

Algemene voorwaarden

Warmte Zeker

Onderhoud en service voor warmtepompen en airconditioning
Consumenten | Versie 1 juli 2026

Deze voorwaarden beschrijven wat u van onze onderhouds- en serviceabonnementen mag verwachten, wat uw pakket omvat en welke afspraken gelden voor betaling, opzegging, bedenktijd en klachten. Uw gekozen installatie, pakket en prijs staan in uw persoonlijke aanbod en contractbevestiging.

1 Wie wij zijn en voor wie deze voorwaarden gelden

- 1.1** Warmte-Zeker B.V., handelend onder de naam Warmte Zeker, is uw contractspartij. Wij zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 98004654. Ons bezoek- en correspondentieadres is Prins Frisoweg 4a, 1756 BL 't Zand. U bereikt ons via info@warmte-zeker.nl, telefoon 0224 237 101 en www.warmte-zeker.nl. In deze voorwaarden noemen wij onszelf “wij” en de klant “u”.
- 1.2** Deze voorwaarden gelden voor onderhouds- en serviceabonnementen voor warmtepompen en airconditioning, de uitdrukkelijk gekozen aanvullende boiler- en WTW-onderhoudsopties van artikel 6.9 en de daarbij behorende eerste inspectie met onderhoud en afzonderlijk opgedragen reparaties. Deze voorwaarden vormen geen aanbod van losse extra onderhoudsbeurten. U bent een consument: een natuurlijk persoon die de overeenkomst voor privégebruik sluit. Zakelijke overeenkomsten, levering of aanleg van een complete nieuwe installatie en andere installatiesoorten vallen buiten deze voorwaarden, tenzij daarvoor uitdrukkelijk afzonderlijke afspraken zijn gemaakt.
- 1.3** Uw aanbod en contractbevestiging beschrijven de installatie, het adres, het pakket, de opties, de prijzen en de overeengekomen datums. Een individueel overeengekomen afspraak gaat bij een tegenstrijdigheid vóór deze voorwaarden. Een bevestiging kan een aanvaard aanbod niet eenzijdig veranderen. Uw dwingendrechtelijke consumentenrechten blijven altijd gelden.
- 1.4** U ontvangt deze voorwaarden vóór het sluiten van de overeenkomst op een manier waarop u ze kunt bewaren en later ongewijzigd kunt raadplegen, bijvoorbeeld als PDF bij een e-mail. Bij twijfel over de betekenis geldt de voor u gunstigste redelijke uitleg. Een oneerlijk of ongeldig beding bindt u niet; de rest van de overeenkomst blijft gelden voor zover deze zonder dat beding kan voortbestaan. Wij vervangen een oneerlijk beding niet automatisch door een bepaling die hetzelfde resultaat beoogt.

2 Begrippen en omvang van de installatie

- 2.1** Een abonnement bestaat uit de overeengekomen periodieke onderhoudsbeurten, telefonische ondersteuning en de serviceaanspraken van uw pakket gedurende de actieve looptijd. “Inbegrepen” of “dekking” betekent dat wij de omschreven werkzaamheden of materialen binnen de pakketgrenzen zonder afzonderlijke kosten leveren. Het materiaalbudget is een recht op materialen bij onze dienstverlening, geen uit te betalen geldbedrag of vergoeding van rekeningen van derden. Wettelijke aanspraken wegens onze tekortkoming staan hiervan los.
- 2.2** Een installatie is het in uw overeenkomst omschreven samenhangende systeem met de daarbij vastgelegde binnen- en buitenunits en systeemonderdelen. Bij een aircosysteem rekenen wij de eerste inspectie per samenhangend systeem, niet per losse binnen- of buitenunit. Afzonderlijke systemen hebben ieder hun eigen pakket, prijs en aanspraken. De systeemafbakening, aantallen units en eventuele afwijkende onderdelen staan vóór het sluiten in het aanbod.

- 2.3** Bij een hybride warmtepomp vallen de cv-ketel en werkzaamheden aan de verbranding, gastoevoer en rookgasafvoer van die ketel buiten het abonnement. Een sanitair warmwatervat valt alleen onder de aanvullende boileronderhoudsoptie van artikel 6.9. Een WTW-unit (ventilatie-unit met warmteterugwinning) valt alleen onder de aanvullende WTW-onderhoudsoptie van artikel 6.9. Een cv-ketel is geen boiler in de betekenis van die optie. Bouwkundige werkzaamheden en werkzaamheden aan afzonderlijke afgiftesystemen, woninginstallaties of externe energievoorzieningen zijn alleen inbegrepen als zij uitdrukkelijk in het aanbod staan.
- 2.4** Een storing is een onvoorziene onderbreking of beperking van de normale werking van de overeengekomen installatie. Een storingsopname is het door een monteur onderzoeken en vaststellen van de oorzaak en omvang van die storing, met technisch passende inspecties, metingen en het uitlezen van de installatie. De opname omvat een begrijpelijk verslag van bevindingen en hersteladvies. Is de oorzaak nog niet voldoende vastgesteld, dan benoemen wij de resterende onzekerheid en het noodzakelijke vervolgonderzoek. Een melding, afspraak of algemene telefonische ondersteuning is op zichzelf geen storingsopname.
- 2.5** Een contractjaar is telkens een periode van twaalf maanden vanaf de activeringsdatum van het abonnement. Deze datum is tevens het begin van de abonnementskosten en de eerste vaste looptijd. De datum waarop u de overeenkomst sluit kan eerder liggen. Werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag, behalve algemeen erkende Nederlandse feestdagen. Kantooruren voor deze voorwaarden zijn op die werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur, volgens de tijd in Nederland. Eventuele ruimere telefonische openingstijden veranderen de serviceresponstermijnen niet.
- 2.6** Samenhangend vervolgonderzoek dat nodig is om dezelfde gemelde storing deugdelijk te diagnosticeren, hoort bij dezelfde storingsopname, ook bij meer bezoeken. Wij splitsen dit niet op in meerdere opnames omdat bijvoorbeeld een specialist, meetapparatuur of extra onderzoek nodig is. Een nieuwe, zelfstandig ontstane storing na een deugdelijk afgeronde opname kan een nieuwe opname zijn; wij onderscheiden het. Herstel of aanvulling van ons eigen ondeugdelijke onderzoek geldt nooit als een nieuwe betaalde of te verrekenen opname.
- 2.7** Reparatie is het opheffen van een gebrek of herstellen van de werking. Daaronder vallen het vervangen of herstellen van onderdelen, het monteren van nieuwe onderdelen, herstelinstellingen en het testen of inregelen om een uitgevoerde reparatie te controleren. Het arbeidsloon daarvoor is niet inbegrepen in de storingsopname, ook niet als de monteur direct na de diagnose kan repareren. Tijdelijke onderzoeksmetingen of onderzoekshandelingen die geen reparatie uitvoeren, blijven diagnose. Wij delen werkzaamheden in naar hun werkelijke doel en aard en brengen dezelfde tijd niet tweemaal in rekening. Verplichtingen tot kosteloos herstel op grond van de wet, een garantie of ons eigen ondeugdelijke werk blijven gelden.

3 Aanbod en sluiten van de overeenkomst

- 3.1** Een aanvraag via de website, een verzoek om informatie of een voorkeur voor een afspraak is vrijblijvend. Daarmee sluit u nog geen abonnement en geeft u nog geen betaalde opdracht. Een overeenkomst ontstaat wanneer u een voldoende bepaald aanbod van ons aanvaardt binnen de daarin genoemde geldigheidsduur. Een automatische ontvangstbevestiging van een aanvraag is geen aanvaarding of activering.
- 3.2** Vóór uw aanvaarding ontvangt u de belangrijkste kenmerken, installatieafbakening, onderhoudsfrequentie, pakketgrenzen, prijs inclusief btw, eenmalige kosten, betalingswijze, looptijd, opzegregeling, voorwaarden voor activering en informatie over bedenktijd. Bij een pakket met inbegrepen storingsopname vermelden wij duidelijk dat uitsluitend het arbeidsloon van de opname is inbegrepen, welke frequentie of regeling voor redelijk gebruik geldt en dat reparatiearbeid afzonderlijk wordt berekend. Deze kerninformatie staat ook in het concrete aanbod en wordt niet alleen in de algemene voorwaarden vermeld. Verplichte kosten worden in de totaalprijs opgenomen; als een bedrag redelijkerwijs nog niet is te berekenen, vermelden wij de berekeningswijze. Voor optionele extra diensten is uw afzonderlijke keuze nodig. Bij boiler- en

WTW-onderhoud vermelden wij ook in het aanbod de afzonderlijke maandprijs, de koppeling aan het warmtepompabonnement en de uitsluiting van storingswerk, onderdelen, filtervervanging, kanaalreiniging en materiaalvoordelen. Ook de bereikbaarheidseisen en eventuele extra arbeids- en materieelkosten van artikel 11 vermelden wij duidelijk in het aanbod. Wij vragen de voor de bereikbaarheid benodigde informatie na en betrekken de ons bekende of bij zorgvuldig onderzoek redelijkerwijs kenbare situatie bij ons aanbod. Reeds voorzienbare noodzakelijke kosten worden daarin opgenomen of met hun berekeningswijze en een zo goed mogelijke raming toegelicht.

