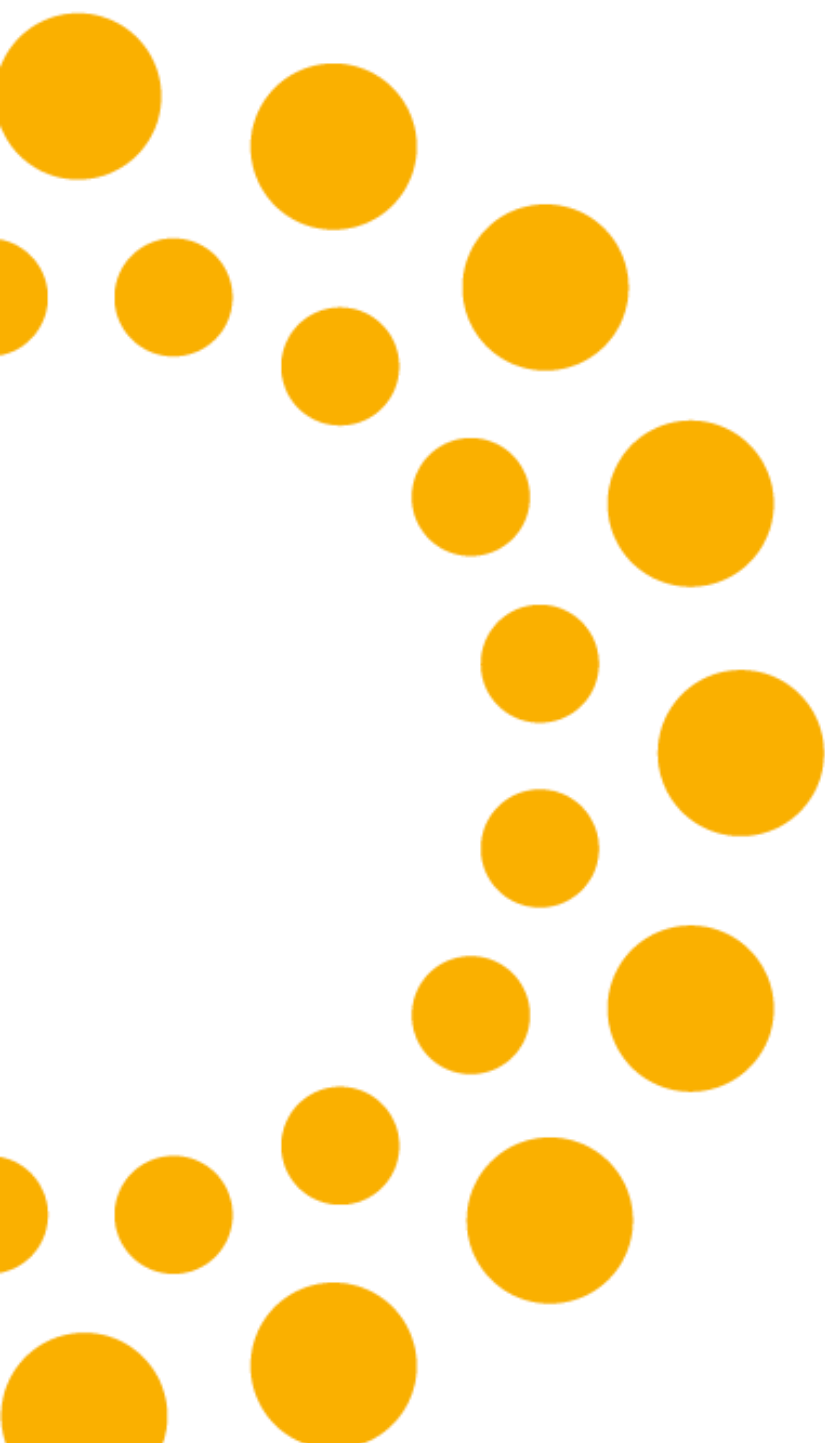




# Contractvoorwaarden

Service & Onderhoud versie 5.3

01-12-2025



## Duurzaam comfort, zo geregeld!

Duurzaam comfort, zo geregeld! Dit is onze belofte en houdt niet op bij de installatie van onze duurzame oplossingen. Wij willen ontzorgen door onderhoud en service te verlenen op jouw installatie. Onze technisch specialisten zijn goed opgeleid en hebben kennis van zaken. Of het nu gaat om je cv-ketel, warmtepomp, airco, ventilatie, laadpaal, energie manager of zonnepanelen, wij zorgen ervoor dat je jarenlang zorgeloos geniet van je installatie.

