

Dienstverlening en servicebepalingen

‘Nieuw Centrum Waddinxveen’

- Consument -

Dienstverlening

Algemeen

Unica Energy Solutions B.V. behartigt de belangen van Unica Financial Services B.V., is de uitvoerende van de Overeenkomst en is het aanspreekpunt voor de Gebouweigenaar en de Afnemers.

Storingen

Als het om storingen gaat, is het allereerst belangrijk te weten of het aan de Installatie van de Leverancier ligt. Een snelle controle is: wanneer u zowel geen verwarming als warm tapwater heeft, andere bewoners in uw blok ook geen warmte hebben, dan is het waarschijnlijk dat dit ligt het aan de Installatie van Unica. Ook indien er sprake is van bijvoorbeeld een lekkage in de afleverset, dan dient contact opgenomen te worden met Unica. U kunt hiervoor bellen met:

088 – 864 22 22

Dit nummer is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.

Als alleen uw appartement technische problemen heeft, bijvoorbeeld dat slechts één ruimte niet warm wordt en de andere ruimtes wel, dan ligt dit aan de binneninstallatie van uw appartement. Het kan ook zijn dat er een lekkage is of lucht in de leidingen of radiatoren. U dient dan uw binneninstallateur te bellen of de Gebouweigenaar.

Vragen over verbruiken en facturen

Voor vragen over verbruiken en facturen kunt u contact opnemen met Facilicom Energieverlening: 0495 - 590 503.

Algemene vragen

Voor algemene vragen is tijdens werkuren de helpdesk van Unica Energy Solutions bereikbaar:

Telefoonnummer : 033 247 83 74
E-mail : energysolutions@unica.nl

Wijzigingen doorgeven

Adreswijzigingen, naamwijzigingen, wijzigingen van bankrekeningnummers, etc. dienen aan Unica Energy Solutions schriftelijk te worden doorgegeven.

Contact Unica Energy Solutions service desk:

Telefoonnummer : 033 247 83 74
E-mail : energysolutions@unica.nl
Adres : Unica Energy Solutions B.V.,
Postbus 202
3870 CE Hoevelaken

Geef altijd bij correspondentie uw naam en adres op.

Servicebepalingen

Voor het project Nieuw centrum Waddinxveen is een Service Level Agreement (SLA) opgesteld. Doel van deze SLA is het nakomen van het overeengekomen serviceniveau richting de afnemers en gebouw eigenaar. Leverancier zal handelen conform het bepaalde in deze Service Level Agreement (SLA).

Storingsprocedure

Leverancier draagt zorg voor een 24 uren storingsmelding en een bijbehorende storings opvolgingsdienst, voor storingen met betrekking tot de collectieve installatie.

Storingen kunnen op diverse manieren bij Leverancier binnenkomen:

- Signaal vanuit het gebouwbeheersysteem;
- Een telefonische melding door opdrachtgever, de VVE of de Afnemer;
- Een digitale melding (mail of via internet portal), door opdrachtgever, de VVE of de Afnemer.

Storingen kunnen worden onderverdeeld in twee statussen:

- Urgente storing;
- Niet urgente storing.

Onder urgente storingen worden verstaan:

- Verwarming: wanneer de aanvoertemperatuur voor een periode van 2 uur 4K onder de vooraf overeengekomen stooklijn ligt;
- Koeling: wanneer de aanvoertemperatuur voor een periode van 2 uur 2K boven de vooraf overeengekomen aanvoertemperatuur ligt in het koelseizoen;
- Storingen c.q. gebreken aan het energiesysteem van Leverancier welke, zonder ingrijpen, zullen leiden tot een ernstige verstoring van het klimaatcomfort en/of de warm tapwatervoorziening in de woningen of welke direct gevaar opleveren voor schade en/of gevolgschade aan de installatie of eigendommen van derden of welke tot onveilige situaties kunnen leiden.

- A. Bij urgente storingen aan de collectieve energievoorziening, zal met de onderzoek- en of herstelwerkzaamheden binnen 4 uur na de eerste melding (systeemmelding of melding door Afnemer) worden begonnen. De storingen zullen, binnen 8 uur verholpen worden. Indien definitief herstel niet binnen de genoemde termijn mogelijk is, wordt in overleg tussen gebouwbeheerder en Leverancier noodvoorzieningen getroffen om het energiesysteem weer veilig te laten functioneren.
- B. Bij urgente storingen aan de collectieve energievoorziening voor de levering van warmte en bij een buitentemperatuur lager dan 15°C, zal met de onderzoek- en of herstelwerkzaamheden binnen 4 uur na de eerste melding (systeemmelding of melding door Afnemer) worden begonnen. De storingen zullen binnen 4 uur verholpen worden. Indien definitief herstel niet binnen de genoemde termijn mogelijk is, wordt in overleg tussen gebouwbeheerder en Leverancier noodvoorzieningen getroffen om het energiesysteem weer veilig te laten functioneren.
- C. Bij niet urgente storingen aan de collectieve energievoorziening, wordt de eerst volgende werkdag begonnen met de onderzoeks- en of herstelwerkzaamheden. De storingen worden afhankelijk van de levertijd van reservedelen, zo spoedig mogelijk verholpen waarbij gestreefd wordt naar een herstel binnen 3 werkdagen.

Storingen en de afhandeling van storingen worden geregistreerd en eens per jaar vastgelegd in een rapportage die ter beschikking wordt gesteld aan de VVE.

Compensatievergoeding

Ingeval van een uitval van de levering van warmte door een ernstige storing bij buitentemperatuur lager dan 15° C die langer duurt dan een onafgebroken termijn van 4 uur, heeft Afnemer recht op een vergoeding. De vergoeding bedraagt € 35,00 bij een onderbreking van 4 tot 8 uur, vermeerderd met een vergoeding van € 20,00 voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur. Afnemer is niet gerechtigd eventuele vergoedingen op basis van dit artikel te verrekenen met (voorschot)termijnen. De termijn van 4 uur vangt voor alle door de uitval van levering getroffen Afnemers aan op het moment van de eerste melding van de uitval. Het recht op een compensatie vervalt na verloop van een termijn van zes maanden na de datum van herstel van de levering. De Leverancier houdt een storingsregistratie bij betreffende de levering van warmte

Indien een Afnemer recht heeft op een compensatievergoeding, vindt uitbetaling hiervan plaats binnen een termijn van drie maanden na het indienen van een schriftelijk verzoek daartoe. Een verzoek dient te worden ingediend binnen zes maanden na de datum waarop de uitval van de levering is hersteld. Per aansluiting wordt slechts één vergoeding uitgekeerd.

Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd indien:

- a) Een onderbreking van de levering van warmte is gepland of aangekondigd;
- b) Indien de oorsprong van de uitval van de levering door een derde wordt veroorzaakt, dan wel het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;
- c) Indien de storing niet in het distributienet, maar in de Binneninstallatie is opgetreden;
- d) Indien de warmtelevering uitvalt ten gevolge van een storing in de elektriciteits- of gasvoorziening dan wel een storing in de warmtelevering die de Leverancier niet kan worden toegerekend.