- 3.3** Wij bevestigen de gesloten overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, zoals een e-mail met bijlagen. U ontvangt ook het herroepingsformulier. Als wij online een betaalde overeenkomst laten sluiten, blijkt direct vóór de bestelling duidelijk dat deze een betalingsverplichting inhoudt. Voor een telefonisch aangeboden abonnement op ons initiatief vragen wij waar de wet dat vereist uw schriftelijke of elektronische aanvaarding; alleen een mondeling “ja” is dan onvoldoende.
- 3.4** U geeft de gegevens door die wij redelijkerwijs nodig hebben, waaronder type en leeftijd van de installatie, aantallen units, bekende gebreken en het installatieadres. Wij vragen ontbrekende informatie na. Een correctie in deze gegevens geeft ons niet het recht zonder uw instemming een hogere prijs of ander pakket in rekening te brengen.

4 Eerste inspectie en activering

- 4.1** Voor activering is een eerste inspectie met onderhoud verplicht, behalve bij de vrijstelling hieronder. De prijs is € 129,50 inclusief btw per installatie. Bij een warmtepomp met de gekozen boileronderhoudsoptie is de inspectie van één aangesloten sanitair warmwatervat daarin inbegrepen. Het aanbod vermeldt het aantal installaties en de totale inspectieprijs. Zonder aanvaarde opdracht brengen wij geen inspectieprijs in rekening.
- 4.2** Wij voeren de eerste inspectie en onderhoudsbeurt in overleg met u in beginsel binnen dertig dagen na het sluiten van de overeenkomst uit. Een andere datum spreken wij met u af. Wij inspecteren en onderhouden de installatie, leggen de configuratie en technische staat vast en verstrekken een rapport met bevindingen, eventuele beperkingen en de volgende onderhoudsdatum.
- 4.3** De verplichte eerste inspectie en de daarbij behorende kosten vervallen als aantoonbaar is dat DVL Klimaattechniek, KvK 85930849, de installatie heeft opgeleverd en de installatie op de activeringsdatum minder dan twaalf maanden oud is. Technische geschiktheid blijft nodig. Bij ontbrekende of tegenstrijdige gegevens bespreken wij eerst welk onderzoek nodig is en wat dit kost. Uitgangspunt voor het onderhoudsschema is dan de aantoonbare opleverdatum, of een latere aantoonbaar uitgevoerde onderhoudsbeurt.
- 4.4** Bestaande gebreken, achterstallig onderhoud en noodzakelijke aanpassingen worden concreet in het rapport beschreven. Herstel daarvan is alleen een afzonderlijke betaalde opdracht na uw instemming met de werkzaamheden en de prijs. Dit geldt niet voor herstel waarvoor wij al wettelijk of contractueel verantwoordelijk zijn. U mag een herstelvoorstel weigeren. Wij kunnen technische goedkeuring alleen weigeren op objectieve gronden, zoals een onveilige installatie, ongeschiktheid voor het gekozen pakket of het ontbreken van noodzakelijke onderdelen.
- 4.5** Abonnementsdekking, maandbetaling en de eerste looptijd beginnen samen op de afgesproken eerste dag van een kalendermaand, nadat de overeenkomst is aanvaard, de installatie technisch is goedgekeurd en noodzakelijk herstel is uitgevoerd. Is op de eerste dag al aan alles voldaan, dan kan die dag de activeringsdatum zijn. Wij bevestigen deze datum en de eerste reguliere onderhoudsdatum. Tot die datum zijn er geen abonnementskosten en is er geen abonnementsdekking. Benodigde hulp in deze tussenperiode vergt een afzonderlijke opdracht.
- 4.6** Komt geen technische goedkeuring tot stand, dan eindigt het nog niet geactiveerde abonnement zonder abonnementskosten of beëindigingsvergoeding. Alleen een rechtsgeldig opgedragen en uitgevoerde inspectie of reparatie wordt afgerekend. Bij vertraging melden wij de oorzaak en spreken wij een redelijke uiterste datum af. Kunnen wij die datum niet halen door een oorzaak aan

onze kant, dan mag u het nog niet geactiveerde abonnement kosteloos beëindigen. Uw overige wettelijke rechten blijven bestaan.

5 Onderhoud en vakbekwame uitvoering

- 5.1** De standaard onderhoudsfrequentie is eenmaal per 24 maanden. Jaarlijks onderhoud, eenmaal per 12 maanden, geldt alleen als u die optie of frequentie kiest. De eerste, afzonderlijk betaalde inspectie omvat onderhoud en vormt het beginpunt voor de volgende reguliere onderhoudsbeurt. De volgende beurt is uiterlijk 12 of 24 maanden daarna verschuldigd, afhankelijk van uw keuze. Bij de DVL-vrijstelling geldt het beginpunt van artikel 4. Wij leggen concrete datums vast en plannen het onderhoud tijdig.
- 5.2** Onderhoud omvat, voor zover technisch van toepassing: visuele inspectie op slijtage, lekkage en veiligheid; controle van werking en instellingen; reiniging van relevante filters en condensafvoer; controle van elektrische aansluitingen en elektronica; controle van leidingen, compressor, afwatering en relevante componenten; en technisch passende controle van het koudemiddel en de bedrijfswaarden. Bij airconditioning omvat de reiniging ook de condensors, verdamper en ventilatoren van de overeengekomen units. Wij volgen de toepasselijke fabrikantvoorschriften en veiligheidsregels en verstrekken een onderhoudsrapport.
- 5.3** De afgesproken onderhoudsbeurt en de concrete werkzaamheden zijn verplichtingen die wij moeten nakomen. Een inspectie is een beoordeling van de op dat moment redelijkerwijs controleerbare toestand. Onderhoud garandeert geen storingsvrije werking, bepaalde levensduur, energiebesparing of blijvende afwezigheid van verborgen gebreken. Dit beperkt onze verantwoordelijkheid voor zorgvuldig onderzoek, juiste waarschuwingen en deugdelijk werk niet.
- 5.4** Als fabrikantvoorschriften of wettelijke controles een korter interval vereisen, melden wij dit vóór het sluiten of zodra wij dit redelijkerwijs ontdekken. Wij leggen uit welke aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn en doen daarvoor een apart aanbod voor zover zij niet al inbegrepen zijn. Wij presenteren een interval van 24 maanden niet als voldoende als dat voor uw installatie aantoonbaar onjuist is.
- 5.5** Wij schakelen vakbekwame medewerkers en, waar nodig, bevoegde en gecertificeerde bedrijven en personen in. Inzet van een onderaannemer verandert uw contractspartij of onze verantwoordelijkheid niet. Wij verrichten geen werkzaamheden waarvoor een verplichte kwalificatie of certificering ontbreekt.
- 5.6** Tijdens een lopend abonnement betalen de maandbedragen voor het geheel van onderhouds- en serviceverplichtingen. Het onderhoudsinterval is geen extra minimumlooptijd van 24 maanden. Bij gewone beëindiging rekenen wij geen resterende termijnen tot een volgende onderhoudsbeurt en geen eerder inbegrepen onderhoud met terugwerkende kracht na. Een door ons niet nagekomen, al opeisbare onderhoudsbeurt vervalt niet door beëindiging; daarvoor blijven herstel, passende terugbetaling en andere wettelijke remedies mogelijk.

6 Pakketten voor warmtepompen

- 6.1** Basis omvat het onderhoud van artikel 5 en algemene telefonische ondersteuning. Arbeidsloon voor een storingsopname, reparatiearbeid en materiaal bij storingsbezoeken zijn niet inbegrepen. Voor een opgedragen storingsbezoek betaalt u € 30 inclusief btw aan voorrijkosten. Voorrijkosten voor gepland abonnementsonderhoud zijn inbegrepen.
- 6.2** Standaard omvat het onderhoud en algemene telefonische ondersteuning, plus uitsluitend het arbeidsloon voor één storingsopname per gedekte installatie per voortschrijdende periode van 24 kalendermaanden, zoals uitgewerkt in artikel 6.6. Reparatiearbeid is niet inbegrepen. Voor reparatie of een opname waarvoor de inbegrepen aanspraak niet beschikbaar is, spreken wij de werkzaamheden en prijs vooraf afzonderlijk met u af volgens artikel 12. Materiaal wordt apart berekend met 15% korting. Voorrijkosten voor onderhoud en storingsbezoeken zijn inbegrepen.

