

Algemene voorwaarden – Label & Lens

Deze algemene voorwaarden (AV) zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen Label & Lens en haar opdrachtgevers. Specifieke bepalingen per dienst (EP-W energielabels, WWS-puntentellingen, NEN 2580-metingen, plattegronden en advies) zijn opgenomen in de Opdrachtvoorwaarden. Bij strijdigheid prevaleren de Opdrachtvoorwaarden voor zover het die specifieke dienst betreft.

1. Definities

Labelenlens: de opdrachtnemer/dienstverlener. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die met Label & Lens een overeenkomst sluit. **Consument:** Opdrachtgever die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf. **Diensten:** door Labelenlens te leveren werkzaamheden, waaronder EP-W energielabels, WWS-puntentellingen, NEN 2580-metingen, plattegronden en (verbeter)adviezen. **Overeenkomst:** de overeenkomst van opdracht tussen partijen. **Rapportage:** door Label & Lens opgeleverd document of bestand (o.a. EP-verklaring, rapport, meetstaat, plattegrond). **Certificaathouder:** de rechtspersoon onder wiens BRL-certificaat een EP-verklaring wordt geregistreerd (Label & Lens of een gecertificeerde partner).

2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1 Deze AV zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, opdracht en Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. 2.2 Ook derden die door Label & Lens worden ingeschakeld kunnen aan deze AV rechten ontleen. 2.3 Rangorde bij strijdigheid: (i) Opdrachtvoorwaarden (dienstspecifiek) → (ii) offerte/opdrachtbevestiging (incl. bijlagen) → (iii) deze AV → (iv) overige documenten/communicatie.

3. Offertes, informatie en totstandkoming

3.1 Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld; geldigheid: 30 dagen, tenzij anders aangegeven. 3.2 Offertes zijn gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens; onjuistheden/incompleteheden kunnen leiden tot aanpassing van prijs en/of planning. 3.3 De Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke/e-mail-aanvaarding of door feitelijke aanvang van de uitvoering door Label & Lens.

4. Uitvoering, inspanningsverbintenis en bewijs

4.1 Label & Lens voert de Diensten naar beste inzicht en vermogen uit als inspanningsverbintenis; er wordt geen resultaat gegarandeerd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. 4.2 Opnames vinden plaats volgens de toepasselijke normen/methodes (o.a. NTA 8800/ISSO, WWS, NEN 2580/2581) en de Opdrachtvoorwaarden. Waar bewijs ontbreekt, worden default-waarden toegepast conform methode. 4.3 Opdrachtgever zorgt tijdig voor toegang tot alle relevante ruimten en levert beschikbare bewijsstukken (tekeningen, facturen, foto's) aan. 4.4 Label & Lens mag werkzaamheden geheel/gedeeltelijk laten uitvoeren door derden; Label & Lens blijft verantwoordelijk voor deugdelijkheid van de coördinatie richting Opdrachtgever.

4.5 Destructief onderzoek (isolatiemetingen)

Indien noodzakelijke bewijsstukken ontbreken kan Label & Lens, na voorafgaand overleg en expliciete toestemming van opdrachtgever, beperkt destructief onderzoek uitvoeren (zoals het boren van kleine inspectiegaten). Label & Lens is niet aansprakelijk voor schade zoals het raken van leidingen of installaties, mits zorgvuldig gewerkt is. Eventuele herstelkosten zijn voor rekening van opdrachtgever, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

5. Prijzen, meerwerk en kosten

5.1 Prijzen zijn in euro's en exclusief btw, parkeerkosten en leges, tenzij anders vermeld. 5.2 Meerwerk omvat o.a.: extra bezoek (geen toegang), aanvullende metingen, herberekening na latere bewijsaanlevering, extra varianten/rapportages en wijzigingen op verzoek. Meerwerk wordt tegen afgesproken of gebruikelijke tarieven gefactureerd. 5.3 Label & Lens mag prijzen jaarlijks indexeren (bijv. CBS CPI), tenzij anders overeengekomen.

6. Betaling en gevolgen van niet-tijdige betaling

6.1 Facturering geschiedt volgens offerte; betalingstermijn: 30 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. 6.2 Bij uitblijven van tijdige betaling is wettelijke rente (consument of handelsrente) verschuldigd en zijn buitengerechterlijke incassokosten opeisbaar volgens de Wet incassokosten. 6.3 Label & Lens mag levering/registratie van Rapportages opschorten totdat volledige betaling is ontvangen.

7. Annulering, verzetten en no-show

7.1 Afspraken kunnen tot 24 uur vooraf kosteloos worden verzet of geannuleerd. 7.2 Bij latere annulering of geen toegang op de afgesproken tijd/locatie kunnen voorrijkosten en gereserveerde tijd in rekening worden gebracht, hierbij zullen prijzen naar redelijkheid worden vastgesteld.

8. Herroepingsrecht

Consumenten hebben bij overeenkomsten op afstand een herroepingsrecht van 14 dagen, tenzij met toestemming reeds is gestart en afstand is gedaan van dit recht. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt geen herroepingsrecht.

9. Intellectuele eigendom en gebruiksrecht

9.1 Alle IE-rechten op Rapportages, formats en (meet)modellen berusten bij Label & Lens. 9.2 Opdrachtgever krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor het specifieke doel van de opdracht (bijv. verkoop/verhuur/registratie). 9.3 Het wijzigen of hergebruiken in andere context is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

10. Privacy en gegevensverwerking (AVG)

10.1 Label & Lens verwerkt persoonsgegevens conform de Privacyverklaring. Doeleinden: uitvoering van de Overeenkomst, kwaliteitsborging (BRL), wettelijke verplichtingen en facturatie. 10.2 Gegevens kunnen worden gedeeld met certificaathouder, certificerende instantie (audit), EP-online/RVO en verwerkers (ICT) voor zover noodzakelijk. 10.3 Bewaartermijnen zijn afgestemd op wettelijke en certificeringseisen; waar mogelijk past Label & Lens dataminimalisatie toe.

