

Deze voorwaarden gelden voor particulieren die EnergieStap een opdracht geven, zoals een energielabel voor hun woning. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt de DNR 2025.

Artikel 1. Definities

- **EnergieStap**: de ondernemer genoemd in artikel 2.
- **Klant**: een natuurlijk persoon die niet handelt voor zijn beroep of bedrijf en een opdracht geeft aan EnergieStap.
- **Opdracht**: de overeenkomst waarin EnergieStap voor de klant een energielabel opstelt en registreert, of een andere dienst uitvoert die op de website staat.
- **Opname**: het bezoek aan de woning waarin EnergieStap de gegevens verzamelt die nodig zijn voor het energielabel.
- **Energietabel**: het label volgens de methode NTA 8800, geregistreerd in de landelijke database EP-online.
- **Bedenkijid**: de termijn van 14 dagen waarin de klant de opdracht zonder opgave van redenen kan herroepen.

Artikel 2. Gegevens van EnergieStap

Handelsnaam	EnergieStap
Rechtsvorm	eenmanszaak
Vestigingsadres	Geestersingel 27A, 1815 BA Alkmaar
E-mail	info@energiestap.nl
Telefoon	06 29 16 85 76 (werkdagen 8:00 tot 17:00)
KvK-nummer	96630191
Btw-nummer	NL005224914B89
Certificering	gecertificeerd EP-adviseur volgens BRL 9500, certificaatnummer 6714.7168.6763

Artikel 3. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor elk aanbod van EnergieStap aan een klant en voor elke opdracht tussen EnergieStap en een klant.
2. EnergieStap stelt deze voorwaarden vóór het sluiten van de opdracht beschikbaar op de website, zodat de klant ze kan lezen en opslaan. Op verzoek stuurt EnergieStap ze kosteloos per e-mail.
3. Afwijkingen gelden alleen als EnergieStap en de klant die schriftelijk of per e-mail hebben afgesproken.
4. Is een bepaling nietig of wordt die vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen die bepaling dan door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ligt.

Artikel 4. Aanbod

1. Het aanbod staat op de website (tarieven) of in een offerte. Het beschrijft de dienst, de prijs inclusief btw en wat daarbij is inbegrepen.
2. Een offerte is 30 dagen geldig, tenzij er een andere termijn in staat.
3. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden EnergieStap niet.

Artikel 5. Totstandkoming van de opdracht

1. De opdracht komt tot stand zodra EnergieStap de aanvraag van de klant per e-mail of telefonisch heeft bevestigd, met de datum van de opname en de prijs.
2. De klant geeft bij de aanvraag juiste gegevens over de woning, zoals type en woonoppervlakte. Blijkt bij de opname dat de woning in een andere prijsklasse valt, dan meldt EnergieStap dat vóór de opname begint. De klant kan dan kosteloos afzien van de opdracht.

Artikel 6. Prijs

1. De prijzen op de website zijn inclusief 21% btw en inclusief reiskosten in het werkgebied.
2. De prijs hangt af van het type woning en de woonoppervlakte, zoals vermeld op de tarievenpagina op het moment van de aanvraag.
3. Wil de klant de opname met voorrang (snel), dan geldt een toeslag vanaf €50. EnergieStap noemt het exacte bedrag vóór de bevestiging.
4. Een nieuw label na verbeteringen aan de woning (herlabelen) kost €25 extra voor de nieuwe afmelding, als de wijzigingen zonder nieuwe opname zijn vast te stellen. Is een nieuwe opname nodig, dan geldt het gewone tarief.
5. EnergieStap verhoogt de prijs niet na het sluiten van de opdracht, behalve in het geval van artikel 5 lid 2.

Artikel 7. Herroepingsrecht

1. De klant kan de opdracht binnen 14 dagen na de bevestiging zonder opgave van redenen herroepen.
2. Herroepen kan met het modelformulier in de bijlage, via het formulier op energiestap.nl/herroepen of met een andere duidelijke verklaring per e-mail aan info@energiestap.nl. EnergieStap bevestigt de ontvangst direct per e-mail.
3. Wil de klant dat de opname binnen de bedenktijd plaatsvindt, dan vraagt EnergieStap daar uitdrukkelijk toestemming voor bij de bevestiging.
4. Het herroepingsrecht vervalt zodra EnergieStap de opdracht volledig heeft uitgevoerd, dus als het energielabel is geregistreerd, mits de klant daar vooraf uitdrukkelijk mee heeft ingestemd en heeft verklaard te weten dat het herroepingsrecht dan vervalt.

Artikel 8. Kosten bij herroepen

1. Herroept de klant vóór de opname, dan kost dat niets. Al betaalde bedragen betaalt EnergieStap binnen 14 dagen terug.
2. Herroept de klant na de opname maar vóór de registratie van het label, en had de klant toestemming gegeven volgens artikel 7 lid 3, dan betaalt de klant een bedrag dat in verhouding staat tot het werk dat al is gedaan.
3. Heeft EnergieStap niet om toestemming gevraagd of de klant niet over het herroepingsrecht geïnformeerd, dan betaalt de klant bij herroepen niets.