- 6.3** Plus omvat het onderhoud en algemene telefonische ondersteuning, plus uitsluitend het arbeidsloon voor storingsopnames bij normaal, redelijk gebruik volgens artikel 9. Er geldt daarvoor geen vast aantal opnames per jaar of per twee jaar. Reparatiewerk is niet inbegrepen en vereist een afzonderlijke voorafgaande opdracht volgens artikel 12. Materiaal bij gedekte storingen is tot € 200 inclusief btw per contractjaar inbegrepen; voor het materiaalbedrag boven het nog beschikbare budget geldt 10% korting. Het materiaalbudget vergoedt geen reparatiewerk. Voorrijkosten voor onderhoud en storingsbezoeken zijn inbegrepen.
- 6.4** Een warmtepomp kan alleen in Plus starten als deze op de activeringsdatum niet ouder is dan tien jaar. De leeftijd wordt bepaald aan de hand van de opleverdatum of andere betrouwbare gegevens. Het bereiken van een hogere leeftijd tijdens een lopend abonnement beëindigt of vermindert de overeengekomen dekking niet automatisch. Voor Basis en Standaard geldt in deze voorwaarden geen vaste leeftijdsgrens; technische geschiktheid blijft vereist.
- 6.5** Voor jaarlijks warmtepomponderhoud in plaats van onderhoud per 24 maanden geldt € 4,95 inclusief btw extra per maand. Daarnaast kunt u de boileronderhoudsoptie en de WTW-onderhoudsoptie van artikel 6.9 kiezen. Jaarlijks onderhoud, boileronderhoud en WTW-onderhoud zijn afzonderlijke keuzes die gecombineerd kunnen worden. Elke gekozen optie wordt apart in het aanbod en de totale maandprijs vermeld.
- 6.6** Bij Standaard is vanaf activering één inbegrepen storingsopname beschikbaar. Na gebruik is de volgende inbegrepen opname beschikbaar vanaf de datum die 24 kalendermaanden ligt na de eerste daadwerkelijk uitgevoerde diagnostische handeling van de vorige inbegrepen opname. Ontbreekt die dag in de betreffende maand, dan geldt de laatste dag van die maand. Een opname die op 15 oktober 2026 begint, geeft dus vanaf 15 oktober 2028 weer ruimte voor een volgende inbegrepen opname. Dit is geen vaste wachttijd van twee jaar bij de start van het abonnement. Niet-gebruikte opnames worden niet opgespaard. De periode staat los van het contractjaar, de onderhoudsfrequentie en de minimumlooptijd.
- 6.7** Wij bevestigen vóór de opname of zij binnen de inbegrepen aanspraak valt en registreren de installatie, de gemelde storing en de eerste uitvoeringsdatum. Alleen werkelijk begonnen en terecht als inbegrepen aangemerkte diagnostische werkzaamheden gebruiken een aanspraak. Een enkele melding, intake, algemene telefonische ondersteuning, niet-uitgevoerde afspraak of herstel van onze eigen fout verbruikt niets. Bij vervolgonderzoek van dezelfde opname blijft de oorspronkelijke begindatum gelden. Wij verschaffen u op verzoek een overzicht van het gebruik en de eerstvolgende beschikbaarheidsdatum. Twijfel over onze eigen administratie is geen zelfstandige grond om dekking te weigeren.
- 6.8** Een nieuw contractjaar, een onderhoudsbeurt of een pakketwissel begint de termijn van 24 kalendermaanden niet opnieuw. Bij overgang naar Standaard telt de laatste inbegrepen storingsopname onder deze regeling bij dezelfde consument en installatie mee, ook als die onder Plus is uitgevoerd. Wij melden vóór een pakketwissel welke datum daardoor voor Standaard geldt. Bij Plus zelf begrenst deze terugblik het aantal inbegrepen opnames niet; daar geldt artikel 9. Betaalde opnames, onderzoek voor een wettelijke herstel- of garantieverplichting en opnames van vóór de toepasselijkheid van deze nieuwe dekkingsregeling tellen voor deze terugblik niet mee. Een andere consument wordt alleen aan eerder gebruik gebonden als die met een concreet toegelichte contractovername instemt.
- 6.9** De boileronderhoudsoptie kost € 4,95 inclusief btw per maand voor preventief onderhoud van één op de warmtepomp aangesloten sanitair warmwatervat. De WTW-onderhoudsoptie kost afzonderlijk € 4,95 inclusief btw per maand voor preventief onderhoud van één WTW-unit op hetzelfde adres. Beide opties zijn uitsluitend verkrijgbaar bij een warmtepompabonnement, kunnen samen of los van elkaar worden gekozen en worden uitgevoerd tijdens dezelfde onderhoudsbeurt en met hetzelfde interval als de warmtepomp. Zij worden niet zelfstandig of bij een aircoabonnement aangeboden. De WTW-unit hoeft niet fysiek op de warmtepomp aangesloten te zijn. Het preventieve onderhoud omvat technisch uitvoerbare controles en reiniging volgens de toepasselijke fabrikantvoorschriften;

reiniging van bestaande WTW-filters gebeurt alleen waar de fabrikant dit toestaat. Storingsonderzoek, reparatiewerk, vervangingsonderdelen, vervanging van filters en reiniging van ventilatiekanalen zijn niet inbegrepen. Voor het vat en de WTW-unit geldt geen materiaalbudget of materiaalkorting uit het warmtepomppakket en geen inbegrepen storingsopname. Gewone gebruiksmiddelen voor het inbegrepen onderhoud blijven inbegrepen. De keuzes leiden op zichzelf niet tot een afzonderlijke inspectieprijs; voor de eerste warmtepompinspectie blijft artikel 4 gelden. Aanvullend werk vereist een afzonderlijke opdracht en prijsafpraak volgens artikel 12. Onze verplichtingen tot kosteloos herstel wegens de wet, garantie of eigen ondeugdelijk werk blijven gelden.

7 Pakketten voor airconditioning

- 7.1** Standaard omvat het onderhoud van artikel 5, telefonische ondersteuning en voorrang bij storingsplanning ten opzichte van vergelijkbare niet-abonnementsopdrachten, rekening houdend met veiligheid en urgentie. Voorrijkosten voor onderhoud en storingsbezoeken zijn inbegrepen. Arbeidsloon voor een storingsopname en reparatiewerk zijn niet inbegrepen. Materiaal bij storingsopname wordt apart berekend met 15% korting.
- 7.2** Plus omvat Standaard, aangevuld met een actieve, technisch passende controle op koudemiddellekkage en vastlegging van meetwaarden in een meet- en inspectierapport. Per overeengekomen installatie is bij elke onderhoudsbeurt maximaal 250 gram noodzakelijk en wettelijk toegestaan koudemiddel met de daarbij behorende bijvulhandeling inbegrepen. Daarnaast is materiaal bij gedekte storingsopnames tot € 200 inclusief btw per contractjaar inbegrepen; op het meerdere geldt 25% korting. Arbeidsloon voor een storingsopname en reparatiewerk zijn ook bij Airco Plus niet inbegrepen. De inbegrepen storingsopnames uit artikel 6 gelden uitsluitend voor warmtepompen.
- 7.3** De 250 gram is een maximum per onderhoudsbeurt voor de installatie als geheel, niet per unit en niet een jaarlijks vrij opneembaar tegoed. Ongebruikt koudemiddel wordt niet uitbetaald of doorgeschoven. De inbegrepen hoeveelheid en bijvulhandeling verminderen het materiaalbudget voor storingsopnames niet. Voor meer koudemiddel of afzonderlijk lekherstel ontvangt u vooraf een prijsopgave, met toepassing van uw toepasselijke materiaalbudget of korting.
- 7.4** Wij vullen alleen bij als dit technisch nodig, veilig en wettelijk toegestaan is. Bij een lek onderzoeken wij de oorzaak en volgen wij de verplichte herstel- en controlemaatregelen; inbegrepen koudemiddel geeft geen recht op het blijven bijvullen van een lekkend systeem. Wettelijk verplichte periodieke lekcontroles, hercontroles en registratie beoordelen wij voor uw installatie. Wij vermelden vooraf welke controles het abonnement omvat en offren noodzakelijke aanvullende controles afzonderlijk. Wij openen een gesloten koudemiddelcircuit niet uitsluitend om een onnodige meting te doen.
- 7.5** De aircoprijs wordt bepaald door het gekozen pakket, onderhoud per 12 of 24 maanden en het overeengekomen aantal binnen- en buitenunits. Het aanbod bevat de vaste maandprijs inclusief btw en de totaalprijs voor de eerste twaalf maanden. Een eventueel rekenbedrag over 24 maanden verlengt de eerste contractduur niet tot 24 maanden. Het overeengekomen maandbedrag wordt op eurocenten afgerond; daarvoor volgt geen afrondingscorrectie aan het einde van het abonnement.

8 Grenzen van dekking en materiaalbudgetten

- 8.1** Storingsdekking geldt voor gebreken die tijdens het actieve abonnement ontstaan bij normaal gebruik van de overeengekomen installatie. Reeds aanwezige gebreken die bij de nulmeting concreet zijn vastgesteld en gemeld, vallen buiten die dekking totdat zij deugdelijk zijn hersteld. Als wij een storing als reeds bestaand aanmerken, onderbouwen wij dat. De enkele ouderdom van de installatie bewijst dit niet.