Door het afsluiten van een onderhoudsovereenkomst geef je het onderhoud volledig uit handen. Je ontvangt vroegtijdig een bericht van onze komst en hebt altijd de mogelijkheid om je afspraak te verzetten. Dit kan online via onze website of telefonisch.

Alle bezoeken sluiten wij af door een digitale kopie te versturen met daarop een overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden. Als blijkt dat je installatie een reparatie of verbetering nodig heeft, nemen onze monteurs dit met je door. Kleine reparaties kunnen vrijwel altijd direct worden uitgevoerd. Voor grotere reparaties ontvang je vooraf altijd een passend advies en prijsindicatie.

In deze algemene contractvoorwaarden vind je per product de specifieke werkzaamheden en voorwaarden.

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| CV-ketel .....                     | 3  |
| Warmtepomp .....                   | 4  |
| Airco .....                        | 6  |
| Ventilatie- en WTW-unit .....      | 7  |
| Laadpaal .....                     | 8  |
| Energie manager .....              | 9  |
| Zonnepanelen - Reiniging .....     | 10 |
| Zonnepanelen - Onderhoud .....     | 11 |
| Zonnepanelen - Monitoring .....    | 12 |
| 24/7 storingsdienst .....          | 13 |
| Algemene contractvoorwaarden ..... | 15 |

## CV-ketel

Wij snappen dat je nooit in de kou wilt zitten. Daarom zorgen wij met periodiek onderhoud dat je cv-ketel in topconditie blijft. Voor cv-ketels zijn er 2 soorten contracten. Voor welk type onderhoudscontract je ook kiest, onze gecertificeerde servicemonteurs houden de cv-ketel in topconditie!

|                                                                             | Onderhoud                  | Onderhoud all-in                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tweejaarlijks onderhoud</b>                                              | ✓                          | ✓                                                                                                                               |
| <b>24/7 storingsdienst</b>                                                  | ✓                          | ✓                                                                                                                               |
| <b>Onderdelen en benodigde materialen bij onderhoud en storingen gedekt</b> | X                          | ✓                                                                                                                               |
| <b>Uurloon bij reparaties gedekt</b>                                        | X                          | ✓                                                                                                                               |
| <b>Voorrijkosten bij storingen gedekt</b>                                   | X                          | ✓                                                                                                                               |
| <b>Wanneer mogelijk?</b>                                                    | Voor alle merken cv-ketels | Alleen voor door Saman Groep geïnstalleerde Nefit, Intergas en Remeha toestellen. Alleen af te sluiten binnen 2 jaar na montage |

### Werkzaamheden

- ✓ Schoonmaken van (combi-)cv-ketel en brander.
- ✓ Meten van de hoeveelheid koolmonoxide en kooldioxide in en rond je ketel.
- ✓ Controle op minimum waterdruk en werking circulatiepomp.
- ✓ Controleren van de ketelafstellingen en eventueel opnieuw inregelen.
- ✓ Controle van de regelapparatuur.

### Opmerkingen cv-ketels

Toestellen worden bij Onderhoud All-in alleen storingsvrij in onderhoud genomen. Bijkomende kosten worden na het eerste onderhoud op een aparte factuur opgenomen. Een afgesloten Onderhoud All-in waarvan de ketel ouder dan 15 jaar is geworden, wordt automatisch omgezet naar Onderhoud.

### Storingen op basis van de volgende oorzaken zijn niet opgenomen

- ✓ Water bijvullen, ontluichten, aansteken waakvlam, geen brandstof.
- ✓ Storingen veroorzaakt door de thermostaatkabel, (online) thermostaat of bedieningsapps.
- ✓ Ontkalken van de ketel, boiler, geiser op tapspiraal.
- ✓ Het uitvoeren van werkzaamheden buiten het toestel. (Bijvoorbeeld; rookgasafvoer, expansievat, automatische ontluichter, installatiedelen vloerverwarming en condensafvoer)
- ✓ Schade door zuurstofdiffusie, kalkaanslag of vervuiling in de leidingen.
- ✓ Alle storingen waarvan de oorzaak buiten de cv-installatie ligt.

## Warmtepomp

Wij snappen dat je nooit in de kou wilt zitten. Voor de warmtepomp zijn diverse contracten. Voor welk contract je ook kiest, onze gecertificeerde monteurs houden je warmtepomp in topconditie!

