

ALGEMENE VOORWAARDEN CONSUMENTEN - GECONSOLIDEERD

Voor levering, installatie, reparatie, onderhoud, advies, vastgoed- en digitale diensten aan consumenten

Juridische entiteit	CAI - Christiaansen Almere Instanties
Handelsnaam	CAI-Techniek.NL
Versie	2.2
Vastgesteld op	19 juni 2026
Documentstatus	Geconsolideerde juridische versie 2.2 - met inhoudsopgave, afkortingenlijst en definitielijst
Toepassingsgebied	Voor levering, installatie, reparatie, onderhoud, advies, vastgoed- en digitale diensten aan consumenten

Gebruik: verstrek dit volledige consumentendocument vóór of bij contractsluiting als opslaanbare PDF aan consumenten. Losse modules hoeven niet afzonderlijk te worden meegestuurd, omdat zij in deze geconsolideerde versie zijn geïntegreerd.

Identiteit en contact

Ondernemer	CAI - Christiaansen Almere Instanties, handelend onder CAI-Techniek.NL
Vestigingsadres	Pereboomweg 31, 1326 EZ Almere, Nederland
KvK-nummer	95263357
Vestigingsnummer	000060685611
Btw-identificatienummer	NL005142023B81
Telefoon	06 84 63 42 25
E-mail	directeur@cai-techniek.nl
Website	www.cai-techniek.nl

Inhoudsopgave

De inhoudsopgave hieronder is onderdeel van deze geconsolideerde versie en is bedoeld om het document operationeel controleerbaar te maken.

Onderdeel	Pagina
-----------	--------

Identiteit en contact	2
Afkortingenlijst	2
Definitielijst	3
Leeswijzer en documentarchitectuur	4
Artikel 1 - Begrippen	4
Artikel 2 - Toepasselijkheid, terhandstelling en rangorde	4
Artikel 3 - Aanbod, informatie en totstandkoming	5
Artikel 4 - Bedenktijd en start tijdens de bedenktijd	5
Artikel 5 - Scope, opname en technische uitgangspunten	5
Artikel 6 - Informatie en medewerking van de consument	5
Artikel 7 - Waarschuwingsplicht en veiligheid	5
Artikel 8 - Planning, vertraging en toegang	6
Artikel 9 - Prijssoorten, belastingen en bijkomende kosten	6
Artikel 10 - Aanbetaling, termijnen en betaling	6
Artikel 11 - Wijzigingen en meerwerk	6
Artikel 12 - Materialen, levering en eigendom	6
Artikel 13 - Klantmateriaal, zelfwerk en werk van derden	7
Artikel 14 - Derden, netbeheerder en certificerende partijen	7
Artikel 15 - Oplevering, testen en dossier	7
Artikel 16 - Gebreken, onderzoek en kosteloos herstel	7
Artikel 17 - Garantie, wettelijke conformiteit en digitale updates	7
Artikel 18 - Onderhoud, gebruik en instructies	8
Artikel 19 - Aansprakelijkheid en schadebeperking	8
Artikel 20 - Annulering, opschorting en beëindiging	8
Artikel 21 - Overmacht	8
Artikel 22 - Intellectuele eigendom en gebruik van documenten	8
Artikel 23 - Privacy, vertrouwelijkheid en projectbeelden	9
Artikel 24 - Klachten, toepasselijk recht en geschillen	9
Artikel 25 - Versie, wijziging en gedeeltelijke ongeldigheid	9
Hoofdstuk A - Installatie, reparatie, verbouwing en Wkb	9
Hoofdstuk B - Service, onderhoud en storingsdienst	10
Hoofdstuk C - Energieadvies, besparingsplan en energielabel	11
Hoofdstuk D - Technisch vastgoedbeheer, MJOP, DMJOP en VvE	11
Hoofdstuk E - Domotica, slimme installaties en digitale diensten	12
Hoofdstuk F - Klantmateriaal en zelfwerk	13
Hoofdstuk G - Projectdossier, waarschuwing en opleverdocument	13
Bijlage 1 - Modelformulier voor herroeping	14
Bijlage 2 - Uitdrukkelijk verzoek om tijdens de bedenktijd te starten	14
Versiebeheer en toepasselijkverklaring	15

Afkortingenlijst

Afkorting	Betekenis
AV	Algemene Voorwaarden.
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming.
B2B	Business-to-business: opdrachtgevers die handelen in beroep, bedrijf, organisatie of VvE-verband.

B2C	Business-to-consumer: opdrachten aan consumenten.
BW	Burgerlijk Wetboek.
CAI	CAI - Christiaansen Almere Instanties, handelend onder CAI-Techniek.NL.
DMJOP	Duurzaam Meerjarenonderhoudsplan.
EP	Energieprestatie; in context van energielabels ook energieprestatieadviseur of -opname.
KvK	Kamer van Koophandel.
MJOP	Meerjarenonderhoudsplan.
NEN	Nederlandse norm of norminstituut; alleen van toepassing voor zover expliciet overeengekomen of wettelijk vereist.
NPR	Nederlandse Praktijkrichtlijn; praktijkrichtlijn, geen wet, tenzij in contract of regelgeving van toepassing gemaakt.
RVO	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.
VvE	Vereniging van Eigenaars.
Wkb	Wet kwaliteitsborging voor het bouwen.

