

# Productvoorwaarden service- en onderhoudsabonnement warmtepomp

Met een onderhoudsbeurt door een deskundige monteur van Energiewacht is uw toestel weer in topconditie! Veilig, schoon en energiezuinig ingesteld.

## Vakkundig service en onderhoud

Met een service- en onderhoudsabonnement van Energiewacht bent u verzekerd van vakkundig periodiek toestelonderhoud. Een goede keuze, want dankzij gedegen onderhoud wordt de levensduur van het toestel verlengd en is de kans op storingen kleiner. Bovendien bespaart het op energieverbruik, want een goed onderhouden en afgesteld toestel is veiliger en zuiniger in gebruik. En dat is goed voor het milieu én uw portemonnee!

## Uw service

Tijdens iedere onderhoudsbeurt brengt onze servicemonteur het toestel weer in perfecte conditie. Ontstaat er tussentijds toch een storing aan het toestel? Dan is onze storingsdienst 24 uur per dag en 7 dagen in de week bereikbaar op telefoonnummer 088-555 3000. Wij lossen het probleem snel en professioneel op en voorkomen warmte- en comfortverlies in uw woning.

## Soorten warmtepompen

### Warmtepomp - lucht-water

Een lucht-water warmtepomp onttrekt warmte aan een luchtbron, veelal ventilatie- en/of buitenlucht. De onttrokken warmte wordt door een compressor naar een hoger niveau gebracht en kan vervolgens water verwarmen. Op deze manier kan een woning of tapwater verwarmd worden.

Een lucht-water warmtepomp kan zowel all-electric als in een hybride techniek gebruikt worden. Bij de toepassing van een hybride techniek, wordt de warmtebron, meestal een cv-ketel, gekoppeld aan een warmtepomp. Er zijn dan meerdere toestellen in de woning. Deze hybride combinatie beschouwen wij als meerdere toestellen. Op ieder toestel wordt een afzonderlijk abonnement afgesloten.

### Warmtepomp - hybride 2 in 1 combinatie

In deze hybride opstelling zijn meerdere technieken in één toestel ondergebracht. Het is een samenstelling van een warmtepomp en een andere verwarmingsbron, meestal een cv-ketel. Een interne regeling bepaalt of de warmtepomp, de cv-ketel, of beide draaien. Op dit toestel wordt het combi- abonnement afgesloten van de hybride warmtepomp 2 in 1 combinatie.

### Warmtepompboiler

Een warmtepompboiler is een warmtepomp die tapwater opwarmt met energie uit de buitenlucht en/of ventilatielucht uit de woning. Ze zijn verkrijgbaar met een geïntegreerd of losstaand sanitair water voorraadvat. Op dit toestel wordt het warmtepompboiler abonnement afgesloten.

### Warmtepomp - grondgebonden

Een grondgebonden warmtepomp onttrekt warmte aan de aarde. In de bodem zijn gesloten lussen aangebracht, waar water of glycol door gepompt wordt. In de aarde wordt het glycol of water opgewarmd waarna de compressor de temperatuur naar een bruikbare waarde brengt. Als de lussen in de grond gevuld zijn met glycol, spreken we van een brine-water warmtepomp. Naast grondgebonden bestaan er ook warmtepompen die zijn aangesloten op een open bron. Deze worden vaak gebruikt voor grote utiliteitsgebouwen en appartementencomplexen en niet voor een enkele woning. Open bronnen zijn uitgesloten van een abonnement.



