

Huur - Bijlage 5: Onderhoud en storingen, serviceniveau, vragen en klachten

Onderhoud, vervangingen en storingen

BAM draagt in het kader van deze voorwaarden zorg voor het naar behoren functioneren van de Duurzame Energievoorziening door het uitvoeren van periodiek onderhoud, eventuele vervangingen en het verhelpen van storingen. Afnemer dient in dit verband:

- zorg te dragen voor een goede bereikbaarheid van de Duurzame Energievoorziening;
- zorg te dragen voor het schoon houden van de technische ruimte(s) en de Duurzame Energievoorziening;
- het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het perceel aanwezige gedeelte van de Duurzame Energievoorziening en de bodemwarmtewisselaars te voorkomen. Revisietekeningen met de locatie van de boringen en het leidingwerk worden door BAM bij oplevering van de Duurzame Energievoorziening aan de Afnemer verstrekt;
- zorg te dragen voor het bijvullen van de waterinhoud en het ontluichten van het Afgiftesysteem.

Het periodiek onderhouden van de duurzame Energievoorziening geschiedt op werkdagen tussen 8.00 en 16.30 uur. De planning van de onderhoudswerkzaamheden wordt door BAM verzorgd en gecommuniceerd met de Afnemer. Eventuele extra kosten die verband houden met het uitvoeren van periodiek onderhoud en reparatiewerkzaamheden aan de duurzame Energievoorziening die op verzoek van de Afnemer buiten normale werkuren plaatsvinden, komen voor rekening van de Afnemer.

Serviceniveau

Storingen van de duurzame Energievoorziening kunnen door de Afnemer(s) worden gemeld op het storingsnummer 088 400 8000 of per email op servicedesk@bam.com

De servicedesk is 7 dagen per week / 24 uur per dag bereikbaar. BAM verhelpt storingen op werkdagen en urgente storingen behalve op werkdagen, tevens in het weekend en op feestdagen. Bij een storingsmelding voor 10.00 uur wordt de storing diezelfde dag onderzocht en zo mogelijk verholpen. Bij een storingsmelding na 10.00 uur wordt de storing uiterlijk de eerstvolgende werkdag onderzocht en zo mogelijk verholpen. In geval van urgente storingen, zoals lekkage en bevroeringsgevaar, zal binnen 4 uur worden begonnen met het verhelpen van de storing.

Ingeval er geen sprake is van een storing of het blijkt dat de storing is veroorzaakt door handelen of nalaten van de Afnemer, is BAM gerechtigd om naast de herstellkosten ook voorrijkosten bij de Afnemer in rekening te brengen.

Vragen en klachten

Indien U een vraag of klacht heeft over de uitvoering van de Overeenkomst inzake de Duurzame Energievoorziening, dient U deze eerst schriftelijk aan BAM voor te leggen.

U kunt schrijven naar:
BAM Techniek Energy Systems bv
Postbus 109
3980 CC Bunnik

U ontvangt altijd binnen vijf werkdagen na ontvangst van de vraag of klacht een bevestiging. U ontvangt van BAM binnen 10 werkdagen na ontvangst een antwoord op de vraag dan wel een voorstel voor een oplossing van de klacht. Indien U van mening bent dat de klacht niet goed is opgelost dan kan het resterende geschil zowel door de Afnemer als door BAM worden voorgelegd aan de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken, afdeling Energie & Water, Postbus 90600, 2509 LP DEN HAAG (www.sgc.nl).