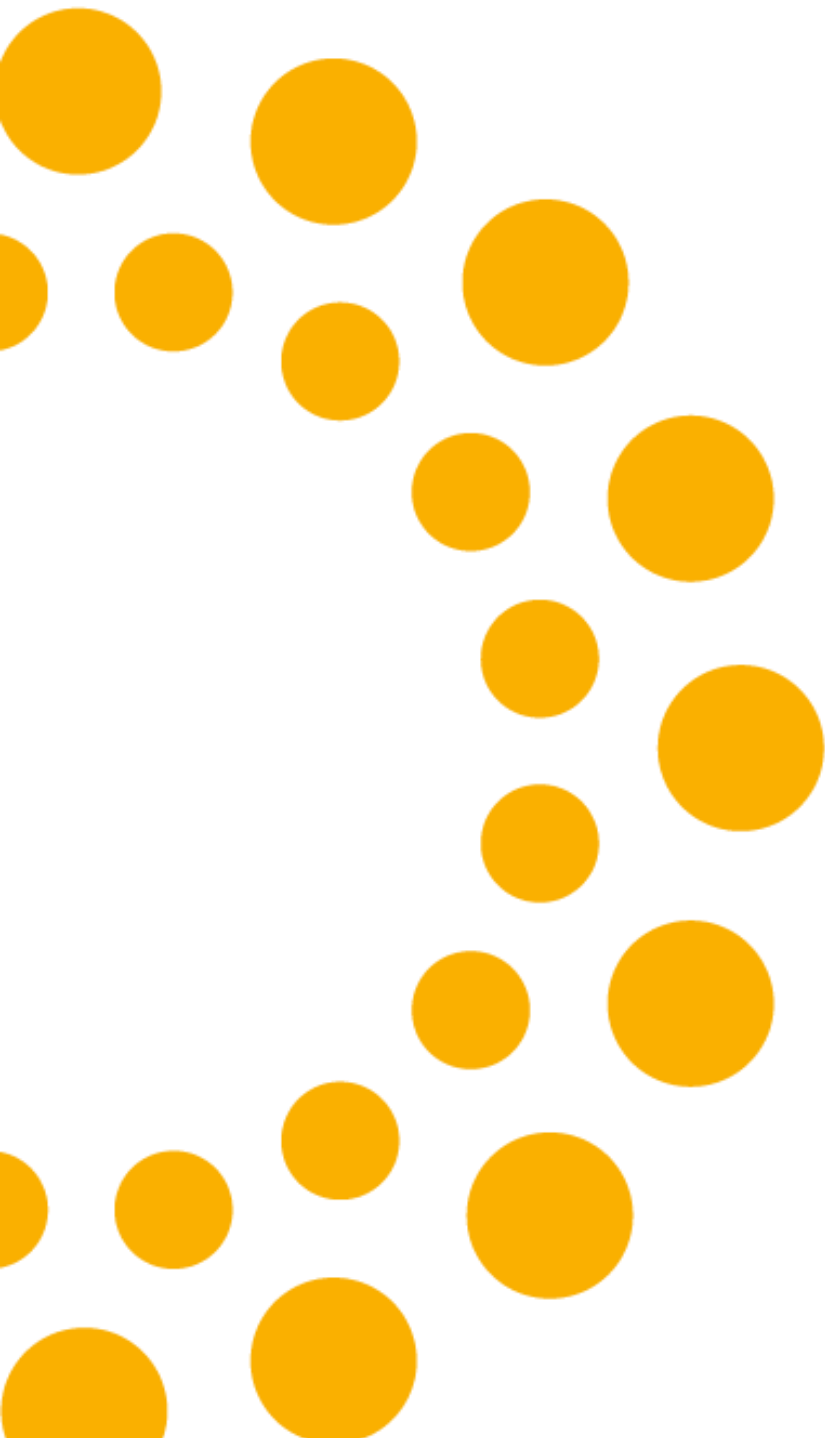




Contractvoorwaarden

Service & Onderhoud versie 5.0

01-12-2024



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
Algemene contractvoorwaarden	13

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
Tweejaarlijks onderhoud	✓	✓
24/7 storingsdienst	✓	✓
Onderdelen en materialen gedekt	✗	✓
Uurloon bij reparaties gedekt	✗	✓
Voorrijkosten bij storingen gedekt	✗	✓
Wanneer mogelijk?	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, ontluchten, 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 ontlufter, 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 er vier soorten contracten. Voor welk type contract je ook kiest, onze gecertificeerde servicemonteurs houden je warmtepomp in topconditie!

