

RHM DUURZAAM

Consumentenvoorwaarden installatie & service

Duidelijke afspraken over advies, levering, installatie, onderhoud en reparatie

Versie	RHM-CONSUMENT-2026-09-V2
Geldig vanaf	23 september 2026
Bedrijf	RHM Duurzaam - KvK 61128015
Contact	klantenservice@rhmduurzaam.nl 036 713 0773

Vakmanschap. Veiligheid. Duidelijke afspraken.

Deze voorwaarden gelden voor consumenten. Voor zakelijke opdrachtgevers gebruikt RHM afzonderlijke zakelijke voorwaarden.

Algemene consumentenvoorwaarden

Deze voorwaarden zijn bedoeld om vooraf duidelijk te maken wat RHM en de klant over en weer van elkaar mogen verwachten. Een specifiek voor de klant gemaakte afspraak in de offerte gaat voor op deze algemene voorwaarden wanneer beide niet met elkaar te verenigen zijn.

Volgorde van documenten

1. Specifieke afspraken in de offerte of opdrachtbevestiging
2. Schriftelijk of digitaal overeengekomen wijzigingen
3. Deze consumentenvoorwaarden
4. De RHM Werkafspraken en voorbereiding

1. Toepasselijkheid en overeenkomst

Deze voorwaarden gelden voor overeenkomsten tussen RHM Duurzaam (hierna: RHM) en een consument over advies, levering, installatie, inbedrijfstelling, onderhoud, reparatie, service en daarmee samenhangende werkzaamheden.

Een overeenkomst komt tot stand zodra de klant het aanbod van RHM aanvaardt op de daarvoor geldige wijze. Een prijsindicatie, rekentool, mondelinge richtprijs of actie-uiting is geen vaste prijs, tenzij RHM deze uitdrukkelijk in een offerte of opdrachtbevestiging als vaste prijs heeft bevestigd.

Kennelijke reken-, schrijf- of invoerfouten binden RHM niet. RHM meldt en herstelt een dergelijke fout zo spoedig mogelijk.

2. Offerte, scope en uitgangspunten

De offerte beschrijft welke producten, werkzaamheden, aantallen, uitgangspunten en opties in de prijs zijn opgenomen. Werk dat niet in de offerte of in een later schriftelijk of digitaal akkoord staat, is niet inbegrepen.

De klant controleert voor akkoord in ieder geval naam en adres, gekozen installatie, merk en model, aantallen, installatieplaats, leidingroute, doorvoeren, elektra, condensafvoer, afwerking en zichtbare opties. Een fout of afwijking meldt de klant vóór uitvoering.

Als een offerte is gebaseerd op gegevens, foto's, tekeningen of mededelingen van de klant, mag RHM daarop vertrouwen voor zover RHM niet wist of redelijkerwijs had moeten weten dat die informatie onjuist of onvolledig was.

Een offerte of actie kan onder voorbehoud staan van voorraad, beschikbaarheid, geldigheidsduur of een technische eindcontrole. Als zo'n voorbehoud geldt, wordt dit in het aanbod of de offerte vermeld.

3. Informatie, toestemming en medewerking van de klant

De klant verstrekt tijdig juiste en volledige informatie die voor advies en uitvoering van belang is. Daaronder vallen onder meer informatie over eigendom of huur, toestemming van verhuurder of VvE, vergunningen, constructie, leidingen en kabels, vloerverwarming, asbestverdachte materialen, vocht, lekkages, eerdere schade, bekende gebreken en eerdere werkzaamheden aan de installatie.

De klant zorgt zelf voor noodzakelijke toestemming van eigenaar, verhuurder, VvE, gemeente of andere rechthebbende, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen dat RHM dit verzorgt.

RHM blijft gehouden te waarschuwen voor fouten, ongeschiktheid of risico's die RHM kent of redelijkerwijs behoort te kennen.

