

Contractvoorwaarden

Uw technische installaties in topconditie

Beheer & onderhoud 2023 v.02





Wij zijn T&P Technology en staan voor comfortabel en duurzaam wonen!

Wij streven ernaar de meest geliefde en vertrouwde partner te zijn voor onze klanten, door het creëren van persoonlijke en betekenisvolle ervaringen. We willen een bedrijf zijn waar klant focus centraal staat, waar we onze klanten door en door begrijpen en hen helpen hun doelen te bereiken met onze op maat gemaakte oplossingen

Een team om trots op te zijn

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

Warmtepomp specialisten

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

Hoe wij werken

Het beheer en onderhoud van uw duurzame technische installaties is bij T&P Technology in goede handen. Onze technisch specialisten zijn goed opgeleid en hebben kennis van zaken. Of het nu gaat om uw cv-ketel, warmtepomp of airco, 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.

Alle bezoeken sluiten wij af met een rapportage 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

T&P Technology is transparant over de werkzaamheden binnen en buiten uw overeenkomst. Alle werkzaamheden en leveringsvoorwaarden staan hieronder beschreven.

Contractsoorten

In deze overeenkomst zijn tweetal contractsoorten genoemd. Deze contractensoorten verschillen op de volgende voorwaarden. **In dit voorbeeld zijn een onderhoudscontract en een garantieplan opgenomen:**

Onderhoudscontract (basis)	Warmte garantieplan
✓ Cv-ketels ouder dan 15 jaar	✗ Cv-ketels ouder dan 15 jaar
✓ Tweejaarlijks onderhoud	✓ Tweejaarlijks onderhoud
✓ Storingsdienst tijdens kantooruren	✓ Storingsdienst tijdens kantooruren
✗ Materialen gedekt	✓ Materialen gedekt
✗ Uurloon bij reparaties gedekt	✓ Uurloon bij reparaties gedekt
✗ Voorrijkosten bij storingen gedekt	✓ Voorrijkosten 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 één optie. Onze gecertificeerde servicemonteurs houden uw cv-ketel dan in topconditie!

Onderhoudscontract (basis)

- ✓ Cv-ketels tot 13 jaar
- ✓ Tweejaarlijks onderhoud
- ✓ Storingsdienst tijdens kantooruren
- ✗ Materialen gedekt
- ✗ Uurloon bij reparaties gedekt
- ✗ Voorrijkosten bij storingen gedekt
- ! Alleen mogelijk bij de volgende merken; Remeha, Nefit en (Daikin) intergas

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.
- ✓ CO rapport volgens CO keur
- ✓ Controle aanwezigheid koolmonoxide melder.

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 condens afvoer)
- ✓ Schade door zuurstofdiffusie, kalkaanslag of vervuiling in de leidingen.
- ✓ Alle storingen waarvan de oorzaak buiten de cv-installatie ligt.
- ✓ Kranen ontkalken
- ✓ Radiatorknoppen die dicht staan en het debiet verstoren

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 drie opties. Voor welk type onderhoudscontract u ook kiest, onze gecertificeerde servicemonteurs houden uw warmtepomp in topconditie!

Onderhoud aan uw all-electric warmtepomp

Onderhoudscontract	Warmte garantieplan	Garantieplan + energiemangement
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Warmtepomp ouder dan 2 jaar ✓ Tweejaarlijks onderhoud ✓ Storingsdienst tijdens kantooruren ✗ Materialen gedekt ✗ Uurloon bij reparaties gedekt ✗ Voorrijkosten bij storingen gedekt <p>! Voor Daikin, Remeha en Mitsubishi warmtepompen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Warmtepomp ouder dan 2 jaar ✓ Tweejaarlijks onderhoud ✓ Onderhouds- en voorrijkosten gedekt ✓ Storingsdienst tijdens kantooruren ✓ Uurloon bij reparaties gedekt ✓ Materialen bij storingen gedekt <p>! Alleen voor warmtepompen geplaatst door T&P Technology</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Als uitbreiding op het warmte garantieplan ✓ Smart Grid technology ✓ Energieopslag ✓ Integratie dynamische contracten ✓ Gedragsmonitoring ✓ Pro-actieve ondersteuning <p>! Alleen voor warmtepompen geplaatst door T&P Technology</p>

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

Ook voor uw hybride oplossing ontzorgen wij u met een passend onderhoudsabonnement. Hieronder kan u kiezen uit drie opties. Voor welk type onderhoudscontract u ook kiest, onze gecertificeerde servicemonteurs houden uw warmtepomp in topconditie!

