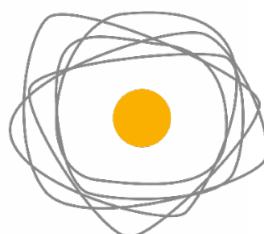


Contractvoorwaarden

Uw technische installaties in topconditie

Beheer & onderhoud 2021 v.10



SAMMAN

WIJ GEVEN
energie!

Wij zijn Saman Groep en staan voor energie!

Duurzaam en comfortabel wonen, leven en werken voor iedereen bereikbaar maken. Dát is onze missie. Dit doen we door energie te *geven*, te *kennen* en te *delen*.

Wij geven energie

Met trots, passie, enthousiasme en vol energie werken we iedere dag aan innovatieve en duurzame oplossingen voor onze particuliere en zakelijke klanten.

Wij kennen energie

Met specialistische kennis geven we onze klanten het beste advies, afgestemd op de specifieke situatie.

Wij delen energie

We blijven samen groeien, inspelen op marktontwikkelingen en innoveren continu. Voor nu en voor de volgende generatie.

We zijn trots, betrouwbaar, behulpzaam en een team. Dit stalen we iedere dag uit. Naar onze klanten én naar onze collega's.

Hoe wij werken

Het beheer en onderhoud van uw duurzame technische installaties is bij de Saman Groep in de juiste handen. Onze technisch specialisten zijn goed opgeleid en hebben kennis van zaken. Of het nu gaat om uw cv-ketel, warmtepomp, airco, boiler, laadstation of zonnepanelen, het is ons doel om u volledig te ontzorgen, zodat u jarenlang zorgeloos geniet van uw installatie(s).

Door het afsluiten van een onderhoudsovereenkomst geeft u het beheer en onderhoud volledig uit handen. U ontvangt vroegtijdig een bericht van onze komst en u heeft altijd de mogelijkheid om uw afspraak te verzetten. Dit kan online via ons webportaal- of telefonisch.

Alle bezoeken sluiten wij af door u een digitale kopie te versturen met daarop een overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden. Als blijkt dat uw installatie een reparatie of verbetering nodig heeft, nemen onze monteurs dit met u door. Kleine reparaties kunnen vrijwel altijd direct worden uitgevoerd. Voor grotere reparaties ontvangt u vooraf altijd een passend advies en prijsindicatie. Hierdoor staat u nooit voor verrassingen en houden wij uw technische installaties altijd in topconditie.

1. Werkzaamheden en levering

De Saman Groep is transparant over de werkzaamheden binnen en buiten uw overeenkomst. Alle werkzaamheden en leveringsvoorwaarden staan hieronder beschreven.

1.1 Contractsoorten

In deze overeenkomst zijn tweetal contractsoorten genoemd. Deze contractensoorten verschillen op de volgende voorwaarden:

Onderhoudscontract (basis)	Warmtegarantieplan (all-in)
✓ Cv-ketels ouder dan 15 jaar	✗ Cv-ketels ouder dan 15 jaar
✓ Tweejaarlijks onderhoud	✓ Tweejaarlijks onderhoud
✓ 24/7 storingsdienst	✓ 24/7 storingsdienst
✗ Materialen gedekt	✓ Materialen gedekt
✗ Uurloon bij reparaties gedekt	✓ Uurloon bij reparaties gedekt
✗ Voorrijdkosten bij storingen gedekt	✓ Voorrijdkosten bij storingen gedekt



1.2 Verwarming

1.2.1 Cv-ketel, gasboiler, gaskachel en geiser

Comfortabel genieten van warm water en een warm huis? Met periodiek onderhoud aan uw verwarmingsinstallatie zorgt u ervoor dat het wooncomfort blijvend is.

Werkzaamheden

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

Opmerkingen cv-ketels

Een warmtegarantieplan kan alleen worden afgesloten voor de volgende merken, indien de cv-ketel niet ouder is dan vijf jaar:

- Netfit, Intergas, Remeha, Valliant.