All-electric Warmtepomp

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

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
- ✓ Controle elektrische bedrading en componenten
- ✓ 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
 - o Maximale hoogte onderzijde buitendeel 2,5 meter
 - o Buitendeel dient geschikt te zijn voor montage aan de gevel
- Montage op een platdak
 - o Maximale randhoogte 6,0 meter/begane grond + 1 verdieping (eventueel vanaf een ander platdak voor opstelling ladder is toegestaan)
 - o Bij directe bereikbaarheid tot het dak middels een dakluik is onderhoud tevens mogelijk
- Montage op een dakkapel
 - o 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 ontluucher, 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
Tweejaarlijks onderhoud	✓
24/7 storingsdienst	✓
Onderdelen en materialen gedekt	X
Uurloon bij reparaties gedekt	X
Voorrijkosten bij storingen gedekt	X
Wanneer mogelijk?	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
 - o Maximale hoogte onderzijde buitendeel 2,5 meter
 - o Buitendeel dient geschikt te zijn voor montage aan de gevel
- Montage op een platdak
 - o Maximale randhoogte 6,0 meter/begane grond + 1 verdieping (eventueel vanaf een ander platdak voor opstelling ladder is toegestaan)
 - o Bij directe bereikbaarheid tot het dak middels een dakluik is onderhoud tevens mogelijk
- Montage op een dakkapel
 - o 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
Tweejaarlijks onderhoud	✓
24/7 storingsdienst	✓
Onderdelen en materialen gedekt	X
Uurloon bij reparaties gedekt	X
Voorrijkosten bij storingen gedekt	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
Tweejaarlijks onderhoud	✓
24/7 storingsdienst	✓
Onderdelen en materialen gedekt	X
Uurloon bij reparaties gedekt	X
Voorrijkosten bij storingen gedekt	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
Jaarlijkse reiniging	✓
Tot 5% meer rendement uit je zonnepanelen	✓
Voorrijkosten gedekt	✓
Wanneer mogelijk?	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
Tweejaarlijks onderhoud	✓
24/7 storingsdienst	✓
Onderdelen en materialen gedekt	X
Uurloon bij reparaties gedekt	X
Voorrijkosten bij storingen gedekt	X
Wanneer mogelijk?	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 materialen gedekt	X
Uurloon bij reparaties gedekt	X
Voorrijkosten bij storingen gedekt	X
Wanneer mogelijk?	In combinatie met Onderhoud en Reiniging mogelijk

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 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

Wij zijn niet alleen zuinig op onze klanten, maar ook op onze collega's. Dat betekent dat we onze prijzen ieder jaar met onze lonen laten meestijgen. Op 1 januari van ieder nieuw kalenderjaar worden onze prijzen verhoogd op basis van het CPI-prijnsindexcijfer. Saman Groep behoudt zich het recht om een abonnement te weigeren, niet te verlengen of te beëindigen. Wij behouden ons het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen. In geval van wijzigingen zullen wij je minimaal 30 dagen van tevoren informeren. Indien je niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden, heb je het recht om het contract kosteloos op te zeggen vóór de ingangsdatum van de wijzigingen.

Wijzigen persoonsgegevens

Onze klantenservice is 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 hierop 6 maanden garantie op de arbeid en 12 maanden garantie op het gebruikte materiaal.

Storingen 24/7

Alle klanten van de Saman Groep kunnen gebruikmaken van onze 24/7 storingsdienst. Je kunt erop rekenen dat je altijd een medewerker te spreken krijgt. Alle urgente storingen worden nog dezelfde dag in behandeling genomen mits deze voor 21.00 uur worden gemeld. Heb je een dringende storing die de veiligheid in gevaar kan brengen of ernstige gevolgschade kan veroorzaken en niet kan wachten tot de volgende werkdag? Denk daarbij aan koude klachten tijdens het stookseizoen, een gaslekkage, een stromende waterlekkage of gevaarlijke situaties als gevolg van storingen aan elektrotechnische installaties. Dan staan wij ook na 21.00 uur voor je klaar.

Toegankelijkheid

Wij vertrouwen erop dat je onze collega's toegang verleent tot alle technische ruimtes. Wanneer ruimtes zijn vergrendeld, vragen wij je toegang en/of sleutels. Wanneer je ons geen toegang kunt verlenen tot de opstellingsruimte van de technische installatie zal het onderhoud worden stopgezet. Je bent zelf verantwoordelijk voor het op de hoogte stellen van medebewoners. Wanneer het onderhoud door een gebrek aan toegang niet aaneengesloten kan worden afgerond, zal het vervolfbezoek in rekening worden gebracht.

(Tussentijdse) Beëindiging

Je kunt het contract na de eerste volledige looptijd iedere maand opzeggen. Dit kan telefonisch, per mail of via onze website. Wanneer wij je opzegging hebben ontvangen, wordt er gecheckt of je het volledige bedrag heeft voldaan, het bedrag over de resterende looptijd storten wij netjes terug.

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.