Algemene consumentenvoorwaarden

WPNB B.V. | 29 oktober 2026 | Versie 7.2

1. WPNB en toepasselijkheid

Deze voorwaarden gelden voor consumentenovereenkomsten met WPNB B.V., statutair gevestigd te Roosendaal, bezoekadres Vijfhuizenberg 129B, 4708 AJ Roosendaal, KvK 42178659, btw-id NL870057868B01. Contact: onderhoud@wpnb.nl voor servicevragen, management@wpnb.nl voor administratie en klachten, WhatsApp 06 2342 5237. Een specifieke afspraak in de overeenkomst gaat bij tegenstrijdigheid voor, met behoud van dwingende consumentenrechten.

2. Welke installatie valt onder de service?

Het reguliere onderhoud betreft de door WPNB geaccepteerde Daikin- of Itho Daalderop-warmtepomp en, als dit is afgesproken, de WTW-unit. Bij storingen onderzoekt en verhelpt WPNB waar mogelijk ook problemen met bijbehorende regelingen, thermostaten, pompen en het afgiftesysteem. Deze onderdelen vallen niet onder het periodieke onderhoud. Bij de schouwing leggen we de serviceomvang vast. Niet alle reparaties of onderdelen zijn gratis. Hybride installaties met een gasketel vallen buiten het aanbod.

3. Schouwing en eerste onderhoud

Vóór acceptatie van een abonnement schouwt WPNB iedere installatie. Voor de schouwing kan € 100 inclusief btw gelden, tenzij vooraf anders is afgesproken. WPNB legt vast wanneer de laatste onderhoudsbeurt is uitgevoerd en spreekt vóór afsluiten met de klant af op welke datum of in welke periode het eerste inbegrepen onderhoud plaatsvindt. Deze afspraak wordt in het persoonlijke aanbod of de overeenkomst bevestigd. De eerste beurt kan na de eerste 12 contractmaanden vallen; dit wordt vóór afsluiten uitdrukkelijk vermeld en door de klant bevestigd.

Vanaf de bevestigde service-ingangsdatum omvat het abonnement ook storingsservice en onbeperkte diagnose op afstand. Direct uitgevoerd onderhoud telt als eerste inbegrepen beurt als dit uitdrukkelijk zo is afgesproken; een afzonderlijk betaald bezoek wordt niet automatisch verrekend met het abonnement. Eventuele bij de schouwing vastgestelde gebreken worden vóór acceptatie besproken.

4. Regulier onderhoud en materialen

Regulier onderhoud aan de warmtepomp en eventuele afgesproken WTW is inbegrepen en vindt eenmaal per 18 maanden plaats. Gewone schoonmaakmiddelen, doeken en het gebruik van benodigde hulpmiddelen, zoals een trap, zijn inbegrepen.

Uitsluitend bij een actief abonnement is maximaal € 25 inclusief btw aan kleinmateriaal per servicejaar van 12 maanden inbegrepen, gezamenlijk te gebruiken bij onderhoud en eventuele storingen. Het servicejaar begint op de oorspronkelijke service-ingangsdatum en wordt telkens met 12 maanden verlengd. Dit is één gezamenlijk budget voor de afgesproken installatie, niet per onderhoudsbeurt of component; een eventuele WTW-aanvulling geeft geen extra budget. Niet besteed budget vervalt aan het einde van het servicejaar, wordt niet uitbetaald en wordt niet meegenomen naar het volgende servicejaar. Zonder actief abonnement wordt kleinmateriaal apart berekend na voorafgaande prijsafspraak en akkoord. WPNB vermeldt welke gebruikte materialen onder dit budget vallen. Vervangingsonderdelen, waaronder filters en pakkingen, vallen niet automatisch onder kleinmateriaal en worden, evenals materiaal boven het budget, alleen na voorafgaande prijsafspraak en akkoord apart berekend.

Bij bijzondere omstandigheden kan een afspraak redelijk verschuiven; WPNB informeert de klant en stemt een passend alternatief af.

