

Abonnement

consument

Versie: 2026-03-31

1. Jouw abonnement in het kort

Met een Warmtebond-abonnement krijg je snelle hulp bij storingen en – als je dat wilt – periodiek onderhoud. We werken samen met aangesloten installateurs. Warmtebond blijft jouw vaste aanspreekpunt.

Je kiest één van deze vormen:

- Zeker: je krijgt hulp en planning bij storingen. Periodiek onderhoud zit hier niet in. Voorrijkosten bij storingen zijn inbegrepen. Materiaal en arbeidsuren voor reparaties rekenen we apart en altijd na jouw akkoord. Verwachten we dat de reparatie meer dan € 150 incl. btw kost, dan vragen we vooraf jouw akkoord.
- All-electric (Zeker + onderhoud): je krijgt periodiek onderhoud en geen voorrijkosten bij storingen. Materiaalkosten en arbeidsloon bij storingen rekenen we apart. Onderhoudsritme: Slim (eens per twee jaar) of Zorgeloos (elk jaar).
- Hybride (Zeker + onderhoud): volledig onderhoud en service voor je warmtepomp én je cv-installatie. Voorrijkosten zijn inbegrepen; materiaalkosten en arbeidsloon bij storingen en extra werkzaamheden rekenen we apart. Denk bij extra werkzaamheden aan herstel, vervanging van onderdelen, waterzijdig inregelen, aanpassing van leidingwerk, rookgasafvoer of elektrische voorzieningen. Verwachten we dat dit meer dan € 150 incl. btw kost, dan vragen we vooraf jouw akkoord..

Het complete overzicht per abonnement staat op warmtebond.nl/abbonnementen.

2. Voorwaarde: AWK-opname/keuring

Je abonnement start pas als je installatie akkoord is na een AWK-opname/keuring. Dit is een objectieve controle van veiligheid, staat en basisinstellingen. De keuring kan op locatie of (deels) digitaal. Je ontvangt vooraf een prijsopgave. Is je installatie akkoord, dan start je abonnement op de afgesproken datum. Is je

installatie niet akkoord, dan krijg je duidelijke redenen en concrete aanbevelingen. De keuringskosten worden niet terugbetaald.

Laat je een nieuwe installatie plaatsen door een aangesloten installateur? Dan kan de AWK direct bij de oplevering worden doorlopen en vastgelegd. Een aparte keuring achteraf is dan niet nodig.

3. Wat mag je van ons verwachten

- Onderhoud: we voeren onderhoud uit volgens de voorschriften van de fabrikant (als dit bij je abonnement hoort).
 - Storingen: we reageren op werkdagen binnen 24 uur. We streven ernaar binnen 48 uur hulp te bieden als je installatie bereikbaar is.
 - Na elk bezoek plaatsen we in je portaal een digitale werkbond met wat we hebben gedaan, de gebruikte materialen en de benodigde tijd.
 - Veilig werken: als er op hoogte gewerkt moet worden, dan gebruiken we veilige middelen. We werken met drie niveaus:
 - Niveau 1 – normaal bereikbaar
De installatie is veilig bereikbaar zonder extra hulpmiddelen. Er geldt geen veiligheidstoeslag.
 - Niveau 2 – extra hulpmiddel nodig
Er is bijvoorbeeld een ladder, daktoegang, extra persoon of valbeveiliging nodig. Hiervoor kan een veiligheidstoeslag gelden.
 - Niveau 3 – complex of verhoogd risico
Er is bijvoorbeeld een steiger, hoogwerker of speciale valbeveiliging nodig. We plannen dit apart en maken vooraf een kostenafspraken.
- We bepalen het veiligheidsniveau tijdens de AWK opname of bij de eerste inspectie. Je hoort dit vooraf, met een korte kostenindicatie.
- Digitale communicatie: we communiceren via je klantportaal en per e-mail. Telefonisch zijn we bereikbaar tijdens kantooruren.
 - Monitoring: als je installatie geschikt is, lezen we op afstand gegevens uit om sneller te helpen. Dit is voor service en kwaliteit, niet voor marketing.



4. Wat verwachten wij van jou

- Toegang: zorg voor veilige, vrije toegang tot je installatie (en cv bij hybride).
- Melden: meld storingen via je klantportaal of telefonisch.
- Betaling: betaal maandelijks via SEPA-incasso.
- Gegevens: houd je contact- en installatiegegevens up-to-date.
- Afspraken: ben je niet thuis zonder tijdige melding of is toegang onveilig/niet mogelijk, dan kunnen we kosten rekenen.

