Algemene voorwaarden NEXA Service

Versie 1, november 2026.

Artikel 1. Wie zijn wij en waarvoor gelden deze voorwaarden

1. NEXA Service is een dienst van Nexa Energy Group B.V., Tappersweg 5 in Haarlem, KvK 98792067, e-mail service@nexa-energy.nl. In deze voorwaarden heet dat "wij" of "NEXA".
2. Deze voorwaarden gelden voor elk onderhoudscontract dat u via service.nexa-energy.nl met ons afsluit ("het contract").
3. Wat bedoelen we met:
   - **Installatie:** de cv-ketel, warmtepomp (hybride of all-electric) of airco waarvoor u een pakket kiest.
   - **Toevoeging:** een MV-box of WTW-unit. Die kunt u alleen samen met een installatie opnemen.
   - **Pakket:** Basis, Comfort of Premium.
   - **Storing:** een gebrek waardoor de installatie niet of niet goed werkt.
   - **Keuring:** de controle van uw installaties en toevoegingen bij het eerste bezoek.
   - **Contractjaar:** steeds een periode van 12 maanden, gerekend vanaf de dag waarop u het contract afsluit.
4. Wijkt uw contractoverzicht (de bevestiging per e-mail) af van deze voorwaarden, dan geldt het contractoverzicht.

Artikel 2. Het contract afsluiten

1. Het contract komt tot stand zodra u online uw keuze heeft bevestigd en de eenmalige betaling van €150 via iDEAL is gelukt. U krijgt daarna een bevestiging per e-mail met uw pakketten, het maandbedrag en de looptijd.
2. U bent 18 jaar of ouder en u bent eigenaar van de woning, of huurder met toestemming van de eigenaar.
3. Ons werkgebied is Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht. Ligt uw adres daarbuiten, dan mogen wij het contract binnen 14 dagen kosteloos ontbinden. U krijgt dan alles wat u betaalde terug.

Artikel 3. Looptijd

1. Het contract heeft een vaste looptijd van 5 jaar, gerekend vanaf de dag waarop u het afsluit.
2. Tijdens de vaste looptijd kunt u het contract niet tussentijds opzeggen. Dat kan alleen in de gevallen uit artikel 4, 10, 14 en 20, of als de wet u dat recht geeft.
3. Na de vaste looptijd loopt het contract voor onbepaalde tijd door. U kunt het dan op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand.

Artikel 4. Bedenktijd en herroepen

1. U heeft 14 dagen bedenktijd, gerekend vanaf de dag waarop u het contract afsluit. In die tijd kunt u het contract zonder opgave van reden herroepen. Dat kan via de herroepknop op service.nexa-energy.nl/herroepen of per e-mail. Wij bevestigen de ontvangst direct per e-mail.

2. Heeft u bij het afsluiten gevraagd om de keuring en eerste onderhoudsbeurt al binnen de bedenktijd uit te voeren? En herroept u daarna? Dan betaalt u een redelijk bedrag voor wat wij al hebben uitgevoerd.
3. Wat u terugkrijgt, betalen wij binnen 14 dagen na uw herroeping terug.
4. Heeft u niet gevraagd om binnen de bedenktijd te starten, dan plannen wij de keuring pas na afloop van de bedenktijd.

Artikel 5. Keuring en eerste onderhoudsbeurt

1. Voor de keuring en de eerste onderhoudsbeurt betaalt u bij het afsluiten eenmalig €150 (inclusief btw). Dat geldt voor al uw installaties en toevoegingen samen. Beide vinden plaats in één bezoek.
2. Binnen 2 werkdagen na het afsluiten ontvangt u per e-mail 3 data voor dit bezoek. U kiest er één. Past geen van de data, dan zoeken we samen een ander moment.
3. Bij de keuring controleren wij of uw installaties in goede staat zijn en voldoen aan de voorschriften van de fabrikant. Een cv-ketel of warmtepomp die ouder is dan 15 jaar nemen wij alleen in het contract op als die door de keuring komt.
4. Keuren wij een installatie af, dan krijgt u een verslag en, als herstel mogelijk is, een prijsopgave. Het contract voor die installatie vervalt dan kosteloos. U krijgt de maandbedragen terug die u voor die installatie al betaalde. De €150 blijft verschuldigd, omdat het bezoek is uitgevoerd.
5. De storingsdienst uit uw pakket geldt pas na de keuring en eerste onderhoudsbeurt. Gebreken die er bij de keuring al waren, vallen niet onder het contract.