Definitielijst

Begrip	Definitie / uitleg
CAI	CAI - Christiaansen Almere Instanties, handelend onder CAI-Techniek.NL.
Consument	Natuurlijke persoon die handelt buiten beroep of bedrijf.
Opdracht / overeenkomst	De afspraak tussen CAI en de consument over levering, installatie, reparatie, onderhoud, advies, digitale dienstverlening of een combinatie daarvan.
Werk	Het concrete resultaat van installatie-, reparatie-, bouw- of montagewerkzaamheden.
Werkzaamheden	Alle handelingen die CAI uitvoert binnen de overeengekomen scope, inclusief voorbereiding, levering, montage, testen, advies en oplevering.
Meerwerk	Werkzaamheden of leveringen buiten de oorspronkelijke scope die aanvullend worden opgedragen of door aantoonbare omstandigheden noodzakelijk worden.
Richtprijs	Niet-vast bedrag op basis van bekende informatie; overschrijding wordt tijdig gemeld wanneer voorzienbaar.
Stelpost	Voorlopig bedrag voor een onderdeel waarvan omvang, keuze of prijs nog niet definitief vaststaat.
Klantmateriaal	Door de consument aangeleverde producten, onderdelen, informatie, tekeningen, installaties of digitale accounts.
Zelfwerk	Werk dat de consument zelf uitvoert of door derden laat uitvoeren en waarop CAI moet voortbouwen.
Oplevering	Het moment waarop CAI meldt dat het werk gereed is voor inspectie, gebruik of overdracht, behoudens restpunten en wettelijke rechten.
Opleverdossier / consumentendossier	Dossier met relevante informatie over het uitgevoerde werk wanneer wettelijk of contractueel vereist.
Energieadvies	Advies, berekening, scan of besparingsplan op basis van aannames, gegevens, prijspeil en gebruikspatroon, zonder resultaatgarantie tenzij expliciet overeengekomen.
Energielabel	Formele energieprestatie-registratie die alleen wordt geleverd wanneer dat expliciet is overeengekomen en door een bevoegde partij kan worden uitgevoerd.
Vastgoedbeheer	Technisch beheer, planning of ondersteuning rond onderhoud en verduurzaming; geen juridisch, financieel of administratief VvE-beheer tenzij expliciet overeengekomen.
Domotica / digitale dienst	Slimme systemen, apps, accounts, cloudkoppelingen, data en

	digitale toegang die afhankelijk kunnen zijn van derden, updates en compatibiliteit.
Schriftelijk	Brief, e-mail, ondertekend document, digitaal portaalbericht of ander duurzaam reproduceerbaar elektronisch bericht.

Controle-opmerking

Wanneer een begrip in een specifiek artikel nauwer is omschreven, geldt die specifieke omschrijving voor dat artikel. Bij twijfel gaat dwingend recht en de opdracht-specifieke schriftelijke afspraak voor deze leeslijst.

Leeswijzer en documentarchitectuur

- **Deel I - Kernvoorwaarden** - geldt voor iedere consumentenopdracht.
- **Deel II - Dienstspectifieke bepalingen** - geldt uitsluitend voor diensten die in de offerte of opdrachtbevestiging zijn opgenomen.
- **Deel III - Consumentenformulieren** - bevat het herroepingsformulier en het verzoek om tijdens de bedenktijd te starten.
- **Dwingend recht** - wettelijke consumentenrechten gaan altijd voor.

Belangrijk: Dit document is niet bestemd voor zakelijke opdrachtgevers, VvE's of rechtspersonen. Gebruik daarvoor de zakelijke geconsolideerde versie.

DEEL I - KERNVOORWAARDEN

Artikel 1 - Begrippen

- 1.1. CAI: CAI - Christiaansen Almere Instanties, handelend onder de handelsnaam CAI-Techniek.NL.
- 1.2. Consument: een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.
- 1.3. Overeenkomst: de afspraak tussen CAI en de consument over levering, installatie, reparatie, onderhoud, advies, digitale dienstverlening of een combinatie daarvan.
- 1.4. Werk: het concrete resultaat van installatie-, reparatie-, bouw- of montagewerkzaamheden.
- 1.5. Meerwerk: werkzaamheden of leveringen die niet in de oorspronkelijke scope zijn opgenomen en die de consument aanvullend opdraagt of die door aantoonbare onvoorziene omstandigheden noodzakelijk worden.
- 1.6. Diensthoofdstuk: een aanvullend document voor een specifiek type dienst dat alleen geldt wanneer het in de offerte of opdrachtbevestiging uitdrukkelijk is genoemd.
- 1.7. Schriftelijk: een ondertekend document, brief, e-mail, digitaal opdrachtportaal of ander duurzaam reproduceerbaar elektronisch bericht.

Artikel 2 - Toepasselijkheid, terhandstelling en rangorde

- 2.2. Deze consumentenvoorwaarden gelden uitsluitend voor overeenkomsten tussen CAI en een consument.
- 2.2. De voorwaarden zijn alleen van toepassing wanneer zij vóór of bij het sluiten van de overeenkomst zijn verstrekt op papier of elektronisch op een wijze waarop de consument ze kan opslaan.
- 2.3. Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer zij schriftelijk zijn overeengekomen en mogen wettelijke consumentenrechten niet beperken.
- 2.4. Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde: de ondertekende offerte of opdrachtbevestiging, de technische scope en tekeningen, de toepasselijke diensthoofdstuk en daarna deze consumentenvoorwaarden.
- 2.5. Een onduidelijke bepaling wordt niet gebruikt om wettelijke rechten of verplichte precontractuele informatie te omzeilen.

Artikel 3 - Aanbod, informatie en totstandkoming

- 3.1. Een offerte vermeldt de identiteit van CAI, de werkzaamheden, de prijs of berekeningswijze, bekende bijkomende kosten, betaalmomenten, planning, relevante uitsluitingen en de geldigheidsduur. Ontbreekt een geldigheidsduur, dan geldt 30 dagen.
- 3.2. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte en bevestiging door CAI, of doordat CAI met instemming van de consument met de uitvoering begint.
- 3.3. Kennelijke schrijf-, reken- of invoerfouten binden CAI niet wanneer voor de consument redelijkerwijs duidelijk was dat sprake was van een vergissing. CAI corrigeert zo snel mogelijk.
- 3.4. Afbeeldingen, schetsen en voorbeeldberekeningen zijn indicatief, tenzij zij uitdrukkelijk onderdeel zijn van de overeengekomen specificatie.
- 3.5. Bij samengestelde opdrachten wordt duidelijk gemaakt welk deel koop, aanneming van werk, opdracht, onderhoud of digitale dienstverlening betreft.

