

11. Customer Services





11. Customer Services

Algemeen	308
Netto prijslijst 2019	312
Overzicht asbesthoudende Remeha cv-ketels	315

**Scios gerelateerde werkzaamheden:**

- › Eerste of Bijzondere Inspectie
- › Periodieke Inspectie
- › Meetverplichting NOx
- › Periodiek Onderhoud (Remeha Product Portfolio)

Meerjaren contracten:

- › All-in contracten
- › Onderhoudscontracten
- › Onderdelen Garantie Plan

Diverse werkzaamheden:

- › Gas- en waterzijdige reparatie van Remeha toestellen.
- › Expertisebezoeken

Remeha stelt zich tot doel om diensten van een hoog kwaliteitsniveau te leveren, waardoor onze klanten optimaal ondersteund worden in het bereiken van hun doelstellingen.

	Telefoon	E-mail
Customer Care Manager: Ben Katgerman	(055) 549 69 69	ben.katgerman@remeha.nl
Field Service Manager: Thomas Kleinfeld	(055) 549 69 69	thomas.kleinfeld@remeha.nl
Helpdesk professioneel: Melden storingen:	(055) 549 69 69	service@remeha.nl
Customer Care: Consumenten:	(055) 549 69 69	customercare@remeha.nl
Planning: Planning van service-inzetten:	(055) 549 69 69	serviceplanning@remeha.nl
Retouren: Afhandeling retour gezonden onderdelen:	(055) 549 69 69	retouren@remeha.nl
After Sales: Scios gerelateerde werkzaamheden en de bijbehorende planning:	(055) 549 69 69	aftersales@remeha.nl

Als geen ander kent Remeha haar eigen producten. Producten die gedurende vele jaren onopgemerkt en ongestoord comfort moeten leveren. Hiervoor is het essentieel dat de noodzakelijke inspectie- en onderhoudsbeurten worden uitgevoerd op de juiste momenten. Doordat we volledig ingericht zijn op onze Remeha producten kunnen we eventuele reparaties direct uitvoeren.

Voor nieuwe producten kan Remeha een all-in contract aanbieden. Hierdoor worden de Costs of Ownership voor uw opdrachtgever over een langere periode een vast laag bedrag zonder verrassingen. Uw opdrachtgever is verzekerd van bedrijfszekere installaties gedurende vele jaren met minimaal energieverbruik die voldoen aan alle wettelijke eisen.

Deze wettelijke eisen zijn van toepassing op het installatievermogen groter dan 100 kW nominaal vermogen. De minimale eisen zijn vastgelegd in de SCIOS-regelgeving, die als basis dient voor de onderhouds- en inspectiewerkzaamheden aan uw verwarmingsinstallaties.

Door Remeha in te schakelen verzekert u zich ervan dat alle specifieke aanvullende kennis waarover wij beschikken wordt benut tijdens de diverse uit te voeren werkzaamheden, hetgeen uw bedrijfsvoering en benodigde instandhoudingskosten ten goede komen. Kortom Remeha kan iedere klant een passende oplossing bieden!

U heeft één aanspreekpunt voor Service, Onderhoud en Periodieke Inspecties en dat is Remeha!

Algemeen

Eerste Bijzondere Inspectie

Omschrijving van de werkzaamheden:

- › Het controleren en, indien noodzakelijk, afstellen van de verbranding.
- › Het controleren en afstellen van de beveiligingen, behorende tot de verwarmingsinstallatie.
- › Het maken van een compleet stookrapport.
- › Het opnemen van relevante gegevens ten aanzien van de stookruimte.
- › Het toetsen van de installatiegegevens aan de voorschriften.
- › Het beoordelen, aan de hand van visuele waarneming en metingen aan de ketel, of het onderhoud kwalitatief goed is uitgevoerd.
- › Opstellen van het basisverslag.
- › Vaststellen van de grenswaarden.

Rapportage:

Het opstellen en het verstrekken van de rapportage, waarin alle gegevens van de installatie, de eigenaar of gebruiker van de installatie en de installateur opgenomen zijn.

De opdrachtgever ontvangt van Remeha het inspectierapport en bij goedkeur een Certificaat van Ingebruikname.