Voor alle overige merken kunt u alleen een onderhoudscontract afsluiten.

Toestellen worden bij een warmtegarantieplan alleen storingsvrij in onderhoud genomen. Bijkomende kosten worden na het eerste onderhoud op een aparte factuur opgenomen. Afgesloten warmtegarantieplannen waarvan de ketel onderhand ouder dan 15 jaar is geworden, wordt automatisch omgezet naar een onderhoudscontract. Hierover ontvangt u altijd een bericht.

Storingen op basis van de volgende oorzaken zijn niet opgenomen:

- Water bijvullen, ontlichten, aansteken waakvlam, geen brandstof.
- Storingen veroorzaakt door de thermostaatkabel.
- 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.

1.2.2 Warmtepomp

Wij snappen dat u nooit in de kou wilt zitten. Daarom zorgen wij met een onderhoudscontract dat uw warmtepomp in topconditie blijft. U profiteert hierbij van periodiek onderhoud en kunt u onze storingsdienst 24/7 bellen in geval van een storing.

Werkzaamheden

- Controle stroomverbruik.
- Controle instellingen.
- Controle werking van de temperatuurregeling.
- Controle 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

Een warmtegarantieplan kan alleen worden afgesloten voor een Daikin warmtepomp die niet ouder is dan twee jaar. Toestellen worden bij een warmtegarantieplan alleen storingsvrij in onderhoud genomen. Bijkomende kosten worden na het eerste onderhoud op een aparte factuur opgenomen.

1.2.3 Warmtepompboiler

Verzekerd zijn van een goede en betrouwbare warmtepompboiler? Dat kan met een onderhoudscontract van de Saman Groep. Met dit contract komt er één keer in de twee jaar een servicemonteur langs voor het periodieke onderhoud aan uw installatie. En heeft uw warmtepompboiler onverhoopt een storing? Dan kunt u onze storingsdienst 24/7 bellen.

Werkzaamheden

- Controle op koudemiddellekkage.
- Controle omkasting en afwateringsgaten in de bodemplaat.
- Controle van de condensordrukregeling.
- Controle van de koudemiddeldrukken tijdens bedrijf en de zuig- en perszijde van het systeem.
- Visuele inspectie van koelleidingen op knikken en beschadigingen, bevestiging etc.
- Reinigen van de condensor.
- Eventueel bijwerken van lakbeschadigingen.
- Rapportage volgens CFK regeling (indien van toepassing).

1.2.4 Zonneboiler

Altijd verzekerd zijn van een goed werkende en betrouwbare zonneboiler? Met een onderhoudscontract van de Saman Groep profiteert u éénmaal per twee jaar van onderhoud aan uw installatie. Daarnaast kunt u 24/7 onze storingsdienst bereiken wanneer uw installatie onverhoopt niet naar behoren werkt.

Werkzaamheden

- Controle van de systeemdruk in koude toestand, indien nodig wordt het systeem bijgevuld.
- Controle van de solarvloeistof in het collectorcircuit op vorstbestendigheid met een speciaal daarvoor bestemde vloeistofmeter.
- Is de beschermingsgraad tussen de 0 en -20°C, dan wordt een correctie uitgevoerd.
- Het meten van de PH-waarde (de zuurtegraad) van de installatie.
- Uitvoeren van het noodzakelijk onderhoud aan de boiler.
- Indien er onderhoud uitgevoerd wordt aan een leeg- of terugloopsysteem, wordt het vulniveau van dit systeem gecontroleerd.

Opmerkingen

De zonnecollectoren behoeven geen speciaal onderhoud. Het controleren op vervuiling door luchtverontreiniging, zand en/of stof kan door u zelf uitgevoerd worden. Het schoonmaken van de glasplaat kan het beste met osmosewater gebeuren. Geen schuur- of oplosmiddelen toepassen!