4. Planning, toegang en werkplek

RHM voert de werkzaamheden zorgvuldig, vakbekwaam en overeenkomstig de gemaakte afspraken en toepasselijke wettelijke voorschriften uit.

Een geplande uitvoeringsdatum kan moeten worden aangepast door leveringsproblemen, ziekte, overmacht, onveilige omstandigheden, ontbrekende toestemming, werkzaamheden van derden of andere omstandigheden die een zorgvuldige uitvoering verhinderen. RHM informeert de klant daarover zo spoedig mogelijk.

De klant zorgt dat RHM op de afgesproken datum toegang krijgt tot alle relevante werkplekken en noodzakelijke voorzieningen kan gebruiken. De werkplek en looproute moeten voldoende vrij, bereikbaar en veilig zijn.

Als de werkplek niet gereed, niet toegankelijk of niet veilig is, kan RHM het werk pauzeren of herplannen. Redelijke en aantoonbare wacht-, reis- of herplanningskosten kunnen worden doorberekend voor zover de oorzaak aan de klant is toe te rekenen en RHM de kosten vooraf of zo spoedig mogelijk toelicht.

5. Werkzaamheden van derden en door de klant aangewezen zaken

Werkzaamheden die nodig zijn voor de installatie maar niet door RHM zijn aangenomen, zoals bepaalde elektra-, dak-, constructie-, stuc-, schilder- of timmerwerkzaamheden, blijven voor rekening en verantwoordelijkheid van de klant en de betreffende derde.

Als de klant zelf materialen, apparatuur, een installatielocatie, een constructie, een werkwijze of een derde voorschrijft, is de klant verantwoordelijk voor de geschiktheid daarvan voor zover RHM aan haar wettelijke waarschuwingsplicht heeft voldaan.

Vertraging of extra werk dat ontstaat doordat door de klant ingeschakelde derden niet tijdig of niet deugdelijk hebben gepresteerd, kan gevolgen hebben voor planning en prijs. RHM bespreekt die gevolgen voordat niet-spoedeisend aanvullend werk wordt uitgevoerd.

6. Boren, hakken, doorvoeren en afwerking

Installatiewerk kan naar zijn aard boren, zagen, hakken, frezen, demonteren, bevestigen of het maken van doorvoeren vereisen. De overeengekomen installatieprijs omvat uitsluitend de afwerking die in de offerte is beschreven.

Herstel van schilderwerk, stucwerk, tegelwerk, wandbekleding, vloerafwerking, sierlijsten of andere cosmetische afwerking is alleen inbegrepen als dat uitdrukkelijk is aangeboden.

RHM werkt zorgvuldig en beperkt beschadiging zoveel als redelijkerwijs mogelijk is. Kleine sporen of beschadigingen die technisch niet volledig te vermijden zijn bij overeengekomen boor-, hak-, demontage- of doorvoerwerkzaamheden gelden niet zonder meer als een gebrek, mits het werk zorgvuldig en volgens de afspraak is uitgevoerd.

7. Verborgen en bestaande omstandigheden

Tijdens de uitvoering kunnen omstandigheden blijken die bij een normale, zorgvuldige opname niet zichtbaar of kenbaar waren, zoals verborgen leidingen, kabels, vloerverwarming, afvoeren, vocht, lekkages, asbestverdacht materiaal, zwakke wanden of daken, poreus metselwerk, slechte bevestigingsondergronden of afwijkingen in bestaande installaties.

RHM mag het betrokken werk stoppen, begrenzen of veiligstellen wanneer doorgaan onveilig of technisch onverantwoord is. RHM informeert de klant, legt de situatie waar mogelijk vast en bespreekt de gevolgen voor oplossing, planning en prijs.

RHM is niet verantwoordelijk voor schade die uitsluitend voortvloeit uit een bestaand of verborgen gebrek of een niet kenbare ongeschiktheid van de woning, constructie of installatie, voor zover RHM dat gebrek of risico niet kende en bij een normale zorgvuldige inspectie redelijkerwijs niet hoefde te ontdekken. Dit laat aansprakelijkheid voor een eigen toerekenbare fout of een geschonden waarschuwingsplicht onverlet.

