Algemene Voorwaarden Service Afleverset Groen en Warm 2026

Artikel 1 Definities en toepasselijkheid

1.1 In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Bedrijf: Groen en Warm gevestigd te Barneveld;

Verbruiker: degene, die een Leveringsovereenkomst met het Bedrijf heeft afgesloten.

Service-Overeenkomst: de overeenkomst tussen Verbruiker en het Bedrijf die het Bedrijf verplicht tot het verrichten van Onderhoud en het oplossen van Storingen volgens de bij de Service-Overeenkomst behorende productbeschrijving;

Onderhoud: het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan de Afleverset die nodig zijn voor de veiligheid en het ongestoord functioneren daarvan, overeenkomstig de richtlijnen en onderhoudssystematiek van de fabrikant van de Afleverset en volgens de bij de Service-Overeenkomst behorende productbeschrijving.

Storing: een gebrek aan de Afleverset, of een onderdeel daarvan, waardoor adequaat functioneren ervan niet meer mogelijk is;

Service: het geheel aan handelingen, behorende bij het uitvoeren van Onderhoud en het verhelpen van Storingen, conform de richtlijnen van de fabrikant;

Materiaalkosten: kosten, die aan een Verbruiker in rekening worden gebracht voor materialen, die niet in de Service-Overeenkomst zijn inbegrepen;

Tarievenblad: het overzicht van de tarieven en kosten die door het Bedrijf in rekening worden gebracht. Het Tarievenblad maakt onderdeel uit van de Overeenkomst;

Afleverset: een apparaat ten behoeve van verwarming en/of, warmwaterbereiding en vormt de scheiding tussen de hoofdleiding en de Binnenhuisinstallatie;

Binneninstallatie: de in het perceel aanwezige leidingen en daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warmte en/of warm tapwater, inclusief de eventuele Meetinrichting en de warmtewisselaar voor zover ze door de Verbruiker zijn aangebracht;

Warmteregeling: ministeriële regeling ter uitvoering van de Warmtewet.

1.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de Overeenkomst tot Levering. Indien andere voorwaarden op de Overeenkomst van toepassing zijn prevaleren in geval van tegenstrijdigheid de Algemene Voorwaarden Warmtelevering Groen en Warm 2017.

Artikel 2 Tarieven

2.1 De tarieven die door de het bedrijf in rekening worden gebracht zijn te vinden in het Tarievenblad. Het Tarievenblad maakt onderdeel uit van deze overeenkomst en is terug te vinden op de website van het Bedrijf.

2.2 De wijziging op het tarief zal jaarlijks worden vastgesteld volgens de index basis van de Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en Installatiebedrijven van het CBS.

2.3 Wettelijke verhogingen in BTW of van overheidswege opgelegde verhogingen worden niet aangemerkt als tariefsverhoging.

Artikel 3 Verplichtingen van het Bedrijf

3.1 Het Bedrijf zal de met de Verbruiker overeengekomen werkzaamheden als een goed vakman uitvoeren;

3.2 Het Bedrijf zal in geval zich gebreken voordoen, deze zo spoedig mogelijk verhelpen. Indien er reparaties nodig zijn buiten de werkingssfeer van de Service-Overeenkomst, zal niet tot uitvoering worden overgegaan tenzij de Verbruiker uitdrukkelijk met het uitvoeren van de werkzaamheden heeft ingestemd;

3.3 Van de in het kader van de Service-Overeenkomst verrichte werkzaamheden, zal een (digitale) werkstaat worden opgemaakt, die door de Verbruiker voor akkoord moet worden ondertekend;

3.4 Werkzaamheden buiten het kader van de Service-Overeenkomst zullen aan de Verbruiker in rekening worden gebracht. Ook deze werkzaamheden worden op de (digitale) werkstaat, als bedoeld in het vorig lid, vermeld.

Artikel 4 Onderhoud

4.1 De Service-Overeenkomst omvat, Onderhoud aan de Afleverset dat volgens de richtlijnen en onderhoudssystematiek van de fabrikant van de Afleverset dient te worden uitgevoerd;

4.2 Van de onderhoudsfrequentie volgens de fabrikant kan door het Bedrijf worden afgeweken;

4.3 Het Onderhoud per Afleverset geschiedt periodiek, met inachtneming van algemeen in de branche geaccepteerde normen voor het veilig en doelmatig laten functioneren van de Afleverset;

4.4 Tot het Onderhoud wordt tenminste gerekend:

a) Het periodiek Onderhoud aan respectievelijk inspecteren van de Afleverset conform de onderhoudssystematiek van de fabrikant.