Artikel 4 - Bedenktijd en start tijdens de bedenktijd

- 4.1. Bij een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopprijs heeft de consument in beginsel 14 dagen bedenktijd, tenzij een wettelijke uitzondering geldt.
- 4.2. CAI verstrekt vóór contractsluiting de wettelijk vereiste informatie en het modelformulier voor herroeping.
- 4.3. CAI begint tijdens de bedenktijd alleen op uitdrukkelijk verzoek van de consument. Bij herroeping betaalt de consument een evenredig bedrag voor het op verzoek correct uitgevoerde deel.
- 4.4. Wanneer een dienst binnen de bedenktijd volledig wordt uitgevoerd, kan het herroepingsrecht alleen eindigen wanneer aan de wettelijke voorwaarden voor uitdrukkelijk verzoek en erkenning is voldaan.
- 4.5. Voor maatwerkgoederen en uitdrukkelijk gevraagde dringende reparaties gelden uitsluitend de wettelijke uitzonderingen en alleen voor zover die daadwerkelijk van toepassing zijn.

Artikel 5 - Scope, opname en technische uitgangspunten

- 5.1. CAI voert uitsluitend uit wat in de offerte, werkbeschrijving en toepasselijke diensthoofdstukken is opgenomen.
- 5.2. Niet genoemde werkzaamheden, herstel van verborgen gebreken, constructieve aanpassingen, schilder-, stuc-, tegel- of grondwerk, vergunningen, parkeren, steigerwerk en afvalafvoer zijn alleen inbegrepen wanneer dit uitdrukkelijk staat vermeld.
- 5.3. Een prijs of advies op basis van foto's, tekeningen of klantinformatie blijft onder voorbehoud van controle ter plaatse wanneer de bestaande situatie niet volledig zichtbaar of meetbaar is.
- 5.4. CAI mag na overleg een technisch gelijkwaardig alternatief toepassen wanneer het overeengekomen product niet beschikbaar is en functie, veiligheid en redelijke kwaliteitsverwachting behouden blijven.
- 5.5. Het noemen van een norm, keuringsmethode of fabrikantinstructie betekent niet automatisch dat een volledige formele inspectie, certificering of verklaring in de opdracht is inbegrepen.

Artikel 6 - Informatie en medewerking van de consument

- 6.1. De consument verstrekt tijdig juiste informatie over bekende gebreken, wijzigingen, leidingverloop, materialen, eigendom, vergunningen, VvE-toestemming en veiligheidsrisico's.
- 6.2. De consument zorgt voor veilige toegang, voldoende werkruimte en de overeengekomen voorzieningen en beschermt of verwijdert kwetsbare zaken.
- 6.3. Wanneer de consument relevante informatie redelijkerwijs niet kon kennen, worden de gevolgen als onvoorziene omstandigheid behandeld en niet automatisch aan de consument toegerekend.
- 6.4. Extra kosten door onjuiste informatie, ontbrekende toegang of niet geregelde toestemming worden alleen berekend wanneer zij redelijk, aantoonbaar en vooraf of zo spoedig mogelijk gemeld zijn.

Artikel 7 - Waarschuwingsplicht en veiligheid

- 7.1. CAI waarschuwt de consument schriftelijk en begrijpelijk voor bekende of redelijkerwijs herkenbare risico's, onjuistheden in de opdracht, ongeschikte materialen, gebreken in de bestaande situatie en veiligheidsproblemen.
- 7.2. Bij bouw- of installatiewerkzaamheden waarvoor de wettelijke versterkte waarschuwingsplicht geldt, vermeldt CAI zo concreet mogelijk de mogelijke gevolgen voor deugdelijke nakoming en, waar redelijk, de financiële gevolgen.

7.3. CAI mag werk onderbreken of weigeren wanneer voortzetting onveilig, onwettig, technisch onverantwoord of strijdig met bindende voorschriften is.

7.4. De consument houdt derden, kinderen en dieren buiten de werkzone en volgt redelijke veiligheidsinstructies.

Artikel 8 - Planning, vertraging en toegang

8.1. Uitvoerings- en leverdata zijn streefdata, tenzij schriftelijk een fatale termijn is overeengekomen.

8.2. Bij vertraging informeert CAI de consument zo spoedig mogelijk en stelt CAI een redelijke nieuwe planning voor.

8.3. Vertraging door leveringstekorten, weersomstandigheden, ziekte, afhankelijkheid van netbeheerder of andere derden en onvoorziene technische omstandigheden geeft niet automatisch recht op schadevergoeding, tenzij CAI toerekenbaar tekortschiet.

8.4. Wachtijd en aantoonbare extra kosten door een oorzaak aan de zijde van de consument worden alleen tegen vooraf bekende of redelijke tarieven berekend.

Artikel 9 - Prijssoorten, belastingen en bijkomende kosten

9.1. De offerte vermeldt of sprake is van een vaste prijs, richtprijs, raming, uurwerk, nacalculatie of stelpost.

9.2. Een vaste prijs geldt uitsluitend voor de omschreven scope en uitgangspunten. Een raming of stelpost is geen gegarandeerde eindprijs.

9.3. CAI meldt een voorzienbare overschrijding van een richtprijs tijdig en bespreekt de gevolgen voordat verder wordt gewerkt, behalve bij direct noodzakelijke veiligheidsmaatregelen.

