

## Algemene Voorwaarden – Klanten

Deze 'Algemene Voorwaarden – Klanten' zijn van toepassing op de relatie tussen Woninglabel B.V., verder te noemen Woninglabel.nl en de Klanten. Adviseurs verwijzen we door naar de 'Algemene Voorwaarden - Adviseurs'. Deze Algemene Voorwaarden van Woninglabel.nl zijn de Algemene Voorwaarden in de zin van artikel 6:231 sub a BW.

### Artikel 1 - Definities

- Aanbod:** het product- en dienstenaanbod van de Adviseur (EnergieLabel) dat door de Klant via het Platform bij de Adviseur kan worden afgenomen.
- Bemiddeling:** Woninglabel.nl bemiddelt via het platform in de totstandkoming van een overeenkomst tussen Klant en Adviseur. Deze bemiddeling wordt tevens Service genoemd.
- Service:** de commerciële diensten en/of werkzaamheden die door Woninglabel.nl worden aangeboden aan de Klant, onder meer bestaande uit het publiceren van het Aanbod, het faciliteren van het tot stand komen van Overeenkomsten en het doorsturen van Opdrachten naar de betreffende Adviseur.
- Overeenkomst:** alle overeenkomsten, tussen Partijen en tussen Klanten, zowel tezamen als afzonderlijk.
- Opdracht:** een Overeenkomst tussen de Klant en de Adviseur met betrekking tot het verlenen van een opdracht tot dienstverlening (energielabel) van de Klant via het Platform bij de Adviseur van het door de Klant geselecteerde Aanbod.
- Klant:** een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een Opdracht verstrekt via het Platform.
- Platform:** de website, tools en andere apparaten van Woninglabel.nl waarop de Service beschikbaar wordt gemaakt.
- Adviseur:** een bedrijf en/of persoon dat energielabels, adviesdiensten en eventuele aanverwante artikelen levert en voor de totstandkoming en betaling van Overeenkomsten het Platform gebruikt.
- Keuring:** het inspecteren van een gebouw of object en alle daarbij behorende werkzaamheden met als doel het opstellen van een energielabel, energie-index certificaat of energiemaatwerkadvies met het daarbij behoren keuringsrapport. Met Keuring kan tevens worden bedoeld het bemiddelen van een totstandkoming van een Keuring tussen Woninglabel.nl en een Adviseur. Onder Keuring kan tevens Opname worden verstaan.
- RVO:** de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, onderdeel uitmakend van het ministerie van Economische Zaken. Alle energielabels worden geregistreerd in het centrale register van de RVO, ep-online.nl. Hier zijn alle geregistreerde energielabels tevens terug te vinden.
- Profiel:** de aan de Adviseur verbonden web omgeving met bedrijfsinformatie over de Adviseur. Het Profiel bevat tevens alle relevante Adviseursinformatie.
- Energielabel:** een certificaat waarop staat aangegeven hoe energiezuinig een woning of gebouw is. De normering loopt van G voor zeer energie onzuinig t/m A+++++ (5 plusjes) voor zeer energiezuinig. Er wordt onderscheid gemaakt in energielabel voor woningbouw en energielabel voor utiliteitsbouw. Voor beide onderdelen wordt onderscheid gemaakt in de basismethode en de

detailmethode. De detailmethode wordt alleen toegepast bij de aanvraag van een omgevingsvergunning, bij de oplevering van een nieuwbouwgebouw of bij renovatie naar nieuwbouwniveau. Bij bestaande bouw volstaat de basismethode. Het energielabel kan alleen worden opgemaakt door een gediplomeerde adviseur onder licentie van een gecertificeerd bedrijf.

**Energielabelplichtig:** Bij verkoop, verhuur of oplevering van een gebouw is een Energielabel verplicht. Het geldt voor gebouwen met de volgende functies (dit kan 1 functie zijn, maar ook een combinatie van meerdere functies): wonen, kantoor, onderwijs, zoals scholen en universiteiten, bijeenkomst, zoals cafés, restaurants, kinderopvang en vergadercentra, gezondheidszorg, zoals ziekenhuizen, verpleeghuizen, verzorgingshuizen, logies, zoals hotels en pensions, sport, zoals sporthallen, stadions, zwembaden, winkels, zoals supermarkten, warenhuizen, showrooms van garages. Objecten met een industrie functie zijn niet energielabelplichtig. Bij een object met een kantoorfunctie met daarachter een grote loods of werkplaats is alleen het kantoorgedeelte energielabelplichtig.

**Diplomerings:** De individuele bevoegdheid van een natuurlijk persoon om als Adviseur een Energielabel op te mogen stellen.

**Certificering:** De bevoegdheid om als organisatie een Energielabel van een gediplomeerd adviseur te mogen registreren. De organisatie werkt onder strikte eisen om de kwaliteit van het Energielabel te kunnen borgen.