5. Looptijd, bedenktijd en opzeggen

- Looptijd: je abonnement loopt minimaal 12 maanden. Daarna loopt het door voor onbepaalde tijd.
- Bedenktijd: je hebt 14 dagen bedenktijd na afsluiten. In die periode kun je kosteloos ontbinden. Vraag je ons om al vóór het einde van deze termijn te starten, dan betaal je voor de service die al is geleverd.
- Opzeggen na het eerste jaar: opzeggen kan op elk moment met 1 maand opzegtermijn.
- Opzeggen in het eerste jaar: alleen bij bijzondere omstandigheden, bijvoorbeeld als wij onze verplichtingen niet nakomen.
- Verhuizen: je abonnement stopt niet automatisch bij verhuizing. Meld dit op tijd. Overname op een nieuw adres kan na een nieuwe AWK-opname.

Opzeggen kan via warmtebond.nl/opzeggen of per e-mail. Je ontvangt altijd een bevestiging.

6. Kosten, betaling en prijzen

- Maandbedrag: de actuele tarieven staan op warmtebond.nl/tarieven. Alle prijzen zijn inclusief btw.
- Extra kosten: Onderdelen en werkuren bij reparaties rekenen we apart en altijd na jouw akkoord. Extra kosten kunnen ook ontstaan door werken op hoogte, slechte bereikbaarheid, extra diagnosetijd, complexe hybride installaties of werkzaamheden buiten het normale onderhoud. Bij hybride installaties geldt: het abonnement dekt het afgesproken onderhoud aan warmtepomp en cv-installatie, maar geen herstel van bestaande gebreken, aanpassingen aan het systeem of vervanging van onderdelen buiten garantie. Verwachten we dat een reparatie meer dan € 150 incl. btw kost, dan vragen we vooraf jouw akkoord.

- Betaling en achterstand: betaling verloopt via Ideal en een SEPA-incasso. Bij een mislukte incasso sturen we een herinnering met 7 dagen betalingstermijn. Blijft betaling uit, dan mogen we onze dienstverlening tijdelijk opschorten en uiteindelijk het abonnement beëindigen.
- Prijswijzigingen: we kunnen jaarlijks indexeren op basis van de Consumentenprijsindex (CPI). We informeren je minimaal 30 dagen vooraf. Bij een prijsverhoging mag je je abonnement opzeggen.

7. Incassomachtiging

Je geeft Warmtebond B.V. toestemming om het maandbedrag en eventuele afgesproken extra kosten automatisch te incasseren van jouw rekening. Je houdt je rekeningsaldo toereikend. Bij een mislukte incasso sturen we een herinnering met 7 dagen betalingstermijn.

8. Privacy en dataverwerking

Remote monitoring en het klantportaal horen bij je (onderhouds)abonnement. We gebruiken geen microfoon of camera. We verwerken je gegevens om je abonnement uit te voeren en onze service te verbeteren. De grondslag is uitvoering van de overeenkomst (AVG art. 6(1)(b)). We gebruiken service-data niet voor marketing en niet om prijzen te verhogen.

Meer informatie over doelen, gegevens, bewaartermijnen, ontvangers en je rechten staat in onze Privacyverklaring (warmtebond.nl/privacy) en in onze Algemene Voorwaarden. Marketing e-mails sturen we alleen met jouw toestemming. Je kunt je keuze altijd aanpassen via onze cookie-instellingen of een uitschrijflink.

9. Garantie, klachten en aansprakelijkheid

- Garantie: op vervangen onderdelen en uitgevoerde werkzaamheden geven we 12 maanden garantie, tenzij anders afgesproken.
- Klachten: heb je een klacht, meld die dan binnen 14 dagen na ontdekking. We lossen gegronde klachten binnen een redelijke termijn op.
- Aansprakelijkheid: we zijn aansprakelijk voor directe schade tot maximaal het factuurbedrag van de betreffende werkzaamheden. We zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade of schade door derden.



10. Wijziging voorwaarden

We mogen deze voorwaarden alleen wijzigen als dat nodig is door gewijzigde wet- of regelgeving of als de wijziging niet nadelig is voor jou. We informeren je minimaal 30 dagen vooraf over voorwaardwijzigingen. Bij nadelige wijzigingen heb je het recht om op te zeggen.

11. Contact en opzeggen

Vragen of opzeggen? Gebruik het portaal of mail support@warmtebond.nl. Telefonisch zijn we bereikbaar via 085 075 062 (kantooruren).

12. Geschillen en wijzigingen

We lossen een verschil het liefst samen op. Lukt dat niet, dan geldt Nederlands recht en is de rechter in ons arrondissement bevoegd.

We mogen deze voorwaarden aanpassen als de wet dat vraagt of als de wijziging niet nadelig is voor jou. We informeren je minimaal 30 dagen vooraf. Bij een nadelige wijziging mag je opzeggen.

Door akkoord te gaan met dit abonnement verklaar je dat je:

- ☒ De algemene voorwaarden hebt gelezen (warmtebond.nl/algemenevoorwaarden)
- ☒ Toestemming geeft voor digitale communicatie en automatische incasso
- ☒ Begrijpt dat je installatie eerst moet worden goedgekeurd (aparte kosten)
- ☒ Op de hoogte bent dat het abonnement eindigt bij verhuizing