9.4. Prijzen zijn inclusief btw, tenzij de offerte rechtsgeldig anders vermeldt. Wanneer CAI de kleineondernemersregeling toepast, wordt geen btw berekend en wordt dit op de factuur vermeld.

9.5. Voorrij-, parkeer-, onderzoek-, huur-, vergunning-, afval- en derdenkosten worden alleen berekend wanneer zij vooraf zijn vermeld of aantoonbaar en redelijk noodzakelijk zijn.

Artikel 10 - Aanbetaling, termijnen en betaling

10.1. Een aanbetaling of termijnschema geldt alleen wanneer dit vóór contractsluiting is afgesproken.

10.2. Bij consumentenkoop wordt geen verplichte aanbetaling verlangd boven de wettelijk toegestane grens. Voor diensten en gemengde opdrachten wordt de hoogte redelijk afgestemd op materiaalinkoop, maatwerk en voortgang.

10.3. De standaardbetalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk een andere redelijke termijn is overeengekomen.

10.4. Bij te late betaling ontvangt de consument eerst een wettelijk correcte kosteloze 14-dagenaanmaning voordat buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd kunnen worden.

10.5. Een gemotiveerde klacht schort alleen het redelijk betwiste deel op; het onbetwiste deel blijft betaalbaar.

Artikel 11 - Wijzigingen en meerwerk

11.1. Wijzigingen worden zo veel mogelijk vooraf schriftelijk vastgelegd met prijs- en planningseffect.

11.2. CAI voert zonder voorafgaande prijsafpraak alleen onmiddellijk noodzakelijk werk uit om acuut gevaar, ernstige schade of disproportionele stilstand te beperken wanneer overleg niet mogelijk is. De reden en kosten worden direct daarna vastgelegd.

11.3. Meerwerk kan ontstaan door verborgen gebreken, afwijkende maatvoering, onbekende leidingen, onvoldoende draagkracht, vocht- of constructieschade, asbestverdachte materialen of een wijziging van de consument.

11.4. Wanneer noodzakelijk meerwerk niet wordt goedgekeurd, mag CAI het werk veilig achterlaten en de uitvoering opschorten. De consument betaalt het deugdelijk uitgevoerde deel en aantoonbare redelijke kosten.

Artikel 12 - Materialen, levering en eigendom

12.2. Door CAI geleverde goederen voldoen aan de overeenkomst en aan de redelijke verwachtingen die de consument op grond van aard, prijs, mededelingen en bestemming mag hebben.

12.2. Het risico gaat over volgens het dwingende consumentenrecht. Eigendomsvoorbehoud geldt alleen voor zover dit na verwerking of montage juridisch effect heeft.

12.3. Levertijden van leveranciers zijn indicatief. CAI blijft verantwoordelijk voor de eigen nakoming en informeert bij relevante vertraging.

12.4. Wanneer een product niet leverbaar is, wordt alleen met toestemming een gelijkwaardig alternatief geleverd.

Artikel 13 - Klantmateriaal, zelfwerk en werk van derden

- 13.1. Klantmateriaal of zelfwerk wordt alleen gebruikt wanneer CAI dit als werkbare uitgangssituatie heeft kunnen beoordelen.
- 13.2. CAI geeft geen productgarantie op klantmateriaal, maar blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen montagewerk binnen de overeengekomen scope.
- 13.3. CAI waarschuwt wanneer klantmateriaal of zelfwerk ongeschikt, incompleet, onveilig of incompatibel lijkt. CAI mag montage weigeren.
- 13.4. Herstel of aanpassing van klantmateriaal, zelfwerk of werk van derden is meerwerk, tenzij het herstel uitdrukkelijk in de scope is opgenomen.
- 13.5. De grens van de door CAI overgenomen verantwoordelijkheid wordt vastgelegd in de offerte, werkbom of verklaring klantmateriaal en zelfwerk.

Artikel 14 - Derden, netbeheerder en certificerende partijen

- 14.1. CAI mag voor onderdelen gekwalificeerde derden inschakelen en blijft voor de eigen contractuele prestatie aanspreekpunt, tenzij de consument rechtstreeks met de derde contracteert.
- 14.2. Doorlooptijden en beslissingen van netbeheerders, gemeenten, certificerende instellingen, fabrikanten en leveranciers liggen buiten de directe invloed van CAI.
- 14.3. Officiële labels, inspecties en certificaten worden alleen geleverd wanneer dit uitdrukkelijk is overeengekomen en door een bevoegde persoon of organisatie wordt uitgevoerd.

Artikel 15 - Oplevering, testen en dossier

- 15.1. CAI meldt wanneer het werk gereed is voor oplevering en biedt de consument een redelijke mogelijkheid tot inspectie en melding van zichtbare restpunten.
- 15.2. Ingebruikname kan een aanwijzing zijn dat het werk functioneert, maar betekent niet dat de consument afstand doet van rechten met betrekking tot verborgen gebreken, wettelijke conformiteit of niet nagekomen dossierverplichtingen.
- 15.3. Restpunten die normaal gebruik niet verhinderen worden binnen een redelijke termijn afgewerkt.
- 15.4. Wanneer artikel 7:757a BW of een andere dossierplicht van toepassing is, verstrekt CAI bij oplevering de beschikbare informatie die nodig is voor gebruik en onderhoud, zoals relevante tekeningen, specificaties, handleidingen en onderhoudsinformatie, tenzij rechtsgeldig anders is overeengekomen.
- 15.5. Meet- en testrapporten zijn alleen inbegrepen wanneer dit uit de scope of toepasselijk diensthooftstuk blijkt.