Voorwaarden:

De Eerste Bijzondere Inspectie door Remeha omvat een aantal werkzaamheden en het opmaken van een stookrapport als afsluiting. Wij willen deze werkzaamheden accuraat voor u kunnen uitvoeren, daarom is het volgende noodzakelijk:

- › De stookruimte dient keuring klaar te zijn en er moet toegang zijn tot de gasmeter.
- › Wij adviseren u om ervoor te zorgen dat er een medewerker aanwezig is, om eventueel vastgestelde gebreken en/of opmerkingen te bespreken.
- › De gasleiding moet goed ontlucht zijn.
- › Voldoende warmte afname/doorstroming is noodzakelijk.
- › Een wandcontactdoos en verlichting in het ketelhuis moeten aanwezig zijn.
- › De ketel moet in bedrijf zijn of kunnen worden genomen.
- › De veilige toegang tot en het veilig werken in de stookruimte dient conform VCA gewaarborgd te zijn.

Meetverplichting NOx

Op nieuw geïnstalleerde gasgestookte ketelinstallaties met een vermogen groter of gelijk aan 400kW moet binnen 4 weken na de inbedrijfstelling een NOx meting plaatsvinden.

Periodieke Inspectie

Omschrijving van de werkzaamheden

- › Het controleren en, indien noodzakelijk, afstellen van de verbranding.
- › Het controleren en afstellen van de beveiligingen, behorende tot de verwarmingsinstallatie.
- › Het maken van een compleet stookrapport.
- › Het opnemen van relevante gegevens ten aanzien van de stookruimte.
- › Het toetsen van de installatiegegevens aan de voorschriften.
- › Het beoordelen, aan de hand van visuele waarneming en metingen aan de ketel, of het onderhoud kwalitatief goed is uitgevoerd.

Rapportage:

Het opstellen en het verstrekken van de rapportage, waarin alle gegevens van de installatie, de eigenaar of gebruiker van de installatie en de installateur opgenomen zijn. De opdrachtgever ontvangt van Remeha het inspectierapport en bij goedkeur een Verklaring van Inspectie.



Voorwaarden:

De Periodieke Inspectie door Remeha omvat een aantal werkzaamheden en het opmaken van een stookrapport als afsluiting. Wij willen deze werkzaamheden accuraat voor u kunnen uitvoeren, daarom is het volgende noodzakelijk:

- › De gasleiding moet goed ontlucht zijn.
- › Voldoende warmte afname/doorstroming is noodzakelijk.
- › Een wandcontactdoos en verlichting in het ketelhuis moeten aanwezig zijn.
- › De ketel moet in bedrijf zijn of kunnen worden genomen.
- › De weersafhankelijke regelaar incl. opnemers, indien aanwezig, dienen aangesloten te zijn.
- › De veilige toegang tot en het veilig werken in de stookruimte dient conform VCA gewaarborgd te zijn.
- › Bij een Eerste of Bijzondere Inspectie of Periodieke Inspectie dient de stookruimte keuring klaar te zijn en moet er toegang zijn tot de gasmeter.
- › Bij een Periodieke Inspectie hoort het basisverslag beschikbaar te zijn.
- › Bij een Eerste of Bijzondere Inspectie of Periodieke Inspectie adviseren wij u om ervoor te zorgen dat er een medewerker aanwezig is, om eventueel vastgestelde gebreken en/of opmerkingen te bespreken.

Indien het basisrapport niet beschikbaar is tijdens de Periodieke Inspectie mag Remeha B.V. de Verklaring van Inspectie niet afgeven en kan derhalve de installatie(s) niet afmelden bij SCIOS.