11. Aansprakelijkheid en vrijwaring

11.1 Aansprakelijkheid van Label & Lens voor directe schade is beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht (excl. btw) met een absoluut maximum van € 5.000, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid. 11.2 Indirecte schade (gevolgschade, gederfde winst) is uitgesloten. 11.3 Opdrachtgever vrijwaart Label & Lens voor aanspraken van derden verband houdend met door Opdrachtgever verstrekte onjuiste/onvolledige informatie of het gebruik van de Rapportage buiten het overeengekomen doel.

12. Energielabels (EP-W)

12.1 De totstandkoming van energielabels vindt plaats conform de geldende normen en richtlijnen (o.a. NTA 8800 en ISSO-publicaties) en is gebaseerd op een visuele opname, de op dat moment beschikbare informatie en door opdrachtgever aangeleverde bewijsstukken. 12.2 Indien bewijsstukken ontbreken, wordt gewerkt met aannames en standaardwaarden conform de geldende methodiek. 12.3 Opdrachtgever aanvaardt dat de uitkomst van een energielabel een momentopname is en kan wijzigen bij aanvullende informatie, herinterpretatie of gewijzigde regelgeving. 12.4 Verschillen in uitkomsten tussen adviseurs kunnen voorkomen als gevolg van interpretatieverschillen binnen de methodiek en vormen op zichzelf geen grond voor aansprakelijkheid van Label & Lens.

13. WWS-puntentellingen

13.1 WWS-puntentellingen worden opgesteld op basis van de op het moment van opname beschikbare gegevens en door opdrachtgever verstrekte informatie. 13.2 De juistheid en volledigheid van de aangeleverde gegevens vallen volledig onder de verantwoordelijkheid van opdrachtgever. 13.3 Label & Lens is niet aansprakelijk voor afwijkingen in de puntentelling of de daaruit voortvloeiende huurprijs, indien deze het gevolg zijn van onjuiste, onvolledige of later gewijzigde informatie. 13.4 Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de uiteindelijke toepassing van de WWS-puntentelling en de daaruit voortvloeiende huurprijs stelling.

14. NEN 2580-metingen

14.1 NEN 2580-metingen worden uitgevoerd conform de geldende norm en zijn gebaseerd op een visuele inspectie en de toegankelijkheid van ruimten op het moment van opname. 14.2 De gerapporteerde oppervlakten vormen een zo nauwkeurig mogelijke benadering. Kleine maatafwijkingen en interpretatieverschillen zijn inherent aan het uitvoeren van metingen en kunnen voorkomen. 14.3 Ondanks een zorgvuldige werkwijze kunnen beperkte reken- of verwerking afwijkingen niet volledig worden uitgesloten. 14.4 Dergelijke afwijkingen geven geen recht op schadevergoeding of aansprakelijkheid, tenzij sprake is van aantoonbare grove nalatigheid. 14.5 Rapportages zijn uitsluitend bedoeld voor het doel waarvoor deze zijn opgesteld en mogen niet zonder schriftelijke toestemming van Label & Lens door derden worden gebruikt.

15. Adviesrapporten

15.1 Adviesrapporten worden opgesteld op basis van de op het moment van opstellen beschikbare informatie, visuele inspectie en algemene vakkennis. 15.2 Daarbij wordt uitgegaan van de op dat moment geldende regelgeving en bijbehorende rekenmethodieken. 15.3 De in het rapport opgenomen adviezen en aanbevelingen zijn indicatief en bedoeld als ondersteuning bij besluitvorming. 15.4 Wijzigingen in regelgeving, uitgangspunten of aanvullende informatie kunnen leiden tot andere uitkomsten of adviezen. 15.5 Label & Lens is niet aansprakelijk voor de resultaten van uitgevoerde maatregelen, noch voor schade voortvloeiend uit beslissingen.

16. Overmacht

16.1 Onder overmacht vallen o.a. ziekte, systeemuitval, weersomstandigheden, onbereikbaarheid, overheidsmaatregelen en andere omstandigheden buiten de macht van Label & Lens. 16.2 Bij overmacht worden verplichtingen opgeschort en maken partijen een nieuwe planning; kosten worden in redelijkheid afgestemd.

17. Opschorting, ontbinding en beëindiging

17.1 Label & Lens kan uitvoering opschorten of de Overeenkomst ontbinden indien Opdrachtgever verplichtingen niet nakomt of indien zwaarwegende omstandigheden dat rechtvaardigen. 17.2 Bij beëindiging blijven betalingsverplichtingen voor reeds verricht werk bestaan; Label & Lens kan Rapportages intrekken/opschorten totdat betaling heeft plaatsgevonden.

16. Klachten en hercontrole

16.1 De door Label & Lens opgeleverde rapportages zijn uitsluitend bedoeld voor het specifieke doel waarvoor deze zijn opgesteld. 16.2 Opdrachtgever vrijwaart Label & Lens voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van deze rapportages. 16.3 Eventuele onjuistheden of aantoonbare fouten dienen binnen een redelijke termijn na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen na oplevering, schriftelijk en gemotiveerd te worden gemeld. 16.4 Na het verstrijken van deze termijn vervalt iedere vorm van aansprakelijkheid, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

17. Toepasselijk recht en forumkeuze

17.1 Op de rechtsverhouding is Nederlands recht van toepassing. 17.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, tenzij dwingend consumentenrecht anders voorschrijft.

18. Wijziging voorwaarden

De voorwaarden die golden bij het aangaan van de overeenkomst zijn van toepassing, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.