- 8.2** Een storing valt buiten de pakketdekking voor zover wij aantonen dat deze is veroorzaakt door gebruik in strijd met duidelijke en redelijke gebruiksvoorschriften, het verwijtbaar achterwege laten van concreet voorgeschreven eenvoudig gebruikersonderhoud, een ondeugdelijke ingreep door u of een derde, of externe schade door bijvoorbeeld bliksem, overstroming, brand of vandalisme. Er moet een verband zijn tussen de oorzaak en de uitgesloten werkzaamheden. Werk door een derde, een niet gevonden foutcode of een extra melding leidt op zichzelf niet tot verlies van rechten.
- 8.3** Het pakket omvat geen volledige vervanging of uitbreiding van de installatie of bouwkundige aanpassing. Normale reiniging, bijbehorende arbeid en gebruiksmiddelen voor een inbegrepen onderhoudsbeurt blijven inbegrepen volgens artikel 5. De uitsluiting van reparatiearbeid wordt niet gebruikt om gewoon inbegrepen onderhoud of diagnose alsnog betaalbaar te maken. Onderdelen die tijdens onderhoud wegens slijtage of een defect moeten worden vervangen, worden volgens de materiaalregels van het pakket beoordeeld; de reparatiearbeid spreken wij afzonderlijk vooraf af. Ook als een onderdeel geheel uit een materiaalbudget wordt geleverd, is de montagearbeid niet daardoor inbegrepen. Wettelijke herstel- en garantieverplichtingen blijven hiervan uitgezonderd. Voor het sanitair warmwatervat en de WTW-unit gelden uitsluitend de onderhoudsaanspraken van artikel 6.9; de materiaalregels van het warmtepomppakket worden daarop niet toegepast. Voor extra werkzaamheden en materieel om de installatie bereikbaar te maken geldt artikel 11.5 tot en met 11.9, ook bij inbegrepen onderhoud of een inbegrepen storingsopname.
- 8.4** Pakketkortingen worden berekend over onze vóór de opdracht opgegeven normale verkoopprijs inclusief btw van de betreffende materialen. Wij geven de prijs, korting, het beschikbare budget en uw eigen bijdrage gespecificeerd weer. Wij verhogen de uitgangsprijs niet om een korting ongedaan te maken. Bij een restantbudget van € 50 en een materiaalprij van € 150 bedraagt het meerdere € 100. Bij Warmtepomp Plus betaalt u daarvan 90%, dus € 90, na 10% korting. Bij Airco Plus betaalt u daarvan 75%, dus € 75, na 25% korting.
- 8.5** Het materiaalbudget geldt per overeengekomen installatie en per contractjaar. Het budget is niet overdraagbaar tussen installaties, wordt niet uitbetaald en wordt niet naar een volgend contractjaar meegenomen. Een storing wordt voor het materiaalbudget toegerekend aan het contractjaar waarin zij tijdens de actieve dekking voor het eerst is gemeld. Noodzakelijke vervolfbezoeken voor dezelfde oorzaak vallen voor het materiaalbudget onder diezelfde beoordeling; vertraging aan onze kant vermindert uw aanspraak niet. Voor het arbeidsloon van de storingsopname gelden afzonderlijk artikel 6 en artikel 9; een nieuw materiaalbudget geeft geen nieuwe Standaard-opname. Materiaalkorting is niet afhankelijk van het nog beschikbaar zijn van een inbegrepen opname. Dit geeft geen materiaalbudget of korting voor de aanvullende boiler- en WTW-opties; daarvoor geldt artikel 6.9.
- 8.6** Bij beëindiging wikkelen wij een vóór de einddatum gemelde storing af volgens de voor die storing geldende aanspraken. Een toen beschikbare inbegrepen opname vervalt niet doordat wij het onderzoek pas na de einddatum kunnen uitvoeren. Wij laten de datum van een door ons uitgesteld bezoek uw rechten niet verminderen. Een vóór de einddatum deugdelijk begonnen inbegrepen opname maken wij af volgens artikel 2.6. Een niet beschikbare opname wordt niet alsnog inbegrepen uitsluitend doordat een na de einddatum liggende beschikbaarheidsdatum verstrijkt. Reparatie blijft een afzonderlijke opdracht, behoudens reeds overeengekomen ruimere dekking of wettelijke rechten. Nieuwe storingen na de einddatum vallen niet onder het beëindigde abonnement. Wij rekenen eerder inbegrepen werkzaamheden of materiaal niet achteraf alsnog aan u toe wegens het enkele feit dat u opzegt.
- 8.7** Wettelijke garantie en aanspraken tegen de verkoper, fabrikant, installateur of onszelf blijven bestaan. Een onderhoudsabonnement is geen voorwaarde voor wettelijke conformiteitsrechten. Zijn wij gehouden een gebrek op grond van de wet, onze garantie of onze eigen tekortkoming kosteloos te verhelpen, dan rekenen wij daarvoor geen diagnose-, reparatie-, materiaal- of voorrijkosten en gebruiken wij uw opnameaanspraak of materiaalbudget niet. Dit geldt ook voor ondeugdelijk onderzoek en herstel daarvan. Een mogelijke aanspraak op een andere partij ontslaat

ons niet zonder meer van onze eigen overeengekomen dienstverlening. Bij een garantieclaim tegen een andere verkoper leggen wij uit dat inschakeling van een zelfstandige reparateur zonder diens opdracht niet automatisch kosteloos is. Dubbele vergoeding van dezelfde kosten vindt niet plaats.

9 Redelijk gebruik van storingsopnames bij Warmtepomp Plus

- 9.1** Bij Warmtepomp Plus is het arbeidsloon van noodzakelijke storingsopnames bij normaal gebruik inbegrepen. Deze regeling voor redelijk gebruik geldt uitsluitend voor de opname en geeft geen dekking voor reparatiearbeid. Er geldt geen numeriek maximum, uurplafond of automatische toeslag. Het aantal meldingen, de duur van noodzakelijk onderzoek, een hoge reparatieprijs, de ouderdom van een toegelaten installatie of een ongunstige verhouding tussen onze kosten en de abonnementskosten rechtvaardigt op zichzelf geen weigering, extra kosten of beëindiging.
- 9.2** Wij onderzoeken bij terugkerende klachten of het gaat om noodzakelijk vervolgonderzoek van dezelfde opname, een tekortkoming in ons eerdere onderzoek of een nieuwe storing. Noodzakelijk vervolgonderzoek en herstel van ons ondeugdelijk onderzoek blijven zonder extra arbeidskosten. Een nieuwe echte storing wordt niet geweigerd enkel omdat u eerder een reparatieadvies niet heeft opgevolgd. Alleen als wij het verband met een al deugdelijk vastgestelde, ongewijzigde oorzaak onderbouwen en nieuw onderzoek redelijkerwijs niets toevoegt, kan het verzoek om precies hetzelfde afgeronde onderzoek opnieuw uit te voeren buiten redelijk gebruik vallen.
- 9.3** Oneigenlijk gebruik kan bestaan uit het doelbewust verstrekken van wezenlijk onjuiste gegevens om een opname van een niet-gedekte installatie te krijgen, het bewust blijven veroorzaken van dezelfde storing ondanks een duidelijke en veilig uitvoerbare instructie, of het blijven verlangen van aantoonbaar overbodig identiek onderzoek nadat wij de afgeronde diagnose, het ontbreken van nieuwe aanwijzingen en de gevolgen hebben uitgelegd. Wij onderbouwen de concrete feiten en het verband met de betrokken opname. Het ontbreken van een foutcode, een niet direct reproduceerbare klacht, een meningsverschil of het enkele niet volgen van hersteladvies bewijst geen oneigenlijk gebruik.
- 9.4** Voordat wij vanwege oneigenlijk gebruik een volgende opname als betaald werk aanbieden, ontvangt u schriftelijk de concrete reden, de relevante eerdere bevindingen, de werkzaamheden en de prijs of berekeningswijze. U kunt daarop reageren en krijgt bij herstelbaar oneigenlijk gebruik een redelijke gelegenheid dit te beëindigen. Zonder uw uitdrukkelijke instemming met een afzonderlijke betaalde opdracht voeren wij die betaalde prestatie niet uit. Reeds rechtmatig inbegrepen diagnose wordt niet achteraf alsnog gefactureerd. Wij onderzoeken tijdig uw bezwaar volgens artikel 18 en blijven noodzakelijke veiligheidsinformatie verstrekken.
- 9.5** Alleen de specifiek betrokken, aantoonbaar oneigenlijke prestatie kan buiten de opname-dekking vallen. Wij mogen andere verplichtingen alleen opschorten als dat volgens de wet evenredig en toegestaan is. Beëindiging wegens uw tekortkoming vereist de gronden en waarborgen van artikel 17; de aanduiding "fair use" geeft geen zelfstandige opzeggingsbevoegdheid. Uw rechten op kosteloos herstel wegens onze eigen fouten, garantie en wettelijke conformiteit blijven bestaan.

10 Storingsmelding en spoedservice

- 10.1** Meld een storing via 0224 237 101 of info@warmte-zeker.nl en vermeld uw installatie, de verschijnselen en eventuele foutcodes. Bel voor spoed; een algemeen contactformulier is geen spoedkanaal. Een melding geeft ons gelegenheid een eerste inschatting te maken en een passende opname te plannen. Algemene telefonische ondersteuning en het aannemen van de melding verbruiken geen inbegrepen storingsopname. Willen wij de overeengekomen opname op afstand uitvoeren, dan spreken wij dat vooraf uitdrukkelijk af; structurele toegang op afstand valt onder artikel 19.
- 10.2** Wij streven naar een inhoudelijke eerste reactie binnen 48 uur bij Warmtepomp Basis, 36 uur bij Warmtepomp Standaard, 24 uur bij Warmtepomp Plus en 48 uur bij beide aircopakketten. Een

automatische ontvangstbevestiging is geen inhoudelijke reactie. Deze termijnen zijn klokuren vanaf ontvangst tijdens kantooruren. Bij ontvangst buiten kantooruren begint de termijn bij de eerstvolgende opening op een werkdag. Eindigt de termijn buiten kantooruren, dan verschuift het beoogde reactiemoment naar de eerstvolgende opening op een werkdag. Wij leggen bij de melding vast wat dit voor het beoogde reactiemoment betekent.

