

# Leveringsvoorwaarden 2024

## voor het onderhoud van een warmtepomp

### Inhoud

- Artikel 1. [Begripsomschrijvingen](#)
- Artikel 2. [Aanvraag voor het afsluiten van een Overeenkomst](#)
- Artikel 3. [Overeenkomst](#)
- Artikel 4. [Abonnementskosten](#)
- Artikel 5. [Niet-nakoming](#)
- Artikel 6. [Onderhoud en storing Warmtepomp](#)
- Artikel 7. [DELTA Warmtepomp BasisService](#)
- Artikel 8. [DELTA Warmtepomp TotaalService](#)
- Artikel 9. [Schade en aansprakelijkheid](#)
- Artikel 10. [Wegnemen, wijzigen, verplaatsen of heraansluiten van de Warmtepomp](#)
- Artikel 11. [Einde Overeenkomst](#)
- Artikel 12. [Wijzigingen van deze Leveringsvoorwaarden](#)
- Artikel 13. [Klachten](#)
- Artikel 14. [Slotbepalingen](#)

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze Leveringsvoorwaarden voor het onderhoudsabonnement van een Warmtepomp wordt verstaan onder:

**DELTA:** de besloten vennootschap DELTA Energie B.V, gevestigd op de Buitenruststraat 10, 4337 EH te Middelburg.

**Abonnee:** degene die overeenkomstig deze Leveringsvoorwaarden een Warmtepomp onderhoudsabonnement 'Basis' of 'Totaal' afneemt of heeft aangegeven daarin geïnteresseerd te zijn.

**Perceel:** elke roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstel daarvan, waarin de Warmtepomp is geplaatst.

**Installateur:** de door DELTA ingeschakelde en op grond van landelijke certificeringsstelsels erkende onderneming of installateur die haar werkzaamheden uitvoert op het gebied waartoe zij is gecertificeerd.

**Warmtepomp:** de installatie ten behoeve van levering van warmte voor ruimteverwarming en tapwater die voldoet aan de Overeenkomst en de Leveringsvoorwaarden. De installatie omvat de warmtepomp inclusief eventuele geïntegreerde of losse boiler, het expansievat en de overige installatiematerialen die onderdeel uitmaken van de warmtepomp. Het afgiftesysteem maakt hier geen onderdeel van uit.

**Overeenkomst:** het antwoordformulier dat de klant invult bij het aangaan van het onderhoudsabonnement 'Totaal' of 'Basis', inclusief de bevestigingsbrief of e-mail.

**Leveringsvoorwaarden:** deze leveringsvoorwaarden "Leveringsvoorwaarden voor het onderhoud van een warmtepomp".

## Artikel 2 Aanvraag voor het afsluiten van een Overeenkomst

1. De Warmtepomp moet voldoen aan de op [deltaenergie.nl/producten/warmtepompen/onderhoud](https://deltaenergie.nl/producten/warmtepompen/onderhoud) opgenomen merken en leeftijd, om in aanmerking komen voor een onderhoudsabonnement.
2. Het onderhoud van een Warmtepomp door DELTA geschiedt uit hoofde van een Overeenkomst tussen DELTA en de Abonnee. In de Overeenkomst is opgenomen of de Abonnee een 'Basis' of 'Totaal' abonnement heeft afgesloten.
3. Warmtepompen worden alleen storingsvrij in onderhoud genomen. Wanneer de Abonnee een onderhoudsabonnement aangaat, dan is het noodzakelijk dat voor het aangaan van de Overeenkomst DELTA beoordeelt of de Warmtepomp in onderhoud kan worden genomen. Daartoe zal door DELTA of de Installateur de onderhoudstoestand van de Warmtepomp worden gecontroleerd op achterstallig onderhoud. Indien een eerste extra onderhoudsbeurt noodzakelijk wordt geacht, worden de daaruit voortvloeiende kosten bij de Abonnee in rekening gebracht in overleg met de Abonnee.
4. Mocht de Abonnee besluiten om geen Overeenkomst aan te gaan nadat de controle in lid 2 van dit artikel heeft plaatsgevonden, dan is de Abonnee voor deze controle eenmalig het bedrag verschuldigd als op de website van DELTA opgenomen. De Abonnee krijgt hiervoor separaat een factuur toegestuurd.
5. Op de Overeenkomst zijn deze Leveringsvoorwaarden van toepassing, waarbij ingeval van eventuele onderlinge tegenstrijdigheden dan wel vragen in verband met uitleg van beide documenten het bepaalde in de Overeenkomst prevaleert.

