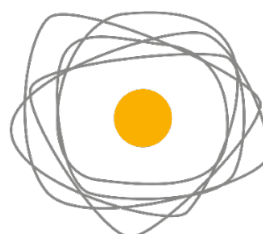


# Contractvoorwaarden

Uw technische installaties in topconditie

Beheer & onderhoud 2022 v.01



# SAMAN

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 generaties.

We zijn trots, betrouwbaar, behulpzaam en één 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 goede 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.



## Werkzaamheden en levering

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

### Contractsoorten

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

*Voorbeeld:*

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



## Verwarming

### Cv-ketel

Wij snappen dat u nooit in de kou wilt zitten. Daarom zorgen wij met periodiek onderhoud dat uw cv-ketel in topconditie blijft. Voor uw cv-ketel heeft u twee opties. Voor welk type onderhoudscontract u ook kiest, onze gecertificeerde servicemonteurs houden uw cv-ketel in topconditie!

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
! Voor alle merken cv-ketels	! Alleen voor Netfit, Intergas, Remeha & Valliant

#### 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, 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.

*Let op! Kiest u voor een Warmtegarantieplan, dan is het belangrijk om te weten dat wij uw cv-ketel alleen storingsvrij in beheer nemen. Eventuele bijkomende kosten worden gefactureerd na het eerste onderhoud. Wanneer uw cv-ketel ouder dan 15 jaar wordt, gaat het Warmtegarantieplan automatisch over in een onderhoudscontract. U ontvangt hierover altijd voorafgaand een bericht.*



## Warmtepomp

Wij snappen dat u nooit in de kou wilt zitten. Daarom zorgen wij met periodiek onderhoud dat uw warmtepomp in topconditie blijft. Voor uw warmtepomp heeft u vier opties. Voor welk type onderhoudscontract u ook kiest, onze gecertificeerde servicemonteurs houden uw warmtepomp in topconditie!

### Onderhoud aan uw all-electric warmtepomp

	Alleen voor Daikin
<b>Onderhoudscontract</b>	<b>Warmtegarantieplan</b>
✓ Warmtepomp ouder dan 2 jaar	✗ Warmtepomp ouder dan 2 jaar
✓ Tweejaarlijks onderhoud	✓ Tweejaarlijks onderhoud
✓ Onderhouds- en voorrijkosten gedekt	✓ Onderhouds- en voorrijkosten gedekt
✓ 24/7 storingsdienst bereikbaar en altijd contact met één van onze collega's	✓ 24/7 storingsdienst bereikbaar en altijd contact met één van onze collega's
✗ Uurloon bij reparaties gedekt	✓ Uurloon bij reparaties gedekt
✗ Materialen bij storingen gedekt	✓ Materialen bij storingen gedekt
! Voor Daikin en Nibe en Mitsubishi	! Alleen voor Daikin

### Onderhoud aan uw hybride warmtepomp (incl. cv-ketel)

	Alleen voor Daikin
<b>Onderhoudscontract</b>	<b>Warmtegarantieplan</b>
✓ Warmtepomp ouder dan 2 jaar	✗ Warmtepomp ouder dan 2 jaar
✓ Tweejaarlijks onderhoud	✓ Tweejaarlijks onderhoud
✓ Onderhouds- en voorrijkosten gedekt	✓ Onderhouds- en voorrijkosten gedekt
✓ 24/7 storingsdienst bereikbaar en altijd contact met één van onze collega's	✓ 24/7 storingsdienst bereikbaar en altijd contact met één van onze collega's
✗ Uurloon bij reparaties gedekt	✓ Uurloon bij reparaties gedekt
✗ Materialen bij storingen gedekt	✓ Materialen bij storingen gedekt
! Voor Daikin, Techneco Elga en Remeha Elga Ace	! Alleen voor Daikin

### 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.

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

- Bedieningsfouten, bijvullen, ontluichten.
- 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.

