

# CONTRACTVOORWAARDEN WARMTEPOMP ONDERHOUDSABONNEMENT

Versie: mei 2026

GROENPOND

**Bedankt dat je een onderhoudsabonnement bij Groenpand hebt afgesloten. Net als bij al onze producten en diensten willen we graag dat je precies weet waar je aan toe bent. In dit voorwaardendocument vind je alle afspraken die we met elkaar maken. Denk aan wat er gebeurt als er een onderdeel stukgaat, of hoe je je abonnement kunt stopzetten. Lees ze goed door, zodat je zeker weet dat je alles uit je abonnement haalt.**

## Inhoud

1. Betrokken partijen
2. De overeenkomst
3. Verantwoordelijk- en aansprakelijkheden
4. Inbegrepen bij het abonnement
5. Tweejaarlijkse onderhoudsbeurt
6. Wanneer is er sprake van een storing?
7. Wat te doen bij een storing
8. Snel hulp nodig?
9. Niet inbegrepen bij het abonnement
10. Garanties
11. Looptijd
12. Betaling
13. Reactietijden
14. Opzeggen
15. Klachten
16. Persoonlijke gegevens

## 1. Betrokken partijen

Dit document beschrijft de afspraken tussen Groenpand Service & Onderhoud B.V. (hierna: "Groenpand") en jou (hierna: "de klant").

## 2. De overeenkomst

- Deze contractvoorwaarden, samen met de afspraken in de opdrachtbevestiging of offerte, vormen de overeenkomst tussen partijen. Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- In gevallen die niet in deze voorwaarden zijn geregeld, behoudt Groenpand zich het recht

voor om een passende oplossing te bepalen.

- Groenpand behoudt zich het recht voor om prijzen en afspraken uit de overeenkomst te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden altijd per e-mail aan de klant gecommuniceerd.
- Deze voorwaarden gelden vanaf 15 mei 2026.

## 3. Verantwoordelijk- en aansprakelijkheden

Groenpand zorgt voor:

- Indien Groenpand schade veroorzaakt aan eigendommen van de klant, is Groenpand hiervoor aansprakelijk. De schadevergoeding bedraagt maximaal €1.000.000,- per gebeurtenis.
- Groenpand vergoedt geen immateriële schade of gevolgschade, zoals bedrijfsschade (verlies van winst of inkomsten).

De klant zorgt voor:

- Toegang tot de apparatuur op de afgesproken tijden zodat de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd.
- Veilige en bereikbare omstandigheden voor de monteurs.
- Juist en voorzichtig gebruik van de apparatuur.
- Tijdige melding van storingen of problemen, ook in het belang van de eigen veiligheid.
- Volledige medewerking, zodat Groenpand aan haar onderhoudsverplichtingen kan voldoen.

## 4. Inbegrepen bij het abonnement

Het Onderhoudsabonnement Warmtepomp bestaat uit:

- a. Elke twee jaar een onderhoudsbeurt op locatie.

# CONTRACTVOORWAARDEN WARMTEPOMP ONDERHOUDSABONNEMENT

Versie: mei 2026

GROENPOND

- b. Ondersteuning op afstand bij storingen en andere kleine vragen over de installatie.
- c. 25% korting op de arbeidskosten bij een storingsbezoek.

Inbegrepen zijn klein materiaal, smeer- en schoonmaakmiddelen tijdens onderhoud.

## 5. Tweejaarlijkse onderhoudsbeurt

Om de levensduur en prestaties van de warmtepomp te optimaliseren, voert Groenpand om de twee jaar een onderhoudsbeurt uit. Tijdens deze beurt worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Grondige reiniging van de warmtepomp en alle bijbehorende onderdelen.
- Inspectie van het systeem op lekkages en gasdichtheid.
- Controle van veiligheidsmechanismen, zoals temperatuursensoren.
- Nalopen en optimaliseren van de instellingen, zodat de warmtepomp efficiënt en volgens de specificaties werkt.
- Efficiëntie- en capaciteitscontrole om het energieverbruik laag te houden.
- Bijvullen en ontluchten van het systeem, indien nodig.

## 6. Wanneer is er sprake van een storing?

Er is sprake van een storing wanneer de warmtepomp:

- Een foutmelding geeft of uitvalt.
- Geen warmte of warm water meer levert.
- Meer dan 20% afwijkt van de ontwerpgegevens waaraan de warmtepomp is gedimensioneerd. Dit kan zich uiten in:
  - Een aanzienlijk lagere warmte-opbrengst dan verwacht.
  - Een significant hoger energieverbruik dan berekend.
  - Onvoldoende verwarming of koeling van de woning of het water,

ondanks een correcte instelling en onderhoudsstatus.

In deze gevallen dient de klant direct contact op te nemen met Groenpand om de oorzaak te laten onderzoeken en verhelpen.

## 7. Wat te doen bij een storing

Storingen kunnen 24 uur per dag worden gemeld via het serviceformulier op [www.groenpand.nl/service](http://www.groenpand.nl/service). Groenpand neemt zo snel mogelijk contact op (zie 13. Reactietijden).

### 8. Snel hulp nodig?

Is er sprake van spoed, zoals een ernstige lekkage of een volledige uitval van verwarming of warmwatervoorziening?

Bel in deze gevallen direct met Groenpand via [085 401 19 12](tel:0854011912) (kies optie 1).

## 9. Niet inbegrepen bij het abonnement

Alle bovengenoemde werkzaamheden zijn standaard inbegrepen bij het abonnement. Werkzaamheden die niet genoemd zijn, vallen niet onder het abonnement. Deze werkzaamheden kunnen wel door Groenpand worden uitgevoerd, maar de kosten hiervoor worden apart in rekening gebracht, naast de abonnementskosten.