**Levertijd:** de tijdsduur in dagen vanaf het moment van de totstandkoming van de Overeenkomst tot de oplevering van het Energielabel.

**Informatie:** de informatie van de Adviseur met betrekking tot, onder andere, bedrijfsgegevens, contactgegevens, algemene informatie, productaanbod, prijzen voor ieder afzonderlijk product (Inclusief btw voor woonobjecten en exclusief btw voor bedrijfspanden.), bedrijfslogo, grafisch materiaal en werkgebied.

**Woninglabel.nl:** Woninglabel B.V. handelend voor zichzelf en namens elke rechtspersoon of persoon die direct of indirect, controleert, wordt gecontroleerd door of onder de gemeenschappelijke controle valt van Woninglabel B.V.. kan tevens worden aangeduid als Woninglabel.nl.

## **Artikel 2 - Identiteit van Woninglabel.nl**

Woninglabel B.V. handelend onder de naam Woninglabel.nl. Gevestigd aan Computerweg 22, 3542DR Utrecht. Ingeschreven in het handelsregister onder nummer 81057938.

## **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn slechts van toepassing op de Service. Woninglabel.nl is niet verantwoordelijk voor het Aanbod. Op het Aanbod zijn, indien van toepassing, de algemene voorwaarden van de Adviseur van toepassing.
2. De Klant gaat door middel van het vertrekken van een Opdracht direct een Overeenkomst met de Adviseur voor de levering van het door de Klant geselecteerde Aanbod. De Klant is gebonden aan de Opdracht en

heeft geen recht op terugbetaling, behalve in het geval van annulering door de Adviseur op grond van artikel 6 hieronder.

#### **Artikel 4 - Het Aanbod**

1. Woninglabel.nl publiceert het Aanbod namens de Adviseurs op het Platform, overeenkomstig de door de Adviseurs aangeleverde informatie. Woninglabel.nl aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de inhoud van het Aanbod en van de Adviseursinformatie op het Platform.
2. Woninglabel.nl geeft alle Adviseursinformatie zodanig weer, dat voor de Klant duidelijk is wat zijn rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het Aanbod zijn verbonden.
3. Woninglabel.nl aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de bereikbaarheid van het Platform.

#### **Artikel 5 - De Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Klant de Opdracht definitief maakt door het klikken op de knop 'Geef nu opdracht' tijdens het proces van het verstrekken van een Opdracht via het Platform.
2. De Klant verstrekt per afzonderlijke zelfstandige gebouweenheid een Opdracht voor een Energielabel.
  - a. Klant kan geen aanspraak maken op meer dan 1 energielabel per zelfstandige gebouweenheid of 1 energielabel voor meerdere gebouweenheden.
  - b. Indien de Klant meerdere energielabels aan wenst te vragen voor 1 kadastraal adres dan geeft de Klant dit aan in de aanvraagomschrijving. Het staat de Adviseur vervolgens vrij om de Opdracht aan te passen naar het overeenkomstige Aanbod van de Adviseur ten tijden van de verstrekking van de Opdracht.
3. Na ontvangst van de Opdracht, zal Woninglabel.nl de Opdracht elektronisch aan de Klant bevestigen.
4. De Opdracht kan alleen door de Adviseur worden uitgevoerd als de Klant correcte en volledige contact- en adresgegevens verstrekt bij het verstrekken van de Opdracht.
  - a. De Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde gegevens onverwijld aan Woninglabel.nl en de Adviseur te melden.
5. De Klant is verantwoordelijk voor het correcte en volledig aanleveren van de gevraagde en benodigde bouwgegevens bij- en voor het verstrekken van de Opdracht.
  - a. Indien de verstrekte gegevens onjuist blijken te zijn dan staat het de Adviseur vrij om de Opdracht aan te passen conform het Aanbod dat ten tijden van de totstandkoming van de Overeenkomst gold.
  - b. De Klant is daarmee expliciet verantwoordelijk voor het correct en volledig aanleveren van het bouwtype en de oppervlaktecategorie behorende bij het Energielabelplichtige deel van het gebouw waarvoor de Opdracht wordt verstrekt.
6. In verband met informatie over de status van de Opdracht, dient de Klant na het verstrekken van de opdracht telefonisch of per e-mail bereikbaar te zijn voor zowel de Adviseur als voor Woninglabel.nl.
7. Woninglabel.nl aanvaardt geen aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.
8. De betaling en de verdere afhandeling geschiedt tussen de Klant en de Adviseur. Woninglabel.nl rekent de bemiddelingskosten rechtstreeks af met de Adviseur.
9. De getoonde bedragen op het Platform is een all-in tarief inclusief alle bijkomende kosten.
10. Het bedrag voor de Overeenkomst zoals vermeld op het Platform is het bedragen dat dient te worden betaald. De Adviseur kan dit bedrag niet aanpassen zonder overleg en toestemming met Woninglabel.nl.

