

Warmtepompen en cv-ketels

Aanvulling op Onze afspraken, de algemene voorwaarden voor particulieren

Versie 2026-10 · geldig vanaf 1 oktober 2026

Een nieuwe warmtepomp of cv-ketel is een flinke ingreep in uw woning. Daarom zetten we hier de afspraken op een rij die specifiek over verwarming en warm water gaan: wat u vooraf regelt, hoe de installatiedagen verlopen en hoe u ervoor zorgt dat uw installatie lang goed blijft werken.

Deze aanvullende afspraken horen bij Onze afspraken, de algemene voorwaarden voor particulieren van Energie Install. Ze gaan over de onderwerpen die specifiek zijn voor dit product. Voor al het andere, zoals betalen, bedenktijd, garantie en aansprakelijkheid, gelden de algemene voorwaarden. Staat hier iets anders dan in de algemene voorwaarden, dan gaat deze aanvulling voor. Wat in uw offerte staat, gaat altijd voor.

01 Voorbereiding bij u thuis

- 1.1 Vóór de installatiedag maakt u de meterkast, de plek van de binnenunit of ketel en de route voor de leidingen vrij, zodat wij er goed en veilig bij kunnen.
- 1.2 Staat in de offerte dat u zelf zorgt voor een ondergrond of fundatie voor de buitenunit, dan is die op de installatiedag klaar, vlak en stevig.
- 1.3 Moeten wij door het dak, dan legt u 5 tot 10 reservedakpannen klaar. Oude dakpannen kunnen bij het werk breken, ook als we zorgvuldig werken. Breekt er een dakpan, dan vervangen wij die door een van uw reservedakpannen. Nieuwe dakpannen en het extra werk om ze te halen of te plaatsen zijn voor uw rekening, tenzij de dakpan brak doordat wij niet zorgvuldig hebben gewerkt.
- 1.4 Heeft u voor de buitenunit toestemming nodig, bijvoorbeeld van uw VvE, verhuurder of de gemeente, dan regelt u die zelf, vóór de installatiedag.
- 1.5 Is voor de installatie een zwaardere aansluiting van de netbeheerder nodig, bijvoorbeeld een driefasenaansluiting, dan vraagt u die zelf aan bij uw netbeheerder, tenzij in de offerte staat dat wij dat doen. De kosten en de wachttijd van de netbeheerder vallen buiten onze offerte.

02 Het advies en de keuze van uw installatie

- 2.1 Wij stemmen de installatie af op uw woning, op basis van wat wij tijdens de schouw zien en de informatie die u ons geeft, bijvoorbeeld over isolatie, radiatoren, vloerverwarming en uw verbruik.
- 2.2 Hoe comfortabel een warmtepomp verwarmt, hangt sterk af van de isolatie van uw woning en van uw radiatoren of vloerverwarming. Aanpassingen daaraan doen wij alleen als ze in de offerte staan.
- 2.3 Kiest u, tegen ons advies in, voor een kleinere installatie, of laat u een aanpassing die wij adviseren achterwege? Dan kan het comfort lager uitvallen. Daarvoor zijn wij niet verantwoordelijk. We leggen ons advies vast in de offerte of per e-mail.
- 2.4 Wij kiezen de plek van de buitenunit zo dat die voldoet aan de geldende geluidsregels. Wilt u de buitenunit ergens anders, dan bespreken we eerst wat dat betekent voor het geluid, de prijs en de planning. Voldoet de plek die u kiest niet aan de geluidsregels, dan plaatsen wij de unit daar alleen met extra maatregelen, zoals een geluidskap, tegen een meerprijs.
- 2.5 Bij een warmtepomp of cv-ketel is een basisthermostaat bij de prijs inbegrepen. Is uw huidige thermostaat geschikt voor de nieuwe installatie, dan kunt u ook die blijven gebruiken. Dat kost u niets extra.

- 2.6 Wilt u liever een luxere thermostaat, bijvoorbeeld met extra functies of een app? Dat kan, tegen een meerprijs. Die staat dan in de offerte.

03 De installatiedagen

BELANGRIJK VOOR U

Tijdens de installatie heeft u een deel van de tijd geen verwarming en geen warm water. We laten u vooraf weten wanneer dat is.

