

FAQ's over Papillon project

20.07.2023

Wat is Papillon?

Papillon is een sociaal en circulair huurmodel van energiezuinige huishoudtoestellen. Het ontstond als idee bij SAAMO West-Vlaanderen. Het concept werd in co-creatie met de firma BSH Belgium (Bosch) verder ontwikkeld en getest. In de praktische uitvoering zijn het lokale partners (momenteel vnl. OCMW's) die Papillon tot bij de doelgroep van mensen met lage inkomens brengen. De missie van Papillon is om energiearmoede te bestrijden op een manier die goed is voor mens en klimaat.

Wat doet Papillon?

Via Papillon kunnen gezinnen in (energie)armoede beschikken over energiezuinige huishoudtoestellen van het merk Bosch. Dit door deze toestellen 'as-a-service' te huren op langere termijn. Gezinnen die de middelen niet hebben om een toestel aan te kopen kunnen zo wel gebruik maken van energie-efficiënte toestellen. Dit leidt niet alleen tot een lager energieverbruik en dus ook - factuur, maar zorgt ook voor een hoger comfort. Bovendien draagt dit circulair economieproject met energiezuinige huishoudtoestellen bij aan de sociale duurzaamheidsdoelstellingen (sdg's).

Voor wie is Papillon?

Papillon is er momenteel voor de prioritaire doelgroep van het Vlaams energiebeleid of iets makkelijker gezegd: kom je in aanmerking voor een gratis energiescan dan kom je ook in aanmerking voor Papillon. Liefst gaat het om mensen met een energiearmoedeproblematiek en een energieverslindend toestel. In het voorjaar van 2024 komt de Vlaamse regering met een vernieuwde omschrijving van hun prioritaire doelgroep. Ook Papillon zal zich in deze omschrijving inpassen.

Waarom een toestel huren via Papillon als een toestel kopen goedkoper is?

Akkoord, op het einde van de rit zullen huurders meer betaald hebben dan mochten ze vanaf dag 1 het toestel kopen. Maar Papillon richt zich net op gezinnen die op dag 1 dat budget niet hebben. Gezinnen die momenteel energieverslindende toestellen gebruiken en daardoor een te hoge energiefactuur hebben, gezinnen zonder toestellen en die daardoor meer uitgaven hebben (wassalon, kleinere aankopen, minder voedselhulpaanbod, ...). Daarenboven biedt Papillon enkele bijkomende voordelen zoals een verlengde garantie over de volledige huurperiode van 10 jaar. Bij een aankoop heb je meestal een garantieperiode van 2 jaar en moet je na deze periode als eigenaar van het toestel zelf instaan voor de kosten van reparaties en service. Bij Papillon zijn service en reparaties inbegrepen! Dit betekent dat huurders beschermd zijn tegen onverwachte kosten en kunnen rekenen op langdurige ondersteuning.

Welke toestellen kan je huren en wat zijn de huurprijzen?

Huurprijzen

- Wasmachine 10€
- Droogkast 11€



- Was-droog-combinatie 13€
- Koelkast vrijstaand 10€
- Diepvriezer 10€
- Koel-diepvries-combinatie 10€
- Vaatwasser 9,5€

Huurprijzen indien recht op Vlaamse korting

- Wasmachine 7,92€
- Droogkast 8,92€

Worden de huurprijzen geïndexeerd?

De huurprijs kan enkel in het vierde en zevende jaar geïndexeerd worden.

Als iemand beschermde afnemer is, heeft die dan ook recht op een korting?

Ja, net zoals bij de kortingsbon voor aankoop van toestellen is er een korting mogelijk voor huur van toestellen. We volgen hier dezelfde voorwaarden: dus beschermde afnemer zijn en dit voor toestellen die in aanmerking komen voor die Vlaamse kortingsbon. Het bedrag van de korting wordt verdeeld over 120 maanden. De klant of het OCMW moeten geen kortingsbon bij Fluvius aanvragen. Papillon zorgt zelf voor de aanvraag. Momenteel volstaat het om een attest van recht op sociaal tarief aan te leveren.

