

Algemene voorwaarden

Warmte Zeker

Onderhoud en service voor warmtepompen en airconditioning
Consumenten | Versie 10 september 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 en voor 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. 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. Onderzoek en vervolgbezoeken die nodig zijn om dezelfde, nog niet deugdelijk verholpen oorzaak te herstellen, tellen als één storing. Herstel van ons eigen ondeugdelijke werk verbruikt geen storingsaanspraak of materiaalbudget.
- 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.

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. 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.
- 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 Klimatechniek, 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 telefonische ondersteuning. Arbeid en materiaal bij storingen 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 telefonische ondersteuning, plus de noodzakelijke diagnose- en herstelarbeid voor één gedekte storing per contractjaar. Materiaal wordt apart berekend met 15% korting. Voorrijkosten voor onderhoud en storingsbezoeken zijn inbegrepen. Voor een volgende afzonderlijke storing in hetzelfde contractjaar spreken wij eventuele betaalde arbeid vooraf met u af.
- 6.3** Plus omvat het onderhoud en telefonische ondersteuning, de noodzakelijke diagnose- en herstelarbeid bij gedekte storingen en materiaal tot € 200 inclusief btw per contractjaar. Voor het materiaalbedrag boven het nog beschikbare budget geldt 25% korting. Voorrijkosten voor onderhoud en storingsbezoeken zijn inbegrepen. Artikel 9 bevat de regels voor redelijk gebruik. Twee storingen per contractjaar is daarbij een signaal om de oorzaak te onderzoeken, geen vaste dekkingsslimiet.
- 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. De afzonderlijke boileronderhoudsoptie kost eveneens € 4,95 inclusief btw per maand en omvat preventief onderhoud van één aangesloten sanitair warmwatervat, met hetzelfde interval als de warmtepomp. Deze optie geeft geen extra storings- of materiaaldekking voor het vat. De concrete onderhoudshandelingen volgen de toepasselijke fabrikantvoorschriften. Voor meer warmwatervaten of een zelfstandig systeem is een aparte offerte nodig. Beide opties kunnen afzonderlijk of samen worden gekozen.

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. Arbeid bij storingen is niet inbegrepen. Materiaal bij storingen 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 storingen tot € 200 inclusief btw per contractjaar inbegrepen; op het meerdere geldt 25% korting. Arbeid bij storingen is ook bij Airco Plus niet inbegrepen. De warmtepompregeling voor inbegrepen storingsarbeid geldt dus niet voor airconditioning.
- 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 storingen 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 offrenen 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, bouwkundige aanpassing of verbetering die niet nodig is voor het overeengekomen onderhoud of herstel. Normale reiniging en gebruiksmiddelen voor een inbegrepen onderhoudsbeurt zijn inbegrepen. Onderdelen die tijdens onderhoud wegens slijtage of een defect moeten worden vervangen, worden volgens de toepasselijke storings- en materiaalregels beoordeeld; wij benoemen eventuele kosten vóór uitvoering.
- 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 materiaalsprijs van € 150 betaalt u onder Plus 75% van het meerdere van € 100, dus € 75.

- 8.5** Het materiaalbudget en de storingsaanspraken gelden 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 toegerekend aan het contractjaar waarin zij tijdens de actieve dekking voor het eerst is gemeld. Noodzakelijke vervolfbezoeken voor dezelfde oorzaak vallen onder diezelfde beoordeling; vertraging aan onze kant vermindert uw aanspraak niet.
- 8.6** Bij beëindiging handelen wij een vóór de einddatum gemelde gedekte storing af volgens de voor die storing geldende aanspraken. Nieuwe storingen na de einddatum vallen niet meer onder het abonnement. Wij verrekenen geen abonnementskosten, arbeidsdekking of materiaalgebruik achteraf 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. Als wij voor een gebrek al verantwoordelijk zijn, brengen wij het herstel niet als betaalde storing in rekening en gebruiken wij uw budget daarvoor niet. Een mogelijke aanspraak op een andere partij ontslaat ons niet zonder meer van onze eigen overeengekomen dienstverlening; dubbele vergoeding van dezelfde kosten vindt niet plaats.

9 Redelijk gebruik van Warmtepomp Plus

- 9.1** Wij voeren de inbegrepen storingsarbeid bij Warmtepomp Plus uit bij normaal gebruik. Meer dan twee storingen, een hoge reparatieprijs, een oudere toegelaten installatie of een ongunstige verhouding tussen kosten en maandbedragen vormt op zichzelf geen grond voor een toeslag, weigering of beëindiging.
- 9.2** Bij terugkerende storingen bespreken wij de oorzaak en een duurzame oplossing. Misbruik is bijvoorbeeld het bewust doorgeven van onjuiste gegevens om kosteloos werkzaamheden aan een niet-aangemelde installatie te verkrijgen, of het doelbewust blijven veroorzaken van dezelfde storing ondanks een duidelijke, uitvoerbare instructie. Wij moeten een beroep op misbruik concreet onderbouwen.
- 9.3** Bij herstelbaar misbruik ontvangt u eerst een gemotiveerde schriftelijke waarschuwing en een redelijke gelegenheid om dit te beëindigen. Alleen de betrokken prestaties kunnen worden opgeschort als dat evenredig en wettelijk toegestaan is. Voor werkzaamheden buiten de dekking is vooraf een afzonderlijke prijsafpraak nodig. Er ontstaat geen automatische toeslag door "fair use". Bij een voldoende ernstige tekortkoming geldt de beëindigingsregeling van artikel 17. U kunt bezwaar maken via de klachtenregeling.

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 eerst telefonisch onderzoek te doen en een passend bezoek te plannen.
- 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 maakt al inbegrepen arbeid, materiaal of voorrijkosten niet opnieuw betaalbaar. 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 dat wij de installatie veilig kunnen bereiken en informeert ons over bekende relevante risico's of toegangsbeperkingen, bijvoorbeeld asbest, onveilige elektrische aansluitingen, werken op hoogte of toegangsregels van een VvE. Wij beoordelen zelf welke professionele veiligheidsmaatregelen nodig zijn.
- 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.
- 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 een onveilige situatie mogen wij alleen het noodzakelijke deel van het werk stilleggen en zo nodig adviseren de installatie buiten gebruik te stellen. Wij leggen de reden en de vereiste maatregelen vast. Meerwerk of veiligheidsvoorzieningen voor uw rekening spreken wij vooraf af; acute noodzakelijke maatregelen beoordelen wij volgens de wet.

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 opgedragen en uitgevoerde arbeid buiten de dekking geldt € 79,50 inclusief btw per uur, tenzij voor die afzonderlijke opdracht vooraf een andere prijs is overeengekomen. Wij specificeren de werkelijk bestede tijd. 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 arbeid wordt niet daarnaast als betaalde arbeid opgevoerd.
- 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** Aanvullend onderzoek, herstel buiten dekking, extra onderdelen en wijzigingen aan de opdracht voeren wij pas tegen betaling uit nadat u daarmee heeft ingestemd. Blijkt tijdens het werk dat de raming of overeengekomen 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 herbasing 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 wordt alleen onderdeel van overeenkomsten waarvoor zij rechtsgeldig vóór het sluiten beschikbaar is gesteld en is overeengekomen, of waarvoor later rechtsgeldig een wijziging wordt afgesproken. Publicatie van deze PDF wijzigt bestaande contracten niet automatisch. Dwingendrechtelijke consumentenbescherming geldt ook bij oudere contracten.

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.