

Algemene voorwaarden

Consument

Versie: 2026-03-31

1. Wie we zijn

Wij zijn Warmtebond B.V. uit Hilversum (KvK 97038415). Vragen? Mail ons op info@warmtebond.nl of bel op werkdagen tussen 8.30-17.00 op nummer 085 075 062

2. Voor wie deze voorwaarden gelden

Deze voorwaarden gelden voor consumenten die een abonnement of losse dienst bij Warmtebond afnemen. Koop je als bedrijf of installateur in? Dan gelden onze zakelijke voorwaarden.

3. Hoe komt de overeenkomst tot stand?

Onze offertes zijn 30 dagen geldig. De overeenkomst ontstaat zodra wij je aanvraag digitaal of schriftelijk bevestigen, of wanneer we starten met de uitvoering. E-mail en ons portaal gelden als rechtsgeldige bevestiging.

4. Algemene Warmtepomp Keuring (verplicht vóór start abonnement)

Vooraf doen we een AWK-keuring: een objectieve technische beoordeling van jouw installatie (veiligheid, staat en basisinstellingen). De keuring is verplicht vóórdat een abonnement kan starten. De kosten staan op onze website of in je offerte.

Is de keuring niet akkoord? Dan ontvang je een overzicht met de redenen en concrete aanbevelingen. Na herstel kun je opnieuw laten keuren.

5. Beëindigen of ontbinden

Je kunt binnen 14 dagen na afsluiten kosteloos ontbinden. Vraag je ons om al vóór het einde van die termijn werkzaamheden te doen? Dan betaal je alleen voor de service die al is geleverd.

Opzeggen kan via warmtebond.nl/opzeggen. Per e-mail kan ook; je opzegging is dan geldig zodra je onze ontvangstbevestiging hebt gekregen.

6. Digitale communicatie

We gebruiken vooral e-mail en ons portaal voor bevestigingen, facturen en berichten. Zorg dat je e-mailadres klopt en houd het up-to-date. Digitale bevestigingen zijn rechtsgeldig. Voor privacyverzoeken gebruik je privacy@warmtebond.nl of onze privacy-pagina.

7. Prijzen en betalen

Alle prijzen zijn inclusief btw, tenzij we anders vermelden. Eventuele toeslagen stemmen we vooraf met je af. Dit kan bijvoorbeeld gaan om werken op hoogte, extra hulpmiddelen, extra diagnosetijd, parkeren, moeilijk bereikbare installaties of extra werk aan een hybride installatie. Je betaalt binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij te late betaling kan wettelijke rente en incassokosten worden berekend en mogen we onze diensten tijdelijk opschorten.

8. Uitvoering en inschakeling van installateurs

Wij werken volgens goed vakmanschap. We zorgen voor gecertificeerde partners en installateurs. Jij zorgt voor bereikbaarheid, veilige toegang en noodzakelijke voorzieningen op locatie.

Warmtebond blijft jouw aanspreekpunt voor service en onderhoud. Doet een installateur eigen werk buiten Warmtebond om? Dan is dat een aparte opdracht tussen jou en die installateur. Warmtebond heeft daar geen toegang toe en gebruikt die gegevens niet.

9. Onderhouds- en serviceabonnementen

Warmtebond biedt verschillende abonnementsvormen aan voor AWK-goedgekeurde installaties. De exacte dekking per abonnement staat in het aanbod en kun je vooraf digitaal inzien. Het abonnement start pas nadat de AWK-keuring is goedgekeurd.

Een abonnement loopt 12 maanden, wordt daarna stilzwijgend verlengd en is vervolgens maandelijks opzegbaar met 1 maand opzegtermijn. We kunnen indexeren op basis van de Consumentenprijsindex (CPI); dit kondigen we minimaal 30 dagen vooraf aan.

Eerste diagnose op afstand en de eerste voorrijkosten zijn inbegrepen in het abonnement. Bij hybride installaties bestaat het onderhoud uit de afgesproken onderhoudswerkzaamheden aan de warmtepomp en de cv-installatie. Niet inbegrepen zijn herstel van bestaande gebreken, vervanging van onderdelen, aanpassing van leidingwerk, rookgasafvoer, elektra, waterzijdig inregelen of ander meerwerk. Deze kosten stemmen we vooraf met je af.