### All-electric Warmtepomp

|                                                                      | Onderhoud                               | Onderhoud all-in                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tweejaarlijks onderhoud                                              | ✓                                       | ✓                                                                                                                                      |
| 24/7 storingsdienst                                                  | ✓                                       | ✓                                                                                                                                      |
| Onderdelen en benodigde materialen bij onderhoud en storingen gedekt | X                                       | ✓                                                                                                                                      |
| Uurloon bij reparaties gedekt                                        | X                                       | ✓                                                                                                                                      |
| Voorrijkosten bij storingen gedekt                                   | X                                       | ✓                                                                                                                                      |
| Wanneer mogelijk?                                                    | Voor Daikin, Weheat, Nibe en Mitsubishi | Alleen voor door Saman Groep geïnstalleerde Daikin, Weheat en Intergas Xtend toestellen. Alleen af te sluiten binnen 2 jaar na montage |

### Hybride Warmtepomp (incl. cv-ketel)

|                                                                      | Onderhoud                                           | Onderhoud all-in                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tweejaarlijks onderhoud                                              | ✓                                                   | ✓                                                                                                                                       |
| 24/7 storingsdienst                                                  | ✓                                                   | ✓                                                                                                                                       |
| Onderdelen en benodigde materialen bij onderhoud en storingen gedekt | X                                                   | ✓                                                                                                                                       |
| Uurloon bij reparaties gedekt                                        | X                                                   | ✓                                                                                                                                       |
| Voorrijkosten bij storingen gedekt                                   | X                                                   | ✓                                                                                                                                       |
| Wanneer mogelijk?                                                    | Voor Daikin, Weheat, Remeha Elga en Intergas Xtend. | Alleen voor door Saman Groep geïnstalleerde Daikin, Weheat en Intergas Xtend toestellen. Alleen af te sluiten binnen 2 jaar na montage. |
|                                                                      | I.c.m. alle merken cv-ketels                        | Alleen i.c.m. door Saman Groep geïnstalleerde cv-ketels jonger dan 2 jaar of cv-ketels met een Saman Groep all-in contract.             |

## Werkzaamheden

- ✓ Controle stroomverbruik
- ✓ Controle instellingen
- ✓ Controle werking van de temperatuurregeling en temperaturen
- ✓ Controle elektrische bedrading en componenten
- ✓ Controlefuncties op het bedieningspaneel
- ✓ Controle van de koudemiddeldetectie
- ✓ Controle condenswaterafvoer
- ✓ Meten van de stroomopname van de compressor
- ✓ Het reinigen van de filters van het watersysteem

## Opmerkingen warmtepomp

Toestellen worden bij Onderhoud All-in alleen storingsvrij in onderhoud genomen. Bijkomende kosten worden na het eerste onderhoud op een aparte factuur opgenomen. Een afgesloten Onderhoud All-in waarvan de (hybride)warmtepomp ouder dan 15 jaar is geworden, wordt automatisch omgezet naar Onderhoud.

Wanneer de cv-ketel, bij een hybride warmtepomp, ouder dan 15 jaar is geworden zal het Onderhoud all-in contract volledig worden omgezet naar Onderhoud. Dit komt voor wanneer een hybride warmtepomp wordt toegepast naast een bestaande cv-ketel met een Onderhoud all-in contract. Een Onderhoud all-in contract voor de hybride warmtepomp mag alleen worden afgesloten bij een bestaande cv-ketel wanneer deze jonger is dan 2 jaar of reeds een Onderhoud all-in contract heeft.

De locatie van het buitendeel dient aan de volgende voorwaarden te voldoen om de installatie in onderhoud te kunnen nemen:

- Montage aan de gevel
  - Maximale hoogte onderzijde buitendeel 2,5 meter
  - Buitendeel dient geschikt te zijn voor montage aan de gevel
- Montage op een platdak
  - Maximale randhoogte 6,0 meter/begane grond + 1 verdieping (eventueel vanaf een ander platdak voor opstelling ladder is toegestaan)
  - Bij directe bereikbaarheid tot het dak middels een dakluik is onderhoud tevens mogelijk
- Montage op een dakkapel
  - Maximale randhoogte 6,0 meter met directe bereikbaarheid via een ladder

## Storingen op basis van de volgende oorzaken zijn niet opgenomen

- ✓ 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 ontluichter, installatiedelen vloerverwarming, condensafvoer)
- ✓ Schade door zuurstofdiffusie, kalkaanslag of vervuiling in de leidingen.
- ✓ Alle storingen waarvan de oorzaak buiten de warmtepompinstallatie ligt.