## Artikel 3 Overeenkomst

1. Het onderhoudsabonnement voor de Warmtepomp wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. De ingangsdatum van de Overeenkomst wordt per e-mail of brief bevestigd na de controle van de Warmtepomp als genoemd in artikel 2 en na ontvangst van het door de klant ingevulde antwoordformulier. Partijen hebben de mogelijkheid om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand. In die gevallen waarin de Overeenkomst eindigt binnen 24 maanden na het aangaan daarvan zullen de in dit tijdvak nog niet betaalde abonnementsbedragen terstond worden opgeëist, tenzij anders is bepaald.
2. Indien de Abonnee een onderhoudsabonnement 'Totaal' heeft afgesloten dan wordt de Overeenkomst, wanneer de Warmtepomp de leeftijd van 12 jaar bereikt, vanaf het eerstvolgende kalenderjaar automatisch omgezet naar het abonnement 'Basis' (zie artikel 7). De Abonnee krijgt hierover bericht en kan er dan voor kiezen om de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
3. Bij overlijden van de Abonnee kan de Overeenkomst worden beëindigd per de datum van overlijden, mits de erven hiervan melding maken bij DELTA. Vindt het overlijden plaats binnen het bedoelde tijdvak van 24 maanden dan zijn slechts de kosten van de Overeenkomst verschuldigd tot de datum van overlijden.
4. Gaat de Abonnee verhuizen, verkoopt de Abonnee het Perceel of wordt de Warmtepomp weggehaald? Dan moet de Abonnee de Overeenkomst opzeggen conform deze Leveringsvoorwaarden.
5. Wanneer de Abonnee de Warmtepomp vervangt, zal zij contact opnemen met DELTA om te beoordelen of de Overeenkomst ongewijzigd in stand kan blijven. Als dat niet het geval is, dan moet de Abonnee de Overeenkomst opzeggen conform deze Leveringsvoorwaarden.

## Artikel 4 Herroepingsrecht

1. Na het sluiten van de Overeenkomst heeft de Abonnee 14 dagen de tijd om de Overeenkomst zonder kosten te ontbinden. Dit kan de Abonnee doen door het herroepingsformulier – dat de Abonnee van DELTA heeft ontvangen bij de Overeenkomst in te vullen en binnen de termijn van 14 dagen aan DELTA te verzenden.
2. In plaats van het herroepingsformulier kan de Abonnee ook een andere verklaring gebruiken, waarin de Abonnee duidelijk dient te vermelden dat hij gebruik maakt van de bedenktijd en de Overeenkomst ontbindt.
3. DELTA zal met de overeengekomen werkzaamheden aanvangen zodra de bedenktijd is verstreken. Wilt de Abonnee direct gebruik maken van de Overeenkomst dan kan de Abonnee de bedenktijd laten vervallen. Dit doet de Abonnee door schriftelijk kenbaar te maken dat de Abonnee direct gebruik wil maken van de Overeenkomst en daarom afziet van de wettelijke bedenktijd.
4. In het geval van een dringende herstelling zoals bedoeld in art 6:230 p BW geldt dat de Abonnee geen bedenktijd heeft. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de Abonnee DELTA verzoekt om een storing te herstellen.

## Artikel 5 Abonnementskosten

1. De maandelijks verschuldigde abonnementskosten zijn vastgelegd in het tarievenoverzicht (zie hiervoor [deltaenergie.nl/producten/warmtepompen/onderhoud](https://deltaenergie.nl/producten/warmtepompen/onderhoud)) voor onderhoud van een Warmtepomp

van DELTA, en worden verhoogd met de belastingen en heffingen die DELTA krachtens een besluit van enige overheids- of andere publiekrechtelijke instantie verplicht is in rekening te brengen. De verschuldigde abonnementskosten worden maandelijks via automatische incasso geïnd, tenzij de Abonnee voor een andere betaalwijze heeft gekozen in het kader van zijn energiecontract bij DELTA (indien van toepassing).