b) Het Onderhoud per Afleverset geschiedt éénmaal per 24 maanden afhankelijk van de productvoorwaarden. Het Onderhoud vindt feitelijk niet eerder plaats dan 21 maanden na de laatste onderhoudsbeurt afhankelijk van de productvoorwaarden, respectievelijk niet later dan 27 maanden volgend op de laatste onderhoudsbeurt afhankelijk van de productvoorwaarden.

c) Controle van de koppelingen en verbindingen binnen en buiten de Afleverset op lekkages.

d) Controleren en reinigen van eventuele vervuiling van het filter.

e) Controleren van de ventielen op werking en vervuiling.

f) Controleren van de warmtelevering voor tapwater en CV.

g) Het opmaken van een inspectierapport ten behoeve van de Verbruiker.

4.5 Het navolgende valt niet onder de terzake de Service-Overeenkomst overeengekomen tarieven, en wordt in geval van herstel c.q. vervanging bij afzonderlijke factuur door het Bedrijf aan de Verbruiker in rekening gebracht:

a) Appendages en accessoires die op de Afleverset zijn aangesloten, doch geen Afleversetonderdeel zijn;

b) Afsluiters, overstortventiel en overige apparatuur die onderdeel uitmaken van de randapparatuur;

c) Krassen, schrammen en deuken;

d) Defecten aan, verlies en beschadiging van de Afleverset als gevolg van een gebeurtenis die gewoonlijk verzekerd is onder een inboedelverzekering;

e) Defecten en storingen als gevolg van het door de Verbruiker niet nakomen van de verplichtingen als vermeld in artikel 5;

f) Het ontkalken van warmtewisselaars en leidingen.

Artikel 5 Storingen

5.1 Het Bedrijf is in geval van Storingen 24 uur per dag bereikbaar;

5.2 Ingeval van Storingen aan de Afleverset zal het Bedrijf binnen 24 uur na de melding van de Storing trachten de Storing te verhelpen, tenzij een spoedeisend karakter ontbreekt;

5.3 Storingen ten gevolge van toevallige of moedwillige beschadiging dan wel onoordeelkundige bediening of ten gevolge van werk dat is uitgevoerd door anderen dan het Bedrijf vallen buiten de Service-Overeenkomst;

5.4 In geval van onterechte storingsmeldingen kan het Bedrijf voorrijkosten in rekening brengen;

5.5 Onder onterechte storingsmeldingen worden meldingen verstaan zoals ten aanzien van Storingen die:

a) het gevolg zijn van een defecte elektrische zekering of hoofdschakelaar;

b) het gevolg zijn van het niet aanwezig zijn van spanning;

c) het gevolg zijn van het niet op juiste waterdruk zijn van de Binneninstallatie;

d) het gevolg zijn van het onjuist instellen van thermostaten en tijdklokken;

e) betrekking hebben op het verzetten van tijdklokken naar zomer- respectievelijk wintertijd;

f) het gevolg zijn van verstopping, kalkafzetting of diffusie in de Binneninstallatie;

g) het gevolg zijn van blikseminslag, brand, bevriezing en of hemelwater-lekkage;

h) het gevolg zijn van het niet of niet voldoende zijn uitgevoerd van door het Bedrijf geadviseerde reparaties en/of door het Bedrijf geadviseerde vervanging van onderdelen.

Artikel 6 Verplichtingen van de Verbruiker

6.1 De Verbruiker dient het Bedrijf in de gelegenheid te stellen de overeengekomen werkzaamheden te verrichten en dient, op verzoek, aansluitingsmogelijkheden voor de ten behoeve van de te verrichten werkzaamheden benodigde elektra en water ter beschikking te stellen. De Verbruiker dient ervoor zorg te dragen dat de Afleverset, voor de medewerker van het Bedrijf goed toegankelijk is.

6.2 De Verbruiker verplicht zich:

a) De Afleverset te behoeden tegen beschadiging, waaronder bevriezing;

b) De Afleverset te gebruiken overeenkomstig zijn aard en bestemming en de door het Bedrijf en/of fabrikant gegeven aanwijzingen voor het gebruik op te volgen. Schade die ontstaat door het niet opvolgen van de aanwijzingen komen voor rekening van de Verbruiker;

c) Van het niet of niet behoorlijk functioneren van de Afleverset onmiddellijk kennis te geven aan het Bedrijf;

d) Geen wijzigingen aan de Afleverset aan te (laten) brengen en daaraan geen controle-, onderhouds- of herstelwerkzaamheden te (laten) verrichten anders dan door het Bedrijf;

e) De door of vanwege het Bedrijf aangewezen medewerkers en installateurs in de gelegenheid te stellen de Afleverset te controleren, te onderhouden en/of te herstellen;

f) Bedrijfsmatig gebruik van de Afleverset is slechts toegestaan indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

6.3 De Verbruiker is verplicht om ervoor zorg te dragen dat het Bedrijf, nadat een afspraak is gemaakt ter verhelpen van een Storing en / of het uitvoeren van Onderhoud, ook daadwerkelijk toegang verkrijgt tot het perceel waarin de Afleverset is geplaatst. Indien de Verbruiker hiermee in gebreke blijft, is het Bedrijf gerechtigd de gebruikelijke voorrijkosten in rekening te brengen. Vervolgens is het de verantwoordelijkheid van de Verbruiker de Service alsnog te laten verrichten.

