

ALGEMENE VOORWAARDEN

Particulieren

Voor particuliere klanten: personen die niet handelen voor hun beroep of bedrijf.

Onderneming	Haagsma Elektrotechniek V.O.F.
Adres	Roede 8, 8447 CC Heerenveen
Telefoon	0513-622044 (storingsdienst 24/7 bereikbaar)
E-mail / website	info@haagsma.nl · www.haagsma.nl
KvK	80182690 (vestigingsnummer 000006786723)
Versie	Versie 2026.1 · oktober 2026

Over deze voorwaarden

Deze voorwaarden gelden als u als particulier werk door ons laat uitvoeren of iets bij ons koopt. In de offerte staat wat we precies voor u doen en wat het kost. Wat in de offerte staat, gaat voor op deze voorwaarden.

Uw rechten als consument volgens de wet blijven altijd gelden. Deze voorwaarden kunnen die rechten niet inperken.

Inhoud

1	Begrippen en toepassing	13	Werken aan een bestaande installatie
2	Offerte	14	Beveiliging, camera's, brandmelding en toegangscontrole
3	Overeenkomst en bedenktijd	15	Laadpalen
4	Uitvoering van het werk	16	Internet, apps, meldkamer en storingsdienst
5	Wat wij van u verwachten	17	Onderhoud en abonnementen
6	Planning	18	Codes, privacy en camerabeelden
7	Meerwerk en minderwerk	19	Aansprakelijkheid
8	Prijzen	20	Overmacht
9	Betaling	21	Annuleren en stoppen
10	Eigendom	22	Ontwerpen en documentatie
11	Oplevering	23	Klachten en geschillen
12	Garantie en gebreken		

1 Begrippen en toepassing

1.1 In deze voorwaarden bedoelen we met:

- **wij of Haagsma:** Haagsma Elektrotechniek V.O.F., Roede 8, 8447 CC Heerenveen, ingeschreven bij de KvK onder nummer 80182690;
- **u:** de particuliere klant, een persoon die niet handelt voor zijn beroep of bedrijf;
- **werk:** alles wat we met u afspreken, zoals het leveren van materialen, aanleggen, installeren, programmeren, onderhouden, storings verhelpen, inspecteren en adviseren;
- **installatie:** de technische installatie waaraan we werken, zoals de elektrische installatie, een laadpaal, inbraakalarm, camerasysteem, brandmeld- of ontruimingsinstallatie, toegangscontrole, intercom, netwerk, wifi of telefonie;
- **dienst van derden:** een dienst van een ander bedrijf waar de installatie van afhankelijk is, zoals een meldkamer (PAC), internet- of mobiele verbinding, simkaart, app, cloudplatform of licentie;
- **schriftelijk:** per brief of e-mail, of op een andere digitale manier waarbij u de tekst kunt bewaren.

1.2 Deze voorwaarden gelden voor al onze offertes en voor alle overeenkomsten die wij met u sluiten.

1.3 Staat in de offerte of opdrachtbevestiging iets anders dan in deze voorwaarden, dan geldt wat in de offerte of opdrachtbevestiging staat.

1.4 U ontvangt deze voorwaarden vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst, zodat u ze kunt lezen en bewaren.

1.5 Is een bepaling uit deze voorwaarden niet geldig, dan blijven de andere bepalingen gewoon van kracht.

2 Offerte

2.1 In de offerte staat welk werk en welke materialen zijn inbegrepen, wat het kost en van welke uitgangspunten we zijn uitgegaan.

2.2 Een offerte is 30 dagen geldig, tenzij er een andere termijn in staat.

2.3 Onze prijs is gebaseerd op wat we bij de opname konden zien en wat u ons hebt verteld. Werk dat nodig blijkt door zaken die we vooraf niet konden zien, zoals verborgen leidingen, ondeugdelijke bestaande bedrading of asbest, valt niet onder de prijs. We overleggen daarover altijd eerst met u (zie artikel 7).

2.4 Tekeningen, foto's en productafbeeldingen in de offerte geven een goed beeld, maar kleine afwijkingen zijn mogelijk. Die mogen de werking, de kwaliteit en het uiterlijk niet merkbaar nadelig beïnvloeden.