## Airco

Altijd comfortabele verkoeling in huis of op de zaak? Onze gecertificeerde servicemonteurs houden je installatie in topconditie!

|                                                                             | Onderhoud          |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Tweejaarlijks onderhoud</b>                                              | ✓                  |
| <b>24/7 storingsdienst</b>                                                  | ✓                  |
| <b>Onderdelen en benodigde materialen bij onderhoud en storingen gedekt</b> | X                  |
| <b>Uurloon bij reparaties gedekt</b>                                        | X                  |
| <b>Voorrijkosten bij storingen gedekt</b>                                   | X                  |
| <b>Wanneer mogelijk?</b>                                                    | Alleen voor Daikin |

### Werkzaamheden

- ✓ Visuele inspectie van koelleidingen op knikken en beschadigingen, bevestiging etc.
- ✓ Controle op koudemiddellekkage.
- ✓ Meten van de stroomopname van compressor en ventilator.
- ✓ Rapportage volgens F-gassenregelgeving (indien van toepassing).
- ✓ Volledige reiniging met Frionett BioActiv tegen schimmels en bacteriën.
- ✓ Controleren werking van de temperatuurregeling.
- ✓ Controlefuncties op het bedieningspaneel.
- ✓ Controle van de koudemiddeldetectie.
- ✓ Controle condenswaterafvoer.
- ✓ Reinigen en behandelen met EasyCoat acrylcoating van de condensor.
- ✓ Controle omkasting.
- ✓ Controle van de condensordrukregeling (indien van toepassing).

### Opmerkingen airco

De locatie van het buitendeel dient aan de volgende voorwaarden te voldoen om de installatie in onderhoud te kunnen nemen:

- Montage aan de gevel
  - Maximale hoogte onderzijde buitendeel 2,5 meter
  - Buitendeel dient geschikt te zijn voor montage aan de gevel
- Montage op een platdak
  - Maximale randhoogte 6,0 meter/begane grond + 1 verdieping (eventueel vanaf een ander platdak voor opstelling ladder is toegestaan)
  - Bij directe bereikbaarheid tot het dak middels een dakluik is onderhoud tevens mogelijk
- Montage op een dakkapel
  - Maximale randhoogte 6,0 meter met directe bereikbaarheid via een ladder

## Ventilatie- en WTW-unit

Blijven genieten van een gezond binnenklimaat? Dankzij het juiste onderhoud aan je ventilatiesysteem geniet je altijd van schone lucht zonder te veel energie te verbruiken.

|                                                                             | Onderhoud |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tweejaarlijks onderhoud</b>                                              | ✓         |
| <b>24/7 storingsdienst</b>                                                  | ✓         |
| <b>Onderdelen en benodigde materialen bij onderhoud en storingen gedekt</b> | X         |
| <b>Uurloon bij reparaties gedekt</b>                                        | X         |
| <b>Voorrijkosten bij storingen gedekt</b>                                   | X         |

### Werkzaamheden

- ✓ Reiniging van de ventilatieunit.
- ✓ Visuele controle op lekkages en beschadigingen.
- ✓ Kwaliteit bepalen van V-snaren en lagers.
- ✓ Vervangen van filters (filters worden separaat in rekening gebracht).

### Opmerkingen ventilatie- en WTW-unit

Vervangingen van CO2-sensoren, vochtsensoren en bedieningen zijn uitgesloten.

## Laadpaal

Zorgeloos elektrisch rijden? Onze gecertificeerde servicemonteurs houden je laadpaal; in topconditie!

|                                                                             | Onderhoud |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tweejaarlijks onderhoud</b>                                              | ✓         |
| <b>24/7 storingsdienst</b>                                                  | ✓         |
| <b>Onderdelen en benodigde materialen bij onderhoud en storingen gedekt</b> | X         |
| <b>Uurloon bij reparaties gedekt</b>                                        | X         |
| <b>Voorrijkosten bij storingen gedekt</b>                                   | X         |

### Werkzaamheden

- ✓ Beproeven aardlekschakelaars & installatieautomaten.
- ✓ Controleren poedercoating.
- ✓ Controleren bestickering.
- ✓ Controle gebruikersinterface.
- ✓ Reinigen laadpaal.
- ✓ Vochtinspectie binnenzijde.
- ✓ Controleren cilinderstoten met grafietpoeder.
- ✓ Controleren van aandraaimomenten.

