



SERVICE- EN ONDERHOUDSABONNEMENT

WARMTEPOMP

Contactgegevens

Woninggegevens

Contactgegevens HeZon:

Stuur je liever een email, dat kan naar: info@hezon.eu

Voorwaarden en uitgangspunten Service- en Onderhoudsabonnement

Werkzaamheden

Een goed onderhouden warmtepomp is duurzaam en energiezuiniger, zonder in te leveren op comfort. Met vakkundig onderhoud bespaart u geld, doordat de warmtepomp en onderdelen langer mee gaan. Met ons Service- en Onderhoudsabonnement warmtepomp bieden wij je daarom rust, zekerheid en een betrouwbare werking van je warmtepomp.

Wat bieden wij met ons Service- en Onderhoudsabonnement:

1. Periodieke inspectie en onderhoud: Onze deskundige technici komen bij je langs om de warmtepomp te onderhouden. Ze controleren de prestaties, reinigen de componenten, zodat je warmtepomp goed blijft werken.
2. Optimaliseren werking warmtepomp: Door het op afstand monitoren van de warmtepomp kunnen wij de prestaties zien en controleren of de warmtepomp goed werkt. Als er problemen dreigen dan kunnen we alvast een monteur voor service op pad sturen.. Dit voorkomt dat u in de kou komt te staan.
3. Is er toch een storing, wij staan 24/7 voor u klaar! Bij urgente storingen zijn we uiterlijk binnen 8 uur ter plaatse, met niet-urgente storingen wordt binnen 2 werkdagen aangevangen.

Samengevat:

Online monitoring	✓
24/7 storingsdienst	✓
Voorrijkosten onderhoud	✓
Arbeidsloon onderhoud	✓
Voorrijkosten storingen	✓
Arbeidsloon storingen	✓
Materiaalkosten	€ < 250 per onderhoudsbeurt vergoed

Wat verwachten wij van je:

- Als er een monteur langs komt voor onderhoud of een storing, zorg dan dat je thuis bent om de monteur binnen te laten.
- De warmtepomp moet goed bereikbaar zijn, zodat onze monteurs er goed bij kunnen en meteen aan de slag kunnen. Het is prettig als de warmtepomp-ruimte opgeruimd is.
- Gedurende het jaar verwachten we van je dat je de warmtepomp en/of vloerverwarming bijvult en ontlucht. Bekijk hiervoor onze handige do-it-yourself filmpjes.

Welke werkzaamheden worden gedaan?

HeZon voert onderhoud uit zoals de fabrikant het voorschrijft.

Prijs

Je betaalt voor het HeZon comfort abonnement € 24,32 incl. BTW per maand. Dat is per jaar abonnement € 291,84 incl. BTW

Betalingsvoorwaarden

Voor deze service sturen we je maandelijks een factuur en betaling kan met automatische incasso. Je hebt 14 dagen om deze te betalen. Als je de factuur per post wil ontvangen dan kan dat, alleen brengen we daarvoor € 5,00 per factuur in rekening.

Op onze tarieven passen we jaarlijks een inflatiecorrectie toe. Voor ingang van het nieuwe jaar zullen we de nieuwe tarieven met je delen, deze gaan vervolgens in per 1 januari. We baseren onze nieuwe prijzen op de *Consumentenprijsindex alle huishoudens* over de periode oktober-oktober van het voorgaande jaar.

Duur van Service- en Onderhoudsabonnement

Je sluit het abonnement voor een vaste periode van één jaar. Na dit eerste jaar wordt het abonnement automatisch verlengd voor onbepaalde tijd. Dat klinkt spannend, maar je kan het abonnement altijd maandelijks opzeggen. Ook wij kunnen het contract na het eerste jaar op ieder moment opzeggen, hiervoor spreken we een opzegtermijn van 3 maanden af, zo heb je genoeg tijd om een andere onderhoudspartij te vinden.

Garanties

HeZon is trots op haar werk, daarom zit op alle uitgevoerde reparaties een garantietermijn van 12 maanden op fabricage- of materiaalfouten. We bekijken zelf of het onderdeel gerepareerd of vervangen wordt.

Algemene voorwaarden onderhoud HeZon

We voeren ons reguliere onderhoud uit op werkdagen tussen 08.00 uur tot 17.00 uur uit. Dit doen we zodat onze monteurs ook 's avonds en in het weekend thuis kunnen zijn. Het kan altijd een keer voorkomen dat je niet op tijd thuis bent of dat je de afspraak in alle hectiek bent vergeten en op het laatste moment wil verzetten. Geen probleem, maar maak er geen gewoonte van. Als het vaker voorkomt gaan we deze kosten wel bij je in rekening brengen op de eerstvolgende maandfactuur.

Wij zullen je Warmtepomp op afstand monitoren en daarvoor hebben we een internetverbinding nodig. Zorg dus dat de warmtepomp met internet verbonden blijft, want anders zien we niet als er iets fout gaat met de warmtepomp.

Wij doen alleen onderhoud aan de warmtepomp, dus bijvoorbeeld niet aan de vloerverwarming of de Warmte-Terugwin-installatie. Wil je toch dat we je hiermee helpen, dan gaat dat altijd in overleg. We willen graag vooraf duidelijkheid geven over eventuele aanvullende kosten, zodat we achteraf geen discussie hebben.

Een warmtepomp bevat veel technologie en is daardoor erg geavanceerd. Draai en druk dus niet zomaar aan of op de knopjes en wijzig niet de instellingen, want dat zorgt voor de meeste storingen. Als je iets wil wijzigen aan de warmtepomp kun je altijd mailen of bellen naar het algemene nummer, want we denken graag met je mee. Laat niet zonder onze toestemming iemand anders of een andere partij aan de warmtepomp werken, want dan vervalt mogelijk de garantie.