1.3 Koeling

1.3.1 Airconditioning

Altijd comfortabele verkoeling in huis of op de zaak? Profiteer met een onderhoudscontract van de Saman Groep van periodiek onderhoud aan uw airconditioning. En heeft u last van een storing in uw airco? Dan kunt u 24/7 onze storingsdienst bereiken.

Werkzaamheden

Algemeen

- Visuele inspectie van koelleidingen op knikken en beschadigingen, bevestiging etc.
- Controle op koudemiddellekkage.
- Meten van de koudemiddeldrukken en de zuig- en perszijde van het systeem.
- Meten van de stroomopname van compressor en ventilator.
- Rapportage volgens F-gassenregelgeving (indien van toepassing).

Binnendeel

- Volledige reiniging met Frionett BioActiv tegen schimmels en bacteriën.
- Controleren werking van de temperatuurregeling.
- Controlefuncties op het bedieningspaneel.
- Controle van de koudemiddeldetectie.
- Controle condenswaterafvoer.
- Controle elektrische bedrading en componenten.

Buitendeel

- Reinigen en behandelen met EasyCoat acrylcoating van de condensor.
- Controle omkasting.
- Eventueel bijwerken van lakbeschadigingen.
- Controle elektrische bedrading en componenten.
- Controle van de condensordrukregeling (indien van toepassing).



1.4 Ventilatie

1.4.1 Ventilatie- en WTW-unit

Blijven genieten van een gezond binnenklimaat? Dankzij het juiste onderhoud aan uw ventilatiesysteem met of zonder warmteterugwinning, geniet u altijd van schone lucht in uw woning zonder te veel energie te verbruiken.

Werkzaamheden

- Reiniging van buiten- en binnenomkasting.
- Visuele controle op lekkages en beschadigingen.
- Kwaliteit bepalen van V-snaren en lagers.
- Vervangen van filters (filters worden separaat in rekening gebracht).
- Correct inregelen van ventilatiesysteem.

Opmerkingen

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



1.5 Comfort

1.5.1 Waterontharder

Zorgeloos geniet van kalkvrijwater? Met een onderhoudscontract voor uw waterontharder profiteert u van periodiek onderhoud aan uw installatie. Werkt uw installatie onverhoopt niet naar behoren? Dan kunt u onze storingsdienst 24/7 bereiken met uw vraag.

Werkzaamheden

- Onderhoud in combinatie met het verwarmingstoestel.
- Het meten van de waterhardheid voor en na de ontharder.
- Vervangen van het filter.
- Het eventueel bijstellen van de resthardheid.
- Het controleren van het regeneratieproces.
- Indien nodig de spoelfrequentie bijstellen.

Visuele controle van

- Het zoutvat.
- De spoelinrichting.
- De kogelkranten en membraam afsluiters.

Opmerkingen

Onderhoudscontract is uitsluitend alleen voor waterontharders van Delta.

1.5.2 Elektrisch laadstation

Als u rijdt in een hybride of elektrische auto, is er niets prettiger dan uw auto thuis of op de zaak opladen. Daardoor kunt u altijd volledig opgeladen wegrijden. Wanneer een elektrische auto wordt opgeladen, neemt deze hoge stroom af voor een langere tijd.

Werkzaamheden

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

Opmerkingen

Wanneer er een storing optreedt, kan er contact opgenomen worden. Heeft u bij aanschaf van het laadstation 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 u 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 laadstations van Alfen.



1.6 Zonnepanelen

1.6.1 Zon Zekerplan

Onbezorgd van de kracht van de zon blijven genieten? Met het Saman Zon Zekerplan bent u door periodiek onderhoud aan uw zonnepanelen verzekerd van een goed werkende installatie. Met het Saman Zon Zekerplan profiteert u van éénmaal per twee jaar onderhoud. Daarbij zijn onderhouds- en voorrijkosten gedekt. Ook verhelpen we Wi-Fi storingen aan de omvormer kosteloos. Tot slot kunt u 24/7 onze storingsdienst bereiken.