Artikel 16 - Gebreken, onderzoek en kosteloos herstel

- 16.1. CAI herstelt een aan CAI toerekenbaar gebrek in het eigen werk kosteloos binnen een redelijke termijn, nadat CAI een redelijke gelegenheid tot onderzoek en herstel heeft gekregen.
- 16.2. Geen kosteloos herstel is verschuldigd voor normale slijtage, onjuist gebruik, achterstallig onderhoud, ongeoorloofde wijzigingen, externe schadeoorzaken of gebreken buiten de door CAI aanvaarde scope, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
- 16.3. Voorrij- en onderzoekskosten worden niet aan de consument berekend wanneer het gebrek onder wettelijke garantie of kosteloos herstel valt.

Artikel 17 - Garantie, wettelijke conformiteit en digitale updates

- 17.1. Voor geleverde consumentenproducten geldt de wettelijke conformiteit. Een fabrieks- of commerciële garantie beperkt de wettelijke rechten niet.
- 17.2. Er geldt geen algemene vaste wettelijke garantietermijn. Wat de consument mag verwachten hangt onder meer af van de aard, prijs, mededelingen, normaal gebruik en verwachte levensduur.
- 17.3. Voor digitale producten en digitale elementen gelden de toepasselijke wettelijke update- en conformiteitsverplichtingen. CAI informeert over afhankelijkheid van fabrikant, cloudplatform of abonnement.
- 17.4. Een fabrieks- of commerciële garantie is aanvullend en beperkt de wettelijke rechten van de consument niet.
- 17.5. Herstelwerk geeft uitsluitend garantie op het herstellende onderdeel of de herstellende prestatie, zonder de wettelijke rechten voor de overige installatie te beperken.

Artikel 18 - Onderhoud, gebruik en instructies

- 18.1. De consument gebruikt en onderhoudt geleverde zaken en installaties volgens de gebruiksaanwijzing, fabrikantvoorschriften en redelijke instructies van CAI.
- 18.2. De consument meldt storingen, lekkage, ongebruikelijke geluiden, oververhitting, foutcodes of veiligheidsproblemen zo spoedig mogelijk en neemt redelijke maatregelen om verdere schade te beperken.
- 18.3. Onderhoud, keuring, software-, firmware- en beveiligingsupdates zijn alleen inbegrepen wanneer dit schriftelijk is overeengekomen, onverminderd wettelijke updateverplichtingen.
- 18.4. Een overeengekomen onderhouds- of inspectieplicht mag wettelijke consumentenrechten niet uitsluiten, maar kan relevant zijn wanneer schade aantoonbaar door ontbrekend onderhoud of onjuist gebruik is ontstaan.

Artikel 19 - Aansprakelijkheid en schadebeperking

- 19.1. CAI is aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad volgens de wettelijke regels.
- 19.2. CAI is niet verantwoordelijk voor schade die uitsluitend voortvloeit uit onjuiste klantinformatie, niet-herkenbare verborgen gebreken, onbevoegde wijzigingen door derden of het niet opvolgen van duidelijke instructies, behalve wanneer CAI had moeten waarschuwen.
- 19.3. Geen bepaling beperkt aansprakelijkheid voor overlijden of lichamelijk letsel door een toerekenbare fout, opzet of bewuste roekeloosheid, productaansprakelijkheid of andere aansprakelijkheid die volgens dwingend recht niet mag worden beperkt.
- 19.4. De consument neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen en te beperken en meldt schade zo spoedig mogelijk.

Artikel 20 - Annulering, opschorting en beëindiging

- 20.1. De consument kan een opdracht beëindigen volgens de toepasselijke wettelijke regels. De consument betaalt het deugdelijk uitgevoerde werk, niet-annuleerbare speciaal bestelde zaken en redelijke aantoonbare kosten, verminderd met besparingen van CAI.
- 20.2. CAI mag na een passende waarschuwing opschorten wanneer de consument niet betaalt, noodzakelijke medewerking weigert of een onveilige situatie laat voortbestaan.
- 20.3. CAI kan beëindigen bij ernstige of herhaalde tekortkoming, bedreiging, fraude, blijvende onveiligheid of duurzame onmogelijkheid van uitvoering.
- 20.4. Een onderhouds- of serviceabonnement wordt beëindigd volgens de looptijd en opzegregels van de toepasselijk diensthoofdstuk en het dwingende consumentenrecht.

Artikel 21 - Overmacht

- 21.1. Overmacht is een omstandigheid buiten de redelijke invloed van CAI waardoor nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk wordt, zoals extreme weersomstandigheden, brand, overheidsmaatregel, storing in vitale infrastructuur, algemene leveringsuitval of onverwachte ziekte zonder redelijke vervanging.
- 21.2. CAI informeert de consument zo spoedig mogelijk en verplichtingen worden opgeschort zolang nakoming onmogelijk is.
- 21.3. Bij duurzame onmogelijkheid kunnen partijen het niet-uitgevoerde deel beëindigen. Reeds correct verrichte prestaties en specifiek gemaakte niet-terugvorderbare kosten worden redelijk afgerekend.

Artikel 22 - Intellectuele eigendom en gebruik van documenten

- 22.2. **Ontwerpen, berekeningen, rapporten, foto's, modellen, software, checklists, werkwijzen en andere documenten blijven intellectueel eigendom van CAI of diens licentiegever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.**
- 22.2. Na volledige betaling krijgt de consument een niet-exclusief gebruiksrecht voor het overeengekomen object, project en doel.
- 22.3. De consument mag documenten gebruiken voor normaal gebruik, beheer, onderhoud, wettelijke verplichtingen en overdracht van het betreffende object. Ander openbaar maken, verkopen, wijzigen of toepassen op een ander project vereist toestemming.
- 22.4. CAI mag algemene kennis, ervaring en niet-vertrouwelijke methoden opnieuw gebruiken.