Alleen werkzaamheden die direct noodzakelijk zijn om acuut gevaar of verdere ernstige schade te beperken, kunnen zonder voorafgaand prijsakkoord worden uitgevoerd wanneer voorafgaand overleg redelijkerwijs niet kan worden afgewacht.

8. Meerwerk en minderwerk

Meerwerk kan ontstaan door een wijziging van de klant, een noodzakelijke afwijking van vastgelegde uitgangspunten of een onvoorzien of verborgen omstandigheid. RHM meldt zo tijdig mogelijk waarom het werk nodig is en welke gevolgen dit heeft voor prijs en planning.

Niet-spoedeisend meerwerk wordt pas uitgevoerd nadat de klant daar schriftelijk of digitaal mee heeft ingestemd, voor zover de wet geen andere regeling geeft. Minderwerk wordt volgens de gemaakte afspraak verrekend.

De klant is een verhoging van de prijs alleen verschuldigd voor zover aan de wettelijke regels en waarschuwingsplichten voor prijsverhoging en meerwerk is voldaan.

9. Oplevering en gebruik

RHM meldt wanneer het overeengekomen werk gereed is. De klant krijgt gelegenheid het werk binnen een redelijke termijn te controleren en concrete zichtbare punten te melden. Het niet onmiddellijk ontdekken of melden van een verborgen gebrek laat wettelijke rechten onverlet.

De klant gebruikt en onderhoudt de installatie overeenkomstig de gebruiksaanwijzing, veiligheidsinstructies, onderhoudsadviezen en redelijke aanwijzingen van RHM of de fabrikant.

Instellingen die invloed hebben op veiligheid, koudemiddel, verbranding, elektrische beveiliging, hydrauliek of andere technisch kritische functies worden alleen gewijzigd door personen die daarvoor bevoegd en deskundig zijn.

10. Gebreken, klachten en recht van RHM op herstel

Als de klant meent dat sprake is van een gebrek, storing of schade waarvoor RHM verantwoordelijk kan zijn, meldt de klant dit zo spoedig mogelijk aan RHM en verstrekt hij de informatie die redelijkerwijs nodig is om de oorzaak te onderzoeken.

De klant stelt RHM in de gelegenheid de installatie, het werk en de gestelde schade zelf te inspecteren. Als het werk na oplevering een gebrek vertoont waarvoor RHM aansprakelijk is, krijgt RHM - tenzij dit in de omstandigheden redelijkerwijs niet van de klant kan worden verlangd - eerst een redelijke gelegenheid om het gebrek zelf weg te nemen of een passende oplossing te bieden.

De klant laat een mogelijk aan RHM toe te rekenen gebrek niet zonder voorafgaand overleg door een derde herstellen, wijzigen of demonteren, behalve wanneer onmiddellijk handelen redelijkerwijs noodzakelijk is om persoonlijk letsel, gevaar of verdere ernstige schade te voorkomen.

Als de klant zonder RHM eerst een redelijke gelegenheid tot onderzoek en herstel te geven werkzaamheden door een derde laat uitvoeren, zijn die kosten niet automatisch voor rekening van RHM. Vergoeding vindt uitsluitend plaats voor zover RHM daarvoor volgens de wet aansprakelijk is en de noodzaak, redelijkheid en omvang van de kosten voldoende kunnen worden vastgesteld.

De klant neemt redelijke maatregelen om verdere schade te voorkomen of te beperken. RHM blijft aansprakelijk voor schade die volgens de wet voor haar rekening behoort te komen.

11. Wijzigingen, reparaties of instellingen door derden

RHM is niet verantwoordelijk voor een storing, gebrek of schade voor zover deze is veroorzaakt of verergerd door ondeskundig gebruik, onvoldoende onderhoud, een onjuiste instelling, wijziging, demontage, reparatie of uitbreiding door de klant of een derde na oplevering.