Artikel 6. Wat valt onder uw pakket

Per installatie kiest u een pakket. Het verschil zit in hoe vaak wij onderhoud doen, de storingsdienst en de onderdelen.

Pakket	Onderhoudsbeurt	Voorrijkosten en arbeid bij storing	Storingsbezoeken inbegrepen	Onderdelen	Streeftijd bij storing
Basis	1x per 2 jaar	Ledentarief: €59 voorrijkosten + €75 per uur	Geen	Voor uw rekening	Geen
Comfort	Elk jaar	Inbegrepen	Max. 2 per contractjaar	Voor uw rekening, met 10% korting	2 werkdagen
Premium	Elk jaar	Inbegrepen	Max. 4 per contractjaar	Inbegrepen tot het maximum hieronder	1 werkdag

1. Bij Comfort en Premium geldt na het maximum aantal storingsbezoeken het ledentarief. Alle tarieven zijn inclusief btw.
2. Bij Premium zijn onderdelen inbegrepen tot een maximum per installatie per contractjaar: cv-ketel €400, warmtepomp hybride €500, warmtepomp all-electric €750, airco €400 (inclusief koudemiddel bijvullen). Wat daarboven komt, betaalt u zelf.
3. De prijs voor een airco geldt voor één buitenunit met één binnenunit. Voor elke extra binnenunit betaalt u een toeslag per maand.
4. Een MV-box of WTW-unit reinigen en controleren wij tijdens elke onderhoudsbeurt van uw installaties. Bij een WTW-unit vervangen wij eens per contractjaar de filters. Storingen aan toevoegingen verhelpen wij tegen het ledentarief.

5. Hebben uw installaties verschillende pakketten, dan combineren wij de onderhoudsbeurten zoveel mogelijk in één bezoek.
6. Met 2 installaties in het contract krijgt u 5% combikorting op het maandbedrag, met 3 of meer 10%.
7. Onderhoud doen wij volgens de voorschriften van de fabrikant. Schrijft de fabrikant vaker onderhoud voor dan uw pakket, dan zeggen wij u dat bij de keuring.

Artikel 7. Storingen

1. Een storing meldt u per e-mail aan service@nexa-energy.nl of telefonisch via het nummer op service.nexa-energy.nl.
2. Ruikt u gas, bel dan direct het landelijke storingsnummer gas en stroom: 0800-9009.
3. Bij Comfort streven wij ernaar u binnen 2 werkdagen te helpen, bij Premium binnen 1 werkdag. Dit is een inspanningsverplichting. Lukt het een keer niet binnen die tijd, dan heeft u geen recht op een vergoeding.
4. Lukt het niet om de storing bij het eerste bezoek te verhelpen, bijvoorbeeld omdat een onderdeel besteld moet worden? Dan telt het vervolgbezoek niet als nieuw storingsbezoek.
5. Heeft u een betalingsachterstand, dan pakken wij een storingsmelding pas op nadat u heeft betaald.

Artikel 8. Onderdelen en materialen

1. Onderdelen en materialen betaalt u zelf, behalve wat bij Premium is inbegrepen (artikel 6.2).
2. Kost een onderdeel tot €150, dan mogen wij het direct vervangen. Kost het meer, dan krijgt u eerst een prijsopgave en vervangen wij het pas na uw akkoord.
3. Het vervangen van een complete installatie valt nooit onder het contract.
4. Onderdelen die wij plaatsen, blijven van ons tot u ze heeft betaald.