Periodiek Onderhoud

Omschrijving van de werkzaamheden:

- › Verwijderen en reinigen van alle hoofdbranders en eventueel aanwezige aansteekbrander.
- › Volledig reinigen van de warmtewisselaar.
- › Het reinigen van de tweede warmtewisselaar bij HR-ketels.
- › Het reinigen van de eventueel aanwezige verbrandingsluchtventilator of rookgasventilator.
- › Het eventueel vervangen van pakkingen, waarbij alleen de gebruikte materialen worden doorberekend.
- › Het smeren en eventueel beter gangbaar maken van bewegende delen.
- › Het eventueel uitvoeren van kleine reparaties en verwijderen van corrosie.
- › Het verwijderen van stof in en op de ketel, alsmede het aanvegen van de stookruimte en het stofvrij maken van de aanwezige ventilatieroosters.
- › Corrosievrij maken en eventueel afstellen of vervangen van ontsteekelektroden en/of ionisatie-elektroden.
- › Controle van ontsteketransformator en hoogspanningskabels.
- › Functionele testen op goede conditie en juiste werking en afstelling van de componenten in de gasstraat en de luchtweg van de ketel, evenals het meten en controleren van de vlambeveiliging.
- › Testen op goede werking van de regel- en beveiligingsapparatuur van de ketel.
- › Controle op een goede en veilige verbranding en zonodig het afstellen daarvan.

Rapportage:

Het opstellen van een onderhoudsrapportage inclusief een stookrapport met checklist conform de SCIOS voorschriften.

Voorwaarden:

Het Periodiek Onderhoud door Remeha omvat een aantal werkzaamheden met het opmaken van een stookrapport als afsluiting. Wij willen deze werkzaamheden accuraat voor u kunnen uitvoeren, daarom is het volgende noodzakelijk:

- › De gasleiding moet goed ontlucht zijn.
- › Voldoende warmte afname/doorstroming is noodzakelijk.
- › Een wandcontactdoos en verlichting in het ketelhuis moeten aanwezig zijn.
- › De ketel moet in bedrijf zijn of kunnen worden genomen.
- › De weersafhankelijke regelaar incl. opnemers, indien aanwezig, dienen aangesloten te zijn.
- › De veilige toegang tot en het veilig werken in de stookruimte dient conform VCA gewaarborgd te zijn.
- › Bij Periodiek Onderhoud hoort het basisverslag beschikbaar te zijn.

Indien het basisrapport niet beschikbaar is tijdens het Periodiek Onderhoud mag Remeha B.V. de verklaring van Onderhoud niet afgeven en kan derhalve de installatie(s) niet afmelden bij SCIOS.

Algemeen

Eerste Bijzondere Inspectie gebouwgebonden brandstoftoevoerleiding

Omschrijving van de werkzaamheden:

- › Controle van het in het zicht aangelegde gasleidingtracé.
- › Visuele controle op goede aarding van de gasleiding.
- › Controle op de juiste manier van beugelen en voldoende ondersteuning.
- › Controle van doorvoeringen, indien bereikbaar.
- › Controle op de functionaliteit van de afsluiters.
- › Controle op de conditie en herkenbaarheid van de leiding, voorzover inspecteerbaar.
- › Controle van de eventuele aanwezige ventilatie.
- › Het toetsen van de gasleiding aan de geldende voorschriften.
- › Het meten en vaststellen van de hoeveelheid lekkage van het leidingnet.
- › Het toetsen van het maximaal drukverlies van de gasleiding aan de geldende voorschriften.
- › Het voor zover mogelijk schematisch in kaart brengen van het gasleidingtracé, indien dit niet bekend is.

Rapportage:

- › Tot de werkzaamheden behoort het opmaken van een rapport, inclusief eventuele aanwijzingen voor de Periodieke Inspectie, waarvan opdrachtgever een exemplaar krijgt toegezonden. Indien van toepassing wordt ook een Verklaring van Inspectie gemaakt.

Niet inbegrepen:

- › Graafwerkzaamheden.
- › Beschikbaar stellen van steiger en klimmateriaal.
- › Het op tekening zetten van het gasleidingtracé.
- › Het berekenen van weerstandsverliezen in het gasleidingnet.

Bereikbaarheid:

- › Kruipruimten moeten bereikbaar zijn voor controle. Hierbij is het verplicht dat er een tweede persoon (door opdrachtgever te verzorgen) aanwezig is in verband met veiligheid.
- › Gasleidingen moeten afsluitbaar zijn vanaf de gasmeter tot de toestelkraan en voorzien zijn van een meetpunt.