Het enkele feit dat een derde aan de installatie heeft gewerkt, laat wettelijke rechten van de klant niet automatisch vervallen. Alleen de gevolgen die redelijkerwijs aan die handeling of wijziging kunnen worden toegerekend, komen niet voor rekening van RHM.

12. Schade en aansprakelijkheid

RHM is aansprakelijk voor schade voor zover die schade het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van RHM of van personen voor wie RHM volgens de wet verantwoordelijk is.

Voor schadevergoeding moet voldoende aannemelijk zijn dat sprake is van schade, een grond voor aansprakelijkheid en een causaal verband tussen de aan RHM toe te rekenen tekortkoming en de schade.

De klant draagt de gevolgen van onjuiste of onvolledige informatie, ontbrekende toestemming, een niet voorbereide of onveilige werkplek, of een gebrek of ongeschiktheid in door de klant voorgeschreven of aangeleverde zaken, materialen of constructies, voor zover die gevolgen niet aan RHM kunnen worden toegerekend en RHM haar waarschuwings- en zorgplicht is nagekomen.

Geen bepaling in deze voorwaarden beperkt aansprakelijkheid die op grond van dwingend recht niet mag worden beperkt.

13. Garantie en wettelijke rechten

De consument heeft de wettelijke rechten die horen bij een deugdelijk product en deugdelijk uitgevoerd werk. Een fabrieksgarantie of aanvullende RHM-garantie komt daar, voor zover van toepassing, bovenop en beperkt die wettelijke rechten niet.

Een garantie geldt niet voor een probleem dat aantoonbaar is veroorzaakt door onjuist gebruik, normale slijtage, achterstallig onderhoud, externe beschadiging, vorst, vervuiling, kalk, spanningsproblemen, wijzigingen door derden of andere oorzaken buiten het door RHM geleverde product of uitgevoerde werk, voor zover de wet dit toelaat.

Voor een garantie- of herstelverzoek kan RHM vragen om redelijke toegang, foto's, storingscodes, onderhoudsinformatie en andere gegevens die nodig zijn om het probleem te beoordelen.

14. Slimme bediening, apps, internet en externe diensten

Bij installaties met wifi, apps, cloudfuncties, spraakbediening, fabrikantportalen of diensten van derden kan de werking mede afhankelijk zijn van internet, netwerkdekking, accounts, software, servers en diensten waarop RHM geen zelfstandige invloed heeft.

Een tijdelijke storing of wijziging in een externe dienst is niet zonder meer een gebrek in het door RHM uitgevoerde installatiewerk. RHM blijft wel verantwoordelijk voor de functionaliteit en compatibiliteit die zij uitdrukkelijk heeft toegezegd en voor de wettelijke verplichtingen die op haar als verkoper of installateur rusten.

De klant is verantwoordelijk voor het beheer van eigen wifi, internetabonnementen, gebruikersaccounts en wachtwoorden, tenzij daarover schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt.

15. Subsidies, vergoedingen en besparingen

Een mededeling van RHM over een subsidie, fiscale regeling, mogelijke vergoeding, energiebesparing, terugverdientijd of verbruik is een inschatting op basis van de op dat moment beschikbare gegevens, tenzij RHM uitdrukkelijk een concrete resultaatgarantie heeft gegeven.

De uiteindelijke toekenning van subsidie of vergoeding wordt door de bevoegde instantie bepaald. RHM is niet verantwoordelijk voor afwijzing door die instantie als RHM juiste informatie heeft verstrekt en geen concrete toekenning heeft gegarandeerd.

16. Betaling

De betalingsmomenten, eventuele termijnen en vervaldata staan in de offerte, opdrachtbevestiging of factuur. De klant betaalt op een door RHM aangegeven rekening onder vermelding van het juiste kenmerk.

Bij te late betaling volgt eerst de wettelijk vereiste kosteloze aanmaning en betalingstermijn voordat buitengerechtelijke incassokosten worden berekend. Daarna kunnen wettelijke rente en incassokosten verschuldigd zijn volgens de wet.

