VOORWAARDEN

ALGEMENE VOORWAARDEN DUURZAAM ADVIES LOKET EN MULTIPLUS SERVICES

Deze versie is gepubliceerd op 6 januari 2026. Heeft u vóór die datum getekend, dan gelden deze voorwaarden alleen als u daarmee akkoord gaat. Uw wettelijke rechten blijven bestaan.

Deze voorwaarden gelden alleen voor offertes van onze oude entiteit "Duurzaamadviesloket" (KvK 70615373). Staat op uw offerte Duurzaam Advies Loket B.V. (KvK 42140381)? Dan gelden de voorwaarden op de link in uw offerte.

Gepubliceerd op 6 januari 2026

Op uw overeenkomst gelden twee sets voorwaarden: die van Duurzaam Advies Loket en die van Multiplus Services. Voor garantie en service gelden de voorwaarden van de leverancier en meldt u zich na oplevering rechtstreeks bij de leverancier. Artikel 4 regelt welke voorwaarden voorgaan.

Voorwaarden van Duurzaam Advies Loket

Artikel 1. Wie wij zijn

Duurzaam Advies Loket, Korreweg 3, Groningen. KvK 70615373, vestigingsnummer 000038865912. E-mail: service@duurzaamadviesloket.nl.

Artikel 2. Begrippen

- **Wij:** Duurzaam Advies Loket
- **U:** degene aan wie wij een offerte uitbrengen.
- **Consument:** u, als u niet handelt voor uw beroep of bedrijf.
- **Zakelijke klant:** u, als u wel handelt voor uw beroep of bedrijf, zoals een verhuurder of belegger die beroepsmatig handelt.
- **Leverancier:** het bedrijf dat in de offerte staat vermeld en dat de producten levert of het werk uitvoert.
- **Standaardproduct:** een product dat niet speciaal volgens uw keuzes wordt gemaakt.
- **Maatwerk:** een product dat volgens uw specificaties wordt gemaakt en duidelijk voor u bestemd is. In de offerte staat welke producten dit zijn.

Artikel 3. Wanneer deze voorwaarden gelden

1. Deze voorwaarden gelden voor offertes van Duurzaam Advies Loket en de overeenkomsten die daaruit volgen.
2. In de offerte staat welke voorwaarden van welke leverancier ook gelden. Wij sturen beide voorwaarden mee met de offerte en zetten ze op de pagina waarnaar de offerte verwijst.
3. Er gelden dus twee sets voorwaarden naast elkaar: deze voorwaarden en die van de leverancier.

Artikel 4. Welke voorwaarden voorgaan

1. Afspraken in de offerte gaan voor op alle voorwaarden.
2. Deze voorwaarden gaan voor bij offerte, prijs, betaling, planning, bedenktijd, annulering, subsidies en geschillen.
3. De voorwaarden van de leverancier gelden voor garantie, service, onderhoud en technische eisen aan het product en de uitvoering.

4. Spreken voorwaarden elkaar tegen en is dat niet met dit artikel op te lossen? Dan geldt voor consumenten de uitleg die voor hen het gunstigst is.
5. Niets in beide voorwaarden beperkt de rechten die een consument volgens de wet heeft.

Artikel 5. Onze rol en die van de leverancier

1. U sluit de overeenkomst met ons. Wij zijn tot en met de oplevering uw aanspreekpunt.
2. De uitvoering laten wij doen door de leverancier uit de offerte. Wij mogen een andere vakbekwame leverancier inschakelen als dat nodig is en informeren u daar vooraf over.
3. Na de oplevering meldt u vragen over garantie en service rechtstreeks bij de leverancier, zie artikel 13. De subsidieservice voeren wij zelf uit; daarvoor is geen leverancier betrokken en meldt u zich bij ons.

Artikel 6. Offerte en overeenkomst

1. Onze offerte is vrijblijvend en geldig tot de vermelde datum. Staat er geen datum, dan geldt 14 dagen na ontvangst.
2. De overeenkomst komt tot stand zodra u de offerte ondertekent of digitaal akkoord geeft.
3. Opbrengsten, besparingen en terugverdientijden in de offerte zijn schattingen en geen garantie.
4. Is de offerte gemaakt onder voorbehoud van een schouw, dan bevestigen wij na de schouw de definitieve uitvoering en prijs. Bent u het niet eens met een hogere prijs, dan kunt u de overeenkomst kosteloos beëindigen.

Artikel 7. Prijs en meerwerk

1. Prijzen voor consumenten zijn inclusief btw.

2. Meerwerk voeren wij alleen uit nadat u de extra kosten hebt goedgekeurd, tenzij direct handelen nodig is om gevaar of schade te voorkomen.