- 10.3** Deze gewone reactietermijnen zijn streeftermijnen voor een eerste inhoudelijke beoordeling, geen gegarandeerde aankomst- of hersteltijden. Wij informeren u als de termijn niet haalbaar is en noemen een nieuwe concrete verwachting. Een uitdrukkelijk overeengekomen uiterste termijn blijft bindend. Het karakter van streeftermijn geeft ons geen recht op onredelijke vertraging.
- 10.4** Spoedservice ontstaat pas nadat wij uw spoedverzoek, beschikbaarheid, toeslag en beoogde aankomsttijd hebben bevestigd en u daarmee instemt. Bij Standaard streven wij naar aankomst binnen twaalf klokuren en bij Plus binnen acht klokuren vanaf die bevestiging, ook buiten kantooruren. Dat betreft aankomst van een monteur, geen toezegging dat de storing binnen die tijd is opgelost. Als wij een concrete gegarandeerde aankomsttijd afspreken, geldt die afspraak.
- 10.5** De toeslag voor een overeengekomen spoedbezoek buiten kantooruren is € 75 inclusief btw bij Standaard voor warmtepompen en airco's, en € 50 inclusief btw bij Warmtepomp Plus. Deze Warmtepomp Plus-toeslag staat los van redelijk gebruik. Voor Airco Plus en eventuele andere spoedhulp spreken wij de prijs afzonderlijk vooraf af. Een spoedtoeslag geeft geen recht op inbegrepen reparatiearbeid en maakt een al inbegrepen opname, materiaal of voorrijkosten niet opnieuw betaalbaar. Voor spoedreparatie blijven een afzonderlijke opdracht en de prijsafspraken van artikel 12 nodig, behoudens wettelijke verplichtingen. Als wij de bevestigde spoedprestatie niet leveren, brengen wij de toeslag niet in rekening, tenzij de verhindering aan u toerekenbaar is en een redelijke, onderbouwde vergoeding gerechtvaardigd is.
- 10.6** Bij onmiddellijk gevaar voor personen, brand of een vermoedelijke gevaarlijke lekkage gaat veiligheid voor. Verlaat zo nodig de onveilige ruimte en schakel de passende hulpdienst in; bel bij acuut levensgevaar 112. Wij vragen u geen handelingen te verrichten die u niet veilig kunt uitvoeren.

11 Afspraken toegang en veilige uitvoering

- 11.1** Wij spreken een datum en een tijd of duidelijk tijdvak met u af en bevestigen dit normaal ten minste vijf werkdagen vooraf. Een afspraak op kortere termijn maken wij alleen in overleg. U zorgt bij ieder bezoek voor een vrije, veilige doorgang naar en voldoende veilige werkruimte bij de overeengekomen installatie. Dit geldt bij alle pakketten voor warmtepompen en airconditioning, voor alle binnen- en buitenunits en de onderdelen die voor de werkzaamheden bereikbaar moeten zijn, ook bij inbegrepen onderhoud en storingsopname. U informeert ons vooraf over bekende risico's of toegangsbeperkingen, zoals externe omkastingen, obstakels, asbest, onveilige elektrische aansluitingen, werken op hoogte en toegangsregels van een VvE. Wij beoordelen zelf de noodzakelijke professionele veiligheidsmaatregelen en blijven verantwoordelijk voor veilige uitvoering. U hoeft niet zelf onveilig op hoogte te werken of technisch of gevaarlijk werk te verrichten.
- 11.2** U gebruikt de installatie volgens de gebruiksaanwijzing en verricht alleen het eenvoudige gebruikersonderhoud dat redelijkerwijs van u mag worden verwacht en dat duidelijk aan u is uitgelegd. U hoeft geen technische reparaties of werkzaamheden met koudemiddel te verrichten. U meldt relevante afwijkingen zodra dat redelijkerwijs mogelijk is en neemt redelijke, veilige maatregelen om verdere schade te beperken.
- 11.3** Verzetten of afzeggen kan kosteloos tot 48 klokuren vóór de afgesproken aanvang. Bij een korter van tevoren gemaakte afspraak informeren wij u meteen over de gevolgen van annuleren. Bij te late afzegging, afwezigheid of door u veroorzaakte ontoegankelijkheid mogen wij uitsluitend de redelijke, aantoonbare vergeefse kosten rekenen, tot maximaal € 45 inclusief btw per gemist

bezoek. Besparingen trekken wij af. Wij rekenen geen dubbele voorrij-, arbeids- of annuleringsvergoeding voor hetzelfde verlies. Bij een niet aan u toerekenbare verhindering is deze vergoeding niet verschuldigd. Ontoegankelijkheid leidt niet automatisch tot deze vergoeding. Voor extra bereikbaarheidswerk gelden artikel 11.5 tot en met 11.9; dezelfde tijd of kosten worden niet daarnaast als vergeefs bezoek in rekening gebracht.

- 11.4** Kunnen wij niet op het afgesproken moment komen, dan melden wij dit zo snel mogelijk en maken wij kosteloos een nieuwe afspraak. Een gemist bezoek door ons telt niet als uitgevoerd onderhoud. Bij onveilige of onvoldoende bereikbaarheid mogen wij alleen het daardoor verhinderde deel van het werk stilleggen. Wij leggen de reden en noodzakelijke maatregelen uit, adviseren zo nodig de installatie buiten gebruik te stellen en spreken af hoe en wanneer het werk veilig kan worden hervat. U mag de veilige bereikbaarheid zelf verzorgen of door een geschikte derde laten verzorgen. Weigering van ons betaalde voorstel is op zichzelf geen betaalde opdracht en leidt niet automatisch tot verlies van dekking of een vergoeding voor een gemist bezoek. De voorwaarden van artikel 11.3 blijven daarvoor gelden. Acute noodzakelijke maatregelen beoordelen wij volgens de wet; dit geeft geen algemene machtiging voor betaald meerwerk.
- 11.5** Het normaal openen, demonteren en terugplaatsen van fabrieksmatig voor service bestemde panelen of kappen behoort tot de betreffende onderhouds-, diagnose- of reparatiewerkzaamheden. Bij inbegrepen onderhoud of diagnose rekenen wij dit niet afzonderlijk als bereikbaarheidswerk. Extra werk aan externe of bouwkundige omkastingen, betimmeringen of andere obstakels om de installatie te kunnen bereiken, waaronder noodzakelijk demonteren en terugplaatsen, valt buiten de pakketprijs en kan alleen volgens de volgende bepalingen afzonderlijk worden opgedragen.
- 11.6** Voor dat extra bereikbaarheidswerk geldt het voor de afzonderlijke opdracht overeengekomen uurtarief; artikel 12.2 noemt als uitgangspunt € 79,50 inclusief btw per uur. Wij rekenen dit tarief naar de werkelijk benodigde en uitgevoerde extra arbeidsminuten per ingezette medewerker, zonder minimumduur of afronding naar tijdsblokken. Inzet van meer medewerkers moet noodzakelijk zijn en wordt vooraf met u besproken en overeengekomen. Wij specificeren de werkzaamheden en tijd per medewerker. Tijd voor inbegrepen onderhoud of diagnose, onnodige inzet, herstel van onze eigen fout en tijd die al in een andere kostenpost is vergoed, wordt niet als extra bereikbaarheidsarbeid berekend.
- 11.7** Noodzakelijk aanvullend materieel voor de bereikbaarheid, zoals een steiger of hoogwerker, kan afzonderlijk worden doorbelast na de prijsafpraak en toestemming van artikel 11.8. Wij kiezen een passende veilige voorziening en brengen geen overbodig materieel in rekening. Normaal gereedschap en gebruikelijke persoonlijke beschermingsmiddelen voor onze werkzaamheden zijn geen afzonderlijke bereikbaarheidskosten. De specificatie vermeldt, voor zover van toepassing, huur of gebruik, huurduur, transport, opbouw en afbouw, met de prijs of berekeningswijze per post inclusief btw. Een huur- of opbouwpakket en daarnaast opgevoerde eigen arbeid mogen niet dezelfde prestatie tweemaal vergoeden. Op bereikbaarheidsarbeid, bijbehorend materieel en overige bereikbaarheidskosten is geen pakketmateriaalbudget of pakketmateriaalkorting van toepassing.
- 11.8** Voordat wij extra bereikbaarheidswerk uitvoeren of materieel voor uw rekening bestellen, ontvangt u uitleg over de noodzaak, de werkzaamheden, het aantal medewerkers, het tarief, de geraamde extra tijd en de gespecificeerde materieelkosten, met een totaalprijs of zo goed mogelijke totaalraming inclusief btw. U krijgt gelegenheid zelf veilige bereikbaarheid te laten verzorgen. Wij vragen en registreren uw uitdrukkelijke akkoord op de concrete werkzaamheden, kosten en berekeningswijze. Instemming met het abonnement, de afspraak of deze voorwaarden is geen blanco machtiging. Zonder dat akkoord bestellen of verrichten wij dit betaalde extra werk niet. Dreigt overschrijding van de overeengekomen omvang of raming, dan informeren wij u tijdig en vragen wij vóór verder betaald werk opnieuw akkoord; de bescherming bij een richtprijs uit artikel 12.4 blijft gelden. Een overeengekomen vaste totaalprijs wordt door deze regeling niet achteraf

verhoogd. Een voorzienbare verplichte kostenpost die niet vooraf is vermeld, wordt niet achteraf op u afgewenteld.

- 11.9** Deze bereikbaarheidsregeling vermindert geen wettelijke of eerder overeengekomen rechten. Kosten die wij wegens onze eigen tekortkoming moeten dragen of die onderdeel zijn van een op ons rustende verplichting tot kosteloos garantie- of ander herstel, belasten wij niet via bereikbaarheidsarbeid of materieel alsnog aan u door. De artikelen 8.7 en 18 blijven gelden. Een vergoeding voor een vergeefs bezoek volgens artikel 11.3 en een rekening voor opgedragen extra werk mogen nooit dezelfde uren of kosten dubbel bevatten.

