

16. Dienst na verkoop



**remeha**  
service

## 16. Dienst na verkoop

---

**Remeha Service**

Remeha Service  
 Onze diensten  
 Servicevoorwaarden  
 Prijslijst

**412**  
 412  
 413  
 414  
 416



# Remeha Service

## Remeha Service

### Hulp nodig?

Is de ketel van jouw klant defect of heb je technische hulp nodig?

Raadpleeg dan eerst onze website <https://www.remeha.be/nl-be/advies-en-service/> of stuur een mailtje met uw vraag naar [service@remeha.be](mailto:service@remeha.be).

Remeha service is een dynamisch team dat bestaat uit techniekers, helpdesk medewerkers, interventieplanners en administratieve medewerkers, actief over heel België voor alle producten van de merken Remeha, Oertli, Brötje en Chappée.

Wens je extra ondersteuning van ons als fabrikant, maak dan gebruik van het interventieformulier op <http://service.remeha.be> om een techniker ter plaatse aan te vragen.

Ook voor telefonische ondersteuning staan wij steeds voor je klaar. Maak gebruik van onderstaand telefoonnummer van Remeha service tijdens de aangeduide kantooruren of stuur een e-mail naar [service@remeha.be](mailto:service@remeha.be).



## Directe lijnen

### Remeha algemeen

+32 (0)78 15 11 35

## Kantooruren

Periode	Weekdagen	Openingsuren
Regime 1	maandag - donderdag vrijdag	8.00u - 17.00u 8.00u - 16.15u
Regime 2 (juni/juli/augustus)	maandag - vrijdag	8.00u - 16.15u

**OPGELET:** Om tegemoet te komen aan de hoge nood tijdens het winterseizoen, is onze telefonische bereikbaarheid aangepast. Buiten deze uren wordt bij registratie een terugbelactie ondernomen op de eerst volgende werkdag.



## Onze diensten

### Interventie aanvragen

Je wenst een interventie op locatie door één van onze techniekers? Via de website kan je als installateur of groothandel een interventie aanvragen aan de hand van het interventieformulier.

#### Interventie via de Remeha Zone

Door middel van het registreren van verwarmingsketels in "The Zone" kan je gemakkelijk een interventie aanvragen op jouw geplaatste verwarmingsketels.



Alle informatie kan je terugvinden op:

<http://service.remeha.be>



Interventie aanvragen

#### Wat hoort bij een Remeha interventie?

Een interventie is een doelgerichte herstelling van een Remeha techniek (wanneer de ketel zich in storting of niet in optimale werking bevindt) om de werking te verbeteren.

- > De verplaatsing van onze techniek;
- > De werkuren van onze techniek;
- > Het nazicht en testen van de goede werking van de ketel (foutvaststelling en herstelling);
- > Eventuele vervanging van de wisselstukken.

### Opstart warmtepompen of hybride systeem

#### Wat is er inbegrepen bij een opstart?

- > Verplaatsing en werkuren
- > Nazicht en testen
- > Koeltechnische opstart (1 dag)
- > Vacumeren
- > Vullen van de leidingen
- > Opmaak van logboek



Opstart warmtepompen

### Opstart ketels gas of stookolie

#### Wat is er inbegrepen bij een opstart?

- > De opstart neemt een aantal uren in beslag
- > Verplaatsing en werkuren
- > Nazicht en testen
- > Opmaak verbrandingsattest

# Servicevoorwaarden

## Onderhoud van de verwarmingsketel

Een regelmatig onderhoud zorgt ervoor dat de verwarmingsketel in topconditie blijft. Bovendien is het onderhoud van de ketel in Vlaanderen en Brussel ook wettelijk verplicht.

### Door de verwarmingsketel regelmatig te laten onderhouden geniet men verschillende voordelen

- › Een optimaal rendement wat zorgt voor een lager verbruik;
- › Een langere levensduur;
- › Minder kans op storingen;
- › Een lagere CO<sub>2</sub>-uitstoot, wat goed is voor het milieu.



### Wat hoort er bij een onderhoud door Remeha Service?

- › De verwarmingsketel wordt nagekeken zodat deze veilig en correct werkt;
- › De rookgasuitstoot wordt nagekeken;
- › Levering en plaatsing van de onderhoud set van de verwarmingsketel inbegrepen;
- › Uitschrijven van het officiële reinigings- en verbrandingsattest (te bewaren bij de ketel);
- › Dit alles gebeurt door een erkende techniek van Remeha Service.