Een klacht schort betaling van het onbetwiste deel van een factuur niet op. Voor het betwiste deel gelden de wettelijke rechten van de klant.

17. Opzegging, annulering en reeds gemaakte kosten

Voor zover de overeenkomst kwalificeert als aanneming van werk, kan de opdrachtgever de overeenkomst volgens de wettelijke regels geheel of gedeeltelijk opzeggen. Bij opzegging wordt afgerekend overeenkomstig de wet, waaronder - waar van toepassing - de voor het gehele werk geldende prijs verminderd met de besparingen die voor RHM uit de opzegging voortvloeien.

RHM verstrekt op verzoek een redelijke toelichting op de afrekening. Reeds uitgevoerd werk en voor het project bestemde zaken worden behandeld overeenkomstig de wettelijke regeling en de concrete afspraken van partijen.

Deze bepaling staat los van het wettelijke herroepingsrecht dat in bepaalde gevallen geldt bij overeenkomsten op afstand of buiten de verkoopp ruimte.

18. Herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand of buiten de verkoopp ruimte

Wanneer de wet daarop van toepassing is, heeft de consument in beginsel veertien dagen bedenktijd om de overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen. Wettelijke uitzonderingen blijven gelden, waaronder regels voor spoedreparaties en volledig uitgevoerde diensten wanneer aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.

Als de consument wil dat RHM tijdens de bedenktijd met een dienst begint, vraagt RHM daarvoor de wettelijk vereiste uitdrukkelijke verklaring. Bij een geldige herroeping nadat op verzoek van de consument al met de dienst is begonnen, kan een evenredig bedrag verschuldigd zijn voor het reeds uitgevoerde deel, voor zover de wet dat toestaat.

Voor online gesloten overeenkomsten biedt RHM gedurende de toepasselijke bedenktijd een duidelijk toegankelijke online ontbindingsfunctie aan wanneer de wet dat vereist. De consument kan daarnaast gebruikmaken van andere wettelijk toegestane manieren van herroeping, waaronder e-mail, brief of het modelformulier.

19. Overmacht en omstandigheden buiten invloed van partijen

Als een omstandigheid buiten de redelijke invloed van een partij uitvoering tijdelijk onmogelijk of onverantwoord maakt, worden de betrokken verplichtingen opgeschort voor zover dat redelijk is. Partijen beperken de gevolgen en zoeken waar mogelijk een passende nieuwe planning.

Voorbeelden zijn ernstige verstoringen in toelevering, algemene transportproblemen, overheidsmaatregelen, brand, extreme weersomstandigheden, uitval van essentiële infrastructuur of onverwachte onbeschikbaarheid van personeel door buitengewone omstandigheden. Een beroep op overmacht laat dwingende wettelijke rechten onverlet.

Als voortzetting uiteindelijk niet redelijk is, gelden de wettelijke regels voor beëindiging en afrekening.

20. Persoonsgegevens, foto's en projectdossier

RHM verwerkt persoonsgegevens voor advies, uitvoering, planning, facturatie, service, veiligheid, kwaliteitsborging en het voldoen aan wettelijke verplichtingen. De privacyverklaring van RHM geeft nadere informatie over deze verwerking.

RHM mag voor het projectdossier foto's en korte technische notities maken van de werkzone, leidingroutes, bestaande schade, typeplaatjes, instellingen en de technische situatie voor zover dit noodzakelijk of gerechtvaardigd is voor uitvoering, bewijs, veiligheid of service.

Gebruik van herkenbare klant-, woning- of projectbeelden voor marketing of reclame gebeurt alleen wanneer daarvoor een afzonderlijke rechtsgrond of toestemming bestaat.

21. Klachten, communicatie en toepasselijk recht

Een klacht kan worden gemeld via klantenservice@rhmduurzaam.nl of via een ander door RHM aangeboden servicekanaal. RHM bevestigt de klacht en probeert deze binnen een redelijke termijn inhoudelijk te behandelen.