2.5 Aan een duidelijke vergissing of schrijffout in de offerte zijn wij niet gebonden.

3 Overeenkomst en bedenktijd

- 3.1 De overeenkomst komt tot stand zodra u de offerte schriftelijk accepteert. Geeft u online akkoord, dan bevestigen wij dat per e-mail.
- 3.2 Sluit u de overeenkomst op afstand (bijvoorbeeld per e-mail, telefoon of via onze website) of bij u thuis, dan hebt u in de meeste gevallen 14 dagen bedenktijd. In die periode kunt u de overeenkomst zonder opgave van reden ontbinden. Wij geven u vooraf de wettelijk verplichte informatie over de bedenktijd en het modelformulier voor herroeping.
- 3.3 Wilt u dat we binnen de bedenktijd al beginnen, dan vragen we u daar uitdrukkelijk om. Ziet u daarna alsnog van de overeenkomst af, dan betaalt u het deel van het werk dat we op dat moment al hebben uitgevoerd.
- 3.4 Hebben we het werk op uw uitdrukkelijk verzoek binnen de bedenktijd helemaal afgerond, en hebt u vooraf verklaard te weten dat u dan geen bedenktijd meer hebt, dan vervalt de bedenktijd.
- 3.5 Hebt u ons zelf gevraagd met spoed langs te komen voor een reparatie of storing, dan geldt voor dat spoedwerk geen bedenktijd. Voor ander werk of andere producten die we bij dat bezoek leveren en waar u niet om had gevraagd, geldt de bedenktijd wel.
- 3.6 De wet kent nog enkele andere uitzonderingen op de bedenktijd, bijvoorbeeld voor producten die speciaal volgens uw wensen worden gemaakt. Is zo'n uitzondering op uw opdracht van toepassing, dan zeggen we dat vooraf.

4 Uitvoering van het werk

- 4.1 We voeren het werk goed en vakkundig uit, volgens de afspraken en volgens de voorschriften en normen die daarvoor gelden, zoals NEN 1010 voor elektrische installaties.
- 4.2 Zien we dat iets in de opdracht, in de gevraagde werkwijze of in de bestaande situatie niet goed is of een risico geeft, dan waarschuwen we u.
- 4.3 We mogen voor een deel van het werk andere vakmensen of onderaannemers inschakelen. Wij blijven dan uw aanspreekpunt en zijn verantwoordelijk voor het werk.
- 4.4 Is een product uit de offerte niet meer leverbaar, dan stellen we een gelijkwaardig alternatief voor. Is dat alternatief duurder of wezenlijk anders, dan gebruiken we het alleen met uw akkoord.
- 4.5 We werken op werkdagen tijdens onze normale werktijden, tenzij we iets anders met u afspreken.
- 4.6 Na afloop nemen we ons eigen afval en verpakkingsmateriaal mee, tenzij we iets anders afspreken.

5 Wat wij van u verwachten

- 5.1 U zorgt dat wij op het afgesproken moment bij de werkplek kunnen en dat de meterkast, technische ruimtes, stroom en waar nodig internet beschikbaar zijn.
- 5.2 U vertelt ons vooraf wat voor het werk belangrijk is, zoals bekende storingen, eerdere aanpassingen aan de installatie, eisen van uw verzekeraar en de aanwezigheid van asbest of andere gevaarlijke stoffen.
- 5.3 Kunnen we door een oorzaak aan uw kant niet beginnen of moeten we wachten, dan mogen we de redelijke extra kosten die we daardoor maken aan u doorberekenen. We laten u weten waaruit die kosten bestaan.
- 5.4 Werken er naast ons ook anderen in uw woning, zoals een aannemer of loodgieter, dan zorgt u dat de werkzaamheden op elkaar zijn afgestemd.
- 5.5 U volgt de gebruiks- en onderhoudsinstructies die u van ons krijgt en meldt storingen en schade zo snel mogelijk.

6 Planning

- 6.1 We spreken met u een planning af en doen ons best die te halen. Een datum is alleen een uiterste datum als we dat uitdrukkelijk zo hebben afgesproken.
- 6.2 De planning kan verschuiven door wijzigingen die u wilt, ontbrekende toegang of informatie, werk van anderen, levertijden of onverwachte technische problemen. Verandert de planning wezenlijk, dan laten we dat zo snel mogelijk weten.
- 6.3 Lopen we vertraging op en is er geen uiterste datum afgesproken, dan geeft u ons eerst schriftelijk een redelijke termijn om het werk alsnog af te maken.

7 Meerwerk en minderwerk

- 7.1 Wilt u na de opdracht extra werk laten doen, dan is dat meerwerk. We vertellen u vooraf wat het kost.
- 7.2 Blijkt tijdens het werk dat er extra werk nodig is om de installatie veilig of deugdelijk te maken, dan overleggen we eerst met u. Alleen als direct ingrijpen nodig is om gevaar of ernstige schade te voorkomen, doen we het noodzakelijke meteen en informeren we u direct daarna.
- 7.3 Meerwerk dat nodig is door een fout van ons, brengen we niet in rekening.
- 7.4 Valt er werk weg (minderwerk), dan verrekenen we dat. Kosten die we al hebben gemaakt, zoals materialen die speciaal voor u zijn besteld en niet retour kunnen, blijven verschuldigd.