Algemeen:

- › Voor het eerste uur van de werkzaamheden is aanwezigheid van de opdrachtgever vereist in verband met toegang.



Netto prijslijst 2019

Atmosferische toestellen		Aantal leden	Prijzen in €		
			EBI	PO	PI
Gas	3 serie	alle	613	541	462
Gas	450	alle	613	479	462
Gas	6 serie	alle	974	995	822
Premix toestellen		Aantal leden	EBI	PO	PI
Gas	210 serie	alle	613	457	462
Gas	220 Ace		614	457	462
Gas	310 serie	5 t/m 7	613	528	462
		8 t/m 10	613	660	462
Gas	610 serie	5 t/m 7	974	827	822
		8 t/m 10	974	995	822
Gas	3000 serie	7 t/m 11	613	528	462
		13 t/m 19	613	659	462
Gas	6000 serie	7 t/m 11	974	827	822
		13 t/m 19	974	995	822
Wandtoestellen >100kW in één stookruimte	Aantal		EBI	PO	PI
	1		530	168	375
	2e t/m 10e	per toestel	242	168	154
Wandketel in opstellingsruimte			EBI	PO	PI
Toestellen > 100 kW Nom.verm. < 130 kW Nom. belasting op bovenwaarde, 1 stuks.			344	168	285
Warmwaterbereiders			EBI	PO	PI
CWH	30/300		928	396	776
	60/300		928	409	776
	90/300		928	814	776
	120/300		928	1024	776
Gasabsorptie warmtepomp op één locatie			EBI	PO	PI
Diverse types losse opdracht	1		N.v.t.	512	N.v.t.
	2 t/m 10		N.v.t.	443	N.v.t.
Diverse types (prijs per jaar voor een periode van 5 jaar)	alle		N.v.t.	375	N.v.t.
Gebouw gebonden brandstoftoevoerleiding			EBI	PO	PI
Alleen in combinatie met EBI verwarmingstoestel(len). Prijs gebaseerd op 1 dag werk.			928	N.v.t.	Op aanvraag
Extra kosten diverse werkzaamheden					Meerprijs
Basisverslag aanmaken tijdens Periodieke Inspectie					151
Meetverplichting Nox, alleen in combinatie met EBI verwarmingstoestel(len)					546
Expertisebezoek					210
Herkeur per stookruimte					175
Herkeur gebouwgebonden brandstoftoevoerleiding					op regiebasis

Voor actuele prijzen verwijzen wij u naar www.remeha.nl

Remeha Ontzorgt!

Remeha Ontzorgt! zijn overeenkomsten die de installateur met Remeha kan afsluiten. Afhankelijk van het gekozen pakket voert Remeha diensten uit voor een vaste prijs per jaar.

Staande ketels

- > 5 jaar
- > 10 jaar
- > 15 jaar

Quinta cascade

- > 5 jaar
- > 10 jaar

Warmtepompen

- > 5 jaar
- > 10 jaar

CWH toestellen

- > 5 jaar

Stap 1. Aanvraag

Aanvraag van de overeenkomst bij uw accountmanager of Remeha After Sales.

Stap 2. Nulmeting

Remeha voert een nulmeting uit en brengt de gehele situatie in kaart.

Stap 3. Contract

Contract opgemaakt en afgesloten met de installateur

Stap 4. Werkopdrachten

Remeha neemt contact op wanneer er werkzaamheden uitgevoerd moeten worden.