Algemene consumentenvoorwaarden

5. Storingsuren, diagnose en kleinmateriaal

Per servicejaar van 12 maanden vanaf de oorspronkelijke service-ingangsdatum zijn 2 arbeidsuren fysieke storingsdiagnose en herstel inbegrepen, gezamenlijk voor de warmtepomp, eventuele afgesproken WTW en bijbehorende regelingen, thermostaten, pompen en het afgiftesysteem. De WTW-optie geeft geen extra uren. Diagnose op afstand is onbeperkt inbegrepen. Onderhoud, reistijd en administratie tellen niet mee. Inbegrepen uren worden naar werkelijk bestede fysieke arbeid bijgehouden; ongebruikte uren vervallen na elk servicejaar.

Het jaarbudget voor kleinmateriaal uit artikel 4 geldt gezamenlijk voor onderhoud en eventuele storingen, uitsluitend bij een actief abonnement. Er ontstaat geen nieuw budget bij een afzonderlijk storingsbezoek. Bedragen boven het resterende jaarbudget en vervangingsonderdelen worden vooraf besproken en alleen na akkoord berekend.

Pas nadat de 2 inbegrepen uren volledig zijn verbruikt, wordt extra arbeid per begonnen 30 minuten berekend tegen het normale werkdagenuurtarief volgens de vooraf verstrekte prijslijst, ook in het weekend zonder weekendtoeslag. Voor klanten zonder actief abonnement geldt de vooraf verstrekte prijslijst inclusief eventuele toeslagen. Betaalde arbeid wordt alleen na voorafgaande prijsafspraak en akkoord uitgevoerd.

6. Storingsdienst en bereikbaarheid

Een klant kan een servicevraag of storing via WhatsApp of het contactformulier insturen. Een digitaal bericht kan ook buiten de gebruikelijke tijden worden ingediend. De genoemde bereikbaarheidstijden van 08.00 tot 20.00 uur zijn geen garantie op een direct persoonlijk antwoord of een bezoek binnen die uren. Een automatisch antwoord bevestigt niet dat een monteur de melding al heeft beoordeeld. In het weekend kan WPNB moeilijker bereikbaar zijn.

WPNB werkt bij voorkeur via chat: zo kunnen monteurs geconcentreerd onderhoud en storingswerk uitvoeren en blijven de vraag, foto’s en afspraken bij elkaar. Als een gesprek nodig is, kan WPNB in overleg contact opnemen. WPNB plant volgens urgentie en beschikbare capaciteit; zo nodig kan in overleg buiten de gebruikelijke tijden een afspraak worden aangeboden. Er is geen gegarandeerde responstijd of 24/7-nooddienst.

7. Werkgebied en voorrijkosten

WPNB richt zich op de regio Middelburg-Goes-Bergen op Zoom-Roosendaal-Etten-Leur-Breda-Tilburg en omliggende plaatsen. Deze omschrijving is indicatief: niet ieder adres in Zeeland of Noord-Brabant valt binnen het aanbod. WPNB controleert het adres en bevestigt vóór de boeking of acceptatie of dienstverlening op die locatie mogelijk is en welke voorrijkosten gelden.

Voor abonnementsklanten binnen het uitdrukkelijk bevestigde kosteloze voorrijgebied zijn er geen aparte voorrijkosten voor de afgesproken service. Eventuele afwijkende kosten moeten vooraf uitdrukkelijk zijn overeengekomen. De boekbare mogelijkheden en het persoonlijke aanbod zijn bepalend; deze voorwaarden verruimen het aangeboden gebied niet automatisch. Reistijd gaat niet van de inbegrepen storingsuren af.

Algemene consumentenvoorwaarden

8. Bestaande gebreken vóór acceptatie

Tijdens de schouwing, vóórdat het abonnement ingaat, beoordeelt WPNB de installatie op zichtbare bestaande gebreken, achterstallig onderhoud en onveilige situaties. WPNB meldt geconstateerde problemen en kan voorafgaand herstel verlangen of het abonnement weigeren. Herstel vóór activering valt niet onder het abonnement en gebeurt alleen na een prijsafspraak en akkoord.

Na de bevestigde service-ingangsdatum kan de klant voor storingen aan afgesproken onderdelen gebruikmaken van de inbegrepen storingsservice. Vervangingsonderdelen, fabrieksgarantieafhandeling en aanpassingen buiten de afgesproken service zijn niet automatisch inbegrepen. Voor kleinmateriaal bij onderhoud en storingen geldt het gezamenlijke jaarbudget uit artikel 4; bedragen daarboven worden alleen na voorafgaand akkoord apart berekend. Onveilig of ontoegankelijk werk wordt niet uitgevoerd voordat een veilige oplossing is afgesproken. Herstel van schade door verkeerd gebruik, derden of externe oorzaken valt niet automatisch onder de inbegrepen service. WPNB blijft verantwoordelijk voor eigen toerekenbare fouten.