2. De eerste abonnementskosten zijn verschuldigd met ingang van de maand volgend op de ingangsdatum van de Overeenkomst. Betreft het een overname van een Overeenkomst in het geval van een overlijden dan zijn de eerste abonnementskosten verschuldigd per de overnamedatum.
3. De tarieven voor het onderhoud van een Warmtepomp kunnen door DELTA jaarlijks worden herzien en DELTA gebruikt daarvoor de Consumenten PrijsIndexcijfer (CPI) van het Centraal Bureau voor de Statistiek. De bekendmaking van de gewijzigde tarieven zal geschieden door middel van een advertentie in een of meer in het werkgebied van DELTA veel gelezen (dag)bladen.
4. Betaalt de Abonnee niet op tijd? Dan mag DELTA de Abonnee administratiekosten, incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen. Voor het incasseren volgt DELTA de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (WIK). Als de Abonnee niet op tijd betaalt stuurt DELTA de Abonnee een betalingsherinnering. De Abonnee moet dan binnen 14 dagen betalen. Voor elke factuur die de Abonnee na de eerste herinnering niet op tijd betaalt berekent DELTA de wettelijk vastgestelde incassokosten met een minimum van € 40,-. Als de Abonnee dan nog niet betaalt zal DELTA gerechtelijke incassomaatregelen nemen. De kosten hiervan zijn voor de Abonnee.

## Artikel 6 Niet-nakoming

1. Indien de Abonnee het gestelde in de Overeenkomst of deze Leveringsvoorwaarden niet nakomt, heeft DELTA het recht de afgesproken werkzaamheden, zoals het onderhoud, te stoppen totdat de Abonnee alle achterstallige betalingen alsnog heeft voldaan. Ook zal DELTA in dat geval geen storingen verhelpen. De nog niet verwerkte materialen blijven eigendom van DELTA tot de Abonnee betaalt. Ook mag DELTA in dat geval de Overeenkomst tussentijds beëindigen. DELTA zal dit schriftelijk laten weten. De Abonnee krijgt dan nog vijf werkdagen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Doet de Abonnee dit niet, dan is de beëindiging definitief vanaf de datum die in de brief staat die DELTA de Abonnee toestuurt.
2. DELTA mag de Overeenkomst ook tussentijds beëindigen als de Abonnee in staat van faillissement of surséance van betaling is of als er beslag op de eigendommen van de Abonnee wordt gelegd. De datum van de beëindiging ontvangt de Abonnee dan schriftelijk van DELTA.
3. Indien de Overeenkomst door DELTA wordt beëindigd conform lid 1 of 2 van dit artikel, dan is DELTA niet schadeplichtig jegens de Abonnee. De Abonnee is alsdan gehouden tot vergoeding van alle kosten en schaden die terzake van de beëindiging zijn ontstaan, waaronder het betalen van de nog niet betaalde abonnementsbedragen tot en met 24 maanden indien de Overeenkomst eindigt binnen 24 maanden na het aangaan daarvan.

## Artikel 7 Onderhoud en storing Warmtepomp

1. Het preventieve onderhoud aan de Warmtepomp geschiedt door DELTA of de Installateur, zulks tijdens normale werkuren op maandag tot en met vrijdag, behoudens op feestdagen.