Partijen kunnen voor de uitvoering communiceren per e-mail, telefoon, klantlink of een ander afgesproken kanaal. De klant zorgt dat de bij RHM bekende contactgegevens actueel zijn.

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Dwingende consumentenrechten blijven volledig van toepassing.

Bijlage A - RHM Werkafspraken en voorbereiding

Deze werkafspraken horen bij de consumentenvoorwaarden wanneer zij vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan de klant beschikbaar zijn gesteld.

1. Controle vóór de afspraak

Controleer datum, adres en contactpersoon. Zorg dat een volwassen contactpersoon bereikbaar is en dat RHM toegang heeft tot de afgesproken werkplekken. Regel vooraf noodzakelijke toestemming van eigenaar, verhuurder, VvE, gemeente of andere rechthebbende en meld bijzondere huisregels, parkeerregels of tijdsvensters.

2. Maak de werkplek vrij

Maak de directe werkplek en looproute voldoende vrij. Verwijder meubels, dozen, gordijnen, wanddecoratie, planten, elektronica, breekbare voorwerpen en persoonlijke of waardevolle spullen. RHM verplaatst deze zaken alleen wanneer dat vooraf uitdrukkelijk is afgesproken.

3. Veiligheid en voorzieningen

Houd kinderen, huisdieren en andere aanwezigen buiten de werkzone. Meld alarmen, toegangsbeperkingen en veiligheidsrisico's. Zorg voor bruikbare stroom, water en sanitaire voorzieningen wanneer die voor het werk nodig zijn en, waar mogelijk, voor een redelijke laad-, los- of parkeerplek.

4. Meld technische risico's vooraf

Meld bekende of vermoedelijke leidingen, kabels, vloerverwarming, verborgen afvoeren, lekkages, vocht, zwakke wanden of daken, asbestverdacht materiaal, eerdere bouwschade en andere bijzonderheden. Deel beschikbare tekeningen, rapporten en instructies van verhuurder of VvE.

5. Vastlegging bij de start

RHM en de klant kunnen bij aanvang foto's en korte notities maken van de werkzone, looproute, bestaande schade en technische situatie. Meld bestaande schade of kwetsbare afwerking vóór de start aan de medewerker.

6. Als de plek niet gereed is

Als de werkplek niet vrij, toegankelijk of veilig is, bespreekt RHM eerst wat nodig is. RHM kan het werk pauzeren of een nieuwe afspraak plannen. Redelijke en aantoonbare wacht-, reis- of herplanningskosten kunnen worden doorberekend wanneer de oorzaak aan de klant is toe te rekenen en RHM de kosten toelicht.

7. Wijzigingen tijdens het werk

Een verzoek om iets anders of extra uit te voeren wordt eerst besproken. Niet-spoedeisend meerwerk begint pas na het vereiste akkoord. Bij een verborgen of onveilige situatie stopt RHM het betrokken werk en overlegt zij met de klant, behalve wanneer direct handelen nodig is om acuut gevaar of verdere ernstige schade te beperken.

Bijlage B - Modelformulier voor herroeping

Gebruik dit formulier alleen wanneer u de overeenkomst wilt herroepen en u volgens de wet een herroepingsrecht heeft. U bent niet verplicht dit formulier te gebruiken.

Aan	RHM Duurzaam, Leeuwstraat 6, 1338 BM Almere klantenservice@rhmduurzaam.nl
Mededeling	Ik deel u hierbij mede dat ik onze overeenkomst herroep betreffende:
Dienst / levering	
Besteld / overeengekomen op	
Naam consument	
Adres consument	
Datum	
Handtekening	Alleen indien dit formulier op papier wordt ingediend

RHM Duurzaam

Leeuwstraat 6, 1338 BM Almere | KvK 61128015 | klantenservice@rhmduurzaam.nl | 036 713 0773 | www.rhmduurzaam.nl