Artikel 23 - Privacy, vertrouwelijkheid en projectbeelden

- 23.1. CAI verwerkt persoonsgegevens volgens de AVG en de afzonderlijke privacyverklaring.
- 23.2. Projectfoto's met herkenbare personen, adressen, kentekens of andere herleidbare gegevens worden alleen voor marketing gebruikt met passende toestemming. Geanonimiseerde technische detailfoto's worden alleen gebruikt wanneer dit geen onredelijk privacy- of veiligheidsrisico oplevert.
- 23.3. Vertrouwelijke informatie wordt uitsluitend gebruikt voor uitvoering, wettelijke verplichtingen en normale bedrijfsvoering.

Artikel 24 - Klachten, toepasselijk recht en geschillen

- 24.1. Klachten kunnen worden gemeld via directeur@cai-techniek.nl of aan het vestigingsadres. CAI bevestigt ontvangst en streeft naar een inhoudelijke reactie binnen 14 dagen.
- 24.2. De consument geeft CAI in beginsel een redelijke gelegenheid tot onderzoek en herstel, behalve wanneer dat redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- 24.3. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, onverminderd dwingende bescherming die op grond van internationaal privaatrecht geldt.
- 24.4. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter. CAI suggereert geen aansluiting bij een geschillencommissie, branchegarantie of keurmerk zonder aantoonbare bevoegdheid.

Artikel 25 - Versie, wijziging en gedeeltelijke ongeldigheid

- 25.1. Voor een bestaande overeenkomst geldt de versie die vóór of bij contractsluiting is verstrekt. Een latere wijziging geldt alleen na rechtsgeldige instemming of voor toekomstige overeenkomsten.
- 25.2. Wanneer een bepaling nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen in stand. De ongeldige bepaling wordt niet vervangen door een verdergaande beperking dan wettelijk redelijk is.
- 25.3. Deze voorwaarden dragen documentcode **CAI-AV-CONSUMENT-GECONSOLIDEERD-2.2-2026-06-18** en vervangen voor nieuwe overeenkomsten de eerdere conceptversies 1.0 en 2.0.

DEEL II - DIENSTSPECIFIEKE BEPALINGEN

Deze hoofdstukken gelden uitsluitend voor zover de betreffende dienst deel uitmaakt van de offerte of opdrachtbevestiging.

Rangorde: De opdracht-specifieke afspraken gaan voor. Daarna gelden het meest specifieke diensthofdstuk en vervolgens de kernvoorwaarden. Dwingend recht blijft onverkort van toepassing.

Hoofdstuk A - Installatie, reparatie, verbouwing en Wkb

Toepassing: Dit hoofdstuk geldt alleen wanneer deze dienst in de offerte of opdrachtbevestiging is opgenomen.

A.1 Toepassing

Deze module geldt voor montage, installatie, reparatie, gevel-, isolatie- en andere bouwkundige of gebouwgebonden werkzaamheden wanneer zij in de offerte is genoemd.

A.2 Bestaande toestand

De prijs en methode zijn gebaseerd op zichtbare en meegedeelde omstandigheden. Destructief onderzoek, asbestonderzoek, constructieberekeningen en onderzoek achter afwerking zijn alleen inbegrepen wanneer vermeld.

A.3 Waarschuwingprocedure

CAI legt een materiële waarschuwing schriftelijk vast met aard van het risico, mogelijke gevolgen, aanbevolen maatregel en waar redelijk de kosten- of planningsimpact. Zonder veilige oplossing mag CAI niet uitvoeren.

A.4 Wkb en aansprakelijkheid na oplevering

Wanneer de privaatrechtelijke Wkb-bepalingen op het werk van toepassing zijn, worden waarschuwingsplicht, aansprakelijkheid na oplevering, dossier en consumenteninformatie overeenkomstig het dwingende recht uitgevoerd. Deze module beperkt die rechten niet.

A.5 Consumentendossier

Voor zover artikel 7:757a BW geldt, bevat het dossier de gegevens waarover CAI beschikt en die nodig zijn om de nakoming te beoordelen en het werk te gebruiken en onderhouden, waaronder relevante tekeningen, beschrijvingen, toegepaste materialen, handleidingen en onderhoudsinformatie.

A.6 Testen en ingebruikstelling

Druk-, lek-, isolatie-, functionele en andere testen worden uitgevoerd voor zover de scope en toepasselijke voorschriften dit vereisen. Formele inspecties of certificaten zijn alleen inbegrepen wanneer expliciet genoemd.

A.7 Afwerking

Herstel van schilder-, stuc-, tegel-, vloer-, tuin- en plafondafwerking is alleen inbegrepen wanneer omschreven. Technisch noodzakelijke openingen en bereikbaarheid kunnen zichtbare sporen nalaten.

A.8 Vergunningen en toestemming

De opdracht vermeldt wie verantwoordelijk is voor vergunningen, VvE-toestemming, netbeheerder en constructieve goedkeuring. Zonder vereiste toestemming mag CAI opschorten.

Hoofdstuk B - Service, onderhoud en storingsdienst

Toepassing: Dit hoofdstuk geldt alleen wanneer deze dienst in de offerte of opdrachtbevestiging is opgenomen.

B.1 Scope

De onderhoudsovereenkomst vermeldt installaties, interval, preventieve handelingen, responstijd, bereikbaarheid, onderdelen, voorrijkosten en rapportage.

B.2 Geen storingsvrijgarantie

Onderhoud vermindert risico maar garandeert geen ononderbroken of storingsvrije werking, levensduur of beschikbaarheid van onderdelen.

B.3 Responstijd

Een responstijd is het tijdstip waarop triage of inzet aanvangt en is geen gegarandeerde hersteltijd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

B.4 Uitsluitingen

Storingen door externe voeding, netwerk, gebruiker, vervuiling buiten normaal gebruik, achterstallig onderhoud vóór contract, fabrikant-cloud, vandalisme, ongedierte en niet-beschikbare onderdelen vallen buiten vaste onderhoudsprijs tenzij opgenomen.