6.4 Indien de Verbruiker de Afleverset vervangt dient hij dit melden aan het Bedrijf. De lopende Service-Overeenkomst wordt voortgezet, tenzij de Warmteregeling anders voorschrijft.

Artikel 7 Betaling en kosten

7.1 Er wordt geen aparte factuur verstuurd voor voorschotten die door middel van automatische incasso worden geïncasseerd. Voor alle overige bedragen die de Verbruiker verschuldigd is, wordt een factuur verstuurd.

7.2 De aan het Bedrijf op grond van de Service-Overeenkomst toekomende tarieven en bedragen dienen maandelijks middels automatische incasso te worden voldaan en worden afgeschreven van de opgegeven bankrekening. Indien de bankrekening wijzigt dient de Verbruiker dit meteen schriftelijk door te geven aan het Bedrijf;

7.3 De verplichting tot betaling van de Service-Overeenkomst gaat in op de ingangsdatum van de Service-Overeenkomst;

7.4 Een factuur dient door de Verbruiker te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum.

7.5 Bij niet tijdige of niet volledige betaling van de vergoedingen en/of facturen wordt door het Bedrijf een aanmaning verzonden waarin de Verbruiker een termijn van14 dagen krijgt om alsnog te betalen. In de aanmaning wordt het bedrag aan incassokosten genoemd, dat na het verstrijken van de termijn in rekening wordt gebracht. De incassokosten bedragen 15 % met een minimum van € 40 over de eerste € 2500. Alsdan is de Verbruiker de administratie- en incassokosten op grond van artikel 6:96 BW verschuldigd. Bij niet tijdige betaling is de Verbruiker bovendien de van toepassing zijnde wettelijke rente op grond van artikel 6:119 BW verschuldigd.

7.6 Bij niet tijdige of niet volledige betaling van de vergoedingen en/of facturen schort het Bedrijf al zijn verplichtingen, voortvloeiende uit de Service-Overeenkomst op, totdat alsnog door de Verbruiker al hetgeen de Verbruiker verschuldigd is, betaald is;

7.7 Het niet-gebruiken van de Afleverset, alsmede het niet goed functioneren van de Afleverset, levert geen redenen op voor staking dan wel opschorting van de betalingsverplichting. Onder niet-gebruiken wordt mede verstaan het niet kunnen gebruiken van de Afleverset indien de elektriciteits-, water- en/of warmtelevering, om wat voor reden dan ook, is onderbroken.

Artikel 8 Duur en einde van de Service-Overeenkomst

8.1 De Service-Overeenkomst gaat gelijktijdig in met de Overeenkomst tot Levering en geldt voor een periode van vijftien jaren, tenzij de Service-Overeenkomst met inachtneming van het hierna volgende is opgezegd;

8.2 In geval de Verbruiker verhuist vervalt de Service-Overeenkomst automatisch op de dag van verhuizing, mits de verhuizing tijdig en schriftelijk is gemeld aan het Bedrijf;

8.3 Het Bedrijf is te allen tijde gerechtigd de Service-Overeenkomst tussentijds te beëindigen indien de Verbruiker toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen;

8.4 De Verbruiker is te allen tijde gerechtigd de Service-Overeenkomst tussentijds te beëindigen indien het Bedrijf aantoonbaar en toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen zonder dat er sprake is van overmacht.

Artikel 9 Aansprakelijkheid/schade

9.1 Het Bedrijf is behoudens opzet of grove schuld van het Bedrijf aansprakelijk voor schade voor zover deze aan hem aantoonbaar en toerekenbaar kan worden toegerekend tot een maximum bedrag conform de dekking in de WA-polis van het Bedrijf;

9.2 Het Bedrijf is nimmer aansprakelijk voor welke gevolgschade dan ook. Evenmin is het Bedrijf aansprakelijk voor schade als gevolg van bevriezing, vervuiling van binnenleidingen, of leidinglekkage, of Storingen in het water-, of elektriciteitsnet;

9.3 Het Bedrijf is niet aansprakelijk voor schade indien de Verbruiker het Bedrijf niet in de gelegenheid heeft gesteld het reguliere Onderhoud uit te voeren;

9.4 De Verbruiker vrijwaart het Bedrijf voor claims van derden.

Artikel 10 Overmacht

10.1 Indien één van de partijen ten gevolge van overmacht, zoals bedoeld in het Burgerlijk Wetboek, niet in staat is zijn verplichtingen na te komen, neemt hij terstond contact op met de andere partij teneinde te bezien hoe tot een redelijke oplossing gekomen kan worden.