- 3.1 Wij plannen de installatiedagen in overleg met u. Op elke installatiedag komen onze monteurs tussen 08:30 en 10:00 uur. Wordt het later, dan laten we u dat weten.
- 3.2 Wij maken de doorvoeren en openingen die nodig zijn, en dichten die daarna weer netjes af: waterdicht waar dat moet, en brandwerend als een doorvoer door een brandscheiding gaat. Stuc-, schilder- en ander afwerkingswerk hoort daar niet bij, tenzij het in de offerte staat.
- 3.3 Staat in de offerte dat wij uw oude ketel of boiler verwijderen, dan voeren wij die ook af.
- 3.4 Gaat u helemaal van het gas af, dan maken wij de gasleiding in de woning veilig dicht. Het opzeggen of laten verwijderen van uw gasaansluiting regelt u zelf met uw netbeheerder en energieleverancier.

04 Oplevering

- 4.1 Is de installatie klaar, dan stellen we haar in bedrijf, controleren we de werking en leggen we u de bediening uit, ook van de thermostaat en de app als die erbij horen.
- 4.2 Bij de oplevering lopen we samen de installatie na en vragen we u het opleverformulier te tekenen. Staan er nog punten open, dan zetten we die op het formulier. De installatie kan ook op een andere manier zijn opgeleverd, bijvoorbeeld als zij werkt en u akkoord bent (zie artikel 11.1 van Onze afspraken). Gebreken die u later ontdekt, kunt u altijd melden (artikel 17 van Onze afspraken).
- 4.3 De oplevering is meestal op de laatste installatiedag tussen 14:00 en 17:00 uur. Door bijvoorbeeld het weer kan het later worden.
- 4.4 Bij de oplevering krijgt u van ons een opleverdocument met de gegevens van uw installatie en de gebruikte onderdelen.
- 4.5 Wij registreren de installatie bij de fabrikant, zodat u de volledige fabrieksgarantie krijgt. Bij sommige fabrikanten is die registratie nodig voor een langere garantie.
- 4.6 Het kan een paar weken duren voordat de installatie helemaal is afgestemd op uw woning en uw gebruik. Wilt u dat wij de instellingen daarna bijstellen, dan is dat een servicemelding die wij in rekening brengen (artikel 15.5 van Onze afspraken). Komt het doordat wij de installatie niet goed hebben ingesteld, dan valt het onder de installatiegarantie.

05 Onderhoud en gebruik

BELANGRIJK VOOR U

Fabrikanten stellen vaak als voorwaarde voor de fabrieksgarantie dat de installatie regelmatig wordt onderhouden. Zonder aantoonbaar onderhoud kan die garantie vervallen.

- 5.1 U laat de installatie onderhouden zoals de fabrikant voorschrijft, door een vakbekwaam installatiebedrijf. Werk aan een cv-ketel, ook bij een hybride warmtepomp, mag volgens de wet alleen een CO-gecertificeerd bedrijf doen. Wij bieden een onderhoudscontract aan, maar u mag het onderhoud ook door een ander bedrijf laten doen dat hieraan voldoet.
- 5.2 Bewaar de bewijzen van onderhoud. De fabrikant kan die opvragen als u een beroep doet op de fabrieksgarantie.
- 5.3 Ontstaat een gebrek doordat het onderhoud niet is gedaan, dan valt dat niet onder onze installatiegarantie.
- 5.4 Een paar dingen doet u zelf:
- de waterdruk van de installatie in de gaten houden en zo nodig bijvullen, zoals in de handleiding staat;
 - de buitenunit vrijhouden van bladeren, sneeuw en spullen, zodat er lucht langs kan;
 - de filters schoonmaken als de handleiding dat voorschrijft.
- 5.5 Aan het koudemiddelcircuit van een warmtepomp mag alleen een daarvoor gecertificeerde installateur werken. Het koudemiddel kan brandbaar of schadelijk zijn. U opent de installatie niet zelf.

- 5.6 Heeft u een cv-ketel, ook bij een hybride warmtepomp, dan adviseren wij een koolmonoxidemelder in de ruimte waar de ketel hangt.

06 Storingen

- 6.1 Heeft u een storing, bel ons dan op 085-060 8485 of mail naar info@energieinstall.nl, met een omschrijving en waar mogelijk een foto van de foutcode. Zit u zonder verwarming of warm water, bel dan altijd. Wij reageren binnen 1 werkdag.
- 6.2 Heeft u een hybride warmtepomp, dan neemt de cv-ketel bij een storing meestal de verwarming over. Heeft u een all-electric warmtepomp met een elektrisch bijverwarmingselement, dan kan dat element de woning tijdelijk warm houden. Dat kost meer stroom.
- 6.3 Of een storing onder de garantie valt, leest u in de artikelen 15 en 16 van Onze afspraken. Heeft u een onderhoudscontract, dan staat in dat contract wat daaronder valt.