Artikel 8. Betaling

1. Consumenten betalen hooguit 50% vooruit. De offerte vermeldt het exacte bedrag en moment.
2. Het restant betaalt u uiterlijk op de dag van oplevering, tenzij de offerte iets anders vermeldt.
3. Betaalt een consument niet op tijd, dan sturen wij eerst een betalingsherinnering met 14 dagen betaaltermijn. Daarna mogen wij wettelijke rente en de wettelijk toegestane incassokosten rekenen.
4. Een lopende subsidieaanvraag geeft geen recht om betaling uit te stellen.

Artikel 9. Planning

1. De offerte vermeldt de verwachte uitvoeringstermijn. Deze is een indicatie, tenzij wij schriftelijk een vaste datum hebben afgesproken.
2. Dreigen wij de termijn te overschrijden, dan informeren wij u meteen en spreken wij een nieuwe datum af.
3. Is de vertraging onredelijk lang en voeren wij ook binnen een door u gestelde redelijke termijn niet uit, dan mag u de overeenkomst ontbinden. Wettelijke rechten blijven bestaan.

Artikel 10. Wat wij van u nodig hebben

1. U geeft juiste informatie en zorgt voor een veilige, toegankelijke en vrijgemaakte werkplek.
2. U regelt toestemming van de VvE, verhuurder of andere betrokkene en vergunningen, tenzij in de offerte anders staat.
3. Moeten wij vanwege uw afwezigheid of een niet-toegankelijke werkplek terugkomen, dan brengen wij de aantoonbare kosten in

rekening.

4. Treffen wij een gevaarlijke situatie aan, zoals asbest, dan mogen wij het werk stilleggen. Wij overleggen dan met u over de oplossing en kosten.

Artikel 11. Oplevering en eigendom

1. Het werk is opgeleverd als de leverancier heeft gemeld dat het klaar is en u het hebt goedgekeurd of in gebruik hebt genomen. Kleine punten leggen wij vast en deze houden de oplevering niet tegen.
2. Geleverde producten blijven van ons tot volledige betaling, voor zover de wet dat toelaat. Dit doet niets af aan uw recht op een deugdelijk werk.

Artikel 12. Bedenktijd en annuleren

Wettelijke bedenktijd (herroepingsrecht). Deze geldt als u consument bent en de overeenkomst op afstand of buiten onze verkoopruimte hebt gesloten, bijvoorbeeld bij u thuis.

1. U mag de overeenkomst dan binnen 14 dagen zonder opgave van reden kosteloos ontbinden.
2. De termijn start bij een dienst op de dag dat de overeenkomst is gesloten. Bij de koop van een product start de termijn op de dag dat u het product ontvangt. De offerte vermeldt welke start geldt.
3. Wilt u dat wij binnen de bedenktijd beginnen, dan vragen wij u dat uitdrukkelijk te bevestigen. Herroept u daarna, dan betaalt u een evenredig deel voor wat al is uitgevoerd.
4. Voor maatwerk geldt geen wettelijke bedenktijd. De offerte vermeldt het duidelijk als een product maatwerk is.
5. U kunt herroepen via het modelformulier hieronder of met een andere duidelijke verklaring per e-mail aan service@duurzaamadviesloket.nl. Wij bevestigen de ontvangst en betalen uiterlijk binnen 14 dagen terug wat u al betaalde.

Annuleren buiten de bedenktijd. U mag altijd annuleren, schriftelijk of per e-mail. De kosten hangen af van het moment:

Moment van annuleren	Standaardproduct (zoals isolatie, warmtepomp, airco, thuisbatterij, zonnepanelen)	Maatwerk (zoals kozijnen, op maat gemaakt glas)
Binnen de wettelijke bedenktijd	Gratis	Niet van toepassing
Vóór bestelling of productie	15% van de prijs	35% van de prijs
Na bestelling of start van productie, vóór uitvoering	Aantoonbare kosten en gederfde marge	60% van de prijs, of meer als de aantoonbare kosten en gederfde marge hoger zijn, tot maximaal de volledige prijs
Tijdens de uitvoering	Uitgevoerd werk, aantoonbare kosten en gederfde marge	Uitgevoerd werk, aantoonbare kosten en gederfde marge, tot maximaal de volledige prijs

6. Kunt u aantonen dat onze werkelijke schade lager is dan het percentage, dan betaalt u het lagere bedrag.
7. Wij verrekenen de annuleringskosten met wat u al betaalde. Het restant betalen wij terug of betaalt u binnen 14 dagen.
8. Bij een financieringsvoorbehoud in de offerte kunt u kosteloos annuleren als u binnen de genoemde termijn schriftelijk aantoont dat de financiering is afgewezen.
9. Het niet of minder krijgen van subsidie is geen kosteloze annuleringsgrond, tenzij de offerte een subsidievoorbehoud vermeldt.

De annuleringsregels van de leverancier gelden niet. Bij annulering geldt alleen dit artikel.