Werkzaamheden

Visuele inspectie

- Conditie zonnepanelen
- Opstellingslocatie omvormer
- Elektrotechnische aansluiting omvormer
- Controle bekabeling meterkast/omvormer
- Elektrotechnische aansluiting meterkast

Fysieke controle

- 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
- U ontvangt na elke controle een onderhoudsrapport

Opmerkingen

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

1.6.2 Saman SunData

Zeker zijn van een altijd werkende zonnepanelen? Met Saman SunData bewaken wij 24/7 het systeem. Mocht er een storing optreden, dan laten wij u dit weten en komen we dit binnen 14 dagen herstellen. Daarnaast ontvangt u maandelijks een rapportage per e-mail en kan de installatie eenvoudig via het online portaal worden beheerd en aangepast. Ook kunt u de opbrengsten van uw zonnepanelen gemakkelijk analyseren en bewaken.

Werkzaamheden

- 24/7 systeembewaking
- 14 dagen herstelgarantie
- Maandelijkse rapportage per e-mail
- Structurele analyse en bewaking van opbrengsten op installatie- en paneelniveau door de Saman Groep
- Bij storingen communicatie vanuit de Saman Groep
- Beheer/aanpassingen van de installatie binnen het portaal voor een goede en inzichtelijke werking

Voorwaarden

- De zonnepanelen moeten zijn gekoppeld aan een stabiele internetverbinding.
- Kosten voor reparaties zijn uitgesloten tenzij deze binnen garantieperiode vallen.
- De opbrengstvergoeding wordt uitgekeerd over de volledige periode na de overeengekomen hersteltermijn van 14 dagen.
- De opbrengstvergoeding wordt uitgekeerd tegen uw actuele energietarief en wordt berekend aan de hand van het langdurig gemiddeld aantal zonuren per maand en verwachte opbrengst in diezelfde periode.
- Storingen aan het Wi-Fi netwerk kunnen zorgen voor een slechte prestatiescore. Hiervoor is de Saman Groep niet aansprakelijk.

Opmerkingen

Saman SunData kan als separaat contract of als aanvulling op het Zon Zekerplan worden afgesloten en is voor alle type omvormers.

1.6.3 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 krasen of beschadigingen wordt afgedreven

Werkzaamheden

Het reinigen van de zonnepalen 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

Het reinigingscontract is exclusief het gebruik van een hoogwerker. Mocht een hoogwerker nodig zijn om de panelen te reinigen, dan worden deze kosten aan u doorberekend. Voorrijkosten worden gedekt.

2. Algemene contractvoorwaarden

Kleine lettertjes? Liever niet. Dat vinden wij ook! Daarom zijn wij duidelijk over onze algemene contractvoorwaarden.

2.1 Prijzen

Onze prijzen zijn vermeld in euro's, inclusief omzetbelastingen en heffingen (BTW).

2.2 Geldigheid

Vanwege variabele inkooprijzen zijn onze offertes twee maanden geldig na dagtekening. Vraag onze medewerkers om de prijzen te actualiseren wanneer de geldigheidstermijn is verlopen.

2.3 Ingangsdatum

Wanneer u akkoord gaat met ons voorstel, gaat uw contract in op de eerste dag van de volgende maand.

2.4 Looptijd

De looptijd van deze onderhoudsovereenkomst is minimaal 24 maanden.

2.5 Facturatie

Alle onderhoudscontracten worden gefactureerd op 1 januari voor een periode van 12 maanden. Wanneer u tussentijds een overeenkomst afsluit, ontvangt u 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.

2.6 Werktijden

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

2.6.1.1 Prijsverhogingen & wijzigingen

Wij zijn niet alleen zuinig op onze klanten, maar ook op ons personeel. 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-prijsindexcijfer. Saman Groep behoudt zich het recht om een abonnement te weigeren, niet te verlengen of te beëindigen. Wijzigingen van contractvoorwaarden gebeurt uitsluitend na schriftelijke mededeling.