#### **Artikel 6 - Ontbinding van de Overeenkomst en annulering van de Opdracht**

1. Annulering van de Opdracht door de Klant bij de Adviseur is slechts mogelijk indien de Adviseur expliciet aangeeft dat Annulering van de Opdracht door de Klant mogelijk is.
2. De Adviseur heeft het recht de Opdracht te annuleren indien de Klant een incorrect of onbereikbaar telefoonnummer, andere contactgegevens heeft opgegeven of in geval van overmacht.
3. Woninglabel.nl heeft het recht om namens de Adviseur een Opdracht te weigeren en Overeenkomsten te annuleren, indien er gereede twijfel bestaat over de juistheid of authenticiteit van de Opdracht of de contactgegevens.

#### **Artikel 7 - Betaling**

1. Op het moment dat de Overeenkomst tot stand is gekomen overeenkomstig artikel 5.1 van deze Algemene Voorwaarden, is de Klant verplicht om de Adviseur te betalen voor de Opdracht.
2. In bepaalde gevallen kan het zo zijn dat de Adviseur Woninglabel.nl heeft geautoriseerd om namens de Adviseur een online betaling van de Klant in ontvangst te nemen.

#### **Artikel 8 - Klachtenregeling**

1. Klachten van de Klant over het Aanbod, de Opdracht of de uitvoering van de Overeenkomst, dienen bij de Adviseur te worden neergelegd. De exclusieve verantwoordelijkheid voor het Aanbod van de Adviseur en de uitvoering van de Overeenkomst ligt bij de Adviseur. Woninglabel.nl kan alleen een bemiddelende rol aannemen.
2. Als de Klant een klacht heeft over de Service, dan dient de klacht per e-mail of schriftelijk via de post te worden gecommuniceerd aan de klantenservice van Woninglabel.nl.
3. Nadat de klacht door Woninglabel.nl is ontvangen zal Woninglabel.nl zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een week na ontvangst, reageren met een ontvangstbevestiging. Woninglabel.nl streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen twee weken na ontvangst te behandelen.
4. Klachten zoals omschreven in de leden 1 en 2 van dit artikel, moeten binnen bekwame tijd nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij respectievelijk de Adviseur (lid 1) of Woninglabel.nl (lid 2).

#### **Artikel 9 – Nieuwsbrief en klantreview**

1. Bij het afronden van de Opdracht kan de Klant ook kiezen voor het ontvangen van de nieuwsbrief. De Klant kan zich afmelden voor deze nieuwsbrief via [www.woninglabel.nl](http://www.woninglabel.nl) of door contact op te nemen met de klantenservice via de in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden vermelde contactgegevens.
2. Na afronding van de Opdracht ontvangt de Klant een email met het verzoek om een review te geven aan de Adviseur. Deze review kan (al dan niet anoniem) worden geplaatst op het Platform. Op verzoek van de Klant kan deze review worden verwijderd- of worden herzien. Dit kan door contact op te nemen met de klantenservice via de in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden vermelde contactgegevens. Tevens kan er een Google review worden geplaatst.

**Artikel 10 - Inzicht en correctie van opgeslagen persoonsgegevens**

1. Woninglabel.nl verwerkt persoonlijke gegevens op van de Klant. Op de verwerking van persoonsgegevens is het Privacybeleid van toepassing. Ons Privacybeleid is terug te vinden [www.woninglabel.nl](http://www.woninglabel.nl).

**Artikel 11 – Intellectueel eigendom**

1. Werkwijzen, ideeën, formules, modellen, software, offertes, concepten, ontwerpen, afbeeldingen, technieken, tekeningen, teksten en overige (reclame)uitingen of bescheiden, die door- of in opdracht van Woninglabel.nl zijn gepubliceerd zijn in eigendom van Woninglabel.nl. Alle rechten, die voortvloeien uit intellectuele eigendom, alsmede handelsnamen, merken, auteursrechten, portretrechten, beeldmerken en dergelijke blijven eigendom van Woninglabel.nl.
2. Tenzij anders is overeengekomen of zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Woninglabel mag de Klant hetgeen in lid 1 van dit artikel is vermeld en/of bedoeld niet vermenigvuldigen, namaken, openbaar maken, wijzigen, aan derden ter beschikking stellen, of op andere wijze te gebruiken dan binnen het kader van de Overeenkomst.
3. Alle rechten, die voortvloeien uit intellectuele eigendom, alsmede handelsnamen, merken, auteursrechten, portretrechten, beeldmerken en dergelijke blijven eigendom van Woninglabel.

**Artikel 12 – Toepasselijk recht en geschillen**

1. Uitsluitend het Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
2. Elk geschil, voortvloeiend uit de Overeenkomst, zal in eerste aanleg uitsluitend worden beslecht door de Rechtbank Noord-Nederland.