## Bij warmtepompen is een Comfort Basis of een Comfort abonnement (bij hybride) mogelijk

### Comfort Basis

Wat valt er onder dit abonnement:

- ✓ 1x per 24 maanden periodiek onderhoud
- ✓ inclusief voorrijkosten
- ✓ inclusief arbeidsloon bij onderhoud
- ✓ 24/7 storingservice
- ✓ Storing: hulp wordt binnen 24uur geboden

### Wat valt niet onder het abonnement:

- x toestelonderdelen voor zover deze niet gedekt worden door fabrieksgarantie van het toestel
- x arbeidsloon bij reparatie en/of storingen
- x vervanging van randapparatuur en installatieonderdelen
- x onderhoud, reparatie en/of storingen aan randapparatuur en installatieonderdelen.
- x stek-handelingen en benodigde vloeistoffen en/ of koudemiddelen.

### Comfort

Wilt u geen arbeidsloon betalen bij eventuele reparaties of storingen? Kies dan voor het Comfort service- en onderhoudsabonnement

Wat valt er onder dit abonnement:

- ✓ 1x per 24 maanden periodiek onderhoud
- ✓ inclusief voorrijkosten
- ✓ inclusief arbeidsloon bij onderhoud, reparatie en / of storingen
- ✓ 24/7 storingservice
- ✓ Storing: hulp wordt binnen 24uur geboden

### Wat valt niet onder het abonnement:

- x toestelonderdelen voor zover deze niet gedekt worden door fabrieksgarantie van het toestel
- x vervanging van randapparatuur en installatieonderdelen
- x onderhoud, reparatie en/of storingen aan randapparatuur en installatieonderdelen
- x stek-handelingen en benodigde vloeistoffen en/ of koudemiddelen.

Onze abonnementen zijn mogelijk voor warmtepompen met een maximaal vermogen t/m 8 kW of max. GWP 5000 CO2 die huishoudelijk of vergelijkbaar worden gebruikt. Er wordt geen maximum leeftijd van het toestel gehanteerd.

### Eerste servicebeurt

Voor dat het service- en onderhoudsabonnement ingaat, voeren wij een eerste servicebeurt uit. Als u zich aanmeldt voor een service- en onderhoudsabonnement wordt ernaar gestreefd binnen acht weken een afspraak in te plannen voor de eerste servicebeurt.

Deze beurt wordt niet uitgevoerd indien Energiewacht recentelijk onderhoud aan de warmtepomp(boiler) heeft uitgevoerd.

Tijdens de beurt controleert en keurt de servicemonteur of het gekozen abonnement ook daadwerkelijk bij het toestel past en of alle werkzaamheden aan het toestel veilig en volgens de geldende wet- en regelgeving uitgevoerd kunnen worden. De monteur beoordeelt of het toestel, de verbonden apparatuur en installatie, inclusief afgiftesysteem en leidingen, in goede staat van onderhoud verkeren en goed functioneren. Het toestel en de installatie dient door de installateur te zijn aangesloten overeenkomstig de voorwaarden NEN 1010, NEN 1078 (voor hybride), F-gassencertificaat en BRL 6000-21 voor grondgebonden warmtepomp. Bij een grondgebonden toestel moet het in bedrijf stellingsrapport gereed worden gehouden en dienen wij het type glycol te weten.

De aanmelding en uitvoering van de inspectie en het eerste onderhoud, geldt alleen wanneer de leveringsovereenkomst niet wordt geannuleerd tijdens de bedenktijd van 14 kalenderdagen. De eerste servicebeurt zal in totaal gemiddeld 60 minuten in beslag nemen. De duur van het onderhoud is o.a. afhankelijk van de staat van onderhoud en leeftijd van het toestel.

Op het moment van afsluiten van het service- en onderhoudsabonnement dient het toestel naar behoren te functioneren. Mocht uit de eerste servicebeurt blijken dat er sprake is van een storing of reparatie, dan brengen we in overleg met u het toestel weer in goede staat.