### Opmerkingen laadpaal

Wanneer er een storing optreedt, kan er contact opgenomen worden. Heb je bij aanschaf van het laadpaal en E-flux abonnement afgesloten? Dan zullen wij contact opnemen met E-flux. Zij kunnen op afstand storingen oplossen door het systeem te resetten. Mocht je bij aanschaf geen E-flux abonnement afgesloten hebben, dan zal er een monteur ter plaatse komen. Een E-flux abonnement kan alleen afgesloten worden bij laadpalen van specifieke merken en types.

## Energie manager

De energie manager geeft je inzicht in je thuisbatterij, zonnepanelen, laadpaal en warmtepomp (indien aangesloten uiteraard) en zorgt voor het optimaal gebruik van de energie die wordt opgewekt of verbruikt. Dit abonnement is noodzakelijk voor het functioneren en gebruiken van de energie manager.

|                       | Abonnement                                                           |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Energie manager App   | ✓                                                                    |
| Periodieke updates    | ✓                                                                    |
| Software ontwikkeling | ✓                                                                    |
| Wanneer mogelijk?     | Mogelijk in combinatie met de contracten van onze overige producten. |

### Opmerkingen energie manager

Saman Groep kan nooit verantwoordelijk gehouden worden voor gemiste opbrengsten, inkomsten of andere verdiensten als gevolg van het niet of niet volledig functioneren van de energie manager. Gevolgschades van welke aard dan ook vallen eveneens niet onder de verantwoordelijkheid en het risico van Saman Groep.

Storingen als gevolg van het niet functioneren van de internetverbinding en het eventueel herstellen ervan vallen buiten dit abonnement en zullen separaat in rekening worden gebracht.

De looptijd van dit abonnement is minimaal 12 maanden, bij beëindiging van dit abonnement zullen de functionaliteiten van de energie manager komen te vervallen en zal de app niet meer functioneren.

De energie manager (fysieke kastje/hardware) valt buiten dit abonnement en op dit product is de bij de aanschaf overeengekomen garantie van toepassing.

## Zonnepanelen - Reiniging

Een reinigingsbeurt voor zonnepanelen bestaat uit het reinigen middels osmosewater. Doordat het water geen mineralen en andere toevoegingen bevat, blijven deze niet achter op de panelen. Daarnaast heeft osmosewater een sterker reinigend vermogen dan normaal leidingwater. Osmosewater hecht zich namelijk aan het vuil, waardoor vuil ook uit kleine krassen of beschadigingen wordt afgedreven.

|                                                  | Reiniging                                          |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Jaarlijkse reiniging</b>                      | ✓                                                  |
| <b>Tot 5% meer rendement uit je zonnepanelen</b> | ✓                                                  |
| <b>Voorrijkosten gedekt</b>                      | ✓                                                  |
| <b>Wanneer mogelijk?</b>                         | In combinatie met Onderhoud en Monitoring mogelijk |

### Werkzaamheden

Het reinigen van de zonnepanelen middels osmosewater.

- ✓ Er zullen geen sporen achtergelaten worden, omdat osmosewater geen mineralen bevat.
- ✓ Osmosewater heeft een sterk reinigend vermogen. Het gaat een verbinding aan met het aanwezige vuil en zal het vuil zelfs uit de poriën van de zonnepanelen halen.

### Opmerkingen zonnepanelen reiniging

De bereikbaarheid van de zonnepanelen dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- Montage op een schuindak
  - o Panelen zijn vanaf de grond rechtlijnig te bereiken.
- Montage op een platdak
  - o Maximale randhoogte 6,0 meter (eventueel vanaf een ander platdak voor opstelling ladder is toegestaan)
- Montage op een dakkapel
  - o Maximale randhoogte 6,0 meter met directe bereikbaarheid via een ladder

In afwijkende situaties dient een aanvullende voorziening (steiger, hoogwerker e.d.) te worden toegepast. De kosten hiervoor zullen separaat in rekening gebracht worden en voor uitvoering van de werkzaamheden gecommuniceerd worden.

