

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel in Rotterdam onder nummer 24210773

### Algemene Bepalingen

Deze Algemene Bepalingen (Deel A) zijn onlosmakelijk verbonden met de Product Specifieke Bepalingen (Deel B) en andersom.

#### Artikel 1. Algemeen

- 1.1 ista Nederland B.V. is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd en kantoorhoudende aan de Nieuwpoortweg 11 te (3125 AP) Schiedam, hierna te noemen "ista".
- 1.2 "Producten" en "Diensten" worden gedefinieerd als alle producten en diensten welke door ista worden geleverd aan zijn afnemer, hierna te noemen: "Afnemer".

#### Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Bepalingen van ista, hierna te noemen: "Algemene Bepalingen", zijn van toepassing op alle, ook de precontractuele en toekomstige, rechtsverhoudingen, tussen ista en de Afnemer. Naast deze Algemene Bepalingen, zijn de relevante onderdelen uit de product specifieke bepalingen (hierna te noemen: "Product Specifieke Bepalingen") van toepassing op de overeenkomst met de Afnemer. De Algemene Voorwaarden van ista bestaan uit de Algemene Bepalingen (Deel A) en de Product Specifieke Bepalingen (Deel B).
- 2.2 Voor zover niet uitdrukkelijk anders is overeen-gekomen, zijn de Algemene Voorwaarden van ista van toepassing en niet de algemene voorwaarden van de Afnemer, ook niet in aanvulling op de Algemene Voorwaarden van ista. Door ondertekening van een offerte of een overeenkomst, hierna te noemen de "Overeenkomst", gaat de Afnemer akkoord met het van toepassing zijn van de Algemene Voorwaarden.

#### Artikel 3. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de offerte, zijn de offertes van ista vrijblijvend en herroepelijk. Offertes van ista zijn maximaal geldig tot 3 (drie) maanden na dagtekening van de offerte.
- 3.2 Overeenkomsten worden gesloten voor de periode zoals tussen de partijen overeengekomen en worden telkens,

tenzij hierna anders is bepaald, stilzwijgend verlengd voor dezelfde periode. Tenzij hierna anders bepaald kan iedere partij de overeenkomst aan het einde van de termijn met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden beëindigen. Ten aanzien van Afnemers die privépersonen zijn worden de Overeenkomsten (met uitzondering van de Overeenkomsten met betrekking tot ZorgenVrij als vermeld in de Product Specifieke Bepalingen I.IX en Lease zoals vermeld in de Product Specifieke Bepalingen I.X) gesloten voor de periode van één jaar en telkens stilzwijgend verlengd. Na de eerste periode van één jaar kan de Afnemer de Overeenkomst te allen tijde beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

- 3.3 Wijzigingen op en toevoegingen aan de bepalingen van zowel de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden als ook mondelinge overeenkomsten, zijn slechts van toepassing na schriftelijke bevestiging door partijen. Deze bepaling dient te worden beschouwd als een bewijsovereenkomst in de zin van artikel 153 Rv en artikel 7:900 lid 3 BW.
- 3.4 De Overeenkomst vormt samen met de Algemene Voorwaarden de volledige overeenkomst tussen partijen met betrekking tot het hierin geregelde onderwerp en treedt in de plaats van iedere eerdere schriftelijke of mondelinge overeenkomst of akkoord tussen partijen met betrekking tot het hierin geregelde onderwerp.

#### Artikel 4. Dienstverlening en de overdracht van een complex

- 4.1 Tenzij anders is overeengekomen dienen partijen hun wederzijdse verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst na te komen vanaf de dag na totstandkoming van de Overeenkomst. In het geval dat de Afnemer om wat voor reden dan ook niet (tijdig) de aflevering van Producten aanvaardt of respectievelijk ista niet in staat stelt (tijdig) de overeengekomen Diensten uit te voeren, zullen alle in dit verband voor ista ontstane kosten voor rekening van de Afnemer komen.
- 4.2 ista is verantwoordelijk voor de montage van zowel de meters als de randapparatuur, voor de registratie en/of het uitlezen van de verbruiksgegevens (het "Verbruiksregistratiesysteem") van gebruikers van een deel van een gebouwencomplex, een natuurlijke persoon of rechtspersoon (hierna te noemen: de "Deelnemers"), en de montage wordt als voltooid beschouwd zodra 85% van het Verbruiksregistratiesysteem geïnstalleerd is. Indien

Deelnemers niet, of niet op tijd reageren op het voorstel aangeboden door ista voor installatie, zijn de extra kosten gemaakt ten gevolge hiervan voor de Afnemer.