B.5 Onderdelen en vervolgwerk

Vervangende onderdelen en herstel buiten preventieve scope worden na akkoord als meerwerk uitgevoerd. Speedmaatregelen mogen direct worden genomen wanneer de overeenkomst dit toestaat.

B.6 Toegang en logboek

De consument zorgt voor veilige toegang en houdt relevante storings- en gebruiksinformatie beschikbaar. CAI registreert uitgevoerde kernhandelingen.

B.7 Looptijd en opzegging

Looptijd, verlenging en opzegtermijn staan in de onderhoudsovereenkomst en voldoen voor de consument aan dwingend recht.

B.8 Prijsindexatie

Periodieke tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast volgens de in de overeenkomst genoemde index of aantoonbare kostenontwikkeling.

Hoofdstuk C - Energieadvies, besparingsplan en energielabel

Toepassing: Dit hoofdstuk geldt alleen wanneer deze dienst in de offerte of opdrachtbevestiging is opgenomen.

C.1 Soort product

De opdracht benoemt of CAI een oriënterende energiescan, maatwerkadvies, technisch ontwerp, besparingsraming, subsidieondersteuning of officieel energielabel levert.

C.2 Uitgangspunten

Berekeningen zijn gebaseerd op opgegeven en opgenomen gebouwgegevens, prijspeil, klimaatdata, standaard- of opgegeven gebruikersgedrag en de op dat moment geldende methode.

C.3 Geen resultaatgarantie

Besparing, rendement, terugverdientijd, subsidie, financiering en labelklasse zijn ramingen of verwachtingen, tenzij een afzonderlijke meetbare garantie schriftelijk is overeengekomen.

C.4 Wijzigingen

Werkelijke uitkomsten kunnen afwijken door energieprijzen, weer, gebruik, onderhoud, bouwkundige afwijkingen, installatie-inregeling en wijzigingen in wet- of subsidieregels.

C.5 Officieel energielabel

Een officieel energielabel wordt uitsluitend afgegeven door een bevoegde EP-adviseur die werkt binnen de toepasselijke BRL 9500-certificering en geattesteerde software. Wanneer CAI niet zelf bevoegd is, wordt de bevoegde derde benoemd.

C.6 Brongegevens

De consument staat in voor de juistheid van niet door CAI verifieerbare documenten en verleent toegang voor opname. Ontbrekende bewijsstukken kunnen leiden tot conservatieve aannames.

C.7 Geldigheid advies

Het advies heeft een peildatum. Bij latere uitvoering moeten prijs, regelgeving, producten en uitgangspunten opnieuw worden gecontroleerd.

C.8 Gebruik rapport

Het rapport is bedoeld voor het omschreven object en doel en mag niet zonder controle worden toegepast op een ander gebouw of gewijzigd ontwerp.

Hoofdstuk D - Technisch vastgoedbeheer, MJOP, DMJOP en VvE

Toepassing: Dit hoofdstuk geldt alleen wanneer deze dienst in de offerte of opdrachtbevestiging is opgenomen.

D.1 Rolafbakening

De opdracht vermeldt of CAI optreedt als inspecteur, technisch adviseur, onderhoudscoördinator, projectbegeleider, aanbestedingsbegeleider of uitvoerder.

D.2 Geen algemeen beheer

Juridisch, administratief, financieel VvE-beheer, incasso, ledenadministratie, vergadering, verzekeringsbemiddeling en beheer van derdengelden zijn niet inbegrepen tenzij afzonderlijk overeengekomen en rechtmatig ingericht.

D.3 Bevoegdheid

CAI neemt geen besluiten namens eigenaar, consument of VvE zonder schriftelijke volmacht. Besluiten van vergadering, bestuurder, eigenaar en bevoegd gezag blijven bepalend.

D.4 Inspectieniveau

Inspectiemethode, bereikbaarheid, steekproef, normreferentie en eventuele conditiemeting worden in de opdracht bepaald. Niet-zichtbare delen worden niet geacht te zijn geïnspecteerd.

D.5 MJOP/DMJOP

Een plan bevat uitgangspunten, prijspeil, onderhoudscycli, onzekerheidsmarges en actualisatiedatum. Werkelijke kosten en timing kunnen afwijken.

D.6 Actualisatie

Een MJOP of DMJOP wordt periodiek en na materiële wijzigingen geactualiseerd. Een verouderd plan mag niet zonder herbeoordeling als actuele begroting worden gebruikt.

D.7 Advies en uitvoering

Wanneer CAI adviseert en tevens uitvoering aanbiedt, wordt dit transparant gemaakt. De consument blijft vrij een derde offerte te vragen.

D.8 Dossier en overdracht

Na betaling ontvangt de consument de overeengekomen rapporten en assetinformatie voor gebruik bij het object. Externe databronnen en licenties blijven onder hun eigen voorwaarden vallen.

Hoofdstuk E - Domotica, slimme installaties en digitale diensten

Toepassing: Dit hoofdstuk geldt alleen wanneer deze dienst in de offerte of opdrachtbevestiging is opgenomen.

E.1 Compatibiliteit

De offerte benoemt ondersteunde apparaten, protocollen, besturingssystemen, accounts, netwerkvereisten en uitgesloten koppelingen.

E.2 Derdenplatforms

Functionaliteit kan afhankelijk zijn van fabrikant, internet, appstore, cloud, API, licentie of abonnement. CAI beheerst wijzigingen, storingen en beëindiging door derden niet.

E.3 Accounts en eigendom

Accounts worden waar mogelijk op naam van de consument ingericht. De consument bewaart herstelgegevens en verleent alleen noodzakelijke toegang.