De arbeidsuren en alle benodigde materialen voor de eerste servicebeurt en eventuele reparaties aan het toestel worden bij u in rekening gebracht. Wanneer het toestel niet in onderhoud wordt genomen door Energiewacht, bijvoorbeeld vanwege de slechte staat waarin het toestel verkeert of een installatie die niet aan de veiligheidsvoorschriften voldoet, dan worden er voorrijkosten in rekening gebracht. De wetgeving op het gebied van rookgasafvoersystemen is geregeld in het Bouwbesluit 2012. In het besluit staan de voorschriften over de toevoer van verbrandingslucht en de afvoer van het rookgas. Om een hybride toestel in onderhoud te kunnen nemen, moet het rookgasafvoersysteem aan deze eisen voldoen.

### Wat doet de onderhoudsmonteur?

De onderhoudswerkzaamheden aan het toestel zijn:

Algemeen onderhoud

- ✓ het onderhouden en inspecteren conform de richtlijnen van de fabrikant en wet en regelgeving
- ✓ het visueel inspecteren van de opstellingsruimte en randapparatuur
- ✓ het, indien nodig, bijvullen van het cv-verwarmingscircuit van de warmtepompinstallatie
- ✓ visuele inspectie van compressoren en koudemiddelleidingen in het zicht
- ✓ het uitwendig reinigen en visueel inspecteren van wisselaars en de eventueel aanwezige coating/gecoate onderdelen
- ✓ het reinigen van ventilatoren
- ✓ het controleren van een eventueel aanwezige anode (ventilatielucht warmtepompboiler)
- ✓ het controleren en, indien nodig, reinigen van condenswaterafvoeren in de warmtepomp
- ✓ het meten van de koudemiddeltemperaturen in de warmtepomp aan de condensor en verdamperszijde. Bij afwijkingen hierin worden de drukken van het koudemiddel gemeten om tot een diagnose te komen
- ✓ het visueel controleren van het overstortventiel
- ✓ het reinigen van, indien aanwezig, het waterfilter of het spuien van een vuilafscheider

Aanvullingen warmtepomp - lucht-water

- ✓ reinigen verdampers, indien buitenlucht bron is
- ✓ controle opstelplaats buitenunit, indien buitenlucht bron is
- ✓ bij een ventilatielucht warmtepomp het reinigen/vervangen van de filters

Aanvulling warmtepomp - grondgebonden

- ✓ controleren van de waterdruk in de bron
- ✓ controleren glycolgehalte van de bron
- ✓ inspectie van de leidingfilters en indien nodig reinigen, hiervoor dient aan beide zijden van het filter een afsluiter aanwezig te zijn

Het informeren van de klant over

- ✓ uitgevoerde werkzaamheden en de bevindingen t.a.v. de staat van het toestel in relatie tot te verwachten onkosten c.q. levensduur
- ✓ onvolkomenheden in de installatie die de goede werking van het toestel ongunstig kunnen beïnvloeden

### Wat valt er niet onder de dekking van de service- en onderhoudsabonnementen

- x arbeidsloon voor reparatie/storing (afhankelijk van de dekking)
- x storingen en/of onderhoudskosten t.g.v. ondeskundig handelen, misbruik van de installatie en externe invloeden (spanningsuitval, brand, storm, hemelwaterlekage, overspanning na blikseminslag, etc.)
- x materialen benodigd voor controles, inspecties, onderhoud en verhelpen van de storingen
- x het arbeidsloon van koeltechnische handelingen. Hieronder wordt verstaan: het toevoegen en aftappen van koelmiddel, het uitvoeren van een lektest en het uitvoeren van een energetische keuring
- x materialen en arbeidsloon voor het toevoegen en aftappen van glycol of water
- x toestelonderdelen voor zover deze niet gedekt worden door fabrieksgarantie van het toestel
- x randapparatuur en installatieonderdelen
- x onderhoud, reparatie en/of storingen aan randapparatuur en installatieonderdelen
- x kosten van de nieuwe filters
- x verzorgen van benodigd hijs- en/of klimmateriaal of voorzieningen om volgens ARBO richtlijnen de werkzaamheden te kunnen uitvoeren
- x chemische/technische reiniging van verdampers en luchtgekoelde condensoren en het afvoeren van de chemicaliën t.b.v. chemische/technische reiniging
- x controleren en zo nodig bijwerken van de coating op luchtgekoelde condensoren
- x het ontkalken en/of reinigen van inwendige delen van boilers, warmtewisselaar, leidingen en condenswaterafvoeren
- x het reinigen c.q. vegen van ventilatiekanalen en/of ventilatieroosters
- x het inregelen van de bron of het afgiftesysteem
- x het verrichten van installatie technische handelingen
- x kosten voor graafwerk
- x het vervangen van warmtepompen, koelleidingen en elektrische bedradingen
- x het ombouwen van, een deel van, de installatie naar een ander type of merk als de originele onderdelen of koudemiddelen niet meer leverbaar zijn
- x het opstellen van een beheersplan of logboek en het monitoren van systemen
- x het maken van (revisie) tekeningen