Voor kleine ingrepen gelden vaste tarieven of worden de kosten achteraf doorberekend. Bij grotere ingrepen (vanaf ongeveer €5000) wordt eerst een offerte opgesteld. Pas na akkoord van de klant voert Groenpand de extra werkzaamheden uit.

Voorbeelden van werkzaamheden die niet standaard inbegrepen zijn:

- Materiaalkosten voor vervangende onderdelen en materialen.
- Extra arbeidsuren die nodig zijn door bijvoorbeeld een moeilijk bereikbare

# CONTRACTVOORWAARDEN WARMTEPOMP ONDERHOUDSABONNEMENT

Versie: mei 2026

GROENPOND

installatie of andere onvoorziene omstandigheden.

- Vullen en ontluchten buiten een geplande onderhoudsbeurt.
- Werkzaamheden aan andere delen van het verwarmingssysteem (zoals cv-leidingen of thermostaten).
- Een storing of schade die niet veroorzaakt is door Groenpand (waaronder ook bijv. blikseminslag of regen).
- Storingen of gebreken die er al waren op het moment dat het abonnement werd afgesloten.

## 10. Garanties

- Het Onderhoudsabonnement laat de standaard fabrieksgarantie onveranderd. Op alle reparaties uitgevoerd door Groenpand geldt een reparatiegarantie van 6 maanden. Een overzicht van alle garantietermijnen staat op [www.groenpand.nl/garanties](http://www.groenpand.nl/garanties).
- Als de installatie is uitgevoerd door (een zusterbedrijf van) Groenpand, heeft het afsluiten van een Onderhoudsabonnement geen invloed op de installatiegarantie.
- Bij installaties uitgevoerd door een andere partij, dient de klant vooraf bij de oorspronkelijke installateur na te gaan of het afsluiten van een Onderhoudsabonnement bij Groenpand invloed heeft op de installatiegarantie.

## 11. Looptijd

- Het abonnement gaat in vanaf het moment dat de betaling is ontvangen en is 1 jaar geldig.
- Het Onderhoudsabonnement wordt jaarlijks automatisch verlengd, tenzij het tijdig wordt stopgezet (zie 14. Stopzetten van de overeenkomst).

## 12. Betaling

- Voor installaties ouder dan 2 jaar of niet uitgevoerd door Groenpand, gaat het onderhoudsabonnement pas in na een keuring en eerste onderhoudsbeurt. Groenpand accepteert de installatie vervolgens voor het abonnement. De kosten voor deze keuring worden apart in rekening gebracht. De hiervoor geldende tarieven staan op [www.groenpand.nl/service/tarieven](http://www.groenpand.nl/service/tarieven).
- De premie voor het Onderhoudsabonnement wordt jaarlijks voldaan voordat de nieuwe termijn ingaat. Dit kan door overschrijving of via automatische incasso. Bij verlenging wordt de jaarpremie voor het daaropvolgende jaar automatisch afgeschreven rond de vervaldatum van het contract.
- Bij niet-tijdige betaling ontvangt de klant een of meerdere herinneringen. Als na 14 dagen nog steeds geen betaling is ontvangen, wordt het abonnement automatisch opgeschort.

## 13. Reactietijden

Groenpand streeft ernaar om zo snel mogelijk te helpen. Bij een serviceverzoek ingediend via de website ([www.groenpand.nl/service](http://www.groenpand.nl/service)), gelden de volgende reactietijden:

- Reactie op het bericht binnen 2 werkdagen.
- Voorstel voor een oplossing binnen 5 werkdagen.
- Probleem opgelost binnen 30 werkdagen.
- Nationale feestdagen en weekenden tellen niet mee voor de reactietijd.

## 14. Stopzetten van de overeenkomst

- De opzegging moet minimaal één maand voor het einde van de contracttermijn zijn ontvangen, zodat de automatische incasso tijdig kan worden stopgezet. Bijvoorbeeld:

# CONTRACTVOORWAARDEN WARMTEPOMP ONDERHOUDSABONNEMENT



Versie: mei 2026

als de nieuwe contracttermijn ingaat op 1 januari, dient de opzegging uiterlijk 30 november binnen te zijn.

- Het Onderhoudsabonnement kan op elk moment worden opgezegd, bij voorkeur via het klantenportaal of schriftelijk via [service@groenpand.nl](mailto:service@groenpand.nl).
- Bij opzegging blijft het abonnement geldig tot het einde van de contracttermijn. Er vindt geen restitutie plaats voor het resterende deel van het jaar. De voordelen van het abonnement blijven geldig tot de einddatum.
- Groenpand kan het abonnement beëindigen bij wijziging van het aanbod, onvoldoende beschikbaarheid van onderdelen, stopzetting van fabrikantondersteuning of afkeuring van de installatie tijdens (her)inspectie.
- Bij beëindiging door Groenpand komt ook de serviceverlening te vervallen.

## 15. Klachten

Af en toe kan er iets misgaan bij de afhandeling van een melding of wordt er een fout gemaakt. Dat is natuurlijk vervelend. Klachten kunnen (anoniem) worden gemeld via het feedbackformulier op [www.groenpand.nl/feedback/service](http://www.groenpand.nl/feedback/service).

## 16. Persoonlijke gegevens

Bij het aangaan van een overeenkomst of het opvragen van een offerte worden persoonsgegevens gevraagd. Meer informatie over de verwerking van de persoonsgegevens staat in de privacy statement op [www.groenpand.nl/privacy](http://www.groenpand.nl/privacy).