Netto prijslijst Remeha 2019		Prijzen in € per ketel per jaar		
Onderhoud		5 jaar	10 jaar	15 jaar
Gas	210 serie	476	514	556
Gas	220 Ace	476	514	556
Gas	310 serie	687	742	802
Gas	610 serie	1.036	1.118	1.210
Wandtoestellen	Quinta	175	190	-
CWH	30/300	411	-	-
CWH	60/300	425	-	-
CWH	90/300	847	-	-
CWH	120/300	1.066	-	-
Warmtepompen	GAWP	375	-	-
Onderhoud + reparaties + onderdelen		5 jaar	10 jaar	15 jaar
Gas	210 serie	622	707	782
Gas	220 Ace	654	733	814
Gas	310 serie	856	966	1.080
Gas	610 serie	1.136	1.320	1.473
Wandtoestellen	Quinta	300	350	-
CWH	30/300	868	-	-
CWH	60/300	1.209	-	-
CWH	90/300	1.957	-	-
CWH	120/300	2.503	-	-
Inspecties		5 jaar	10 jaar	15 jaar
Gas	210 serie	532	393	354
Gas	220 Ace	532	393	354
Gas	310 serie	532	393	354
Gas	610 serie	593	429	375
Wandtoestellen	Quinta	468	305	-
CWH	30/300	353	-	-
CWH	60/300	353	-	-
CWH	90/300	353	-	-
CWH	120/300	353	-	-
All-in (onderhoud + reparaties + onderdelen + inspecties)		5 jaar	10 jaar	15 jaar
Gas	210 serie	1.154	1.100	1.136
Gas	220 Ace	1.186	1.126	1.168
Gas	310 serie	1.388	1.359	1.434
Gas	610 serie	1.729	1.749	1.848
Wandtoestellen	Quinta	768	655	-
CWH	30/300	1.221	-	-
CWH	60/300	1.562	-	-
CWH	90/300	2.310	-	-
CWH	120/300	2.856	-	-
Extra kosten diverse werkzaamheden				meerprijs
Meetverplichting Nox (toestellen boven de 400Kw)				546
Nulmeting voorafgaand afsluiten contract				0



Contractinformatie

Doelstelling

Maximaal warmteplezier gedurende de volledige levensduur van het toestel

Resultaat

- › Maximale betrouwbaarheid.
- › Garantie op de functionele werking.
- › Ontzorgen van de installatur.

1. Onderhoud basis

Dit pakket is gericht op preventief onderhoud. Een Remeha specialist zal ieder jaar het periodiek onderhoud uitvoeren aan de warmteopwekker.

- › Periodiek onderhoud
- › Noodzakelijk te vervangen onderdelen bij het periodiek onderhoud

2. Onderhoud extra

In dit pakket is zowel het preventief als correctief onderhoud opgenomen. Dit wil zeggen dat wij het periodiek onderhoud uitvoeren maar ook de 2e lijns storingen en reparaties. Om alle verdere risico's weg te nemen zijn ook de benodigde onderdelen hierbij inbegrepen.

- › Periodiek onderhoud
- › Reparaties
- › Benodigde onderdelen van zowel reparaties als periodiek onderhoud

3. Verplichte inspecties

Naast het onderhoud kennen we in Nederland ook de wettelijk verplichte inspecties.

Dit pakket bevat:

- › EBI (Eerste bijzondere inspectie)
- › PI (periodieke inspectie)
- › EBI gasleiding scope 7a
- › PI gasleiding scope 7a

4. All-in oplossing

Het All-in pakket is een combinatie van 2 en 3. Het doel van de All-in oplossing is om maximaal te ontzorgen.

Dit pakket bevat:

- › Periodiek onderhoud
- › Reparaties
- › Benodigde onderdelen van zowel reparaties als periodiek onderhoud
- › EBI (Eerste bijzondere inspectie)
- › PI (periodieke inspectie)
- › EBI gasleiding scope 7a
- › PI gasleiding scope 7a

E-mail: Contracten@remeha.nl of bel met ons aftersales team 055-549 69 69

Overzicht asbesthoudende Remeha cv-ketels

Toelichting

Uitgangssituatie

Net als alle andere ketelfabrikanten heeft Remeha in het verleden ketels geleverd waarbij asbest als isolatiemateriaal is toegepast. Destijds was asbest het standaardisolatiemateriaal dat algemeen werd toegepast.

Pas later werd bekend dat werken met asbest zeer ernstige risico's voor de gezondheid met zich mee kan brengen. Sinds 1 juli 1993 is in Nederland het beroepsmatig bewerken, verwerken en in voorraad houden van materialen met asbest dan ook verboden.