## Zonnepanelen - Onderhoud

Jarenlang profiteren van je eigen zonnestroom? Onze gecertificeerde servicemonteurs houden je installatie in topconditie!

|                                                                             | Onderhoud                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Tweejaarlijks onderhoud</b>                                              | ✓                                                  |
| <b>24/7 storingsdienst</b>                                                  | ✓                                                  |
| <b>Onderdelen en benodigde materialen bij onderhoud en storingen gedekt</b> | X                                                  |
| <b>Uurloon bij reparaties gedekt</b>                                        | X                                                  |
| <b>Voorrijkosten bij storingen gedekt</b>                                   | X                                                  |
| <b>Wanneer mogelijk?</b>                                                    | In combinatie met Monitoring en Reiniging mogelijk |

### Werkzaamheden

#### Visuele inspectie

- ✓ Conditie zonnepanelen
- ✓ Opstellingslocatie omvormer
- ✓ Elektrotechnische aansluiting omvormer
- ✓ Controle bekabeling meterkast/omvormer
- ✓ Elektrotechnische aansluiting meterkast
- ✓ Controle bouten bevestigingsmateriaal
- ✓ Controle lekkages schuin dak
- ✓ Controle dakbedekking/lekkages plat dak
- ✓ Controle bekabeling en stekkers

#### Registratie & metingen

- ✓ Registreren en controleren systeemopbrengst
- ✓ Registreren spanning zonnepanelen
- ✓ Registreren stroomsterkte zonnepanelen
- ✓ Je ontvangt na elke controle een onderhoudsrapport

### Opmerkingen zonnepanelen onderhoud

Onderhoud is exclusief arbeids- en materiaalkosten bij storingen. Wi-Fi storingen waarbij de omvormer opnieuw ingesteld dient te worden zijn inbegrepen in dit contract. Voordat er een monteur komt om de Wi-Fi storingen op te lossen vragen wij je altijd eerst met onze handleidingen aan de slag te gaan. Het herstellen van de dataverbinding is vaak een fluitje van cent!

## Zonnepanelen - Monitoring

Wil je weten of je zonnepanelen dit jaar of deze maand optimaal hebben gepresteerd? Met ons monitoringscontract heb je nog meer inzicht in de opbrengst van je zonnepanelen. Bovendien nemen wij contact met je op wanneer er minder opbrengst is dan verwacht en indien er zich een storing voordoet aan je installatie. Dit monitoringscontract is geschikt voor elk merk en type omvormer.

|                                                                      | Monitoring                                        |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Maandelijksse rapportage                                             | ✓                                                 |
| 24/7 systeembewaking                                                 | ✓                                                 |
| Onderdelen en benodigde materialen bij onderhoud en storingen gedekt | X                                                 |
| Uurloon bij reparaties gedekt                                        | X                                                 |
| Voorrijkosten bij storingen gedekt                                   | X                                                 |
| Wanneer mogelijk?                                                    | In combinatie met Onderhoud en Reiniging mogelijk |

## 24/7 storingsdienst

### Algemene bereikbaarheid

De storingsdienst van Saman Groep is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor het melden van storingen.

Tijdens reguliere werkdagen (maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur) worden alle meldingen door onze reguliere serviceafdeling behandeld. Buiten de reguliere werkdagen en deze tijden wordt een meldkamer met consignatiedienst ingezet.

### Classificatie van storingen

Storingen onderscheiden wij in twee categorieën:

- ✓ Spoedeisend (urgente niet planbare storingen);
- ✓ Niet-spoedeisend (minder urgente storingen 'beperkt planbaar' en 'planbaar' op werkdagen tijdens kantoortijden).

### Spoedeisende storingen

Spoedeisende storingen zijn urgente situaties waarbij de veiligheid van personen of de kans op gevolgschade direct in het geding is. Wij streven ernaar om spoedeisende storingen binnen 24 uur na melding tijdelijk of definitief te verhelpen. Als volledige reparatie niet mogelijk is, kan in overleg met de klant een noodmaatregel getroffen zoals een tijdelijke elektrische kachel.

Voorbeelden van spoedeisende storingen zijn:

- ✓ Geen verwarming tijdens het stookseizoen (van 1 oktober tot 1 april)
- ✓ Gaslekkage of stromende waterlekage
- ✓ CO-melder die afgaat of vermoedelijke koolmonoxidevorming
- ✓ Brandgevaar of loszittende zonnepanelen
- ✓ Elektrotechnische storingen met volledige stroomuitval of brandgevaar na de hoofdzekering van het nutsbedrijf in de groepenkast en/of installaties in onderhoud van Saman Groep

### Niet-spoedeisende storingen

Niet-spoedeisende storingen brengen geen direct veiligheidsrisico met zich mee. Deze meldingen worden in overleg met de klant doorgezet naar onze serviceafdeling, die op de eerstvolgende werkdag contact met je opneemt voor het plannen van een bezoek.