9. Abonnementsprijs en prijswijzigingen

De maandprijs en eventuele WTW-toeslag worden vóór afsluiten inclusief btw vermeld. Tijdens de eerste 12 maanden verandert de prijs niet, behalve door rechtstreeks doorberekende wettelijke belastingen of heffingen. Daarna mag WPNB de prijs wijzigen met minimaal 30 dagen voorafgaande kennisgeving op een duurzame drager. Bij een andere verhoging dan uitsluitend een belastingwijziging kan de klant vóór de ingangsdatum kosteloos opzeggen.

10. Activering, incasso en achterstand

WPNB gebruikt automatische SEPA-incasso via Moneybird na een geldige machtiging. Een eventuele verificatiebetaling van € 0,15 legt de machtiging vast en is geen abonnementstermijn of betaling van een bezoekfactuur. De standaard maandprijs is € 25 inclusief btw voor de warmtepomp en € 32,50 inclusief btw met de afgesproken WTW-aanvulling; de prijs in het persoonlijke aanbod is leidend.

Activering vereist technische acceptatie, uitdrukkelijk klantakkoord, een door Moneybird bevestigde actieve incassomachtiging en een succesvol ingericht abonnement. WPNB bevestigt de service-ingangsdatum; deze ligt op zijn vroegst op de dag na bevestiging van de machtiging. De inbegrepen service begint op die datum. Er wordt niet gewacht totdat de eerste maandincasso daadwerkelijk is bijgeschreven. Het akkoord op de overeenkomst en de service-ingangsdatum zijn afzonderlijke momenten; de wettelijke bedenktijd wordt daardoor niet uitgesteld.

Een actie geldt uitsluitend als deze in het persoonlijke aanbod of de overeenkomst is vastgelegd. De verificatiebetaling en afzonderlijke bezoekkosten staan daar los van.

Bij betalingsachterstand volgt eerst een kosteloze betalingsherinnering met de wettelijk vereiste termijn. Vóór het berekenen van incassokosten krijgt de consument een correcte aanmaning met ten minste 14 dagen betaalruimte vanaf de dag na ontvangst en vermelding van de verschuldigde incassokosten bij niet-betalen. Daarna kunnen, voor zover wettelijk toegestaan en gerechtvaardigd, incassokosten volgen en kan service worden opgeschort. Intrekking van de machtiging is geen opzegging.

Algemene consumentenvoorwaarden

11. Looptijd, opzegging en verhuizing

De eerste contractperiode is 12 maanden. Daarna loopt het abonnement voor onbepaalde tijd door en kan de klant kosteloos opzeggen met maximaal één maand opzegtermijn. Opzeggen kan schriftelijk en op dezelfde wijze als afsluiten, waaronder online of via management@wpnb.nl; WPNB bevestigt de einddatum. Wettelijke rechten om eerder op te zeggen blijven altijd gelden. Voor zover de dienstverlening juridisch als overeenkomst van opdracht geldt, mag de consument die te allen tijde opzeggen zonder schadevergoeding wegens de opzegging. Bij verhuizing of verkoop mag de klant het abonnement per vertrek of eigendomsoverdracht beëindigen na melding aan WPNB. Het abonnement gaat niet automatisch over op de nieuwe bewoner. Bij beëindiging tijdens de eerste 12 maanden rekent WPNB geen vaste opzeg-, verhuis- of annuleringsboete. WPNB berekent uitsluitend bedragen waarop zij volgens de toepasselijke wet recht heeft, waaronder eventueel redelijk loon voor al geleverde service en verricht werk en wettelijk toelaatbare kosten. WPNB verstrekt een gespecificeerde eindafrekening en verrekent betaalde termijnen, niet-uitgevoerde prestaties en bespaarde kosten. Er wordt niets dubbel berekend. Beëindigt de klant zelf het abonnement vóór de bij de schouwing afgesproken eerste onderhoudsbeurt, dan vervalt die afspraak bij het einde van het abonnement. Omdat vanaf activering ook doorlopende storingsservice beschikbaar was, geeft dit niet automatisch recht op een losse onderhoudsbeurt of volledige terugbetaling. Eventuele terugbetaling wordt bepaald volgens de wettelijke regels en de eindafrekening. Dit geldt niet ten nadele van de klant wanneer WPNB haar afspraken niet nakomt.