2.7 Wijzigen persoonsgegevens

Onze klantenservice is telefonisch bereikbaar van 08.00u tot 18.00u op het telefoonnummer: 085-620 3100. Zij helpen u graag bij het wijzigen van uw persoonsgegevens die bij ons bekend zijn en staan u te woord bij vragen.

2.8 Garanties

Met een onderhoudsovereenkomst behoudt u natuurlijk uw standaard productgarantie. Mocht er toch reparatie moeten worden uitgevoerd, dan ontvangt u hierop zes maanden garantie op de arbeid en 12 maanden garantie op het gebruikte materiaal.

2.9 Storingen 24/7

Alle klanten van de Saman Groep kunnen gebruikmaken van onze 24/7 storingsdienst. U kunt erop rekenen dat u altijd een medewerker te spreken krijgt. Alle urgente storingen worden nog dezelfde dag in behandeling genomen mits deze voor 21.00u worden gemeld. Heeft u 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 21.00u voor u klaar.

2.10 Toegankelijkheid

Wij vertrouwen erop dat u ons personeel toegang verleent tot alle technische ruimtes. Wanneer ruimtes zijn vergrendeld, vragen wij u toegang en/of sleutels. Wanneer u ons geen toegang kunt verlenen tot de opstellingsruimte van de technische installatie zal het onderhoud worden stopgezet. U 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 vervolgbezoek in rekening worden gebracht.

2.11 (Tussentijdse) Beëindiging

U kunt uw onderhoudscontract na de eerste volledige looptijd iedere maand opzeggen. Dit kan telefonisch, per mail of via onze website. Wanneer wij uw opzegging hebben ontvangen, wordt er gecheckt of u het volledige bedrag heeft voldaan. Heeft u al onderhoud gehad, maar het volledige bedrag nog niet voldaan? Dan ontvangt u een eindafrekening. U ontvangt geen restitutie over de maanden dat u geen gebruik heeft gemaakt van onze dienst, we hebben daar namelijk wel op gerekend!

2.12 Klachten & complimenten

Wij gaan er natuurlijk vanuit dat u 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 u uit om uw ervaring met ons te delen via [Klantenvertellen.nl](https://www.klantenvertellen.nl). Zowel klachten als complimenten horen wij graag. Hierdoor kunnen we onze dienstverlening namelijk nog beter maken! Wanneer u niet tevreden bent over onze diensten kunt u ook altijd even bellen. In de meeste gevallen lossen wij de problemen direct met u op.

2.13 Uitsluitingen

Er tot slot nog een paar zaken waarmee u rekening moet houden.

- Onze monteurs werken graag op een nette werkplek, de werkplek dient vrij toegankelijk en bereikbaar te zijn. De tijd die wordt besteedt aan het vrijmaken van de werkplek of wachttijd zal apart in rekening worden gebracht.
- Het opnemen van eventuele noodzakelijke herstellingen, vernieuwingen of modificaties vallen niet binnen het onderhoudscontract.
- Onderhoud aan installaties kan worden uitgevoerd tot een hoogte van 3 meter. Indien een installatie zich op een plek bevindt die hoger is dan 3 meter dient de opdrachtgever een voorziening te treffen die het mogelijk maakt om de nodige werkzaamheden veilig uit te voeren of Saman Groep voorziet hierin, maar dan worden de meerkosten doorberekend aan de opdrachtgever.
- Geconstateerde gebreken zullen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden direct worden hersteld, en/of onderdelen vervangen, met een maximum van Euro 100,- (incl. BTW) zonder toestemming van de opdrachtgever.
- Storingen en schade door oorzaken van buitenaf (zoals vogelnest in de afvoer, regen en blikseminslag) of bedieningsfouten zijn uitgesloten.