10. Werken op hoogte en bereikbaarheid

Soms staat een buitenunit op een dak, aan een gevel of op een plek die niet normaal bereikbaar is. Dan beoordelen we wat nodig is om veilig te werken. We gebruiken drie niveaus:

- Niveau 1 – normaal bereikbaar: er zijn geen extra hulpmiddelen nodig.



- Niveau 2 – extra hulpmiddel nodig: er is bijvoorbeeld een ladder, extra persoon, daktoegang of valbeveiliging nodig.
- Niveau 3 – complex of verhoogd risico: er is bijvoorbeeld een steiger, hoogwerker of aparte veiligheidsmaatregel nodig.

Voor niveau 2 en 3 kunnen extra kosten gelden. We bepalen dit tijdens de AWKopname of eerste inspectie. Je krijgt vooraf een kostenindicatie. Is veilig werken niet mogelijk, dan mogen we de afspraak uitstellen of weigeren.

11. Service bij storingen

Bij een storing helpen we je om de installatie weer goed te laten functioneren. Meld een storing via het portaal, per e-mail of telefonisch. We reageren binnen 24 uur en streven ernaar om binnen 48 uur na melding te helpen, als de installatie bereikbaar is.

We rekenen geen voorrijkosten voor service, behalve als je niet aanwezig bent zonder tijdige melding of als de toegang niet mogelijk of onveilig is. Materiaalkosten en arbeidsloon brengen we in rekening. Het actuele uurtarief ontvang je in de afspraakbevestiging. Verwachten we dat verhelpen meer dan € 150 incl. btw kost? Dan overleggen we eerst met jou.

Bij spoed of een storing kan soms pas op locatie blijken dat extra veiligheidsmaatregelen nodig zijn. Ook dan bespreken we de extra kosten eerst met jou, tenzij direct handelen nodig is om schade of onveiligheid te voorkomen.

We kunnen kosten rekenen bij misbruik, verkeerd gebruik of externe oorzaken.

12. Monitoring en data-inzage

Remote monitoring hoort bij je (onderhouds) abonnement. We gebruiken geen microfoon of camera. Verwerking vindt plaats op grond van uitvoering van de overeenkomst (AVG art. 6(1)(b)).

We bekijken ook geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens om trends en prestaties te zien (service-analytics). Dit is niet voor marketing en heeft geen invloed op je prijs.

Meer informatie over doelen, gegevens, bewaartermijnen, ontvangers en je rechten staat in onze Privacyverklaring (warmtebond.nl/privacy). Gegevens voor marketing gebruiken we alleen met jouw toestemming via onze cookie-banner (Accepteren / Weigeren / Instellingen).

13. Garantie en klachten

Op nieuw geplaatste onderdelen door of in opdracht van Warmtebond geven we 12 maanden garantie, tenzij we anders afspreken. Levering en installatie moeten blijken uit een factuur of werkbond van Warmtebond.

Levert een bij Warmtebond aangesloten installateur buiten Warmtebond om onderdelen of plaatst hij die? Dan geldt onze garantie niet; mogelijk geldt de (fabrieke)s garantie en/of de garantie van die installateur.

Heb je een klacht? Meld die binnen 14 dagen na ontdekking. We beoordelen je melding en herstellen of vervangen binnen een redelijke termijn als dat nodig is.

14. Aansprakelijkheid

We werken zorgvuldig. Warmtebond is alleen aansprakelijk voor directe schade door opzet of grove nalatigheid. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende werkzaamheden. We zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of schade door derden.

15. Overmacht

Bij overmacht (zoals stroomuitval, ziekte, extreme weersomstandigheden of leveringsproblemen) mogen we de uitvoering opschorten of de overeenkomst beëindigen. Je hebt dan geen recht op schadevergoeding.

16. Eigendomsvoorbehoud

Geleverde materialen blijven eigendom van Warmtebond tot je alles hebt betaald.

17. Ketenverantwoordelijkheid en samenwerking met installateurs

We werken samen met zelfstandige en regionale installateurs. Warmtebond blijft eindverantwoordelijk richting jou, ook bij uitbesteding. Installateurs werken volgens de geldende normen en certificeringen en volgens onze aanvullende afspraken.

18. Toepasselijk recht en geschillen

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. We lossen een geschil het liefst samen op. Lukt dat niet, dan leggen we het voor aan de bevoegde rechter in ons arrondissement.

Slotbepaling

Als een bepaling ongeldig is, blijven de overige bepalingen gewoon gelden.