12. Herroepingsrecht

Bij online of buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomsten geldt in beginsel 14 dagen bedenktijd vanaf het sluiten van de dienstenovereenkomst. WPNB verstrekt vóór afsluiten informatie over de bedenktijd, de wijze van herroepen en het modelformulier voor herroeping. Herroepen kan via de online herroepingsmogelijkheid of met een ondubbelzinnige verklaring aan management@wpnb.nl; gebruik van het modelformulier is niet verplicht.

Wil de klant dat WPNB tijdens de bedenktijd begint, dan vraagt WPNB hiervoor afzonderlijk om een uitdrukkelijk verzoek en informeert de klant vooraf over een eventuele evenredige vergoeding bij herroeping. WPNB legt het verzoek en akkoord vast en neemt dit op in de bevestiging. Akkoord met alleen deze algemene voorwaarden geldt niet als dat verzoek.

Bij volledige uitvoering van een afzonderlijke dienst vervalt de bedenktijd alleen als aan de wettelijke voorwaarden is voldaan, waaronder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming en erkenning van het verlies van het herroepingsrecht na volledige uitvoering. Voor een door de consument uitdrukkelijk verzochte dringende reparatie geldt een wettelijke uitzondering uitsluitend voor de daarvoor noodzakelijke werkzaamheden en onderdelen. Een aanvullend abonnement of extra werk valt niet automatisch onder die uitzondering. Wettelijke consumentenrechten blijven gelden.

Algemene consumentenvoorwaarden

13. Afspraken, annuleren en toegang

De klant zorgt voor veilige toegang en juiste installatiegegevens. Annuleren of verplaatsen kan tot 24 uur vooraf kosteloos. Staat WPNB op het afgesproken tijdstip tevergeefs voor een gesloten deur of krijgt WPNB door toedoen van de klant geen toegang, dan kan WPNB de redelijke, aantoonbare en niet te vermijden kosten rekenen, tot maximaal € 75 inclusief btw. Bij afzegging binnen 24 uur zonder vergeefs bezoek geldt hetzelfde maximum, uitsluitend voor werkelijk niet te vermijden kosten. Geen dubbele vergoeding voor dezelfde afspraak; geen kosten bij een niet-toerekenbare noodsituatie die zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is gemeld, of voor zover WPNB kosten kan besparen. Dit is geen opzegvergoeding voor het abonnement.

14. Aansprakelijkheid

WPNB is aansprakelijk voor schade die volgens de wet aan haar werkzaamheden of nalaten kan worden toegerekend. WPNB staat niet automatisch in voor de volledige installatie, bestaande gebreken of schade uitsluitend door externe oorzaken, tenzij zij daarvoor zelf wettelijk verantwoordelijk is. De klant meldt schade tijdig en beperkt vervolgschade voor zover redelijk mogelijk. Wettelijke consumentenrechten blijven behouden.

15. Klachten en herstel

Klachten kunnen naar management@wpnb.nl. WPNB bevestigt deze en reageert binnen een redelijke termijn. Bij een tekortkoming krijgt WPNB, voor zover passend, gelegenheid het probleem te herstellen. Wettelijke rechten blijven behouden.

16. Privacy, wijziging voorwaarden en recht

WPNB verwerkt persoonsgegevens volgens de privacyverklaring. Na de eerste vaste looptijd mag WPNB de voorwaarden redelijk wijzigen wegens gewijzigde wetgeving, veiligheidsvoorschriften of aantoonbaar noodzakelijke veranderingen in de uitvoering. De klant ontvangt de nieuwe tekst minimaal 30 dagen vóór ingang op een duurzame drager. Bij een nadelige wijziging die niet wettelijk verplicht is, mag de klant vóór ingang kosteloos opzeggen. Tijdens de eerste 12 maanden zijn nadelige wijzigingen alleen mogelijk met instemming of voor zover dwingend recht dit vereist. Kernprestaties worden niet zonder toestemming wezenlijk verminderd. Alleen publicatie wijzigt bestaande contracten niet. Nederlands recht geldt; de wettelijk bevoegde rechter blijft bevoegd.