uitdrukkelijk géén persoonsgegevens.
- 1.4. **Installatie Eigenaar:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die op grond van de Overeenkomst gebruik maakt van de (Web)applicatie en die hiervoor de beschikking krijgt over een Account.
- 1.5. **Installaties:** alle technische installaties zoals cv-ketels, warmtepompen, airco’s, warmte-terug-win-units, zonnepanelen, zonneboilers, waterontharders en andere installaties ten behoeve van HVAC-waterbehandeling en elektrische installaties, inwoning en utiliteitsbouw waarop het Maintenanz Platform betrekking heeft.

- 1.6. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
  - 1.7. **Kennisbank:** de kennisbank met informatie van derde partijen (zoals leveranciers van technische installaties) die door Maintenanz aan Installatie Eigenaren beschikbaar wordt gesteld via het Maintenanz Platform.
  - 1.8. **Klantdata:** alle informatie en gegevens, niet zijnde Installatiedata, die door de Installatie Eigenaar wordt opgeslagen op het Maintenanz Platform, of die anderszins bij het gebruik van het Maintenanz Platform door Maintenanz wordt verwerkt. Dit betreft bijvoorbeeld de informatie over via het Maintenanz Platform ingeplande afspraken en accountgegevens van de Installatie Eigenaar. Hieronder kunnen ook persoonsgegevens vallen.
  - 1.9. **Materialen:** alle materialen die Maintenanz op grond van een Overeenkomst ontwikkelt of levert, met inbegrip van software, websites, trainingsmaterialen, documentatie, lay-outs, ontwerpen, adviezen, rapporten, afbeeldingen, teksten, logo's, huisstijlen, concepten, schetsen en andere voortbrengselen van de geest.
  - 1.10. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Maintenanz en de Installatie Eigenaar op grond waarvan Maintenanz de Diensten zal leveren en waarvan deze algemene voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
  - 1.11. **Vertrouwelijke informatie:** alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan de ontvangende partij redelijkerwijs moet begrijpen dat deze vertrouwelijk van aard is.
  - 1.12. **(Web)applicatie:** iedere applicatie waarmee de Installatie Eigenaar toegang heeft tot het Maintenanz Platform, met inbegrip van de applicaties die beschikbaar zijn via de Google Play Store (voor Android apparaten) en de Apple App Store (voor Apple apparaten) alsmede de webapplicatie die toegankelijk is via de Website.
  - 1.13. **Website:** de website van Maintenanz, beschikbaar via het domein [www.maintenanz.com](http://www.maintenanz.com).
  - 1.14. **Werkdagen:** de dagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en andere dagen waarvan Maintenanz vooraf heeft aangegeven gesloten te zijn.
2. **Totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst**
    - 2.1. Om gebruik te kunnen maken van het Maintenanz Platform, kan de Installatie Eigenaar direct het bestelformulier indienen via de Website.
    - 2.2. De Overeenkomst tussen Maintenanz en de Installatie Eigenaar komt tot stand op het moment dat de Installatie Eigenaar een (al dan niet automatisch gegenereerde) bestelbevestiging van Maintenanz ontvangt per e-mail.
    - 2.3. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal Maintenanz zich inspannen binnen 24 uur starten met uitvoering van de Overeenkomst. Een en ander zoals nader uitgewerkt in artikel 3 van deze algemene voorwaarden.
    - 2.4. Maintenanz heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen

alleen voor rekening van de Installatie Eigenaar als dat vooraf is overeengekomen.

3. **Accounts**

- 3.1. Om gebruik te kunnen maken van het Maintenanz Platform, heeft de Installatie Eigenaar een Account nodig. De logingegevens voor het Account worden door Maintenanz na de totstandkoming van de Overeenkomst verstrekt.
- 3.2. Alle Accounts en de bijbehorende logingegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met een andere persoon.
- 3.3. De Installatie Eigenaar is verplicht om de logingegevens voor zijn Account strikt geheim te houden. Maintenanz mag ervan uitgaan dat alles dat gebeurt vanaf het Account onder leiding en toezicht van de Installatie Eigenaar gebeurt.
- 3.4. Als logingegevens van het Account zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal de Installatie Eigenaar direct alle maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig en wenselijk zijn om misbruik te voorkomen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het wijzigen van het wachtwoord of het blokkeren van het Account. Ook zal de Installatie Eigenaar direct melding maken bij Maintenanz, zodat er eventueel aanvullende maatregelen genomen kunnen worden.