2. Preventief onderhoud in zowel het 'Basis' als 'Totaal' abonnement omvat:
  - a. Controle stroomverbruik
  - b. Controle instellingen;
  - c. Controle werking van de temperatuurregeling;
  - d. Controle temperaturen;
  - e. Controle elektrische bedrading en componenten;
  - f. Controlefuncties op het bedieningspaneel;
  - g. Controle van de koudemiddeldetectie;
  - h. Controle condenswaterafvoer;
  - i. Controle elektrische bedrading en componenten;
  - j. Meten van de stroomopname van de compressor;
  - k. Het reinigen van de filters van het watersysteem.
3. Abonnee dient bij een storing aan de Warmtepomp DELTA daarvan onverwijld in kennis te stellen via de daarvoor bekend gemaakte gegevens in de Overeenkomst.
4. DELTA is gerechtigd een vergoeding aan Abonnee in rekening te brengen in de volgende gevallen:
  - a. het verhelpen van urgente storingen in het weekeinde en tijdens feestdagen. DELTA of de Installateur bepaalt of er sprake is van een urgente storing;
  - b. als na een gemaakte onderhoud- of storingsafspraken Abonnee niet aanwezig is op het Perceel of geen toegang kan geven tot de Warmtepomp;
  - c. als een storing gemeld wordt waarvan de oorzaak buiten de Warmtepomp ligt;
  - d. wanneer de Abonnee besluit om de reparatie die niet kosteloos onder het onderhoudsabonnement kan worden uitgevoerd, door DELTA of de Installateur tegen betaling te laten uitvoeren;
  - e. als de werkplek niet vrij toegankelijk en bereikbaar is. De tijd die wordt besteedt aan het vrijmaken van de werkplek of wachttijd zal apart in rekening worden gebracht;
  - f. in het kader van onderhoud noodzakelijke herstellingen, vernieuwingen of modificaties;
  - g. storingen en schade door oorzaken van buitenaf (zoals vogelnest in de afvoer, regen en blikseminslag).De vergoeding is opgenomen in de tarievenlijst op [deltaenergie.nl/producten/warmtepompen/onderhoud](https://deltaenergie.nl/producten/warmtepompen/onderhoud) of wordt met de Abonnee door DELTA of de Installateur vooraf afgesproken.
5. Abonnee is verplicht:
  - a. de Warmtepomp te gebruiken overeenkomstig de aard en de bestemming en de door DELTA eventueel gegeven aanwijzingen voor het gebruik;
  - b. zijn best te doen om beschadigingen en schade aan de Warmtepomp te voorkomen;
  - c. de Warmtepomp te laten onderhouden, controleren of repareren uitsluitend door DELTA of een Installateur;
  - d. aan werknemers van DELTA of Installateurs of met hen gelijk te stellen personen toegang te verlenen tot het Perceel indien en voor zover zulks is vereist in verband met het verrichten van werkzaamheden aan de Warmtepomp. Dit betekent ook dat wanneer het Perceel is vergrendeld, de Abonnee toegang en/of sleutels moet verstrekken. Wanneer de Abonnee DELTA en/of de Installateur geen toegang kan verlenen tot de opstellingsruimte van de Warmtepomp dan zal het onderhoud/de storingsmelding worden stopgezet. Wanneer dit het geval is, zal het vervolfbezoek in rekening worden gebracht conform de tarievenlijst op [deltaenergie.nl/producten/warmtepompen/onderhoud](https://deltaenergie.nl/producten/warmtepompen/onderhoud).
6. Indien de Abonnee een eventuele storing niet wil laten uitvoeren door DELTA of de Installateur, dan kan de Abonnee de Overeenkomst beëindigen conform deze Leveringsvoorwaarden.