Hoelang is/duurt de huurperiode?

Het OCMW sluit een overeenkomst van 10 jaar met de cliënt. Er is een mogelijkheid om na die periode nog eens 5 jaar te verlengen. Dit aan een lagere huurprijs maar bij defect of probleem, wordt het toestel niet meer hersteld maar teruggenomen door BOSCH. Uiteraard stopt dan ook de overeenkomst voor dat specifiek toestel.

Welke huurovereenkomsten zijn er en wie betaalt aan wie?

Er zijn 3 verschillende soorten contracten, afhankelijk van de partijen die bij de overeenkomst betrokken zijn. De cliënt heeft een huurovereenkomst met het OCMW. Dit betekent dat de cliënt het toestel huurt van het OCMW en maandelijks de huur betaalt. Als de cliënt besluit de huur op te zeggen, zijn er opzegkosten van toepassing. Het OCMW op zijn beurt heeft een samenwerkingsovereenkomst van 10 jaar met SAAMO West-Vlaanderen. Het OCMW blijft gedurende de 10-jarige periode huur betalen aan SAAMO. Dit gebeurt via een jaarlijkse factuur. Belangrijk om te weten is dat het OCMW de huur van een toestel niet zomaar kan stopzetten. Als een cliënt besluit de huur op te zeggen, is het de verantwoordelijkheid van het OCMW om op zoek te gaan naar een nieuwe kandidaat-huurder. Daarnaast is er een kaderovereenkomst tussen SAAMO West-Vlaanderen en BSH Belgium.

Welke gegevens heb ik allemaal nodig om een bestelling te kunnen plaatsen?

De gegevens die ingevuld moeten worden, vind je terug op het bestelformulier maar hier nog eens een opsomming:

- naam,
- adres,



- telefoonnummer,
- emailadres,
- contacteren via mail of telefoon,
- welke verdieping moet er geleverd worden,
- is er een lift aanwezig (indien geen lift leveren we tot maximum het 3de verdiep via een voldoende, brede trap),
- gewenste toestel(en),
- moet er een oud toestel meegenomen worden,
- heeft de cliënt recht op sociaal tarief?

Wat bezorg ik aan papillon@saamo.be bij de bestelling?

- Een ondertekend huurcontract tussen huurder en OCMW
- Een ondertekend gebruiksbewijs per toestel
- Eventueel bewijs van recht op sociaal tarief

Hoelang is de leveringstermijn van een toestel?

Papillon streeft naar een leveringstermijn van maximum 20 werkdagen na ondertekening contract. In normale omstandigheden is deze periode korter maar wanneer er om productietechnische redenen even geen toestellen beschikbaar zijn, kan het evengoed net iets langer duren om een toestel te leveren en installeren.

Wat als je cliënt meerdere toestellen bestelde maar die wordt gecontacteerd om een afspraak te maken voor het leveren van slechts 1 toestel?

Geen nood, dat betekent dat dit ene toestel uit productie klaar staat om geleverd te worden en dat je voor de andere toestellen op een later tijdstip zal gecontacteerd worden.

Welke minimumvereisten zijn er voor de installatie van een toestel? Hoe bereid de klant zich best voor op een veilige levering van het toestel:

- Moet het apparaat op de afvoer worden aangesloten? Controleer dan of er een waterafvoerpijp is van minimaal 15 centimeter lang. Is dat niet het geval? Zorg dan dat dit in orde is voor de levering. Let ook op de aanwezigheid van een gepaste kraan waarop de watertoevoer aangesloten kan worden.
- Controleer of het apparaat door alle deuren en gangen past en ook of de trap voldoende breed en veilig is.
- Hou er rekening mee dat toestellen in verpakking zitten, dat er ook wat ruimte nodig is voor de handen van de leveranciers en voor het manoeuvreren. Afmetingen van de verpakte toestellen, in centimeters:

Toestel	hoogte	breedte	diepte
■ Wasmachine	87,5	63	68
■ Droogkast	89	63	67
■ Was-droog-combinatie	89	67,5	71
■ Koelkast vrijstaand	169	66	77
■ Diepvriezer	167,5	66	76,5
■ Koel-diepvries-combinatie	182	67	78
■ Vaatwasser	88	63,5	66

- Zorg ervoor dat het toestel aangesloten kan worden op een geaard stopcontact.
- Heb je een oud product dat we weer voor je meenemen? Koppel het dan alvast los.