4.3 In het geval dat het verlenen van Diensten wordt beëindigd om redenen waar ista niet verantwoordelijk voor is (bijv. de verkoop van het gebouw), dient de Afnemer de door ista geleden schade (bestaande uit onder meer de gederfde winstmarge) te vergoeden.

4.4 ista is bevoegd zijn contractuele verplichtingen door derden te laten uitvoeren.

### Artikel 5. Afroeporders

5.1 Tenzij anders overeengekomen, dienen afroeporders binnen 6 (zes) maanden na totstandkoming van de Overeenkomst te worden afgeroepen.

5.2 Bij gebreke van tijdige afroep dient de Afnemer de betaling te verrichten alsof de Producten wel geleverd waren. Na afloop van de termijn rust bij de Afnemer een afnameplicht. (Verdere) opslagkosten, vergeefs gemaakte transportkosten en andere door ista geleden schade zullen eveneens bij de Afnemer in rekening worden gebracht.

### Artikel 6. Tarieven

6.1 Tenzij anders overeengekomen zijn de overeengekomen tarieven exclusief BTW en overige heffingen van overheidswege.

6.2 Bij levering van warmtekostenverdelers en randapparatuur zijn de tarieven inclusief transportkosten naar de locatie in Nederland waar de montage uitgevoerd moet worden en inclusief montagekosten, tenzij anders overeengekomen.

6.3 Bij levering van doorstroommeters en randapparatuur zijn de tarieven exclusief transport en montage, tenzij anders overeengekomen.

6.4 ista is bevoegd de tarieven voor de door zijn te verrichten Diensten jaarlijks (met ingang van 1 januari) vast te stellen.

### Artikel 7. Levering, eigendomsoverdracht en facturering

7.1 Als de Afnemer een voorschot moet doen of benodigde informatie en/of materialen ter beschikking moet stellen

voor de nakoming van de Overeenkomst zal de termijn voor nakoming pas van start gaan nadat respectievelijk de volledige betaling ontvangen is en/of de informatie en/of de materialen geheel ter beschikking zijn gesteld. Als nakoming van de Overeenkomst door ista afhankelijk is van de medewerking van de Afnemer of derden, en deze medewerking niet tijdig wordt verleend, is ista niet gehouden binnen de oorspronkelijk afgesproken termijn de Overeenkomst na te komen. In dat geval heeft ista het recht nakoming van de Overeenkomst op te schorten.

7.2 De titel van eigendom van de Producten blijft bij ista tot het moment dat ista volledige betaling heeft ontvangen van de Afnemer voor de levering van de Producten.

7.3 ista streeft er bij de montage naar om 100% van de Producten te kunnen monteren in maximaal twee bezoeken op de locatie. Indien verdere bezoeken om tot volledige montage te komen noodzakelijk blijken, verleent de Afnemer bij het verstrekken van de opdracht tevens goedkeuring voor uitvoering van deze werkzaamheden en verplicht zich tot ondersteuning waar nodig. De bepalingen van artikel 4.2 zijn onverkort van toepassing.

7.4 De factuur voor het totaalbedrag zal door ista worden aangemaakt zodra 85% van het Verbruiksregistratiesysteem geïnstalleerd is. Dit totaalbedrag is door ista opeisbaar.

7.5 Onverkort het in artikel 7.4 bepaalde, behoudt ista zich het recht voor de Afnemer deelleveringen van Producten en Diensten in rekening te brengen.

7.6 Doorstroommeters kunnen uitsluitend in service worden genomen op voorwaarde dat de apparatuur goed functioneert en is ingebouwd conform de instructies. ista zal daartoe functiecontrole en controle op inbouw van de apparatuur uitvoeren. ista zal de Afnemer hiervoor kosten in rekening brengen tegen de door haar gehanteerde standaardtarieven.