4. **Intellectuele Eigendomsrechten**

- 4.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op het Maintenanz Platform, de (Web)applicaties en andere door Maintenanz op grond van de Overeenkomst ontwikkelde en/of beschikbaar gestelde Materialen berusten bij Maintenanz of diens licentiegevers. De Installatie Eigenaar krijgt hierop uitsluitend de gebruiksrechten zoals in dit artikel wordt omschreven of zoals elders uit de Overeenkomst voortvloeit.
- 4.2. De Installatie Eigenaar krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om het Maintenanz Platform, de (Web)applicaties en eventuele andere Materialen te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst en in overeenstemming met de voorwaarden die in de Overeenkomst zijn vastgelegd.
- 4.3. De Installatie Eigenaar is niet gerechtigd om wijzigingen aan te brengen aan het Maintenanz Platform, de (Web)applicaties of eventuele andere Materialen en heeft geen recht op een kopie van de broncode, behoudens de gevallen waarin dat dwingendrechtelijk is toegestaan. Het is de Installatie Eigenaar niet toegestaan om de broncode te achterhalen door middel van reverse engineering of decompilatie.
- 4.4. Maintenanz kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van het Maintenanz Platform, de (Web)applicaties en eventuele andere Materialen. Indien Maintenanz dergelijke beveiligingsmaatregelen heeft genomen, is het de Installatie Eigenaar niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.
- 4.5. Het is de Installatie Eigenaar niet toegestaan om enige aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten te verwijderen of aan te passen. Het is tevens niet toegestaan om aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter uit Materialen van Maintenanz te verwijderen.

5. **Kennisbank**

- 5.1. Maintenz kan via het Maintenz Platform een Kennisbank aan Installatie Eigenaren beschikbaar stellen. De informatie in deze Kennisbank kan (mede) afkomstig zijn van derde partijen (zoals leveranciers van technische installaties). Maintenz kan daarom niet garanderen dat de informatie volledig en juist is en kan geen aansprakelijkheid aanvaarden bij eventuele fouten in de Kennisbank.
- 5.2. Maintenz spant zich in om de informatie in de Kennisbank actueel te houden, maar kan niet garanderen dat de informatie te allen tijde up-to-date is. De Installatie Eigenaar heeft in dit kader een eigen onderzoeksplicht.
- 5.3. De Kennisbank kan verwijzingen bevatten naar websites van derde partijen. Maintenz is niet verantwoordelijk voor de informatie die beschikbaar is op deze websites en is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van het gebruik van websites van derden dan wel de daarop geplaatste informatie.

6. **Klantdata en Installatiedata**

- 6.1. Alle rechten met betrekking tot Klantdata, inclusief eventuele op de Klantdata rustende Intellectuele Eigendomsrechten, berusten bij de Installatie Eigenaar. Maintenz krijgt hierop uitsluitend de rechten zoals omschreven in dit artikel.
- 6.2. Maintenz heeft het recht om de Klantdata gedurende de looptijd van de Overeenkomst te gebruiken, op te slaan, door te geven of anderszins te verwerken voor zover dit nodig is voor de levering van de Diensten. Daarnaast heeft Maintenz het recht om de Klantdata te gebruiken voor het uitvoeren van analyses en een onbeperkt en eeuwigdurend recht om de statistische uitkomsten van deze analyses op geaggregeerd niveau voor eigen doeleinden en met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming te gebruiken en te delen met derde partijen.
- 6.3. Na afloop van de Overeenkomst zal Maintenz de Klantdata zo spoedig mogelijk verwijderen. De Installatie Eigenaar is er zelf voor verantwoordelijk om deze Klantdata voor het einde van de Overeenkomst veilig te stellen en zo nodig elders op te slaan.
- 6.4. Maintenz heeft een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht om de Installatiedata te gebruiken de uitvoering van de Overeenkomst dan wel voor eigen doeleinden, zoals het uitvoeren van analyses met betrekking tot veelvoorkomende storingsmeldingen, en om deze informatie te delen met derde partijen, zoals leveranciers van technische installaties. Dit uiteraard met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 6.5. De Installatie Eigenaar staat in voor de juistheid, volledigheid en kwaliteit van de informatie en gegevens die door hem wordt opgeslagen via het Maintenz Platform en garandeert dat deze informatie en gegevens geen inbreuk maken op rechten van derden (waaronder Intellectuele Eigendomsrechten).

7. **Gebruiksregels**

- 7.1. Het is verboden om het Maintenz Platform te gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met de Nederlandse of andere toepasselijke wet- en regelgeving, dan wel die anderszins onrechtmatig is.