Modelformulier herroeping

Aan: Duurzaam Advies Loket, Korreweg 3, Groningen, service@duurzaamadviesloket.nl

Ik/wij deel/delen u hierbij mede dat ik/wij onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst herroep/herroepen:

- Besteld op / ontvangen op:
- Naam consument(en):
- Adres consument(en):
- Handtekening (alleen bij papieren formulier):
- Datum:

Artikel 13. Garantie en service

1. Na oplevering meldt u garantie- en servicezaken rechtstreeks bij de leverancier. De contactgegevens ontvangt u bij de oplevering en staan op de offerte.
2. De garantietermijnen en -voorwaarden van de leverancier gelden als aanvullende garantie.
3. Reageert de leverancier niet binnen 10 werkdagen of bestaat de leverancier niet meer? Meld het dan bij service@duurzaamadviesloket.nl. Dan pakken wij het op.
4. Consumenten behouden altijd hun wettelijke rechten op een deugdelijk product en werk, ook tegenover ons. Garantie van de leverancier beperkt die rechten niet.

Artikel 14. Klachten

1. Meld een gebrek zo snel mogelijk. Consumenten zijn in ieder geval op tijd als zij binnen twee maanden na ontdekking melden.
2. Klachten over ons advies, de offerte, de factuur of de subsidieservice stuurt u naar service@duurzaamadviesloket.nl. Wij

reageren binnen 14 dagen.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

1. Wij zijn aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een aan ons toe te rekenen tekortkoming.
2. Wij vergoeden directe schade tot maximaal het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekering uitkeert, plus het eigen risico. Keert de verzekering niet uit, dan is het maximum de prijs van de betreffende opdracht.
3. Bij zakelijke klanten is indirecte schade uitgesloten, zoals gederfde winst en bedrijfsschade.
4. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van ons of onze leidinggevenden, en niet voor dood of letsel. Dwingende rechten van consumenten blijven bestaan.
5. U geeft ons de gelegenheid een gebrek of schade zelf of via de leverancier te herstellen, tenzij dit in redelijkheid niet van u kan worden gevraagd.

Artikel 16. Subsidies

1. Subsidiebedragen die wij noemen zijn een indicatie op basis van de op dat moment bekende regelingen en uw gegevens. Ze zijn geen garantie.
2. Alleen de subsidieverstrekker beslist over toekenning, hoogte en uitbetaling. Regelingen kunnen wijzigen of sluiten.
3. Wordt subsidie niet, deels of later toegekend, dan blijft u de overeengekomen prijs verschuldigd. Dit geeft geen recht op korting, opschorting of schadevergoeding.
4. U bent verantwoordelijk voor juiste en tijdige gegevens en documenten en voor het naleven van de voorwaarden van de regeling.

5. Doen wij de aanvraag voor u, dan eindigt die ondersteuning bij indiening, tenzij anders afgesproken. Maken wij daarbij een aantoonbare fout, dan geldt artikel 15.

Artikel 17. Overmacht

1. Bij overmacht informeren wij u zo snel mogelijk en schuiven de uitvoering op. Voorbeelden zijn natuurrampen, oorlog, overheidsmaatregelen en stakingen.
2. Duurt de overmacht langer dan 2 maanden, dan mogen beide partijen de overeenkomst ontbinden. Wat u betaalde voor niet-geleverde zaken of werk krijgt u terug.

Artikel 18. Persoonsgegevens

Wij verwerken uw gegevens volgens onze privacyverklaring. Wij delen gegevens met leveranciers, subsidieverstrekkers en netbeheerders voor zover nodig voor de uitvoering.

Artikel 19. Geschillen

1. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Wij lossen klachten eerst samen op. Lukt dat niet, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter volgens de wet. Consumenten houden hun wettelijke keuze voor de rechter.
3. Voor zakelijke klanten is de rechtbank Noord-Nederland bevoegd, tenzij de wet dwingend anders bepaalt.

Artikel 20. Zakelijke klanten

Voor zakelijke klanten geldt, naast de overige artikelen:

1. De wettelijke bedenktijd en de consumentenregels in artikelen 8, 12 en 14 gelden niet. Annuleren kan wel tegen de kosten uit de tabel in artikel 12.
2. De aanbetaling staat in de offerte en mag hoger zijn dan 50%.

3. Klachten meldt u binnen 14 dagen na ontdekking, schriftelijk.
4. Verrekenen of opschorten van betaling mag alleen met onze schriftelijke toestemming.

Artikel 21. Wijzigen van deze voorwaarden

Voor uw overeenkomst geldt de versie die bij uw offerte hoort. Latere wijzigingen gelden niet voor bestaande overeenkomsten, tenzij u akkoord geeft.

Voorwaarden van Multiplus Services

De voorwaarden van Multiplus Services worden binnenkort toegevoegd. Tot die tijd gelden voor uw overeenkomst de voorwaarden van Duurzaam Advies Loket.

Gepubliceerd op 6 januari 2026 · Vragen? Mail service@duurzaamadviesloket.nl.