7.7 De facturatie vindt plaats in 2 termijnen, te weten een 1ste termijn van 50% van het verschuldigde bedrag in januari en een 2de termijn van 50% van het verschuldigde bedrag begin december.

### Artikel 8. Betaling

8.1 Tenzij anders is overeengekomen dienen de door ista uitgebrachte facturen aan de Afnemer binnen dertig (30)

dagen na dagtekening van de betreffende factuur te worden voldaan. Betaling door de Afnemer wordt geacht te zijn gedaan ter voldoening van de oudste openstaande factuur van ista.

- 8.2 Bij niet-tijdige betaling heeft ista het recht de Producten terug te nemen. Betalingen die ontvangen worden van de Afnemer zullen eerst worden aangewend om openstaande facturen te voldoen, zulks onverminderd de verplichting van de Afnemer de overige (openstaande) facturen te voldoen.
- 8.3 Op eerste verzoek van ista stelt de Afnemer een zekerheid, in een vorm naar keuze van ista, voor de betaling.
- 8.4 De Afnemer is niet gerechtigd om de betaling geheel of gedeeltelijk op te schorten zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van ista.
- 8.5 De Afnemer mag slechts verrekenen met een tegenvordering voor zover deze tegenvordering uitdrukkelijk door ista is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 8.6 Bij niet-tijdige betaling is de Afnemer in gebreke zonder dat nadere ingebrekestelling of aanmaning vereist is, en is de Afnemer een direct opeisbare rente over het achterstallige bedrag gelijk aan de wettelijke handelsrente verschuldigd, met een minimum van 1% per maand. Een gedeelte van een maand geldt in dit verband als een hele maand.
- 8.7 Als de Overeenkomst nog niet (volledig) is uitgevoerd, behoudt ista zich het recht voor nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten totdat de betaling van het verschuldigde bedrag geheel is voldaan. Indien de betaling niet is gedaan binnen de na kennisgeving verder vastgelegde periode, is ista bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zulks naar keuze van ista, door middel van een schriftelijke verklaring, een en ander onverminderd haar recht op schadevergoeding.
- 8.8 Indien de Afnemer in gebreke blijft zullen alle kosten van ista, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk (daarbij inbegrepen de kosten voor rechtskundige bijstand) voor het afdwingen van zijn rechten tegenover de Afnemer, ten laste van de Afnemer komen.

- 8.9 Het is de Afnemer niet toegestaan om eventueel op ista bestaande vorderingen over te dragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ista.

### **Artikel 9. Verplichtingen van de Afnemer inzake verdeling**

- 9.1 Om een correcte kostenverdeling mogelijk te maken dient de Afnemer er voor te zorgen dat alle op de installatie aangesloten groepen en verwarmings-eenheden uitgerust kunnen worden met meters en aan de kostenverdeling kunnen deelnemen. Alle onderdelen van het Verbruiksregistratiesysteem dienen op de daartoe geëigende plaats gemonteerd te worden en bereikbaar te blijven ten behoeve van registratie en onderhoud.
- 9.2 De Afnemer is verplicht storingen aan of uitval van het Verbruiksregistratiesysteem onverwijld aan ista te melden, op straffe van verval van iedere vordering van de Afnemer of de Deelnemers op ista.

### **Artikel 10. Doorberekening**

- 10.1 Tenzij anders overeengekomen worden bij radiator-meetsystemen reducties in de vervaardiging van de kostenverdeling door ista toegepast. Het toepassen van reducties houdt in dat voor een redelijke doorberekening van de door ieder van de Deelnemers te betalen verwarmingskosten, bij het vervaardigen van de kostenverdeling zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met onevenredig warmteverlies van minder gunstig gelegen vertrekken met betrekking tot het energieverbruik.
- 10.2 Tenzij anders overeengekomen wordt het totale voor de dienstverlening verschuldigde bedrag in de kostenverdeling opgenomen en doorberekend aan de Deelnemers. Alle facturen van ista worden aan de Afnemer gericht en de Afnemer dient deze facturen te verifiëren alvorens ze doorberekend worden aan de Deelnemers.