Voorbeelden van Niet-spoedeisende storingen zijn:

- ✓ Comfortklachten buiten het stookseizoen (van 1 april tot 1 oktober)
- ✓ Onvolledige warmwatervoorziening wanneer de volgende kalenderdag een werkdag is
- ✓ Druppelende lekkages zonder directe gevolgschade
- ✓ Storing aan airco-installaties waardoor deze niet koelt
- ✓ Meldingen waarbij de installatie functioneert maar minder efficiënt is

### Voorwaarden voor behandeling

Wij werken continu aan een goede informatievoorziening op onze website. Dit doen we ook voor het zelfstandig oplossen van storingen door de klant.

Zo bieden wij storingswijzers aan van onze producten met filmpjes waarin we uitleggen hoe je zelf controles kunnen uitvoeren en storingen kunnen oplossen. Hiermee voorkomen we onnodige bezoeken van onze servicemonteurs en onnodige kosten. Je kunt hiervoor terecht op onze website.

Bij elke storingsmelding kan de klant gevraagd worden om vooraf enkele controles zelf uit te voeren, zoals:

- ✓ Waterdruk controleren en eventueel bijvullen
- ✓ Zekeringen en hoofdschakelaars controleren
- ✓ Thermostaatinstellingen nakijken
- ✓ Controle op stroomtoevoer en/of gasvoorziening

Als uit de melding of het bezoek van onze monteur blijkt dat we werkzaamheden hebben moeten uitvoeren die niet zijn opgenomen in de contractvoorwaarden of de storing veroorzaakt is door onjuiste bediening, foutieve instellingen of externe factoren (zoals spanningsuitval, internetstoring, gas-/waterdruk), kunnen voorrijkosten en arbeidsloon in rekening worden gebracht. Ook wanneer je een contract hebt, ongeacht de voorwaarden.

## Algemene contractvoorwaarden

Kleine lettertjes? Liever niet. Dat vinden wij ook en daarom vind je hieronder duidelijke informatie!

### Ingangsdatum

Wanneer je akkoord gaat met ons voorstel, gaat het contract in op de eerste dag van de volgende maand. Bij het afsluiten van een onderhoudscontract komen wij binnen 3 maanden voor het eerste onderhoud aan je installatie. Is de installatie jonger dan 2 jaar dan komen wij bij het eerst benodigde onderhoud.

### Looptijd

De looptijd van deze onderhoudsovereenkomst is minimaal 24 maanden. Na afloop van deze initiële periode kan de overeenkomst maandelijks kosteloos worden opgezegd.

### Facturatie

Alle onderhoudscontracten worden gefactureerd op of rond 1 januari voor een periode van 12 maanden. Wanneer je tussentijds een overeenkomst afsluit, ontvang je een eerste factuur tot en met 31 december van het betreffende jaar. In geval van betaling op basis van automatische incasso wordt het bedrag in termijnen voldaan.

### Werktijden

De werktijden waarop de werkzaamheden plaatsvinden zijn van 08.00u tot 17.00u. Indien je wenst dat wij de werkzaamheden buiten dit tijdsvenster uitvoeren, is dat geen probleem, maar houdt dan rekening met onze reguliere toeslagen.

### Prijsverhogingen & wijzigingen

Om onze kwaliteit en service op peil te houden passen wij onze prijzen jaarlijks aan. Per 1 januari van ieder kalenderjaar worden onze tarieven aangepast op basis het Consumentenprijsindexcijfer (CPI, alle huishoudens, reeks 2015 = 100), zoals gepubliceerd door het CBS. De aanpassing wordt berekend op basis van het verschil tussen het CPI-cijfer van september van het voorgaande jaar en september van het jaar daarvoor.

Wijzigingen in algemene contractvoorwaarden worden indien deze relevant voor je contract zijn door ons gecommuniceerd. De wijzigingen worden automatisch van kracht wanneer het contract niet wordt beëindigd.

Saman Groep behoudt zich het recht voor om een contract te weigeren, niet te verlengen of te beëindigen.

### (Tussentijdse) Beëindiging

Na de eerste volledige looptijd van 24 maanden kun je het contract maandelijks kosteloos opzeggen.

Opzeggen kan telefonisch, per e-mail of via onze website. Zodra wij je opzegging hebben ontvangen, controleren wij of alle betalingen zijn voldaan. Eventueel vooruitbetaalde maanden na de einddatum storten wij netjes terug. Wanneer het contract wordt opgezegd of beëindigd, vervalt het recht op onderhoud na de einddatum van het contract.