Onderhoud	Warmte garantieplan	Garantieplan + energiemangement
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Warmtepomp ouder dan 2 jaar ✓ Tweejaarlijks onderhoud ✓ Storingsdienst tijdens kantooruren ✗ Materialen gedekt ✗ Uurloon bij reparaties gedekt ✗ Voorrijkosten bij storingen gedekt <p>! Alleen voor Daikin, Remeha warmtepompen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Warmtepomp ouder dan 2 jaar ✓ Tweejaarlijks onderhoud ✓ Onderhouds- en voorrijkosten gedekt ✓ Storingsdienst tijdens kantooruren ✓ Uurloon bij reparaties gedekt ✓ Materialen bij storingen gedekt <p>! Alleen voor warmtepompen i.c.m. een cv-ketel die geplaatst door T&P Technology</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Als uitbreiding op het warmte garantieplan ✓ Smart Grid technology ✓ Energieopslag ✓ Integratie dynamische contracten ✓ Gedragsmonitoring ✓ Pro-actieve ondersteuning <p>! Alleen voor warmtepompen geplaatst door T&P Technology</p>

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.
- ✓ Software updates uitvoeren indien nodig.
- ✓ Bijvullen van de cv-installatie.

Opmerkingen

Een warmte garantieplan kan alleen worden afgesloten voor een warmtepomp geplaatst door T&P Technology die niet ouder is dan twee jaar. Toestellen worden bij een warmte garantieplan alleen storingsvrij in onderhoud genomen. Bijkomende kosten worden na het eerste onderhoud op een aparte factuur opgenomen.

Bij een cv-ketel die niet is geïnstalleerd door T&P Technology wordt een nulmeting uitgevoerd, de kosten hiervoor zijn eenmalig €140 exclusief materialen.

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 ontluchter, installatiedelen vloerverwarming, condens afvoer)
- Schade door zuurstofdiffusie, kalkaanslag of vervuiling in de leidingen.
- Alle storingen waarvan de oorzaak buiten de warmtepompinstallatie ligt. (Omkastings, radiatorcransen dichtdraaien, blad)
- Storingen veroorzaakt door netcongestie.

Let op! Kiest u voor een Warmte garantieplan, 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 /cv ketel ouder dan 10 jaar wordt, gaat het Warmte garantieplan automatisch over in een onderhoudscontract. U ontvangt hierover altijd voorafgaand een bericht.

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
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tweejaarlijks onderhoud ✓ Storingsdienst tijdens kantooruren ✓ Daikin en Mitsubishi ✗ Materialen gedekt ✗ Uurloon bij reparaties gedekt ✗ Voorrijkosten bij storingen gedekt 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tweejaarlijks onderhoud ✓ Lekdetectie ✓ Storingsdienst tijdens kantooruren ✓ Daikin en Mitsubishi ✗ Materialen gedekt ✗ Uurloon bij reparaties gedekt ✗ Voorrijkosten bij storingen gedekt

Werkzaamheden algemeen:

- ✓ Visuele inspectie van koelleidingen op knikken en beschadigingen, bevestiging etc.
- ✓ Controle op koudemiddellekkage.
- ✓ Meten van de temperaturen.
- ✓ 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:

- ✓ Controle omkasting.
- ✓ Eventueel bijwerken van lakbeschadigingen.
- ✓ Controle elektrische bedrading en componenten.
- ✓ Controle van de condensordrukregeling (indien van toepassing).

Algemene contractvoorwaarden

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

Prijzen Geldigheid

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

Vanwege variabele inkooprijzen zijn onze offertes één maand 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 nadat de eerste factuur is afgeschreven. 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 Facturatie

De looptijd van deze onderhoudsovereenkomst is minimaal 24 maanden.

Alle onderhoudscontracten worden gefactureerd op de 28ste van de maand.

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 voorrijkosten en onze reguliere toeslagen.

Toeslagen buiten kantoortijden:

- Na 17:00 uur 50%
- Zaterdag 100%
- Zon- en feestdagen 200%

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-prijnsindexcijfer. T&P Technology 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 17.00u op het telefoonnummer: 055-204 8350. Of u kunt een e-mail sturen naar aanvraag@tptechnology.nl

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 6 maanden garantie op het gebruikte materiaal.

Storingen

Storingsdienst is bij T&P Technology alleen tijdens kantooruren. Storingen aan uw installatie kunnen buiten kantooruren uiteraard wel telefonisch gemeld worden. Deze worden de eerstvolgende werkdag opgenomen.

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.

(Tussentijdse) Beëindiging

U kunt uw onderhoudscontract na de eerste volledige looptijd iedere maand opzeggen. Dit kan telefonisch of per mail. 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. 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

En 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 besteed 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 T&P Technology 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.