*Let op! Kiest u voor een Warmtegarantieplan, dan is het belangrijk om te weten dat wij uw warmtepomp alleen storingsvrij in beheer nemen. Eventuele bijkomende kosten worden gefactureerd na het eerste onderhoud. Wanneer uw warmtepomp ouder dan 12 jaar wordt, gaat het Warmtegarantieplan automatisch over in een onderhoudscontract. U ontvangt hierover altijd voorafgaand een bericht.*



## Warmtepompboiler

Verzekerd zijn van een goede en betrouwbare warmtepompboiler? Onze gecertificeerde servicemonteurs houden uw warmtepompboiler in topconditie!

### Onderhoudscontract

- ✓ Tweejaarlijks onderhoud
- ✓ 24/7 storingsdienst
- ✗ Materialen gedekt
- ✗ Uurloon bij reparaties gedekt
- ✗ Voorrijdkosten bij storingen gedekt

### Werkzaamheden

- ✓ Controle op koudemiddellekkage.
- ✓ 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).



## Zonneboiler

Verzekerd zijn van een goede en betrouwbare zonneboiler? Onze gecertificeerde servicemonteurs houden uw zonneboiler in topconditie!

### Onderhoudscontract

- ✓ Tweejaarlijks onderhoud
- ✓ 24/7 storingsdienst
- ✗ Materialen gedekt
- ✗ Uurloon bij reparaties gedekt
- ✗ Voorrijdkosten bij storingen gedekt

### 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 hebben geen speciaal onderhoud nodig. U kunt ze zelf controleren op vervuiling door luchtverontreiniging, zand en/of stof. Het schoonmaken van de glasplaat kan het beste met osmosewater gebeuren. Gebruik daarbij absoluut geen schuur- of oplosmiddelen.





## Koeling

### Airconditioning

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

Onderhoud per binnendeel	+ Onderhoud per buitendeel
✓ Tweejaarlijks onderhoud	✓ Tweejaarlijks onderhoud
✓ Onderhouds- en voorrijkosten gedekt	✓ Lekdetectie
✓ 24/7 storingsdienst bereikbaar en altijd contact met één van onze collega's	✓ Onderhouds- en voorrijkosten gedekt
✗ Uurloon bij reparaties gedekt	✓ 24/7 storingsdienst bereikbaar en altijd contact met één van onze collega's
✗ Materialen bij storingen gedekt	✗ Uurloon bij reparaties gedekt
	✗ Materialen bij storingen gedekt

### 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).



## Ventilatie

### 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.

#### Onderhoudscontract

- ✓ Tweejaarlijks onderhoud
- ✓ Onderhouds- en voorrijkosten gedekt
- ✓ 24/7 storingsdienst bereikbaar en altijd contact met één van onze collega's
- ✗ Uurloon bij reparaties gedekt
- ✗ Materialen bij storingen gedekt

#### 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.



## Comfort

### Waterontharder

Zorgeloos genieten van kalkvrijwater? Onze gecertificeerde servicemonteurs houden uw installatie in topconditie!

#### Onderhoudscontract

- ✓ Tweejaarlijks onderhoud
- ✓ Onderhouds- en voorrijkosten gedekt
- ✓ 24/7 storingsdienst bereikbaar en altijd contact met één van onze collega's
- ✗ Uurloon bij reparaties gedekt
- ✗ Materialen bij storingen gedekt
- ! Alleen voor Delta waterontharders

#### 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.



## HappyDrops Home

Wij snappen dat u jarenlang zorgeloos wilt blijven genieten van zacht water. De HappyDrops Home is vrijwel onderhoudsvrij. Het enige wat u moet doen, is periodiek de doseerunit (laten) vervangen na een waterverbruik van circa 300 m<sup>3</sup>.

