

Algemene Voorwaarden voor Serviceabonnement voor zonnestroominstallaties van particuliere eigenaren

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Consument: de particuliere eigenaar van een zonnestroominstallatie.

Installateur: natuurlijke persoon of rechtspersoon “Frisse Energie” die lid is van Techniek Nederland en erkend door InstallQ.

Serviceabonnement: overeenkomst tussen consument en installateur omschreven in: “Serviceabonnement voor zonnestroominstallaties van particuliere eigenaren”

Service: diensten en uitvoerende werkzaamheden online en/of op locatie die bijdragen aan het veilig en adequaat functioneren van de zonnestroominstallatie in diens totaliteit.

Proactieve Monitoring: online systeemmonitoring en proactieve melding (binnen 10 werkdagen) van storingen en optredende gebreken aan installatie van consument door installateur, zoals weergegeven in de monitoring omgeving van de fabrikant.

1^e Lijn ondersteuning: telefonische ondersteuning bij eenvoudige vragen (opbrengsten schaduwwerking, tarief optimalisatie, app-gebruik, toegang API-key) en kleine problemen.

Inspectie: online en op locatie inventariseren van de staat van de bestaande installatie en benoemen van gebreken, aanwijzingen en aanbevelingen.

Een inspectie kan binnen het serviceabonnement vallen wanneer dit overeengekomen is, ofwel als aparte servicedienst worden afgenomen.

Onderzoek: onderzoek van storingen middels online analyse, overleg met technici van fabrikant en /of onderzoek op locatie.

Reparatie: repareren en vervangen defecte onderdelen (al dan niet / of deels onder fabrieksgarantie), op locatie herstellen van internet verbinding en/of productie.

Onderhoud: Aanpassingen in (onderdelen van) de bestaande installatie, zoals upgrades naar actuele installatie-normen, verwijderen van zonnepanelen, eventuele optimizers en onderconstructie, wijzigingen in oriëntatie of plek van panelen binnen de bestaande locatie.

Servicebezoek: het op locatie verrichten van werkzaamheden omschreven onder inspectie of reparatie, volgens de in het service abonnement overeengekomen diensten en kortingen en aan de hand van het servicemenu.

Servicemenu: de menukaart voor diverse diensten en werkzaamheden ten behoeve van het veilig, adequaat en volgens de normen functioneren van de zonnestroominstallaties, gespecificeerd en geprijsd. Het servicemenu is als bijlage te vinden bij het serviceabonnement en ten alle tijden op te vragen bij uw installateur. De prijzen van diensten en producten in het servicemenu kunnen door de installateur worden gewijzigd.

Storing: een gebrek aan een (onderdeel van een) apparaat of installatie, waardoor een onveilige situatie kan ontstaan of de installatie functioneert niet meer naar behoren.

Apparaat of installatie: het technische apparaat en/of de technische installatie waarop het serviceabonnement tussen consument en installateur betrekking heeft.

Monitoringssysteem: software applicatie van de omvormerfabrikant; die deze aan de consument en de installateur ter beschikking stelt. Dit als middel om de zonnestroominstallatie te registreren, het functioneren te volgen, gebreken te signaleren, te onderzoeken, te duiden en waar nodig het systeem te updaten of aan te passen.

Garantie ondersteuning: aanvraag RMA bij fabrikant, afhandelen garantie procedures en ontvangen van vervangende onderdelen binnen de fabrieksgarantie.

Artikel 2 De prijs

1. De overeengekomen prijs van dit serviceabonnement is inclusief benodigde kleine materialen en btw.
2. De installateur kan tot 2 weken voorafgaand aan elk volgend overeenkomstjaar een voorstel tot prijswijziging aan de consument doen.

De consument kan binnen 4 weken na ontvangst van het voorstel van de installateur dat voorstel aanvaarden of de overeenkomst ontbinden. Als de consument niet tijdig een tegenvoorstel heeft gedaan of de overeenkomst heeft ontbonden, dan wordt hij geacht het voorstel van de installateur te hebben aanvaard.

Artikel 3 Algemene verplichtingen van de installateur

1. De installateur zal de overeengekomen werkzaamheden als een goed vakman uitvoeren. Hij neemt daarbij de voorschriften in acht die op deze werkzaamheden betrekking hebben.
2. De installateur meldt storingen of gebreken, weergegeven in het monitoringssysteem, binnen 10 werkdagen nadat deze zijn geconstateerd.
3. De installateur handhaaft, tijdens uitvoer van aanpassingen, de esthetische kwaliteit van het apparaat c.q. de installatie, voor zover de huidige materialen en producten hem daartoe in staat stellen.
4. De installateur stelt tijdens een servicebezoek de consument onmiddellijk op de hoogte van geconstateerde gebreken aan het apparaat c.q. de installatie.
5. De installateur noteert de uitgevoerde werkzaamheden. De installateur verstrekt de consument een kopie van zijn notities op de werkbbon.
6. Op verzoek van de consument verstrekt de installateur een algemene bedieningshandleiding voor het apparaat c.q. de installatie.
7. De installateur brengt de consument tijdig op de hoogte van wijzigingen van zijn naam, adres, en telefoonnummer.