12 Prijzen meerwerk en afzonderlijke opdrachten

- 12.1** Alle consumentenprijzen en budgetten zijn in euro's inclusief btw. Uw maandprijs en gekozen opties staan in het aanvaarde aanbod. De website of een later gewijzigde prijslijst verandert een bestaande prijsafspraken niet. Voor extra werk ontvangt u vooraf de prijs of, als een vaste prijs nog niet mogelijk is, het tarief, de berekeningswijze en een zo goed mogelijke kostenraming.
- 12.2** Voor afzonderlijk opgedragen en uitgevoerde arbeid buiten de dekking, waaronder reparatiearbeid en een niet-inbegrepen storingsopname, geldt € 79,50 inclusief btw per uur, tenzij voor die afzonderlijke opdracht vooraf een andere prijs is overeengekomen. Wij specificeren de werkelijk bestede tijd en onderscheiden diagnose, reparatie, materiaal en eventuele toegestane toeslagen. Een minimumduur of afronding naar tijdseenheden geldt alleen als die vóór de opdracht duidelijk is overeengekomen; anders rekenen wij naar de werkelijk bestede minuten. Inbegrepen diagnose of onderhoud wordt niet daarnaast als betaalde arbeid opgevoerd. Arbeid die wij op grond van de wet, een garantie of ons eigen ondeugdelijke werk kosteloos moeten verrichten, wordt niet volgens dit tarief gefactureerd. Voor extra bereikbaarheidsarbeid geldt de specifieke afrekening per werkelijke minuut en medewerker van artikel 11.6; daarvoor geldt geen minimumduur of afronding naar tijdsblokken.
- 12.3** Noodzakelijke parkeerkosten kunnen naast inbegrepen voorrijkosten worden doorberekend als wij dit vóór het sluiten of vóór de betreffende aanvullende opdracht hebben gemeld en de prijs of berekeningswijze hebben toegelicht. Wij rekenen uitsluitend de werkelijk gemaakte kosten, zonder opslag, en geven desgevraagd een bewijs. Een ontbrekende prijsvermelding voor een voorspelbare verplichte kostenpost komt niet achteraf voor uw rekening.
- 12.4** Na de storingsopname ontvangt u de bevindingen, het hersteladvies en vóór een reparatie een prijsopgave met de afzonderlijke reparatiearbeid, materialen, toepasselijk materiaalbudget of korting en eventuele andere kosten. Voor onderzoek dat niet is inbegrepen geldt eveneens een voorafgaande prijsafspraken. Wij beginnen betaald vervolgwerk uitsluitend nadat u uitdrukkelijk heeft ingestemd met de werkzaamheden en de prijs of berekeningswijze. Die instemming leggen wij vast. U mag de reparatie weigeren of daarvoor een andere partij kiezen; dat maakt de rechtmatig inbegrepen opname niet alsnog betaalbaar. Een akkoord met de opname of het abonnement is geen automatische reparatieopdracht. Blijkt tijdens opgedragen werk dat de raming of omvang wordt overschreden, dan waarschuwen wij u tijdig en laten wij u kiezen voordat wij verdergaan. Een richtprijs overschrijden wij bij aanneming van werk niet met meer dan 10% zonder de wettelijk vereiste tijdige waarschuwing en gelegenheid om het werk te beperken of te vereenvoudigen.
- 12.5** Een handtekening op een werkbond bevestigt alleen wat daarop duidelijk staat. Zij geldt niet automatisch als akkoord met niet vooraf overeengekomen meerwerk of als afstand van klacht-, garantie- of schadevergoedingsrechten. Wij stellen de werkbond en relevante rapportage aan u beschikbaar.

13 Betaling en automatische incasso

- 13.1** De abonnementskosten worden maandelijks vooruit betaald vanaf de activeringsdatum. Voor automatische incasso is een afzonderlijke geldige SEPA-machtiging nodig; aanvaarding van deze voorwaarden is op zichzelf geen incassomachtiging. Wij kondigen het bedrag en de incassodatum ten minste veertien dagen vooraf aan, tenzij wij afzonderlijk een andere termijn met u hebben afgesproken. Bij vaste bedragen en datums kan één vooraf verstrekt betaalschema volstaan.
- 13.2** De eerste inspectie en onderhoud worden na uitvoering afzonderlijk gefactureerd en via bankoverschrijving betaald. Hiervoor geldt een betaaltermijn van veertien dagen na ontvangst van de factuur. Ook afzonderlijk overeengekomen reparaties en overige extra werkzaamheden worden na uitvoering apart gefactureerd met een betaaltermijn van veertien dagen na ontvangst, tenzij u voor die opdracht uitdrukkelijk een andere termijn met ons afsprekt.
- 13.3** Bij de standaard Europese consumentenincasso kunt u een afschrijving binnen acht weken via uw bank zonder opgave van reden laten terugboeken. Voor een afschrijving zonder geldige machtiging kan een termijn tot dertien maanden gelden; uw bank kan dit toelichten. U kunt de machtiging intrekken. Terugboeking of intrekking beëindigt de overeenkomst niet en laat een terecht verschuldigd bedrag bestaan. Wij bieden dan betaling per bankoverschrijving aan.
- 13.4** Mislukt een incasso of wordt deze teruggeboekt, dan ontvangt u betaalgegevens en een redelijke termijn om een terecht openstaand bedrag alsnog te betalen. Wij rekenen niet automatisch stornerings- of administratiekosten. Voor verzuim, rente en incassokosten volgen wij artikel 14. Er worden geen bedragen geïncasseerd voor een periode na de rechtsgeldige einddatum.

14 Betalingsachterstand en incasso

- 14.1** Bij een onbetaalde opeisbare factuur sturen wij eerst een kosteloze schriftelijke betalingsherinnering. Daarin krijgt u ten minste veertien dagen om alsnog te betalen, gerekend vanaf de dag na ontvangst. Wij vermelden het openstaande bedrag, hoe u kunt betalen en het concrete bedrag aan incassokosten dat bij uitblijven van betaling verschuldigd wordt. Wij berekenen incassokosten pas als ook aan de overige wettelijke voorwaarden is voldaan.
- 14.2** Wij brengen wettelijke rente voor niet-handelstransacties pas in rekening nadat u in verzuim bent en in ieder geval niet vóór het verstrijken van de in het vorige lid geboden termijn. Incassokosten zijn nooit hoger dan het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten toestaat. Wij passen ook de wettelijke optel- en cumulatieregels voor meerdere vorderingen en terugkerende termijnen toe. Wij stapelen daarop geen herinnerings-, administratie- of dossierkosten voor dezelfde buitengerechtelijke incassohandelingen.
- 14.3** Een gemotiveerde betwisting onderzoeken wij. Het deel van de factuur waarover geen geschil bestaat blijft betaalbaar. Uw wettelijke recht op een evenredige opschorting of verrekening blijft bestaan. Wij mogen onze prestaties alleen opschorten als de wet dat toestaat en de omvang en ernst van de achterstand dit rechtvaardigen, na een duidelijke waarschuwing met een redelijke hersteltermijn. Veiligheidsinformatie blijven wij verstrekken. Niet-uitgevoerde prestaties en eventuele beëindiging worden naar de wet afgerekend; opschorting maakt resterende abonnementstermijnen niet automatisch ineens opeisbaar.