Als er schade ontstaat door toedoen van onze monteurs vinden we dit heel vervelend en lossen we het graag voor je op. We vergoeden de schade tot € 5.000,- aan je zaken. Dat is een flink bedrag en voor letselschade maken we daarop nog een uitzondering, dan vergoeden we alle kosten. Indirecte schade, zoals een hogere elektriciteitsrekening sluiten we uit en schades ontstaan door bliksem, storm, brand, bevriezing, kortsluiting, diefstal of overmacht vallen buiten onze schuld. Als de schade opzettelijk of expres is veroorzaakt dan vergoeden we natuurlijk alles.

HeZon wil je altijd helpen, maar soms is de storing niet de schuld van onze warmtepomp. Als duidelijk is dat het niet onze schuld is, dan kunnen we onze arbeid en materiaalkosten in rekening brengen op de eerstvolgende maandfactuur. Waar moet je in die gevallen aan denken? Bijvoorbeeld storingen die komen doordat je zelf de installatie hebt (laten) wijzigen, de vloerverwarming niet is bijgevoerd of is ontvlucht en bedienfouten aan de thermostaat of bedieningsapps, problemen met data en/of wifi verbindingen en storingen veroorzaakt door vervuiling.

Heb je toch twijfels bij dit abonnement? Binnen 14 dagen na het ondertekenen, mag je er gewoon op terugkomen en het abonnement annuleren. Zijn we in de tussentijd al een keer langs geweest? Dan betaal je wel die kosten.

Bij ons geldt afspraak is afspraak, maar we willen ook iedereen van dezelfde service voorzien. Het is daarom van tijd tot tijd nodig om alle afspraken tussen onze verschillende klanten gelijk te trekken en te updaten. Dit doen we niet zomaar en daar denken we goed over na. Als we onze afspraken veranderen dan informeren we je daar tijdig over en alle wijzigingen gelden pas na 30 dagen. En mocht je er niet blij van worden, dan kun je altijd binnen 30 dagen opzeggen.

We hebben met veel zorg dit abonnement zo eenvoudig mogelijk opgesteld, maar ook wij kunnen niet alles overzien. Als er een artikel is opgenomen die niet redelijk is en op basis van de wet vernietigd wordt of nietig is, dan blijven de andere bepalingen wel gelden. We zoeken voor die ene bepaling gezamenlijk naar een oplossing, met dit contract in het achterhoofd.

Hebben we toch een geschil met elkaar waar we samen niet uitkomen, dan gaan we niet naar de rechter. We spreken af dat we het laagdrempelig houden door naar de "Geschillencommissie Energie" te gaan, die is er speciaal voor dit soort gevallen. De Geschillencommissie Energie kijkt, volledig onpartijdig volgens hun eigen reglement, naar ons gezamenlijk probleem. Hopelijk komen ze daarna snel met een oplossing. Als je toch naar de rechter in Nederland wil, dan is dat ook mogelijk. We willen je niks verbieden. Het is goed dat je dit binnen 5 weken na je klacht schriftelijk aangeeft, dan doen wij dat ook. Hierdoor weet iedereen waar we aan toe zijn.

Akkoordverklaring

Door het ondertekenen van dit Service- en Onderhoudsabonnement ga je akkoord met de afspraken en geef je ook aan dat je;

- a. Je (mede-)eigenaar/koper/huurder bent van de beschreven woning;
- b. De gegevens over je identiteit en de woning juist en volledig zijn;
- c. Je de toepasselijke algemene voorwaarden hebt ontvangen en akkoord bent;
- d. Je akkoord gaat met het monitoren van je warmtepomp;

Privacy

HeZon verzamelt en verwerkt monitoringsgegevens van je warmtepompinstallatie, eventueel elektriciteitsmeter en eventueel zonne-energiesysteem. Deze verwerking is noodzakelijk voor het uitvoeren van het Service- en Onderhoudsabonnement en het verbeteren van onze service. We mogen derden die het onderhoud namens ons uitvoeren, toegang geven tot de monitoringsgegevens. Zoals omschreven in onze Privacyverklaring HeZon B.V., welke je kunt vinden op de website ([HeZon.eu](https://hezon.eu)).

Ter ondertekening

Voornaam / initialen :
Achternaam :
Plaats :
Datum :

Handtekening

Naam klant :

Vergeet niet om de incasso machtiging apart in te vullen.

Incasso machtiging Service- en Onderhoudsabonnement

Automatische incasso

Kruis aan of u gebruik wenst te maken van automatische incasso.

- ☐ Ja, ik kies voor automatische incasso
☐ Nee, ik kies niet voor automatische incasso

Bij handmatige overschrijving zijn administratiekosten van toepassing.

Machtiging

Hierbij machtig ik, de ondertekenaar, HeZon B.V. met rekeningnummer NL41INGB0674521471 (Incassant ID: NL25ZZZ774252000000) de maandelijkse bedragen af te schrijven middels automatische incasso van rekening:

IBAN :

Ten name van :

De maandelijkse bedragen bestaan uit het bedrag van het Service- en Onderhoudsabonnement en eventuele [...], afhankelijk van de door je gemaakte keuzes.

Ter ondertekening

Voornaam / initialen :
Achternaam :
Plaats :
Datum :

Handtekening

Door ondertekening van dit formulier geef je toestemming aan HeZon B.V. om doorlopende incasso-opdrachten te sturen naar je bank om de verschuldigde bedragen van het Servicecontract van je rekening af te schrijven en aan je bank om doorlopend een bedrag van je rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht van HeZon B.V. Als je het niet eens bent met deze afschrijving kun je deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen 8 weken na afschrijving contact op met je bank.