Artikel 9. Uitvoering

1. EnergieStap voert de opdracht zorgvuldig en vakkundig uit, volgens de methode NTA 8800 en de eisen van BRL 9500.
2. EnergieStap streeft ernaar de opname binnen 7 werkdagen na de aanvraag te plannen. Een opname van een woning duurt meestal 45 tot 60 minuten. Deze termijnen zijn streeftermijnen, geen fatale termijnen.
3. De labelklasse is de uitkomst van de opname en de rekenmethode. EnergieStap kan geen bepaalde labelklasse beloven.

Artikel 10. Medewerking van de klant

1. De klant zorgt dat EnergieStap op het afgesproken moment toegang heeft tot alle ruimtes, de zolder, de meterkast en de installaties.

2. Bij de opname is de klant of een volwassene namens de klant aanwezig.
3. De klant geeft documenten die het label kunnen verbeteren, zoals bouwtekeningen, facturen van isolatie of gegevens van installaties, uiterlijk bij de opname. Wat later komt, verwerkt EnergieStap als herlabeling (artikel 6 lid 4).
4. Afzeggen of verzetten kan kosteloos tot 24 uur voor de afspraak. Zegt de klant later af, of kan EnergieStap het pand op het afgesproken moment niet (op tijd) betreden, dan brengt EnergieStap de reiskosten van €0,45 per kilometer en de bestede uren tegen €102,85 per uur inclusief btw (€85 exclusief btw) in rekening.

Artikel 11. Levering en registratie

1. EnergieStap registreert het energielabel binnen 5 werkdagen na de opname in EP-online, tenzij de klant nog gegevens moet aanleveren.
2. De klant ontvangt het label en een samenvatting per e-mail. Het label is 10 jaar geldig.
3. Bevat het label een fout die aan EnergieStap ligt, dan herstelt EnergieStap die kosteloos.

Artikel 12. Betaling

1. De klant betaalt na oplevering van het label, binnen 30 dagen na de factuurdatum.
2. EnergieStap vraagt geen vooruitbetaling.
3. Betaalt de klant niet op tijd, dan stuurt EnergieStap eerst een gratis herinnering met een termijn van 14 dagen. Pas daarna mag EnergieStap wettelijke rente en de wettelijk toegestane incassokosten rekenen.
4. Heeft de klant een vraag over de factuur, dan meldt de klant dat zo snel mogelijk. Het deel waarover geen vraag is, betaalt de klant op tijd.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

1. EnergieStap is aansprakelijk voor schade die de klant lijdt doordat EnergieStap tekortschiet in de uitvoering van de opdracht.
2. Die aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag van de opdracht, behalve bij opzet of bewuste roekeloosheid van EnergieStap.
3. EnergieStap is niet aansprakelijk voor schade door onjuiste of onvolledige gegevens van de klant.
4. Het energielabel geeft een beeld van de energiezuinigheid van de woning. Het is geen bouwkundige keuring en geen garantie voor het werkelijke energieverbruik.

Artikel 14. Overmacht

Kan EnergieStap een afspraak niet nakomen door ziekte, extreem weer of een andere oorzaak buiten zijn invloed, dan meldt EnergieStap dat zo snel mogelijk en plant de opname opnieuw. De klant kan in dat geval ook kosteloos van de opdracht afzien.

Artikel 15. Privacy en bewaren

1. EnergieStap gebruikt persoonsgegevens alleen voor de opdracht en volgens de privacyverklaring op energiestap.nl/privacy.
2. Het dossier van de opname bewaart EnergieStap 15 jaar, omdat de certificering dat vraagt en het label later controleerbaar moet zijn.

Artikel 16. Klachten

1. Een klacht over de uitvoering meldt de klant binnen een redelijke termijn nadat de klant het probleem heeft ontdekt, per e-mail aan info@energiestap.nl, met een duidelijke omschrijving.
2. EnergieStap reageert binnen 5 werkdagen en zoekt binnen 14 dagen samen met de klant naar een oplossing.

3. Komen EnergieStap en de klant er niet uit, dan kan de klant een klacht indienen bij de certificerende instelling SKG-IKOB.

Artikel 17. Geschillen

1. Op de opdracht en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Een geschil dat niet in overleg is op te lossen, legt de klant of EnergieStap voor aan de bevoegde rechter volgens de wet.

Artikel 18. Wijzigingen

EnergieStap kan deze voorwaarden wijzigen. Voor een lopende opdracht gelden de voorwaarden die golden op het moment van de bevestiging.

Bijlage. Modelformulier voor herroeping

Vul dit formulier alleen in als je de opdracht wilt herroepen.

Aan: EnergieStap, Geestersingel 27A, 1815 BA Alkmaar, info@energiestap.nl

Ik deel hierbij mee dat ik onze overeenkomst over de volgende dienst herroep:

Dienst: energielabel voor de woning op adres _____

Besteld op (datum bevestiging) _____

Naam _____

Adres _____

Handtekening (alleen bij een papieren formulier) _____

Datum _____

Online herroepen kan ook via energiestap.nl/herroepen.