15 Bedenktijd en herroeping

- 15.1** Sluit u de overeenkomst op afstand, bijvoorbeeld via internet, e-mail of telefoon, of buiten onze bedrijfsruimte, dan kunt u deze zonder reden herroepen binnen veertien dagen na de dag waarop de overeenkomst is gesloten, voor zover de wettelijke regeling van toepassing is. Wij geven dit recht voor onze consumentenabonnementen ook bij een lage contractwaarde buiten de bedrijfsruimte. De bedenktijd begint bij het sluiten, ook als inspectie of activering later plaatsvindt. Voor afzonderlijk gesloten opdrachten wordt de toepasselijkheid en aanvang van de bedenktijd per opdracht beoordeeld.
- 15.2** Herroepen kan met een duidelijke verklaring aan info@warmte-zeker.nl of per post aan het adres in artikel 1. U mag het formulier in de bijlage gebruiken, maar dat is niet verplicht. Vermeld voldoende gegevens om de overeenkomst te herkennen. Tijdig verzenden vóór het einde van de bedenktijd is voldoende. Wij bevestigen een elektronisch ontvangen herroeping zo snel mogelijk per e-mail.
- 15.3** Als de overeenkomst via een online-interface wordt gesloten, bieden wij gedurende de bedenktijd op die interface een duidelijk zichtbare en gemakkelijk bereikbare herroepingsfunctie aan. Wij vertellen vóór het sluiten waar deze staat. U kunt uw naam, de betrokken overeenkomst en het elektronische adres voor de bevestiging invullen en de herroeping vervolgens bevestigen. U ontvangt onverwijld een bevestiging op een duurzame gegevensdrager met de inhoud, datum en het tijdstip van indiening. Deze mogelijkheid vervangt uw recht om per e-mail of post te herroepen niet. Een uitsluitend vrijblijvende online aanvraag is nog geen online gesloten overeenkomst.
- 15.4** Wij beginnen een betaalde dienst tijdens de bedenktijd alleen op uw uitdrukkelijk verzoek. Bij een overeenkomst buiten de bedrijfsruimte leggen wij dat verzoek op een duurzame gegevensdrager vast. Wij informeren u vooraf over de betalingsgevolgen van herroeping. Herroept u daarna, dan betaalt u alleen een evenredig bedrag voor de tot uw herroeping daadwerkelijk verrichte dienstverlening, op basis van de overeengekomen totale prijs. Is die prijs buitensporig, dan geldt de marktwaarde. Dubbele betaling voor inspectie en abonnement is uitgesloten.
- 15.5** Voor een volledig uitgevoerde afzonderlijke dienst vervalt de bedenktijd uitsluitend als u vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met de start tijdens de bedenktijd én heeft erkend dat het herroepingsrecht vervalt zodra die dienst volledig is uitgevoerd. De uitvoering van alleen de eerste inspectie beëindigt het herroepingsrecht voor een doorlopend abonnement niet. Zonder het vereiste verzoek of zonder de voorgeschreven informatie betaalt u bij herroeping geen kosten voor dienstverlening tijdens de bedenktijd.
- 15.6** Bij een door u specifiek gevraagd bezoek voor een dringende reparatie of dringend onderhoud kan de wettelijke uitzondering op de bedenktijd gelden voor precies die dringende werkzaamheden en de daarvoor noodzakelijke vervangingsonderdelen. Deze uitzondering geldt niet automatisch voor aanvullende diensten, een nieuw abonnement of andere verkochte goederen. Alleen de benaming “spoed” is onvoldoende om de uitzondering toe te passen.
- 15.7** Wij betalen ontvangen bedragen uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van uw herroeping terug, via hetzelfde betaalmiddel, tenzij u kosteloos met een andere wijze instemt. Alleen een rechtsgeldig verschuldigde evenredige vergoeding voor al verleende diensten kan worden verrekend. Als wij de wettelijk vereiste informatie over het herroepingsrecht niet hebben verstrekt, wordt de bedenktijd volgens de wet verlengd, tot maximaal twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke bedenktijd. Verstrekken wij die informatie alsnog binnen die periode, dan eindigt de bedenktijd veertien dagen nadat u haar ontvangt.

16 Looptijd opzegging en afrekening

- 16.1** Het abonnement heeft een eerste vaste looptijd van twaalf maanden vanaf activering. U kunt tijdens die looptijd al opzeggen tegen het einde daarvan, zonder dat u daarvoor een bijzondere opzegperiode hoeft af te wachten. Daarna loopt het abonnement voor onbepaalde tijd door, zonder een nieuwe vaste jaartermijn. Wettelijke rechten op eerdere opzegging, herroeping of ontbinding blijven bestaan.
- 16.2** Na de eerste twaalf maanden kunt u steeds opzeggen met een opzegtermijn van maximaal één maand. Om gewone maandfacturatie te behouden, eindigt het abonnement bij ontvangst van uw opzegging standaard op de eerstvolgende eerste dag van een kalendermaand. Er komt geen extra volledige kalendermaand bij. Wilt u een latere einddatum, dan kunt u die aangeven. Voorbeeld: na de vaste looptijd ontvangen wij uw opzegging op 12 oktober; het abonnement eindigt dan op 1 november om 00.00 uur en over november betaalt u niets.
- 16.3** Opzeggen kan per e-mail, per brief en ten minste op dezelfde wijze als waarop u de overeenkomst kon aangaan. Wij eisen geen aangetekende brief of verplicht telefoongesprek voor een online gesloten abonnement. Wij bevestigen de ontvangst en einddatum binnen vijf werkdagen. Uw opzegging is niet afhankelijk van onze bevestiging.
- 16.4** Een vaste looptijd beperkt geen dwingendrechtelijk recht om een opdracht eerder op te zeggen. Voor zover de overeenkomst als opdracht kwalificeert, kunt u die volgens artikel 7:408 BW te allen tijde opzeggen en beoordelen wij alleen de wettelijk toegestane afrekening van kosten of een redelijk loon; wij rekenen daarvoor geen schadevergoeding wegens de opzegging. Voor afzonderlijk opgedragen aanneming van werk kunt u volgens artikel 7:764 BW opzeggen; de afrekening houdt dan rekening met de toepasselijke wet, het uitgevoerde werk en besparingen. Er is geen automatische boete of automatische aanspraak op alle resterende maandbedragen.
- 16.5** Verhuizing of vervanging van de installatie meldt u zo spoedig mogelijk. Overzetten naar een andere installatie, een ander adres of een nieuwe eigenaar kan alleen met de instemming van de betrokken partijen en na vastlegging van de nieuwe afspraken. De nieuwe eigenaar wordt niet zonder eigen instemming klant. Als voortzetting bij verhuizing of definitieve verwijdering redelijkerwijs niet mogelijk is, mag u ook tijdens het eerste jaar beëindigen met maximaal één maand opzegtermijn; wij verlangen geen resterende jaartermijnen. Bij overlijden kan de nalatenschap het abonnement per overlijdensdatum beëindigen.
- 16.6** Bij gewone beëindiging op de eerste van de maand betaalt u de voorafgaande actieve maand volledig. Eindigt de overeenkomst rechtsgeldig op een andere dag, dan berekenen wij de maandkosten naar het aantal werkelijk actieve dagen van die kalendermaand. Vooruitbetaalde bedragen voor de periode na de einddatum betalen wij binnen veertien dagen terug. Voor herroeping en ontbinding gelden de daarvoor toepasselijke wettelijke afrekenregels. Reeds verschuldigde, rechtsgeldig opgedragen extra werkzaamheden blijven afzonderlijk afrekenbaar.

17 Tekortkomingen overmacht en beëindiging door ons

- 17.1** Als een partij haar verplichtingen niet nakomt, mag de andere partij nakoming en, waar de wet dat toestaat, schadevergoeding of gehele of gedeeltelijke ontbinding verlangen. Waar een ingebrekestelling nodig is, krijgt de tekortschietende partij schriftelijk een redelijke termijn om alsnog na te komen. Een geringe tekortkoming rechtvaardigt niet zonder meer volledige beëindiging. Bij blijvende onmogelijkheid of een ander wettelijk geval waarin verzuim zonder ingebrekestelling intreedt, hoeft geen zinloze hersteltermijn te worden geboden.
- 17.2** Wij kunnen het abonnement wegens uw tekortkoming alleen beëindigen als die tekortkoming dit volgens de wet rechtvaardigt. Bij een herstelbare tekortkoming waarschuwen wij u eerst schriftelijk en bieden wij een redelijke hersteltermijn, in beginsel ten minste veertien dagen. Curatele, bewind, schuldhulp of de enkele aanvraag van uitstel van betaling is op zichzelf geen automatische beëindigingsgrond.

- 17.3** Gewone opzegging door ons is niet mogelijk tijdens de eerste vaste looptijd. Daarna kunnen wij alleen opzeggen met een objectieve, voldoende zwaarwegende reden, bijvoorbeeld het aantoonbaar beëindigen van de betreffende dienstverlening, en met een redelijke opzegtermijn van ten minste twee maanden. Wij houden rekening met uw belang bij continuïteit en eventuele verdere eisen van redelijkheid en billijkheid. Veel normaal gebruik van overeengekomen dekking is op zichzelf geen opzeggingsgrond.
- 17.4** Overmacht bestaat alleen voor zover een tekortkoming volgens de wet niet aan de betrokken partij kan worden toegerekend. Een personeelstekort, drukte, ziekte, gebrek aan onderdelen, een storing bij een leverancier of kostenstijging is niet automatisch overmacht. Wij melden een belemmering, de verwachte duur en de maatregelen die wij nemen om de gevolgen te beperken.
- 17.5** Bij tijdelijke onmogelijkheid worden alleen de getroffen prestaties opgeschort voor zover dat gerechtvaardigd is. Wij zoeken een redelijke oplossing, zoals een vervangende uitvoerder of afspraak. U hoeft niet te betalen voor definitief niet geleverde prestaties; voor zover nodig volgt verrekening of terugbetaling. Bij blijvende onmogelijkheid of als de belemmering langer dan dertig dagen duurt, mag u het getroffen deel kosteloos beëindigen. Een eerder wettelijk recht op ontbinding blijft gelden.