## Remeha Service onderhoudscontracten

### Remeha Service biedt ook onderhoudscontracten aan

Wanneer je klant een onderhoudscontract neemt, hoeft deze zelf niet meer te denken aan het regelmatige onderhoud van de verwarmingsketel. De mogelijkheid is er indien u als installateur zelf de onderhouden niet wenst uit te voeren dat u hiervoor je klant kan doorverwijzen naar Remeha Service. Dan nemen wij deze zorg in handen. Wij contacteren je klant om elk onderhoud in te plannen en bezorgen alle wettelijke documenten zodat je klant zonder zorgen van warmte en warm water kan genieten.



Onderhoud aanvragen & onderhoudscontracten

Type contract	Bronze	Silver	Gold *	Warmtepomp ****
Onderhoud	2 jaarlijks	jaarlijks	jaarlijks	jaarlijks
Reiniging en controle	✓	✓	✓	✓
Afgifte reinigingsattest	✓	✓	✓	✓
Afgifte verbrandingsattest	✓	✓	✓	×
Opvolging onderhoud	✓	✓	✓	✓
Incl. onderhoud set	✓	✓	✓	×
Incl. één interventie**	×	✓	✓	×
Incl. alle interventies***	×	×	✓	×
Incl. alle wisselstukken***	×	×	✓	×
Incl. 15% korting op alle wisselstukken*	×	×	×	✓
<b>PRIJS</b>	<b>€ 115 / jaar</b>	<b>€ 234 / jaar</b>	<b>€ 354 / jaar</b>	<b>€ 288 / jaar</b>

### Prijzen zijn exclusief BTW

- \* Je kan enkel intekenen voor een Gold onderhoudscontract wanneer je toestel jonger is dan 5 jaar.
- \*\* Inclusief verplaatsingskosten en werkuren.
- \*\*\* Weekdagen
- \*\*\*\* De forfaitaire prijs voor het éénmalige onderhoud van uw ketel bedraagt € 300,00 excl. btw.
- \*\*\*\*\* Deze prijzen gelden voor de Eria Tower en Neptuna warmtepomp. Voor de prijs van andere modellen kan je steeds een mailtje sturen naar [contracts@remeha.be](mailto:contracts@remeha.be).

Deze prijzen gelden enkel voor de gaswandmodellen met een vermogen kleiner of gelijk aan 70kw van de merken Remeha, Oertli, Chappée en Brötje. Voor verdere info over de prijzen van de andere ketelmodellen kan u terecht bij [contracts@remeha.be](mailto:contracts@remeha.be).

## Servicevoorwaarden

### Interventies

#### Voorwaarden

Voor alle interventies ter plaatse is de aanwezigheid van de aanvrager VEREIST. Voor alle opstarten, inclusief propaan, is de aanwezigheid van de installateur VEREIST. Bij onderhouden dient steeds de aanvrager aanwezig te zijn, zodat de nodige attesten en rapporten getekend kunnen worden! Indien niemand aanwezig is om te tekenen en het document in ontvangst te nemen, zal een administratieve kost van 50,00 euro worden aangerekend. Indien je verkiest niet aanwezig te zijn verklaar je akkoord met de conclusies en uitgevoerde werken van onze technici.

Service en onderdelen worden slechts gegarandeerd qua beschikbaarheid voor courante verwarmingsketels die tot het huidige of recente gamma behoren. Mogelijks zijn onderdelen voor sterk verouderde ketels niet meer leverbaar waardoor een service interventie onmogelijk is.

### Opstart van een installatie

#### Voorwaarden

De brander en/of ketel dienen gemonteerd te zijn, elektrisch en hydraulisch aangesloten conform de geldende normen en volgens de regels van de kunst. De energietoevoer (olie of gas) dient aanwezig te zijn. Indien deze punten niet zijn uitgevoerd zal er een verplaatsing aangerekend worden en zal onze technicus de werf verlaten!

### Opstart van een warmtepomp

#### Voorwaarden

In geval van niet naleving van deze aanbevelingen, zal het opstarten niet worden uitgevoerd en houden wij ons het recht voor een vergoeding te factureren van € 250,00. Tenzij de techniker in de mogelijkheid is om het probleem op te lossen. In dat geval kan, met uitdrukkelijk akkoord van de installateur, de techniker het probleem oplossen.

Deze bijkomende werken vallen buiten de forfait voor een opstart en worden in regie uitgevoerd.