8 Prijzen

- 8.1 Onze prijzen voor particulieren zijn inclusief btw.
- 8.2 Werken we op basis van nacalculatie, dan rekenen we de werkelijk bestede uren, materialen en voorrijkosten volgens de tarieven die we vooraf met u hebben gedeeld.
- 8.3 Een prijsverhoging die rechtstreeks volgt uit een wijziging van de btw of een andere wettelijke heffing, mogen we doorberekenen.
- 8.4 Verhogen we binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst de prijs om een andere reden, dan mag u de overeenkomst ontbinden.
- 8.5 Voor doorlopende diensten, zoals een onderhoudscontract, meldkamer, simkaart, app of telefonie, kunnen de tarieven één keer per jaar wijzigen. We laten u dat minstens een maand vooraf weten. Bent u het niet eens met een verhoging die niet voortkomt uit een wettelijke heffing, dan kunt u de dienst opzeggen tegen de datum waarop de nieuwe prijs ingaat.

9 Betaling

- 9.1 U betaalt binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij we iets anders hebben afgesproken.
- 9.2 Bij grotere opdrachten kunnen we een aanbetaling vragen als dat in de offerte staat. Die aanbetaling is nooit hoger dan 50% van de prijs. Ook kunnen we bij grotere opdrachten in termijnen factureren naar de voortgang van het werk, als dat in de offerte staat.
- 9.3 Betaalt u niet op tijd, dan sturen we u eerst een kosteloze herinnering met een termijn van 14 dagen. Betaalt u ook dan niet, dan mogen we de wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen. De incassokosten zijn nooit hoger dan wettelijk is toegestaan.
- 9.4 Bent u het niet eens met een deel van de factuur, dan betaalt u in elk geval het deel waarover geen discussie is.
- 9.5 Valt het werk onder de wettelijke regeling voor de aanneming van bouwwerken, dan mag u bij de oplevering maximaal 5% van de aanneemsom bij een notaris in depot storten (artikel 7:768 Burgerlijk Wetboek).

10 Eigendom

- 10.1** Geleverde producten blijven ons eigendom totdat u ze volledig hebt betaald. Dit geldt niet voor producten die door de installatie onderdeel van uw woning zijn geworden.

11 Oplevering

- 11.1** Is het werk klaar, dan laten we u dat weten en lopen we het waar mogelijk samen met u na. We leggen uit hoe de installatie werkt.
- 11.2** Punten die bij de oplevering niet in orde zijn, noteren we. Kleine punten die het normale gebruik niet in de weg staan, houden de oplevering niet tegen. Punten waarvoor wij verantwoordelijk zijn, herstellen we binnen een redelijke termijn.
- 11.3** Waar dat wettelijk verplicht is of zo is afgesproken, ontvangt u documentatie, zoals installatietekeningen, een meetrapport, een opleverdossier of een gebruikershandleiding.
- 11.4** Dat u de installatie in gebruik neemt, betekent niet dat u uw rechten verliest als er later gebreken blijken.

12 Garantie en gebreken

- 12.1** U hebt altijd recht op een installatie en producten die doen wat u op basis van de overeenkomst mag verwachten. Dat is de wettelijke garantie. Een fabrieksgarantie of een extra garantie van ons komt daar bovenop.
- 12.2** Ontdekt u een gebrek, meld het dan zo snel mogelijk. Een melding binnen twee maanden na ontdekking is in elk geval op tijd.
- 12.3** We krijgen de kans het gebrek te onderzoeken en, als wij ervoor verantwoordelijk zijn, kosteloos te herstellen of te vervangen.
- 12.4** Komt het probleem niet door ons werk of onze producten, maar bijvoorbeeld door verkeerd gebruik, normale slijtage, achterstallig onderhoud, blikseminslag, overspanning, vocht, een storing in het stroomnet of internet, of aanpassingen door anderen, dan mogen we de kosten van onderzoek en herstel in rekening brengen. Is dat vooraf al duidelijk, dan zeggen we het u voordat we beginnen.
- 12.5** Accu's en batterijen, bijvoorbeeld in alarmsystemen, rookmelders en noodverlichting, slijten. Of vervanging kosteloos is, hangt af van de leeftijd, het gebruik en de levensduur die u redelijkerwijs mocht verwachten.