## Artikel 8 Einde overeenkomst

1. Het product DELTA Warmtepomp BasisService bevat 2-jaarlijks preventief onderhoud aan de Warmtepomp. Hiervoor zal DELTA of de Installateur met de Abonnee een afspraak inplannen. De Abonnee kan ook gebruik maken van de storingsdienst die 24/7 bereikbaar is. De Abonnee krijgt altijd een medewerker te spreken. Urgente storingen worden nog dezelfde dag in behandeling genomen, mits deze voor 21.00 uur worden gemeld. Een dringende storing die niet kan wachten tot de volgende werkdag (zoals een gaslekkage of stromend waterlekkage) worden ook na 21.00 uur in behandeling genomen. De voorrijkosten bij storingen, uurloon bij reparaties en materialen tijdens onderhoud en storingen zijn geen onderdeel van de Overeenkomst.
2. Niet opgenomen in het 'Basis' onderhoudsabonnement zijn:
  - voorrijkosten bij storingen zoals opgenomen in de tarievenlijst op [deltaenergie.nl/producten/warmtepompen/onderhoud/](https://deltaenergie.nl/producten/warmtepompen/onderhoud/);
  - alle verbruikte materialen bij onderhoud en storingen, deze worden separaat afgerekend;
  - alle arbeidskosten bij storingen, zoals uurloon voor reparatie en/of aanpassingen, ook als deze worden ontdekt tijdens het reguliere onderhoud, deze worden separaat afgerekend;
  - alle kosten voor reparaties, arbeid inbegrepen, als gevolg van molest of onjuist gebruik, deze worden separaat afgerekend;
  - Storingen op basis van de volgende oorzaken:
    - Bedieningsfouten, bijvullen, ontluchten.
    - Storingen veroorzaakt door de thermostaatkabel, (online) thermostaat of bedieningsapps.
    - Problemen met data en/of Wi-Fi verbindingen.
    - Het uitvoeren van werkzaamheden buiten het toestel (automatische ontluchter, installatiedelen vloerverwarming, condensafvoer).
    - Schade door zuurstofdiffusie, kalkaanslag of vervuiling in de leidingen.
    - Alle storingen waarvan de oorzaak buiten de warmtepompinstallatie ligt.

## Artikel 9 DELTA Warmtepomp TotaalService

1. Het product DELTA Warmtepomp TotaalService bevat 2-jaarlijks preventief onderhoud aan de Warmtepomp. Hiervoor zal DELTA of de Installateur met de Abonnee een afspraak inplannen. De Abonnee kan ook gebruik maken van de storingsdienst die 24/7 bereikbaar is. De Abonnee krijgt altijd een medewerker te spreken. Urgente storingen worden nog dezelfde dag in behandeling genomen, mits deze voor 21.00 uur worden gemeld. Een dringende storing die niet kan wachten tot de volgende werkdag (zoals een gaslekkage of stromend waterlekkage) worden ook na 21.00 uur in behandeling genomen. De onderhouds- en voorrijkosten, uurloon bij reparaties en materialen bij storingen zijn onderdeel van de Overeenkomst, tenzij er sprake is van een urgente storing. Conform artikel 6 is DELTA gerechtigd hiervoor een vergoeding in rekening te brengen.
2. Niet opgenomen in het 'Totaal' onderhoudsabonnement zijn:
  - alle kosten voor reparaties, arbeidskosten inbegrepen, als gevolg van molest of onjuist gebruik;
  - Storingen op basis van de volgende oorzaken:
    - Bedieningsfouten, bijvullen, ontluchten.
    - Storingen veroorzaakt door de thermostaatkabel, (online) thermostaat of bedieningsapps.
    - Problemen met data en/of Wi-Fi verbindingen.
    - Het uitvoeren van werkzaamheden buiten het toestel (automatische ontluchter, installatiedelen vloerverwarming, condensafvoer).
    - Schade door zuurstofdiffusie, kalkaanslag of vervuiling in de leidingen.

- Alle storingen waarvan de oorzaak buiten de warmtepompinstallatie ligt.
3. Het product DELTA Warmtepomp TotaalService kan niet worden afgesloten voor Warmtepompen die ouder zijn dan 2 jaar, gerekend vanaf de datum van installatie.

## Artikel 10 Schade en aansprakelijkheid

1. DELTA is aansprakelijk voor schade voor zover deze aan haar kan worden toegerekend en wel tot het bedrag dat maximaal onder de dekking van haar verzekeringspolis wordt uitgekeerd.
2. DELTA is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van bevriezing, vervuiling van binnenleidingen of leidinglekkage, of storingen in het water-, gas- of elektriciteitsnet. DELTA is ook niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten.
3. DELTA is niet aansprakelijk voor schade indien de Abonnee DELTA of de Installateur niet in de gelegenheid heeft gesteld het reguliere onderhoud uit te voeren, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van DELTA, haar werknemers of met hen gelijk te stellen personen.
4. DELTA is evenwel nimmer gehouden tot vergoeding van bedrijfsschade, winst- of inkomensderving daaronder begrepen, alsmede immateriële schade.