### **Artikel 11. Garanties en reparaties**

- 11.1 ista zal gebreken aan Producten, voor zover zij aantoonbaar wegens tekortschieten van ista aan haar toegerekend kunnen worden en voor zover een en ander conform artikel 12.6 is gemeld, kosteloos corrigeren door, naar keuze van ista, herstel, vervanging of correctie van een fout in de facturatie, uit te voeren. ista is niet gehouden tot herstel of vervanging noch anderszins aansprakelijk voor gebreken die het gevolg zijn van een overheids-voorschrift met betrekking tot de aard of de

kwaliteit van de gebruikte Producten of geleverde Diensten.

- 11.2 Indien ista ter voldoening aan haar garantieverplichting, als bedoeld in 11.1, onderdelen door nieuwe onderdelen vervangt, levert zij deze kosteloos en onder dezelfde voorwaarden als welke gelden voor de te vervangen onderdelen.
- 11.3 Door ista geleverde Producten kennen een garantietermijn van twaalf (12) maanden vanaf het moment van aflevering of montage door ista (tenzij partijen schriftelijk een andere termijn zijn overeengekomen).
- 11.4 De toepasselijkheid van Titel 1 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek wordt hiermee uitdrukkelijk uitgesloten. In geval de Afneemer een consument is, erkent ista de rechten die deze Afneemer (onder meer) kan hebben onder de dwingend rechtelijke bepalingen van Titel 1 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

### **Artikel 12. Aansprakelijkheid voor schade**

- 12.1 ista is uitsluitend aansprakelijk voor opzet en grove nalatigheid. In alle andere gevallen is de aansprakelijkheid van ista beperkt tot vergoeding van directe schade tot het factuurbedrag dat betrekking heeft op het gedeelte van het complex waarin de schade is opgetreden en tot dat deel dat betrekking heeft op de geleverde Diensten welke de schade hebben veroorzaakt. In geval van een fout in de facturering, is ista uitsluitend verantwoordelijk voor het herstel van de fout.
- 12.2 Wat betreft de installatie van warmtekostenverdelers is het noodzakelijk het meterhuis aan de radiator te bevestigen door middel van lasstiften zodat de warmtekostenverdeler juist kan functioneren en beveiligd is tegen onkundige omgang. De Afneemer gaat ermee akkoord dat het apparaat als zodanig wordt bevestigd, en dat ista niet gehouden is deze bevestiging te verwijderen, alsmede de schade aan het schilderwerk te vergoeden of te herstellen in geval dat de warmtekostenverdeler verwisseld dient te worden of de Overeenkomst wordt ontbonden.
- 12.3 Indien meetgegevens verloren gaan als gevolg van een aan ista toerekenbare tekortkoming, is ista, met uitsluiting van iedere verdere aansprakelijkheid, gehouden naar beste vermogen een adequate kostenverdeling op te stellen. Een fout in de meetgegevens of de kostenverdeling zal, met

uitsluiting van iedere verdere aansprakelijkheid, door ista worden hersteld door middel van het aan de Afneemer verstrekken van gecorrigeerde meetgegevens of kostenverdeling.

- 12.4 ista is onder geen enkele omstandigheid aansprakelijk voor schade als gevolg van of verband houdende met de door zijn geleverde Producten en Diensten met betrekking tot de ista Webportal en de ista applicaties.
- 12.5 ista aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor adviezen die ista verstrekt zonder dat daaraan een uitdrukkelijk op het verstrekken van adviezen gerichte overeenkomst ten grondslag ligt.
- 12.6 Op straffe van verval van het recht op vergoeding, dient schade aan Producten of onjuist geleverde Diensten binnen 14 (veertien) dagen na ontdekking schriftelijk aan ista te worden gemeld. Eventuele aanspraken en rechten op schadevergoeding van de Afneemer jegens ista, op welke gronden dan ook, met betrekking tot de Producten en Diensten zullen 12 (twaalf) maanden na de dag waarop de Afneemer zich bewust werd of redelijkerwijs bewust had moeten worden van de schade, en van de mogelijke aansprakelijkheid van ista, vervallen. Deze rechten en verdere bevoegdheden zullen in ieder geval 2 (twee) jaar na levering van de Diensten door ista vervallen.
- 12.7 De Afneemer vrijwaart ista tegen alle aanspraken op schadevergoeding van derden in verband met door ista aan de Afneemer geleverde Producten of voor de Afneemer verrichte Diensten.