13 Werken aan een bestaande installatie

- 13.1** Werken we aan een bestaande installatie, dan zijn we verantwoordelijk voor ons eigen werk. Voor fouten in delen die door anderen zijn aangelegd of geprogrammeerd zijn we niet verantwoordelijk, tenzij het herstel daarvan bij de opdracht hoort. Komen we zulke fouten tegen, dan laten we het u wel weten.
- 13.2** Treffen we een onveilige situatie aan, dan bespreken we met u wat er moet gebeuren. Bij direct gevaar mogen we het betreffende deel van de installatie spanningsloos maken of buiten gebruik stellen.
- 13.3** Een onderhoudsbeurt of servicebezoek is geen volledige keuring van de hele installatie, tenzij we een keuring hebben afgesproken.

14 Beveiliging, camera's, brandmelding en toegangscontrole

- 14.1** Een alarmsysteem, camerasysteem, brandmeld- of ontruimingsinstallatie of toegangscontrole verkleint risico's, maar kan niet garanderen dat inbraak, diefstal, brand of andere schade altijd wordt voorkomen of op tijd wordt opgemerkt.
- 14.2** Wat het systeem moet kunnen, zoals de beveiligingsklasse, het detectiebereik, de beeldkwaliteit of de doormelding naar een meldkamer, staat in de offerte of het beveiligingsplan.
- 14.3** Hebt u voor uw verzekeraar een BORG-certificaat of een ander opleveringsbewijs nodig, dan nemen we dat op in de offerte. Alleen dan hoort het bij de opdracht.

- 14.4 Wat u op camerabeelden kunt herkennen, hangt af van licht, afstand, kijkhoek, weer en instellingen. Is een bepaald herkenningsniveau voor u belangrijk, dan leggen we dat vooraf vast.
- 14.5 Verandert er iets in of aan uw woning dat de werking van het systeem kan beïnvloeden, zoals een verbouwing, nieuwe ramen of deuren, of andere eisen van uw verzekeraar, laat het ons dan weten.
- 14.6 Een loos alarm, bijvoorbeeld door huisdieren, open ramen of verkeerde bediening, kan kosten van de meldkamer of alarmopvolging veroorzaken. Die kosten mogen we aan u doorberekenen als de oorzaak niet bij ons ligt en dat in de overeenkomst staat.

15 Laadpalen

- 15.1 Of een laadpaal kan worden geplaatst en hoeveel vermogen beschikbaar is, hangt af van uw huisaansluiting en meterkast. Is een zwaardere aansluiting via de netbeheerder nodig, dan staat dat in de offerte. Kosten en doorlooptijd van de netbeheerder vallen buiten onze invloed.
- 15.2 Functies zoals laden via de app, dynamisch laadbeheer en software-updates worden geleverd door de fabrikant en werken via internet en de servers van de fabrikant (zie artikel 16).

16 Internet, apps, meldkamer en storingsdienst

- 16.1 Veel installaties werken met diensten van derden, zoals internet, wifi, mobiel netwerk, simkaart, app, cloud of meldkamer. Valt zo'n dienst tijdelijk uit, dan is dat niet automatisch een gebrek in ons werk. We helpen u wel om de oorzaak te vinden.
- 16.2 Fabrikanten kunnen apps, cloudfuncties en abonnementen wijzigen. Onze wettelijke verplichtingen, waaronder die voor noodzakelijke software-updates, blijven gelden.
- 16.3 Werkt de installatie via uw eigen internetverbinding en router, dan zorgt u dat die goed werken en veilig zijn ingesteld.
- 16.4 Onze storingsdienst is 24 uur per dag bereikbaar via 0513-622044. Storingswerk buiten onze normale werktijden rekenen we tegen ons spoedtarief, tenzij het onder de garantie of een servicecontract valt.
- 16.5 Een meldkamer (PAC) bewaakt de meldingen van uw alarmsysteem. Dat is een andere dienst dan onze technische storingsdienst en valt alleen onder de opdracht als we dat hebben afgesproken.
- 16.6 Neemt u telefonie via ons af, dan gelden daarvoor ook de regels van de Telecommunicatiewet. Bij internettelefonie kunt u alleen bellen, ook naar 112, als er stroom en internet is.

17 Onderhoud en abonnementen

- 17.1 Onderhoud houdt de installatie veilig en betrouwbaar, maar kan niet voorkomen dat er later toch een storing ontstaat.
- 17.2 Wat onder een onderhouds- of servicecontract valt, staat in dat contract. Ligt de oorzaak van een storing buiten ons werk (zie artikel 12.4), dan rekenen we de kosten apart.
- 17.3 Een abonnement, bijvoorbeeld voor onderhoud, meldkamer, telefonie of een app, loopt eerst voor de afgesproken periode van maximaal één jaar. Daarna loopt het door voor onbepaalde tijd en kunt u het op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van één maand.
- 17.4 U kunt opzeggen per e-mail of brief, of op dezelfde manier waarop u het abonnement hebt afgesloten. Wat u vooraf hebt betaald voor de periode na de einddatum, krijgt u terug.