De doseerunit van de HappyDrops bestaat uit Siliphos<sup>®</sup> bolletjes die langzaam oplossen in het water. De snelheid waarmee dit gebeurt, is afhankelijk van de watertemperatuur, volumestroom en waterhardheid. Gemiddeld genomen kunt u het volgende schema aanhouden:

Huishouden	Gemiddeld waterverbruik	Duur tot vervanging doseerunit
1 - 2 persoon	50 – 100 m <sup>3</sup>	36 mnd.
3 - 4 personen	100 – 175 m <sup>3</sup>	24 mnd.
5 - 6 personen	175 – 250 m <sup>3</sup>	18 mnd.
grootverbruikers	> 250 m <sup>3</sup>	12 mnd.

Indien gewenst kunt u hiervoor een onderhouds- of leveringscontract voor afsluiten:

Onderhoudscontract	Leveringscontract
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Doseerunit vervangen gedekt</li> <li>✓ Voorrijkosten gedekt</li> <li>✓ Alleen voor HappyDrops</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eén keer in de 1 tot 2,5 jaar ontvangt u een nieuwe doseerunit thuis</li> <li>✓ Afhankelijk van uw waterverbruik bepalen we de frequentie</li> <li>✓ De doseerunit vervangt u zelf</li> <li>✓ Alleen voor HappyDrops</li> </ul>



## Elektrisch laadstation

Zorgeloos elektrisch rijden? Onze gecertificeerde servicemonteurs houden uw laadstation in topconditie!

### Onderhoudscontract

- ✓ Jaarlijks onderhoud
- ✓ Onderhouds- en voorrijkosten gedekt
- ✓ 24/7 storingsdienst bereikbaar en altijd contact met één van onze collega's
- ✗ Uurloon bij reparaties gedekt
- ✗ Materialen bij storingen gedekt

### 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 en Wallbox.



## Zonnepanelen

### Zon Zekerplan

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

Zon Zekerplan	Reiniging
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tweejaarlijks onderhoud met onderhoudsrapport</li> <li>✓ Onderhouds- en voorrijkosten gedekt</li> <li>✓ 24/7 storingsdienst bereikbaar en altijd contact met één van onze collega's</li> <li>✓ WiFi storingen aan de omvormer kosteloos verholpen</li> <li>✓ Kan aanvullend op Saman SunData en reiniging worden afgesloten</li> <li>✗ Uurloon bij reparaties gedekt</li> <li>✗ Materialen bij storingen gedekt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jaarlijkse reiniging</li> <li>✓ Tot 5% meer rendement op uw installatie</li> <li>✓ Voorrijkosten gedekt</li> <li>✓ Kan aanvullend op Zon Zekerplan en Saman SunData worden afgesloten</li> </ul>

### 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!



## **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

### 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.



## Algemene contractvoorwaarden

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

### Prijzen

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

### 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.

### Ingangsdatum

Wanneer u akkoord gaat met ons voorstel, gaat uw 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 van uw installatie. Is uw installatie jonger dan 2 jaar dan komen wij bij het eerst benodigde onderhoud.

### Looptijd

De looptijd van deze onderhoudsovereenkomst is minimaal 24 maanden.

### Facturatie

Alle onderhoudscontracten worden gefactureerd op of rond 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.

### 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.

### 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.

### 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.



## Garanties

Met een onderhoudsovereenkomst behoudt u natuurlijk uw standaard productgarantie. Mocht er toch een reparatie moeten worden uitgevoerd, dan ontvangt u hierop zes 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. 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.

## 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 vervolfbezoek in rekening worden gebracht.

## (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!

## Verbeterpunten & 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 verbeterpunten 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.



## 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, de meerkosten zullen 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 opdrachtgever.
- ✓ Storingen en schade door oorzaken van buitenaf (zoals vogelnest in de afvoer, regen en blikseminslag) zijn uitgesloten.
- ✓ Ingeval u niet thuis bent op de afgesproken datum en tijd zal er een starttarief in rekening worden gebracht.