- 7.2. De Installatie Eigenaar onthoudt zich ervan om overige klanten van Maintenz te hinderen dan wel om schade toe te brengen aan de systemen of netwerken van Maintenz of derden. Het is verboden om processen of programma's op te starten waarvan de Installatie Eigenaar weet of moet weten dat deze Maintenz of derden hinderen of dat deze schade kunnen veroorzaken.
- 7.3. De Installatie Eigenaar mag slechts gebruik maken van het Maintenz Platform via systemen en apparatuur die voldoen aan hedendaagse informatiebeveiligingseisen. Het Maintenz Platform mag in ieder geval niet worden gebruikt via systemen en apparatuur als de daarop gebruikte (besturings)software niet langer wordt onderhouden door de betreffende leverancier.
8. **Beschikbaarheid en back-ups**
- 8.1. Maintenz zal zich inspannen om het Maintenz Platform zoveel mogelijk beschikbaar te houden, maar kan niet garanderen dat het Maintenz Platform ononderbroken beschikbaar is.
- 8.2. Maintenz zal dagelijks een back-up maken van alle Klantdata en Installatiedata die wordt opgeslagen via de Dienst. Deze back-ups worden gemaakt voor het geval van een catastrofale storing aan de zijde van Maintenz. Maintenz levert geen back-up dienst en is niet verplicht om op verzoek van een Installatie Eigenaar specifieke Klantdata of Installatiedata terug te zetten (bijvoorbeeld indien een Installatie Eigenaar per ongeluk bepaalde Klantdata of Installatie Data heeft verwijderd). Indien Maintenz besluit om toch op verzoek van de Installatie Eigenaar specifieke Klantdata of Installatiedata terug te zetten, kan Maintenz hiervoor alle gemaakte redelijke kosten bij Afnemer in rekening brengen.
- 8.3. Indien naar het oordeel van Maintenz hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Maintenz of derden en/of van het Maintenz Platform, in het bijzonder door overmatig verzenden van gegevens, het lekken van persoonsgegevens of activiteiten van virussen of andere schadelijke software, is Maintenz gerechtigd alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Dit kan resulteren in een (tijdelijke) onderbreking in de beschikbaarheid van het Maintenz Platform.
9. **Onderhoud**
- 9.1. Maintenz zal het Maintenz Platform en de bijbehorende (Web)applicaties actief onderhouden en kan regelmatig updates of upgrades uitvoeren. Dergelijke updates en upgrades kunnen resulteren in een wijziging in de functionaliteit van het Maintenz Platform. Suggesties van de Installatie Eigenaar zijn welkom, maar Maintenz bepaalt zelf welke veranderingen er wel of niet worden doorgevoerd.
- 9.2. Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden kan tot gevolg hebben dat het Maintenz Platform en de bijbehorende (Web)applicaties tijdelijk niet of slechts beperkt gebruikt kunnen worden. Indien Maintenz voorziet dat bepaald onderhoud zal resulteren in gehele of gedeeltelijke onbeschikbaarheid, zal Maintenz zich inspannen om de werkzaamheden uit te voeren op momenten waarop het gebruik van het Maintenz Platform en de bijbehorende (Web)applicaties beperkt is.

- 9.3. Maintenz zal zich inspannen om geplande onderhoudswerkzaamheden ten minste twee Werkdagen van tevoren te melden via de (Web)applicatie dan wel per e-mail. Spoedonderhoud kan echter op ieder moment worden uitgevoerd, ook zonder voorafgaande aankondiging richting de Installatie Eigenaar.
- 9.4. Indien er updates of upgrades worden doorgevoerd in de applicaties voor iOS of Android, zullen deze via respectievelijk de Apple App Store en de Google Play Store aan de Installatie Eigenaren beschikbaar worden gesteld. Installatie Eigenaren zijn er zelf voor verantwoordelijk om telkens de laatste versie te downloaden en te installeren. Maintenz kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele schade die voortvloeit uit het gebruik van verouderde versies van de applicaties door de Installatie Eigenaar.
- 9.5. Met betrekking tot de webapplicatie worden updates en upgrades op een door Maintenz gekozen moment uitgerold voor alle klanten. De Installatie Eigenaar kan in geen geval de oude versie van de (Web)applicatie blijven gebruiken of aanspraak maken op een aangekondigde update of upgrade welke door omstandigheden niet is uitgevoerd.
10. **Ondersteuning**
- 10.1. Maintenz biedt ondersteuning aan de Installatie Eigenaar door het beschikbaar stellen van uitgebreide documentatie met betrekking tot het Maintenz Platform voor probleemoplossing en algemene ondersteuning bij gebruik, waaronder een 'veel gestelde vragen rubriek'. Deze documentatie is beschikbaar via de Website.
11. **Privacy en beveiliging**
- 11.1. Bij het gebruik van de dienst kunnen persoonsgegevens worden verwerkt in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Meer informatie over de verwerking en omgang met persoonsgegevens is te vinden in de privacy- en cookieverklaring van Maintenz. Deze is te raadplegen via de Website.
12. **Prijzen en facturatie**
- 12.1. Voor de door Maintenz geleverde Diensten is de Installatie Eigenaar een periodieke vergoeding verschuldigd. Deze periodieke vergoeding zal door Maintenz maandelijks vooraf basis van een automatische incasso worden geïnd. Voor alle facturen geldt een vervaltermijn van veertien dagen.
- 12.2. Betaling kan worden verricht volgens de betaalinstructies op de Website. Betaling verloopt via eCurring, welke de meeste gangbare betaalmethoden ondersteunt.
- 12.3. De Installatie Eigenaar draagt telkens zorg voor een toereikend saldo op de voor automatische incasso bestemde bankrekening. Indien geen afschrijving kan plaatsvinden, dient de Installatie Eigenaar de door Maintenz gefactureerde bedragen alsnog vóór het einde van de vervaltermijn door middel van een handmatige overschrijving te voldoen.
- 12.4. Maintenz heeft het recht de gehanteerde prijzen op elk moment te verhogen. Maintenz zal de Installatie Eigenaar hiertoe ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte stellen. Indien de prijsverhoging wordt doorgevoerd binnen drie maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst, heeft de Installatie Eigenaar het recht om de Overeenkomst