18 Codes, privacy en camerabeelden

- 18.1 Ga zorgvuldig om met codes, tags, sleutels, accounts en wachtwoorden. Heeft iemand geen toegang meer nodig, laat de rechten dan aanpassen.

- 18.2** U bent zelf verantwoordelijk voor het gebruik van camera's bij uw woning. Volgens de privacyregels mogen camera's in de regel niet de openbare weg of het terrein van de burens filmen. Wij adviseren u over een goede plaatsing.
- 18.3** Wilt u camerabeelden bewaren, maak dan zelf een kopie, tenzij we een back-updienst hebben afgesproken.
- 18.4** Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en houden ons aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Hebben we voor service toegang op afstand tot uw systeem, dan gebruiken we die alleen voor het afgesproken werk.
- 18.5** Codes, plattegronden, beveiligingsplannen en instellingen van uw systeem houden we vertrouwelijk.

19 Aansprakelijkheid

- 19.1** Wij zijn aansprakelijk voor schade die volgens de wet aan ons is toe te rekenen. Deze voorwaarden beperken uw wettelijke rechten als consument niet.
- 19.2** Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die alleen is ontstaan door oorzaken buiten onze invloed, zoals uitval van het stroomnet, internet of mobiele netwerk, een storing bij de fabrikant of meldkamer, of aanpassingen door anderen.
- 19.3** Heeft een beveiligingssysteem een inbraak of brand niet voorkomen, dan betekent dat op zichzelf niet dat wij iets fout hebben gedaan. Het gaat erom of het systeem en ons werk voldeden aan de afspraken en de geldende eisen.
- 19.4** Ontstaat er schade, neem dan redelijke maatregelen om erger te voorkomen en geef ons de gelegenheid de oorzaak te onderzoeken.

20 Overmacht

- 20.1** Kunnen we tijdelijk niet nakomen door een omstandigheid buiten onze invloed (overmacht), dan schuiven onze verplichtingen op zolang die situatie duurt. Denk aan extreem weer, brand, grote storingen in het stroom- of telecomnet, overheidsmaatregelen of ernstige leveringsproblemen bij fabrikanten.
- 20.2** We laten u dan zo snel mogelijk weten wat dit voor u betekent.
- 20.3** Duurt de overmacht langer dan twee maanden, dan mogen u en wij de overeenkomst ontbinden voor het deel dat nog niet is uitgevoerd. Wat al is geleverd, rekenen we af.

21 Annuleren en stoppen

- 21.1** Wilt u een opdracht annuleren nadat de bedenktijd voorbij is, of als er geen bedenktijd geldt, dan kan dat. U betaalt dan het werk dat we al hebben gedaan, materialen die speciaal voor u zijn besteld en niet retour kunnen, en andere kosten die we aantoonbaar al hebben gemaakt. Kosten die we door de annulering besparen, trekken we daarvan af.
- 21.2** Betaalt u na een herinnering niet, of komt u een andere belangrijke afspraak niet na, dan mogen we het werk stilleggen totdat dit is opgelost. We laten u dat vooraf schriftelijk weten.
- 21.3** Zegt u een abonnement op, dan heeft dat geen gevolgen voor diensten die al zijn geleverd en de betalingen die daarvoor al verschuldigd zijn.

22 Ontwerpen en documentatie

- 22.1** Ontwerpen, tekeningen, schema's, berekeningen en beveiligingsplannen die wij maken, blijven ons intellectueel eigendom.
- 22.2** U mag deze stukken gebruiken voor uw eigen woning en installatie, en ze delen met uw verzekeraar, adviseur, een andere installateur of de overheid als dat nodig is.
- 22.3** Voor software, apps en firmware van fabrikanten gelden de licentievoorwaarden van de fabrikant.

23 Klachten en geschillen

- 23.1** Bent u ergens niet tevreden over, laat het ons dan zo snel mogelijk weten via info@haagsma.nl of 0513-622044. Beschrijf de klacht zo duidelijk mogelijk, met foto's als dat helpt. We reageren binnen 14 dagen. Hebben we meer tijd nodig, dan laten we u dat binnen die termijn weten.
- 23.2** Komen we er samen niet uit, dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.
- 23.3** Op alle overeenkomsten met ons is Nederlands recht van toepassing.