## Artikel 11 Wegnemen, wijzigen, verplaatsen of heraansluiten van de Warmtepomp

Het is de Abonnee niet toegestaan de Warmtepomp te verplaatsen, dan wel aan de Warmtepomp wijzigingen aan te brengen, respectievelijk zulks te laten doen, anders dan door DELTA of de Installateur.

## Artikel 12 Einde Overeenkomst

DELTA behoudt zich het recht voor de Overeenkomst per direct te beëindigen indien ten gevolge van de technische staat, de Warmtepomp naar haar oordeel niet meer kan worden onderhouden en zou moeten worden vervangen.

## Artikel 13 Wijzigingen van deze Leveringsvoorwaarden

DELTA is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de Overeenkomst of deze Leveringsvoorwaarden, bijvoorbeeld vanwege wijzigingen in de toepasselijke wet- en/of regelgeving, wijzigingen in het beleid of de werkwijze van DELTA, om een verduidelijking aan te brengen of vanwege onvoorziene omstandigheden. Aanpassingen zullen tijdig kenbaar worden gemaakt per brief of per e-mail en eerst 30 kalenderdagen na datum van bekendmaking in werking treden, tenzij in de bekendmaking een andere datum wordt genoemd. Wanneer de wijziging tot gevolg heeft dat de Abonnee een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft de Abonnee, wanneer de Abonnee een consument is, de bevoegdheid de Overeenkomst op te zeggen per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden. Na de wijziging komen de eventuele oude voorwaarden te vervallen.

## Artikel 14 Klachten

1. Heeft de Abonnee een klacht over DELTA? Dan dient de Abonnee de klacht eerst schriftelijk of digitaal aan de klantenservice van DELTA te sturen.
2. Is de Abonnee het er niet mee eens hoe DELTA de klacht heeft opgelost? Dan kan de Abonnee binnen 12 maanden nadat de

Abonnee de klacht bij DELTA indiende, de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Energie ([degeschillencommissie.nl](https://degeschillencommissie.nl)). De Abonnee mag ook naar de rechter.

3. Gaat de Abonnee naar de Geschillencommissie Energie? Dan betaalt de Abonnee daarvoor klachtengeld. Krijgt de Abonnee gelijk van de Geschillencommissie Energie en bepaalt de Geschillencommissie dat DELTA dit bedrag aan de Abonnee moet betalen? Dan betaalt DELTA dat bedrag aan de Abonnee terug.
4. Als DELTA dat nodig vindt, mag zij ook naar de Geschillencommissie Energie of naar de rechter gaan. Als DELTA ervoor kiest om naar de Geschillencommissie Energie te gaan, informeert zij de Abonnee schriftelijk of digitaal. Hierbij vraagt DELTA de Abonnee of de Abonnee het ermee eens is dat het verschil van mening door de Geschillencommissie Energie wordt beoordeeld. Ook vraagt DELTA de Abonnee dan om de klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie Energie. Als de Abonnee het er niet mee eens is of als de Abonnee niet binnen vijf weken heeft gereageerd, dan kan DELTA alsnog naar de rechter.
5. De Abonnee en DELTA moeten zich aan het besluit van de Geschillencommissie Energie houden. Dit staat in het reglement van de Geschillencommissie Energie.
6. De Abonnee kan het geschil ook voorleggen via het Europese Online Dispute Resolution platform (ODR): [ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr)

#### Artikel 15 Slotbepalingen

1. De Abonnee kan op [deltaenergie.nl/privacyverklaring](https://deltaenergie.nl/privacyverklaring) zien hoe DELTA omgaat met zijn persoonsgegevens.
2. Deze Leveringsvoorwaarden treden in werking op 5 februari 2024. Deze Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op Overeenkomsten, gesloten op of na deze datum.
3. Op deze Leveringsvoorwaarden en de bijbehorende Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De rechter die bevoegd is tot kennisname van enig geding voortkomend uit deze Leveringsvoorwaarden en/of de bijbehorende Overeenkomst is de rechter in het arrondissement Middelburg.