18 Aansprakelijkheid en klachten

- 18.1** Wij zijn aansprakelijk volgens de wet voor schade die aan ons is toe te rekenen, waaronder schade door ondeugdelijk onderhoud, een onjuiste reparatie of onvoldoende waarschuwing voor een redelijkerwijs kenbaar risico. Dit omvat de wettelijke verantwoordelijkheid voor ingeschakelde hulppersonen. Deze voorwaarden bevatten geen vast maximumbedrag, geen beperking tot een verzekeringsuitkering en geen algemene uitsluiting van gevolgschade of letselschade.
- 18.2** De wettelijke regels over oorzakelijk verband, toerekening, eigen schuld en redelijke beperking van schade bepalen welke schade wordt vergoed. U vrijwaart ons niet voor schadeclaims van derden die voortvloeien uit fouten waarvoor wij zelf verantwoordelijk zijn. Het ontbreken van pakketdekking voor een bepaalde oorzaak sluit aansprakelijkheid voor onze eigen fouten niet uit.
- 18.3** Bent u niet tevreden of ontdekt u een gebrek, meld dit dan binnen bekwame tijd nadat u het heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, bij voorkeur met een toelichting en relevante foto's of rapporten. U kunt bellen, mailen of schrijven naar de gegevens in artikel 1. Wij stellen geen vaste klachtvervaltermijn van veertien of dertig dagen. Wettelijke regels over klachtplicht en verjaring blijven gelden.
- 18.4** Wij geven binnen veertien dagen na ontvangst een inhoudelijke reactie op uw klacht. Als meer onderzoek nodig is, leggen wij binnen die termijn uit waarom en noemen wij een concrete reactiedatum. U geeft ons waar redelijk een gelegenheid om het gebrek te onderzoeken en kosteloos te herstellen. Spoed, onveiligheid, blijvende onmogelijkheid of eerder mislukte herstelpogingen kunnen een andere oplossing rechtvaardigen. Uw wettelijke rechten op terugbetaling, prijsvermindering waar van toepassing, ontbinding en schadevergoeding blijven bestaan.
- 18.5** Komen wij er samen niet uit, dan kunt u het geschil voorleggen aan de volgens de wet bevoegde rechter. Er geldt geen verplichte arbitrage of exclusieve rechter in onze vestigingsplaats. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing; deze keuze ontnemt u niet de dwingende bescherming die u op grond van toepasselijk internationaal privaatrecht in uw woonland heeft.

19 Persoonsgegevens

- 19.1** Wij verwerken persoonsgegevens die nodig zijn voor aanvragen, uitvoering van de overeenkomst, planning, technische verslaglegging, betaling en wettelijke verplichtingen, op de daarvoor toepasselijke AVG-grondslag. Voor verwerking op basis van een gerechtvaardigd belang maken wij de vereiste belangenafweging. De privacyverklaring op onze website licht onder meer de doelen, grondslagen, ontvangers, bewaartermijnen en uw rechten toe; u kunt haar ook kosteloos bij ons opvragen.
- 19.2** Aanvaarding van deze voorwaarden geeft geen algemene toestemming voor marketing, tracking of onbeperkte verwerking van installatiegegevens. Wij vragen afzonderlijke toestemming wanneer die wettelijk nodig is. Telemonitoring, toegang op afstand of structurele uitlezing van een installatie vindt alleen plaats na specifieke afspraken en voorafgaande privacy-informatie; dit is niet automatisch onderdeel van het abonnement.
- 19.3** Voor zover de AVG dat bepaalt, kunt u inzage, rectificatie, verwijdering, beperking, overdraagbaarheid of bezwaar vragen via info@warmte-zeker.nl. U kunt gegeven toestemming intrekken zonder dat dit de rechtmatigheid van eerdere verwerking aantast. Wij reageren in beginsel binnen één maand; bij een wettelijk toegestane verlenging leggen wij dit tijdig uit. Wettelijke bewaarplichten kunnen verwijdering beperken. U kunt een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

20 Prijsaanpassing en wijziging van voorwaarden

- 20.1** De overeengekomen abonnementsprijs blijft gedurende de eerste twaalf actieve maanden gelijk, behoudens een wettelijk noodzakelijke btw-aanpassing volgens artikel 20.3. Daarna kan de prijs eenmaal per jaar per 1 januari worden geïndexeerd, voor het eerst op een 1 januari na het einde van die eerste twaalf maanden. Wij gebruiken de consumentenprijsindex van het CBS, de gewone, niet-afgeleide reeks voor alle huishoudens en alle bestedingen. De nieuwe prijs is de bestaande prijs vermenigvuldigd met het indexcijfer van september van het voorafgaande jaar, gedeeld door het indexcijfer van september van het jaar daarvoor. Wij passen een daling eveneens toe en ronden het eindbedrag af op eurocenten.
- 20.2** Wij gebruiken voor beide cijfers dezelfde CBS-reeks en vergelijkbare basis. Bij een officiële herbasering gebruiken wij de door het CBS vergelijkbaar gemaakte reeks. Vervalt die reeks zonder vergelijkbare opvolger, dan volgt geen automatische verhoging op basis van een eigen gekozen index. Een gemiste indexering halen wij niet met terugwerkende kracht of door stapeling in. De vaste geldbedragen voor materiaalbudgetten, inbegrepen hoeveelheden en afzonderlijke diensten veranderen niet automatisch mee.
- 20.3** U ontvangt een prijsaanpassing ten minste één maand vooraf persoonlijk per e-mail of brief, met de oude en nieuwe prijs, berekening, ingangsdatum en opzeggingsmogelijkheid. Bij een verhoging mag u kosteloos beëindigen uiterlijk tegen de ingangsdatum. Hetzelfde recht geldt als een gewijzigde wettelijke btw-heffing tot een hogere te betalen prijs leidt. Een noodzakelijke btw-correctie wordt transparant toegelicht; zij is geen grond voor een extra prijsopslag.
- 20.4** Andere wijzigingen van prijs, pakketinhoud, budget, onderhoudsfrequentie of deze voorwaarden gelden alleen na uw uitdrukkelijke instemming. Een wettelijk verplichte wijziging kan worden doorgevoerd voor zover die wet dit vereist; wij leggen de gevolgen vooraf uit zodra dat mogelijk is. Wij beschouwen stilzwijgen niet als instemming met een nadelig gewijzigd aanbod. U behoudt bij niet-aanvaarding uw bestaande overeenkomst, behoudens een wettelijke wijziging of rechtsgeldige beëindiging volgens artikel 17.
- 20.5** Deze versie draagt de aanduiding AV-2026-07-01-r2. Het concrete aanbod noemt de bijbehorende dekkingsafspraken en deze voorwaardenversie. Zij geldt voor een nieuwe overeenkomst uitsluitend als wij haar vóór het sluiten beschikbaar hebben gesteld en u het bijbehorende aanbod heeft aanvaard. De versiedatum is geen automatische ingangsdatum voor bestaande overeenkomsten.

Bij een eerder uitgebrachte offerte kunnen wij niet alleen door de PDF te vervangen een beperktere dekking invoeren. Eerst moet rechtsgeldig een nieuw of gewijzigd aanbod met de bijbehorende informatie en een duidelijke aanvaarding tot stand komen.

- 20.6** Voor bestaande overeenkomsten blijven de overeengekomen dekking, frequentie en prijs gelden. Invoering van uitsluitend diagnose-arbeid of de nieuwe termijn van 24 kalendermaanden is geen technische verduidelijking van een eerder toegezegde reparatiedekking. Een wijziging kan uitsluitend voor de toekomst met uw uitdrukkelijke instemming met de concreet benoemde verschillen en een afgesproken ingangsdatum. Stilzwijgen, voortgezet betalen, onderhoud of een bezoek aan de website geldt niet als die instemming. Zonder instemming blijft de eerdere overeenkomst gelden; een eventueel recht op beëindiging moet zelfstandig aan artikel 17 en de wet voldoen.
- 20.7** Al ontstane aanspraken, eerder gemelde storingen, aanvaarde reparatieopdrachten en rechten wegens gebrekkig werk blijven onder de daarvoor geldende afspraken en wettelijke regels afwikkelbaar. Wij herkwalificeren eerder inbegrepen reparatiearbeid niet achteraf als betaald werk. De terugblik van artikel 6.8 telt geen opname van vóór de overeengekomen toepasselijkheid van de nieuwe dekkingsregeling. Bij een pakketwissel vertellen wij vooraf welke voorwaardenversie geldt, of de dekking verandert en hoe het al geregistreerde opnamegebruik wordt behandeld. De looptijd, opzegrechten en jaarlijkse materiaalbudgetten veranderen niet uitsluitend door invoering van deze versie.
- 20.8** De aanvullende bereikbaarheidsregeling in versie AV-2026-07-01 geldt niet met terugwerkende kracht voor bestaande overeenkomsten, offertes of al opgedragen werkzaamheden. Voor invoering bij een bestaande overeenkomst gelden artikel 20.4 en artikel 20.6: vooraf concrete uitleg van de wijziging, uitdrukkelijke instemming en een afgesproken toekomstige ingangsdatum. Eerder inbegrepen werk wordt niet achteraf betaald bereikbaarheidswerk. Die bereikbaarheidsregeling verandert op zichzelf geen pakketprijs, onderhoudsinterval, looptijd, storingsaanspraak of materiaalvoordeel. De sinds de overeengekomen toepassing van de dekkingsregeling van 24 september 2026 opgebouwde opnamehistorie blijft onder artikel 6.8 gelden; deze nieuwe versiedatum start of wist geen termijn.

Bijlage Herroepingsformulier

Gebruik dit formulier alleen als u de overeenkomst binnen de bedenktijd wilt herroepen. Een duidelijke eigen e-mail of brief is ook voldoende. U hoeft geen reden te geven.

Aan: Warmte-Zeker B.V., Prins Frisoweg 4a, 1756 BL 't Zand, info@warmte-zeker.nl.

Hierbij deel ik / delen wij u mee dat ik / wij onze overeenkomst betreffende de volgende dienst herroep / herroepen:

Dienst of abonnement: _____

Contractnummer of andere herkenbare omschrijving: _____

Overeenkomst gesloten op: _____

Naam consument(en): _____

Adres consument(en): _____

E-mailadres voor de bevestiging: _____

Datum: _____

Handtekening consument(en), alleen bij indiening op papier:

Doorhalen wat niet van toepassing is. Het ontbreken van een contractnummer verhindert herroeping niet als wij de overeenkomst met andere gegevens kunnen herkennen.