E.4 Updates en beveiliging

CAI voert overeengekomen updates en configuratie uit. Wettelijke updateverplichtingen voor de consumentproducten blijven gelden. De consument installeert of laat kritieke updates tijdig installeren.

E.5 Remote access

Remote toegang is alleen toegestaan na afspraak, wordt beperkt tot het doel en kan worden ingetrokken. Loggegevens worden alleen bewaard voor beveiliging, ondersteuning en wettelijke verplichtingen.

E.6 Back-up en continuïteit

Tenzij expliciet inbegrepen is de consument verantwoordelijk voor back-up van configuraties en bedrijfsdata. Kritische processen vereisen een afgesproken fallback of handbediening.

E.7 End-of-life

Wanneer hardware of cloudondersteuning eindigt, adviseert CAI over migratie. Vervanging en migratie zijn niet inbegrepen tenzij overeengekomen.

E.8 Exit en data

Bij einde van de dienst worden overdraagbare configuraties en gegevens in het overeengekomen formaat beschikbaar gesteld na betaling. Gegevens bij externe platforms vallen onder hun exportmogelijkheden.

Hoofdstuk F - Klantmateriaal en zelfwerk

Toepassing: Dit hoofdstuk geldt alleen wanneer deze dienst in de offerte of opdrachtbevestiging is opgenomen.

F.1 Inventarisatie

Klantmateriaal en zelfwerk worden vóór uitvoering vastgelegd met merk, type, staat, volledigheid en verantwoordelijkheids grens.

F.2 Controlebeperking

Een visuele of functionele controle is geen fabriekskeuring of volledige verborgen-gebrekeninspectie.

F.3 Weigering

CAI mag onveilig, beschadigd, niet-gecertificeerd, ongeschikt of incompleet materiaal weigeren.

F.4 Garantiegrens

Productgebreken en fouten in zelfwerk vallen buiten de garantie van CAI. Het eigen montagewerk blijft binnen de aanvaarde scope voor rekening van CAI.

F.5 Extra tijd

Wachttijd, aanpassing, ontbrekende onderdelen en opnieuw uitvoeren zijn meerwerk.

F.6 Documentatie

De consument verstrekt handleidingen, conformiteitsinformatie en aankoopbewijs voor zover nodig.

F.7 Kernwerk

Aansluiting, inbedrijfstelling, veiligheidsmeting en vrijgave worden alleen door CAI verricht wanneer dit expliciet in de scope staat en CAI de verantwoordelijkheid aanvaardt.

Hoofdstuk G - Projectdossier, waarschuwing en opleverdocument

Toepassing: Dit hoofdstuk geldt alleen wanneer deze dienst in de offerte of opdrachtbevestiging is opgenomen.

G.1 Projectdossier

Het dossier bevat de toepasselijke offerte, voorwaardenversie, scope, wijzigingen, waarschuwingen, foto's, meetgegevens, werkbonden, handleidingen en opleverstatus.

G.2 Waarschuwing

Een waarschuwing vermeldt risico, oorzaak, aanbevolen maatregel, gevolgen van niet-opvolgen en waar mogelijk prijs- en planningseffect.

G.3 Meerwerkbesluit

De consument kiest schriftelijk tussen uitvoeren, alternatief, uitstel of beëindiging van het getroffen deel, voor zover veiligheid en wet dit toelaten.

G.4 Opleverdocument

Het opleverdocument bevat uitgevoerde scope, testresultaten, klantmateriaal, restpunten, instructies en datum van ingebruikstelling.

G.5 Bewaartermijn

CAI bewaart het projectdossier volgens wettelijke verplichtingen en gerechtvaardigde bedrijfs- en bewijsbelangen, met inachtneming van de AVG.

G.6 Geen afstand

Ondertekening bevestigt ontvangst en zichtbare opleverstatus, maar beperkt geen dwingende rechten of verborgen-gebrekenaanspraken.

DEEL III - CONSUMENTENFORMULIEREN

Deze formulieren horen bij de consumentenvoorwaarden en worden gebruikt wanneer de wettelijke situatie daarom vraagt.

Bijlage 1 - Modelformulier voor herroeping

Aan	CAI - Christiaansen Almere Instanties / CAI-Techniek.NL Pereboomweg 31, 1326 EZ Almere, Nederland directeur@cai-techniek.nl
Verklaring	Ik/Wij deel/delen u hierbij mede dat ik/wij de overeenkomst betreffende: _____ herroep/herroepen.
Datum overeenkomst / ontvangst	
Naam consument(en)	
Adres	
Datum en handtekening	

Bijlage 2 - Uitdrukkelijk verzoek om tijdens de bedenktijd te starten

Project / offerte	
Verzoek	Ik verzoek CAI uitdrukkelijk om vóór het einde van de wettelijke

	bedenktijd met de dienstverlening te beginnen.
Erkenning	Ik begrijp dat ik bij herroeping het evenredige bedrag betaal voor het correct uitgevoerde deel. Bij volledige uitvoering erken ik, voor zover de wet dit vereist, dat het herroepingsrecht kan eindigen.
Naam consument	
Datum en handtekening	

Versiebeheer en toepasselijkverklaring

Documentcode: CAI Algemene Voorwaarden Consumenten - Geconsolideerd

Standaardclausule voor offerte/opdrachtbevestiging

Op deze offerte en de daaruit voortvloeiende overeenkomst zijn de CAI Algemene Voorwaarden Consumenten - Geconsolideerd, versie 2.2 van 19 juni 2026, van toepassing. De opdrachtgever heeft deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst als opslaanbaar document ontvangen. De opdracht-specifieke afspraken en de uitdrukkelijk genoemde bijzondere modules gaan bij strijdigheid vóór.