Op de weg naar volledige uitfasering van asbest op 1 juli 1993, voor zowel eindproduct als onderdelen, is Remeha destijds gestart met het zoeken naar en toepassen van alternatieven. Successievelijk heeft ook uitfasering plaatsgevonden, beginnende met het eindproduct, waarvoor een lijst is opgesteld waarin per keteltype staat aangegeven wanneer dit vanuit productie asbestvrij is. Deze lijst is voor Remeha het uitgangspunt en staat gepubliceerd in de prijslijst. Ketels die asbest bevatten mogen, nadat deze door een erkend asbestverwijderaar zijn gesaneerd, gerepareerd of gesloopt worden.

Hernieuwde zienswijze

Uit onderzoeksresultaten van gesloopte ketels is thans gebleken dat er enkele ketels zijn waarin asbest voorkomt, die op basis van de inventarislijst asbestvrij hadden moeten zijn. Het is niet meer te achterhalen hoe het asbest daarin is terecht gekomen. Er kan sprake zijn van een reparatie met een verkeerd isolatiemateriaal of er is bij de veldmontage indertijd niet het goede, door de fabriek geleverde, isolatiemateriaal gebruikt.

Om mogelijke risico's voor de gezondheid te beperken adviseren wij u om ketels te allen tijde met uiterste zorg te inspecteren. Als Remeha hebben wij besloten om de productie jaren in de inventarisatielijst met asbesthoudende Remeha ketels met één jaar te verruimen. Met andere woorden: de volgende keteltypen dienen als verdacht aangemerkt te worden:

- › Atmosferisch tot en met 1988
- › Overdruk tot en met 1991
- › Onderdruk tot en met 1983

Als Remeha adviseren wij bij twijfel te allen tijde een asbestinventarisatie te laten uitvoeren door een gecertificeerd asbestinventarisatiebedrijf. Alleen in een laboratorium kan met 100 procent zekerheid worden vastgesteld of het isolatiemateriaal asbest bevat.

Deze toelichting wordt gegeven naar beste weten en kan niet worden opgevat als enigerlei vorm van garantie of erkenning van aansprakelijkheid.



Overzicht asbesthoudende Remeha cv-ketels

Atmosferische ketels

Type		Gas 1	Gas 2	Gas 2a	Gas 3	Gas 3a	Gas 3b	Gas 4	Gas 5	Gas 5a	Gas 6
Asbesthoudend tot en met		1980	1973	1981	1982	1984	1988	1973	1978	1988	1988
Plaats asbest	Branderplaat							Ja			
	Schoonmaakdeksels				Ja				Ja	Ja ²	Ja ²
	Rookgasverzamelkap	Ja ¹	Ja		Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
	Stralingsplaten								Ja		Ja
	Tussen de leden			Ja				Ja	Ja		

1 Na 1972 geleverd met plaatje asbest golfkarton ter plaatse van rookgas verzamelkap/tussen eindleden. Verwijdering niet noodzakelijk.

2 Asbestvrij vanaf 1985

Overdrukketels

Type		OD 10	OD 11	OD 12	OD 13	OD 13A	OD 14	OD 14A	OD 15	OD 15A	OD 15B
Asbesthoudend tot en met		1981	1981	1981	1987	1991	1987	1991	1987	1991	1991
Plaats asbest	Branderplaat	Ja	Ja	Ja							
	Schoonmaakdeksels	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
	Rookgasverzamelkap	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
	Tussen de leden	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
	Deur				Ja	Ja	Ja	Ja			

Onderdrukketels

Type		Olco 200	Olco 300	Olco 400	Olco 560	Olco 570	Olco 660	Olco 860	Olco 870
Asbesthoudend tot en met		1973	1973	1973	1978	1983	1978	1978	1983
Plaats asbest	Branderplaat	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja*	Ja	Ja	Ja*
	Schoonmaakdeksels			Ja	Ja	Ja*	Ja	Ja	Ja*
	Deur en explosieluik	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
	Onder ketelblok op de vloer			Ja*	Ja*	Ja**	Ja*	Ja*	Ja**

* Niet altijd zo uitgevoerd, controleer dit ter plaatse

** Vanaf 1983 niet meer geleverd

Algemene opmerking

- › Geldt voor zowel conventionele als HR(eco) uitvoeringen.
- › Asbest gerelateerde werkzaamheden te allen tijde laten uitvoeren door een gecertificeerd asbestverwerkingsbedrijf.