Artikel 9. Wat niet onder het contract valt

Storingen, schade en kosten door het volgende vallen niet onder het contract. Wij verhelpen ze wel tegen het ledentarief en de prijs van onderdelen.

- Weer, bliksem, vorst, overstroming of brand.
- Corrosie, kalk, vervuild water of vuil in de leidingen, of lekkages in het leidingwerk.
- Dieren.
- Verkeerd gebruik, verkeerde instellingen of het niet opvolgen van de gebruiksaanwijzing.
- Werk of wijzigingen door anderen zonder ons te informeren.
- Software-updates van de fabrikant die u niet heeft laten installeren.
- Het leidingwerk, de radiatoren, de vloerverwarming, de elektrische installatie of de rookgasafvoer van de woning.
- Bijvullen of ontluchten van de cv-installatie buiten een onderhoudsbeurt, en het instellen van de thermostaat.
- Gebreken die er bij de keuring al waren.
- Een onderbreking van gas, stroom of internet.
- Extra middelen om bij de installatie te komen, zoals een hoogwerker of steiger.

Artikel 10. Prijzen en prijsaanpassing

1. Alle prijzen zijn inclusief 21% btw. Verandert het btw-tarief, dan passen wij de prijzen daarop aan.
2. De maandbedragen staan de eerste 12 maanden vast. Daarna mogen wij ze elk jaar per 1 januari aanpassen aan de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS. Wij laten u dat minstens 1 maand vooraf weten.
3. Verhogen wij de maandbedragen meer dan de CPI, dan mag u het contract kosteloos opzeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.
4. De tarieven buiten het pakket zijn: regulier €95 voorrijkosten en €95 per uur, ledentarief €59 voorrijkosten en €75 per uur. Ook deze tarieven passen wij jaarlijks aan de CPI aan.

Artikel 11. Betalen

1. De €150 voor de keuring en eerste onderhoudsbeurt betaalt u bij het afsluiten via iDEAL.
2. Met die iDEAL-betaling geeft u ons ook een machtiging voor automatische SEPA-incasso. De incasso loopt via onze betaaldienst Stripe. Vanaf 1 maand na het afsluiten schrijven wij het maandbedrag elke maand vooraf af. U krijgt vooraf bericht van elke afschrijving.
3. Een afschrijving kunt u binnen 8 weken via uw bank laten terugboeken.
4. Lukt een afschrijving niet, dan proberen wij het binnen 3 weken nog een aantal keer opnieuw, met in totaal 4 pogingen. U krijgt daarover een e-mail.
5. Lukt het daarna nog niet, dan sturen wij een betalingsherinnering met een betaaltermijn van 14 dagen. Betaalt u dan nog niet, dan mogen wij de wettelijke incassokosten en de wettelijke rente rekenen en het contract beëindigen.
6. Storingsbezoeken, onderdelen en extra werk buiten uw pakket betaalt u na het bezoek, binnen 14 dagen na de factuurdatum.

Artikel 12. Wat wij van u vragen

- Gebruik de installaties volgens de gebruiksaanwijzing van de fabrikant en meld storingen zo snel mogelijk.
- Zorg dat onze monteur veilig en goed bij de installaties kan, ook bij de buitenunit. Ruim de werkplek vooraf op.
- Laat niemand anders aan de installaties werken zonder het ons te laten weten.
- Houd de installatie verbonden met internet als de fabrikant dat voorschrijft, zodat updates en storingsmeldingen werken.
- Geef een nieuw e-mailadres, telefoonnummer of rekeningnummer op tijd aan ons door.

Artikel 13. Afspraken, verzetten en niet thuis

1. U kunt een afspraak kosteloos verzetten tot 24 uur van tevoren.
2. Bent u niet thuis en heeft u niet minstens 24 uur van tevoren afgezegd, dan rekenen wij €59 voorrijkosten.
3. Werkt u niet mee aan het inplannen van een onderhoudsbeurt, ook niet na 2 voorstellen van ons, dan vervalt die beurt voor dat contractjaar. U krijgt daarvoor geen geld terug.