Wat als je cliënt het contract wil stopzetten?

Dat kan maar daar zijn sowieso kosten aan verbonden. Die staan omschreven in de overeenkomst. De cliënt betaalt 3 maanden opzeg en een vast bedrag van 53,41€. Het is natuurlijk de bedoeling om voor langere tijd en liefst tien jaar één of meerdere toestellen te huren. Belangrijk is dat het OCMW een huurcontract aangaat met SAAMO West-Vlaanderen voor 10 jaar en bijgevolg zelf moet uitkijken naar een nieuwe kandidaat voor de toestellen die door een cliënt niet meer gehuurd worden, dus wanneer iemand zijn contract wil stopzetten.

Wat als je cliënt niet aanwezig is op de afspraak op dag van levering?

Dan zal de transporteur van Bosch de klant contacteren om een nieuwe afspraak te maken. Gezien het dan gaat om een extra rit wordt er in dit geval een extra kost van 75,63€ aangerekend. Het is dus belangrijk dat de cliënt huurder aanwezig is. Het toestel kan of mag nooit achtergelaten worden om door de cliënt zelf geïnstalleerd te worden. Dan vervalt immers de garantie.

Wat bij een defect aan het toestel?

In de eerste plaats wordt van iedere huurder verwacht dat die hun toestel als een voorzichtig en redelijk persoon gebruikt en onderhoudt zoals omschreven in het gebruiksbewijs en het contract. Indien er ondanks goede zorgen toch een defect of probleem is, kan de gebruiker de servicedienst contacteren. Elk toestel krijgt een sticker met het telefoonnummer 02/4757109. De servicedienst van BOSCH zal eerst telefonische bijstand geven maar indien het probleem niet opgelost kan worden, zal een afspraak gemaakt worden en komt er iemand ter plaatse om het toestel na te zien en te herstellen.

Wat als je cliënt verhuist naar een andere gemeente?

Het toestel blijft sowieso de verantwoordelijkheid van het OCMW die het toestel aan SAAMO West-Vlaanderen huurt en dit gedurende de ganse huurperiode van 10 jaar. Het OCMW kan beslissen om het contract met de verhuizende cliënt te stoppen en op zoek te gaan naar een nieuwe kandidaat-huurder voor het aldus vrijgekomen toestel. Het toestel wordt door Bosch opgehaald, gereinigd en nagezien. Indien het OCMW wil verder verhuren aan de cliënt die verhuist naar een andere gemeente, kan dat ook maar ook hier blijft het betrokken OCMW zelf verantwoordelijk.

Wat als je cliënt op een verdieping hoger dan het derde woont en er is geen lift aanwezig?

Dan is het jammer genoeg **niet** mogelijk om een toestel van Papillon te huren. Dus ook niet als men voorstelt om het toestel eigenhandig naar boven te dragen. Dit kan en mag enkel door de medewerkers van Bosch uitgevoerd worden. Zij zijn hiertoe opgeleid en staan garant voor het foutloos leveren en installeren van de toestellen tot op de derde verdieping.

Stefan Goemaere & Curt Callebaut
Opbouwwerkers energie & duurzaamheid

E stefan.goemaere@saamo.be
M 0474 91 96 65

SAAMO West-Vlaanderen
Papillon project

E curt.callebaut@saamo.be
M 0483 99 37 03

Meer informatie en filmpjes: saamo.be/papillon