N.B. Ten aanzien van de in het overzicht vermelde specificatie van onderhoudswerkzaamheden dient men telkens te lezen "voor zover op het onderhavige onderdeel van toepassing".

### Waterzijdig inregelen

Het goed waterzijdig inregelen van het afgiftesysteem bij een warmtepomp of hybride oplossing is van belang. Bij onvoldoende of onjuiste inregeling worden ruimten in woningen ongelijkmatig verwarmd en is de temperatuur van het retourwater naar de warmtepomp te hoog waardoor het rendement van de installatie sterk terug loopt. Onze adviseurs kunnen u adviseren over de mogelijkheden.



## Toelichting van definities

### Toestel

Een apparaat ten behoeve van verwarming, warmwaterbereiding en/of mechanische afzuiging, etc.

### Toestelonderdelen

De onderdelen die zich binnen de mantel van de toestelbehuizing bevinden.

### Randapparatuur

Onderdelen behorend bij het toestel ten behoeve van een goede werking van het toestel, zoals afsluiters, kranen, ventielen, kleppen, regelingen, thermostaat, enz.

### Installatieonderdelen

Het afgiftesysteem, het bij het geheel horende leidingstelsel (cv, gas, water, koel en riolering), de rookgasafvoer, de vloerverwarming inclusief regelingen.

### Hybride warmtepomp

Hybride is een technologie waarbij minimaal twee verschillende technieken en brandstoffen worden gebruikt, zoals aardgas en elektriciteit. Het kan betekenen dat een cv-ketel wordt gekoppeld aan een warmtepomp voor het verwarmen van de woning en sanitair warm water. Er zijn ook hybride warmtepompen die de verschillende technieken in één toestel hebben.

### Voorwaarden en betaling

Voor de Comfort en Comfort Basis service- en onderhoudsabonnementen geldt een minimale looptijd van twee jaar. Na die twee jaar is het contract maandelijks opzegbaar. Het toestel dat door ons in onderhoud wordt genomen, dient opgenomen te zijn in ons actuele onderhoudsassortiment en geplaatst te zijn door een erkend installateur en volgens de voorschriften van de fabrikant.

Wanneer het abonnement wordt afgesloten op het moment dat er al sprake is van een storing of reparatie gaat de dekking van het abonnement in nadat het toestel gerepareerd is.

Ligt de oorzaak van de storing buiten het toestel, dan vallen de kosten buiten de dekking van het abonnement. Het arbeidsloon en de kosten voor deze reparatie worden apart in rekening gebracht, ongeacht de gekozen abonnementsvorm. De tarieven voor voorrijkosten en arbeidsloon staan vermeld op onze website. Op de Comfort en Comfort Basis service- en onderhoudsabonnementen zijn de algemene voorwaarden van Energiewacht B.V. voor serviceabonnementen van toepassing. Raadpleeg deze voorwaarden op onze website; [www.energiewacht.nl/algemene-voorwaarden](http://www.energiewacht.nl/algemene-voorwaarden).