Artikel 14. Verhuizen, overlijden en overdracht

1. Het contract hoort bij de installaties op uw adres. Verhuist u, dan kan de nieuwe bewoner het contract overnemen. Meld uw verhuizing minstens 1 maand van tevoren. Neemt de nieuwe bewoner het contract niet over, dan kunt u het opzeggen tegen de datum van uw verhuizing.
2. Tot de overname is bevestigd, blijft u verantwoordelijk voor het contract en de betalingen.
3. Bij overlijden kunnen de erfgenamen het contract kosteloos opzeggen.
4. Wij mogen het contract overdragen aan een andere partij, bijvoorbeeld bij de verkoop van ons bedrijf. Wij laten u dat vooraf weten.

Artikel 15. Einde van het contract

1. Na de vaste looptijd kunt u opzeggen via service.nexa-energy.nl of per e-mail, met een opzegtermijn van 1 maand.
2. Wij kunnen het contract opzeggen met een opzegtermijn van 3 maanden.
3. Wij mogen het contract direct beëindigen bij wanbetaling (artikel 11.5), fraude, agressief gedrag of een onveilige installatie die u niet laat herstellen.
4. Zijn onderdelen niet meer leverbaar of ondersteunt de fabrikant de installatie niet meer, dan mogen wij het contract voor die installatie kosteloos beëindigen. Het maandbedrag gaat dan omlaag.
5. Eindigt het contract halverwege een maand, dan krijgt u het deel van het maandbedrag dat na de einddatum valt terug.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

1. Wij zijn aansprakelijk voor directe schade aan uw eigendommen die wij of onze monteurs veroorzaken bij ons werk.
2. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat onze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering in dat geval uitkeert. Keert de verzekering niet uit, dan is ze beperkt tot de maandbedragen van één contractjaar.
3. Voor indirecte schade, zoals gevolgschade of gederfde inkomsten, zijn wij niet aansprakelijk.
4. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of grove schuld van ons, en niet bij letsel of overlijden.

Artikel 17. Overmacht

Kunnen wij door overmacht onze afspraken niet nakomen, dan schorten wij ze op. Denk aan een landelijk tekort aan onderdelen of extreem weer. Duurt de overmacht langer dan 3 maanden, dan mogen u en wij het contract kosteloos ontbinden. U krijgt dan de maandbedragen terug over de periode waarin wij niets konden doen.

Artikel 18. Klachten en geschillen

1. Heeft u een klacht, mail die dan aan service@nexa-energy.nl. Wij reageren binnen 14 dagen.
2. Komen we er samen niet uit, dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter. Dat is in elk geval ook de rechter van uw woonplaats.
3. Op het contract en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 19. Persoonsgegevens

Wij gebruiken uw gegevens alleen om het contract uit te voeren: plannen, onderhoud, storingen en betalingen. Wij delen ze alleen met partijen die ons daarbij helpen, zoals onze monteurs, onze betaaldienst Stripe en onze planning- en boekhoudsoftware. U kunt ons altijd vragen welke gegevens wij van u hebben, en ze laten verbeteren of verwijderen voor zover de wet dat toestaat. Meer leest u in onze privacyverklaring op service.nexa-energy.nl/privacy.

Artikel 20. Wijzigen van deze voorwaarden

Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. Wij laten u dat minstens 1 maand van tevoren weten. Is de wijziging nadelig voor u, dan mag u het contract kosteloos opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

Bijlage. Modelformulier voor herroeping

Vul dit formulier alleen in en stuur het terug als u het contract wilt herroepen. Herroepen kan ook met één klik via service.nexa-energy.nl/herroepen.

- Aan: Nexa Energy Group B.V., Tappersweg 5, Haarlem, service@nexa-energy.nl
- Ik deel u hierbij mee dat ik mijn overeenkomst over de levering van de volgende dienst herroep: NEXA Service-onderhoudscontract
- Afgesloten op: .....
- Naam: .....
- Adres: .....
- Handtekening (alleen als u dit formulier op papier indient): .....
- Datum: .....