Zeg je jouw contract op binnen de eerste volledige looptijd, dan moet het volledig bedrag zijn/worden voldaan. Verhuis je binnen deze periode? Dan kun je het contract kosteloos beëindigen als de nieuwe eigenaar bij ons een nieuw onderhoudscontract afsluit voor dezelfde installatie.

### Wijzigen persoonsgegevens

Wijzigingen in je contact- en adresgegevens kun je melden op onze website. Daarnaast is onze klantenservice telefonisch bereikbaar van 08.00u tot 17.00u op het telefoonnummer: 085-620 3100. Zij helpen bij het wijzigen van je persoonsgegevens en staan je graag te woord bij vragen.

### Garanties

Met een onderhoudsovereenkomst behoud je natuurlijk je standaard productgarantie. Mocht er toch een reparatie moeten worden uitgevoerd, dan ontvang je op de uitgevoerde reparatie 6 maanden garantie op de arbeid en 12 maanden garantie op het gebruikte materiaal.

### Toegankelijkheid

Jij zorgt ervoor dat de technische ruimte veilig en goed bereikbaar is voor onze monteurs. We gaan ervan uit dat je toegang geeft tot alle technische ruimtes en dat je, als dat nodig is, de juiste sleutels hebt. Kunnen wij de ruimte niet in, dan stopt het onderhoud. Moet de monteur daardoor later terugkomen, dan brengen we de extra kosten in rekening.

Als de monteur de situatie eerst zelf veilig of bereikbaar moet maken, of als er extra middelen nodig zijn (bijvoorbeeld een extra monteur, ladder, steiger of hoogwerker), dan betaal je ook de extra kosten. Jij bent er zelf verantwoordelijk voor om medebewoners hierover te informeren.

### Overlijden contractant

Wanneer wij bericht ontvangen dat de contractant is overleden, zetten wij het onderhoudscontract voort op naam van de partner die in de woning blijft wonen. Als er geen partner achterblijft in de woning, eindigt het contract per direct na opzegging door nabestaanden. Vanaf dat moment worden er geen nieuwe termijnen meer gefactureerd en stopt de uitvoering van het onderhoud. Facturen die al openstaan of die betrekking hebben op eerder uitgevoerde werkzaamheden, zoals het verhelpen van storingen, blijven wel verschuldigd.

### Verbeterpunten & complimenten

Wij gaan er natuurlijk vanuit dat je een goede ervaring beleeft. Ondanks onze goede zorgen gaat er toch nog weleens wat mis. We zijn tenslotte allemaal mensen. Na ieder bezoek nodigen wij je uit om je ervaring met ons te delen door middel van ons klanttevredenheidsonderzoek. Zowel verbeterpunten als complimenten horen wij graag. Hierdoor kunnen we onze dienstverlening namelijk nog beter maken! Wanneer je niet tevreden bent over onze diensten kun je ook altijd even bellen. In de meeste gevallen lossen wij de problemen direct op.

### Uitsluitingen

En tot slot nog een paar zaken waarmee je rekening kunt houden.

- ✓ Onze monteurs werken graag op een nette werkplek, de werkplek dient vrij toegankelijk en bereikbaar te zijn. De tijd die wordt besteed aan het vrijmaken van de werkplek of wachttijd zal apart in rekening worden gebracht.
- ✓ Het opnemen van eventuele noodzakelijke herstellingen, vernieuwingen of aanpassingen vallen niet binnen het onderhoudscontract.
- ✓ Onderhoud aan installaties kan worden uitgevoerd tot een hoogte van 2,5 meter. Indien een installatie zich op een plek bevindt die hoger is dan 2,5 meter dient er een voorziening getroffen te worden die het mogelijk maakt om de nodige werkzaamheden veilig uit te voeren, de meerkosten kunnen dan worden doorberekend.

- ✓ Geconstateerde gebreken zullen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden direct worden hersteld, en/of onderdelen vervangen, met een maximum van € 100,- (incl. BTW) zonder toestemming van de klant.
- ✓ Storingen en schade door oorzaken van buitenaf (zoals vogelnest in de afvoer, regen en blikseminslag) zijn uitgesloten.
- ✓ Wij nemen via e-mail en telefoon contact op om het onderhoud uit te voeren. Als wij geen reactie ontvangen, sturen wij een brief per post naar het uitvoeradres met het verzoek om contact op te nemen voor het maken van een afspraak. Vanaf dat moment is de klant verantwoordelijk voor het inplannen van het onderhoud.
- ✓ Ingeval je niet thuis bent op de afgesproken datum en tijd kan het starttarief in rekening worden gebracht en zullen we een nieuwe afspraak maken.