Artikel 11 Wijziging voorwaarden en/of tarieven

11.1 Deze algemene voorwaarden en/of tarieven kunnen door het Bedrijf worden gewijzigd. Wijzigingen treden eerst in werking 14 dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld;

11.2 Als bekendmaking geldt een kennisgeving geplaatst op de website van het Bedrijf minimaal 14 dagen voorafgaand aan de ingangsdatum van de wijziging. Gewijzigde tarieven en/of voorwaarden liggen bij het Bedrijf ter inzage en zijn aldaar kosteloos verkrijgbaar. De Service-Overeenkomst wordt alsdan, met inachtneming van de wijziging, stilzwijgend voortgezet;

11.3 De Verbruiker die na een wijziging van de algemene voorwaarden een betaling verricht verklaart zich akkoord met de dan geldende gewijzigde algemene voorwaarden.

Artikel 12 Klachten en geschillen

12.1 De Verbruiker moet een klacht over een gebrekkig(e) product en/of dienst, zo volledig en duidelijk mogelijk omschreven, indienen bij het Bedrijf, binnen bekwame tijd nadat de Verbruiker het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken;

12.2 Geschillen tussen Verbruiker en het Bedrijf over totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomsten kunnen zowel door de Verbruiker als door het Bedrijf aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Warmtelevering. In het geval van warmtelevering aan een woning in eigendom van een corporatie die zijn warmteleveringsactiviteiten heeft ondergebracht in een andere rechtspersoon, geldt de corporatie voor de Verbruiker als de centraal aanspreekbare partij;

12.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Verbruiker zijn klacht eerst bij het Bedrijf heeft ingediend;

12.4 Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de Verbruiker de klacht bij het Bedrijf indiende, schriftelijk of in andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm, bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt;

12.5 Wanneer de Verbruiker een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is het Bedrijf aan deze keuze gebonden. Indien het Bedrijf een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij het geschil wel of niet door de Geschillencommissie wil laten beslechten. Het Bedrijf dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken;

12.6 De Geschillencommissie doet een voor beide partijen bindende uitspraak met inachtneming van het voor haar geldende reglement. Het reglement staat op de website van de Geschillencommissie in Den Haag, www.degeschillencommissie.nl. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd;

12.7 Het Bedrijf is geen lid van de brancheorganisatie Energie Nederland, maar heeft zich apart bij de Geschillencommissie Energie van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (zie www.degeschillencommissie.nl) geregistreerd. In het kader van die registratie zijn met de Stichting bindende afspraken gemaakt over de nakoming van de uitspraken van de commissie;

12.8 Uitsluitend de rechter, de Geschillencommissie en eventueel de Huurcommissie zijn bevoegd om kennis te nemen van geschillen die voortvloeien uit de Overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

Artikel 13 Slotbepalingen

13.1 Deze algemene voorwaarden treden op 1 januari 2026 in werking. Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende voorwaarden;

13.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: “Algemene Voorwaarden Service Afleverset Groen en Warm 2026”;

13.3 Deze algemene voorwaarden staan op de website van het Bedrijf en liggen bij het Bedrijf ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.

Artikel 14 Productbeschrijving Service-Overeenkomst

14.1 Deze productbeschrijving vormt een nadere uitwerking van en aanvulling op de “Algemene Voorwaarden Service Afleverset Groen en Warm 2026”.
In de Service-Overeenkomst zijn inbegrepen:
- Periodiek onderhoud, met een interval van 24 maanden;
- Verhelpen van storingen;
- Voorrijkosten;
- Uurloon voor zowel Onderhoud als reparatie binnen de mantel van de Afleverset;
- de Afleversetonderdelen tot een maximum van € 350,- per gebeurtenis met dezelfde storingsoorzaak.

14.2 Niet in de Service-Overeenkomst inbegrepen:
- Kosten voor randapparatuur, onderdelen ten behoeve van reparatie en/of vervanging van Randapparatuur en Installatieonderdelen;
- Uurloon voor reparatie van randapparatuur en of installatie onderdelen van enige aard.