tegen en uiterlijk tot de datum waarop de prijsverhoging intreedt te ontbinden.

13. **Aansprakelijkheid**

13.1. Omdat de Diensten tegen een kleine vergoeding aan de Installatie Eigenaar worden aangeboden, kan Maintenz geen onbeperkte aansprakelijkheid aanvaarden. Om die reden is de aansprakelijkheid van Maintenz beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat de Installatie Eigenaar op grond van de Overeenkomst aan Maintenz heeft betaald gedurende zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. Maintenz is in geen geval aansprakelijk voor een hoger bedrag dan door zijn verzekeraar wordt uitgekeerd.

13.2. De aansprakelijkheid van Maintenz voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt onder deze Overeenkomst verstaan: gemiste besparingen, verlies van gegevens, gedeerde winst en schade door bedrijfsstagnatie.

13.3. De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in de vorige leden van het onderhavige artikel komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Maintenz.

14. **Duur, verlenging en opzegging**

14.1. De Overeenkomst gaat, in op het moment dat de Installatie Eigenaar de in artikel 2 bedoelde bestelbevestiging ontvangt en heeft een initiële looptijd van zes maanden.

14.2. De Overeenkomst kan gedurende de initiële looptijd door beide partijen op ieder moment tegen het einde van de initiële looptijd worden opgezegd. Indien de Overeenkomst niet vóór het einde van de initiële looptijd wordt opgezegd, wordt de Overeenkomst stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd. Vanaf dat moment kan de Overeenkomst door beide partijen op ieder moment worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

15. **Wijzigingen**

15.1. Maintenz heeft het recht om (onderdelen van) Overeenkomst tussentijds te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden door Maintenz ten minste drie maanden van tevoren aan de Installatie Eigenaar doorgegeven.

15.2. Indien een door Maintenz aangekondigde wijziging van de Overeenkomst (de werking van) de Diensten dan wel de positie van de Installatie Eigenaar negatief beïnvloedt, kan de Installatie Eigenaar de Overeenkomst opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging van kracht wordt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

15.3. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wet- en regelgeving en wijzigingen die in het voordeel zijn van de Installatie Eigenaar, kunnen door Maintenz worden doorgevoerd zonder voorafgaande aankondiging.

16. **Rechtskeuze en forumkeuze**

16.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

16.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen eventuele geschillen die voortvloeien uit of

samenhangen met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waarin Maintenanz gevestigd is. Indien de Installatie Eigenaar het hier niet mee eens is kan hij binnen een maand na beroep van Maintenanz op deze bepaling aangeven dat hij voor de beslechting van het geschil voor de volgens de wet bevoegde rechter kiest.

17. **Overige bepalingen**

- 17.1. Indien een bepaling in deze gebruiksvoorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele gebruiksvoorwaarden aan. Partijen zullen in dit geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.
- 17.2. De Installatie Eigenaar stelt Maintenanz onverwijld op de hoogte bij een wijziging in naam, (post)adres, e-mailadres, telefoonnummer of andere relevante contactgegevens, door middel van het bijwerken van deze informatie in het Account via de (Web)applicatie.
- 17.3. Maintenanz is gerechtigd om zijn rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst over te dragen aan derden die de Diensten of de betreffende bedrijfsactiviteiten van Maintenanz overnemen. De Installatie Eigenaar kan in het geval van dergelijke overdracht de Overeenkomst ontbinden, tenzij de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van een onderneming waartoe zowel die verplichtingen als de daartegenover bedongen rechten behoren.
- 17.4. Het is de Installatie Eigenaar niet toegestaan om rechten en plichten die voortvloeien uit de Overeenkomst over te dragen aan derden zonder schriftelijke toestemming van Maintenanz.