### **Artikel 13. IE-rechten en gegevensbescherming**

- 13.1 De Afneemer mag ontwerpen, tekeningen, beschrijvingen, berekeningen, e.d. die ista hem verstrekt, niet anders dan ten behoeve van de dienstverlening van ista gebruiken. Bovengenoemde documenten kunnen alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van ista aan derden worden verstrekt.
- 13.2 Alle rechten van intellectuele eigendom, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, I) databankrechten en II) auteursrechten op de door ista gebruikte ontwerpen, rekenmodellen en de daarin gebruikte factoren, berusten bij ista Nederland B.V., ook indien de Afneemer hier enige bijdrage aan heeft geleverd.

13.3 In het kader van, onder andere, de uitvoering van de overeenkomst of het naleven van toepasselijke wet- en regelgeving, dient ista persoonsgegevens te verwerken. ista verwerkt deze persoonsgegevens te allen tijde conform de toepasselijke privacywetgeving, waaronder, maar niet beperkt tot, de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") en de Uitvoeringswet AVG ("UAVG"). Op de door ista te verwerken persoonsgegevens is de Privacyverklaring van ista van toepassing. Deze kan worden geraadpleegd via de website van ista: <https://www.ista.com/nl/privacy/>

13.4 Indien ista de persoonsgegevens in opdracht van de Afnemer en in overeenstemming met de door Afnemer bepaalde doeleinden, middelen, bewaar-termijnen en instructies zal verwerken en ista en Afnemer derhalve op grond van de AVG aan te merken zijn als respectievelijk een verwerker en een verwerkingsverantwoordelijke, dan zullen ista en de Afnemer in het kader van het verwerken van persoonsgegevens door ista een verwerkers-overeenkomst sluiten die de rechten en verplichtingen van beide partijen conform de AVG/UAVG regelt.

### **Artikel 14. Ontbinding**

14.1 Onverminderd het bepaalde in de Algemene Voorwaarden heeft ista het recht de Overeenkomst onmiddellijk te ontbinden indien de Afnemer een eigen aanvraag voor faillissement indient of in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, of een verzoek van Afnemer door de rechtbank wordt ingewilligd tot het van toepassing verklaren van de schuldsaneringsregeling, of door beslaglegging, ondercuratelestelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen ervan verliest, tenzij de curator of bewindvoerder de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen als boedelschuld erkent. De Afnemer is aansprakelijk voor de door ista geleden schade, onder meer bestaande uit, maar niet beperkt tot, winstderving en transport- en opslagkosten.

14.2 Tekortkomingen in geleverde Producten of in het resultaat van Diensten vormen geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst, tenzij ista na herhaalde pogingen daartoe er niet in slaagt de tekortkoming(en) binnen een periode van 120 dagen aanvaardbaar op te heffen. Alsdan is de Afnemer tot ontbinding van de Overeenkomst bevoegd, indien en voor zover instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.

### **Artikel 15. Nietigheidsclausule**

15.1 Indien een bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig of anderszins niet-afdwingbaar blijkt te zijn, blijven partijen gehouden aan de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden. Partijen zullen de nietige of niet-afdwingbare bepaling vervangen door een andere bepaling welke wel geldig is, en wel op dusdanige wijze dat de nieuwe bepaling zo min mogelijk verschilt van de nietige of niet-afdwingbare bepaling, waarbij steeds rekening wordt gehouden met de strekking van de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden.

15.2 In geval de Afnemer een consument is, erkent ista de rechten die deze Afnemer (onder meer) kan hebben onder de dwingend rechtelijke bepalingen van het Burgerlijk Wetboek.

### **Artikel 16. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

16.1 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens koopverdrag wordt uitgesloten.

16.2 Voor zover de wet niet anders bepaalt, zullen alle geschillen tussen ista en de Afnemer in eerste aanleg worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam, dit onverminderd het recht van ista om de Afnemer in rechte te betrekken voor een andere bevoegde rechter.

Uitgave januari 2025