### Opstart zonnestelsysteem

#### Voorwaarden

Zonnestelsystemen moeten gevuld en elektrisch aangesloten zijn. Indien Remeha Service nv het systeem moet vullen, gelieve minstens 10 dagen op voorhand jouw aanvraag in te dienen. De tijd nodig voor het vullen in regie zal worden gefactureerd.

### Ombouw propaan

#### Voorwaarden

In geval van niet naleving van deze aanbevelingen, zal het opstarten niet worden uitgevoerd en houden wij ons het recht voor een vergoeding te factureren van € 250,00. Tenzij de techniker in de mogelijkheid is om het probleem op te lossen. In dat geval kan, met uitdrukkelijk akkoord van de installateur, de techniker het probleem oplossen.

Deze bijkomende werken vallen buiten de forfait voor een opstart en worden in regie uitgevoerd.

### Montage- en technische assistentie/assistance

#### Voorwaarden

Alle componenten van de ketel dienen in de stookplaats aanwezig te zijn, het materiaal moet volledig uitpakket zijn. De ketelelementen en nippels moeten vooraf gereinigd zijn met aceton. Het te voorziene aantal bijkomend personeel is effectief aanwezig en beschikt over competenties als monteur in centrale verwarming. De montage gebeurt onder de instructies van onze technicus, de wettelijke verantwoordelijkheid van de montage ligt bij de aanvrager.

In functie van het type ketel, is de assistentie van je monteur(s) vereist : aantal overeen te komen met Remeha Service.

Deze voorwaarden zijn een momentopname en kunnen wijzigen.  
Raadpleeg onze meest up-to-date voorwaarden online via de links onderaan op remeha.be.



# Prijzlijst

## Kosten voor interventies en opstart

Bekijk hieronder de actuele prijzen, voor prijzen omtrent onderhoud van verwarmingsketels, raadpleeg <http://service.remeha.be>

Interventies	Prijzen excl. BTW
<b>Werkuren</b>	
1 werkuur	€ 103,00
1 ste half werkuur	€ 51,50
1 werkuur koeltechnieker	€ 119,00
<b>Verplaatsing</b>	
Forfait	€ 103,00
<b>Opstart van een installatie</b>	
<b>Gasketels</b>	
Opstart condenserende gasketels I2E(S) < 70 kW	€ 220,00
Opstart condenserende gasketels I2E(R) < 70 kW / 2de ++ketel op hetzelfde adres	€ 103,00
> 70 kW	1ste opstart inbegrepen
<b>Mazoutbrander</b>	
1-traps brander	€ 250,00
2-traps brander	€ 334,00
< 70 kW / 2de ++brander op hetzelfde adres	€ 103,00
<b>Opstart van een warmtepomp</b>	
<b>Warmtepompen</b>	
Lucht/water warmtepompen <b>zonder</b> koeltechnische handelingen	€ 352,00
Hybride systeem <b>zonder</b> koeltechnische handelingen	€ 352,00
Bodem/water warmtepompen <b>zonder</b> koeltechnische handelingen	€ 352,00
Lucht/water warmtepompen <b>met</b> koeltechnische handelingen	€ 557,00
Hybride systeem <b>met</b> koeltechnische handelingen	€ 557,00
Bodem/water warmtepompen <b>met</b> koeltechnische handelingen	€ 631,00
<b>Warmtepompboilers</b>	
Azorra Ace	€ 203,00
<b>Gasabsorptiewarmtepompen</b>	
Gas HP (HT)	in regie *
E-HP	in regie *
<b>Opstart airconditioning</b>	
<b>Alle types</b>	
Opstart Monosplit - 1 binnenunit	€ 333,00
Opstart Multisplit - 2 binnenunits	€ 406,00
Opstart Multisplit - 3 binnenunits	€ 494,00
Opstart Multisplit - 4 binnenunits	€ 567,00
Opstart Multisplit - 5 binnenunits	€ 567,00

\* **Regie** = verplaatsing + werkuur + gebruikte materialen

# Prijslijst

Opstart zonnestelsysteem	Prijzen excl. BTW
<b>Alle types</b>	
Opstart zonnestelsysteem	in regie *
Prijzen ombouw propaan	Prijzen excl. BTW
<b>Gasketels</b>	
Condenserende gasketels < 70 kW	€ 202,00
Prijzen wisselstukken	Prijzen excl. BTW
<b>Alle types</b>	
Alle types wisselstukken	Brutoprijzen