Artikel 4 Verplichtingen van de installateur bij Servicebezoek

1. De installateur voert een servicebezoek uitsluitend uit in overleg met de consument.
2. De installateur informeert de consument minstens twee werkdagen van tevoren over dag en tijdstip waarop servicebezoek zal plaatsvinden. In onderling overleg van partijen kan hiervan worden afgeweken.
3. Bericht van verhindering door de installateur zal uiterlijk 24 uur voor de dag en het tijdstip genoemd in lid 1 plaats te vinden, uitgezonderd overmacht.
4. De werkzaamheden worden binnen de normale werktijden van de installateur uitgevoerd, tenzij installateur en consument anders afspreken.
5. Indien de installateur niemand thuis treft en hij geen bericht van verhindering heeft ontvangen, dan laat hij een schriftelijk bericht of e-mail achter waarin hij wijst op de consequentie van artikel 6 lid 3.

Artikel 5 Verplichtingen van de installateur bij storingen

1. De installateur voert een servicebezoek voor een geconstateerde storing uit binnen 10 werkdagen nadat de consument de storing aan hem heeft gemeld, tenzij anders overeengekomen met de consument.
2. De installateur stelt de consument op de hoogte indien een servicebezoek naar verwachting langer dan twee werkdagen zal duren en attendeert de consument er op dat de extra werktijd voor rekening van de consument komt.
3. Indien een servicebezoek niet leidt tot het opheffen van de storing, dan stelt de installateur de consument op de hoogte van zijn bevindingen.

Artikel 6 Verplichtingen van de consument

1. De consument draagt zorg voor een stabiele internettoegang van de omvormer zodat contact met het monitoring platform van de fabrikant behouden blijft.

2. De consument stelt de installateur in de gelegenheid het werk te verrichten en verschaft de aansluitingsmogelijkheden voor gebruik van de energie die voor het werk benodigd zijn.
3. De werkzaamheden worden geacht te zijn verricht indien de consument meer dan één keer de installateur niet in de gelegenheid heeft gesteld de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.
4. Bericht van verhindering door de consument dient te gebeuren uiterlijk één werkdag voor de dag waarop de installateur zijn werkzaamheden zal uitvoeren, behoudens overmacht.
5. De benodigde elektriciteit en het benodigde gas en water zijn voor rekening van de consument.
6. De consument geeft de op het apparaat c.q. de installatie betrekking hebbende documentatie, voor zover hij deze in bezit heeft, op verzoek aan de installateur ter inzage.
7. De consument stelt de installateur op de hoogte wanneer een ander dan de installateur werkzaamheden heeft uitgevoerd aan het apparaat c.q. de installatie.
8. De consument stelt de installateur op de hoogte van wijzigingen in het gebruik, de bestemming en/of de standplaats van het apparaat c.q. de installatie.
9. De consument stelt de installateur op de hoogte van wijzigingen in zijn adres, telefoonnummer en rekeningnummer.

Artikel 7 Betaling

1. Tenzij partijen anders hebben afgesproken, stuurt de installateur bij het begin van de contractperiode en vervolgens telkens een jaar later een factuur.
2. De consument betaalt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Als de consument niet tijdig betaalt, dan wordt hij na één betalingsherinnering - waarin de installateur de consument wijst op zijn verzuim (en de consequenties daarvan) als de consument niet binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering betaalt - geacht zonder verdere ingebrekestelling in verzuim te verkeren. In dit geval vervalt tevens het recht op de voordelen van het serviceabonnement.
3. In geval van niet tijdige betaling mag de installateur rente en administratiekosten in rekening brengen vanaf de in de betalingsherinnering genoemde uiterste betalingsdatum tot de dag van ontvangst van het aan hem verschuldigde bedrag. De rente is gelijk aan de wettelijke rente van artikel 6:119 Burgerlijk Wetboek.
4. Indien met automatische incasso betaald wordt, leidt een geweigerde incasso tot 2e automatische incasso plus storeringskosten, dan wel tot facturatie van het betreffende bedrag plus storeringskosten.

Artikel 8 Opmerksomheid van de klant

1. De klant die dit artikel 8 met aandacht leest en binnen 5 werkdagen na ondertekenen van het serviceabonnement, de code-zin: "kunt u mij de weg naar Hamelen vertellen meneer/mevrouw" telefonisch aan ons doorgeeft. Ontvangt van ons een flesje wijn. Voor de geheelonthouders onder de opmerkelijke lezers zullen wij een fles bronwater verzorgen.
2. De inhoud van dit artikel is uitsluitend voorbehouden aan de aandachtige lezer. Indien de klant dit artikel over het hoofd ziet ontstaat er een situatie waarbij alle overige artikelen nog steeds van kracht zijn maar de humor, die wij ook een groot goed vinden, helaas onopgemerkt is gebleven.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. De installateur is aansprakelijk voor schade, voor zover deze hem kan worden toegerekend, tot een bedrag van € 2.000.000 per gebeurtenis.
2. In afwijking van lid 1 is de installateur niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet naar behoren functioneren van het monitoringsysteem.
Deze uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet indien en voor zover de schade:
 - het gevolg is van opzet of grove schuld van de installateur, of
 - gedekt wordt door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van de installateur.
3. De installateur is niet aansprakelijk voor gemiste opbrengst door het tijdelijk niet functioneren van het zonnestroomsysteem.

Artikel 10 Restitutie

In geval van vooruitbetaling heeft de consument bij beëindiging van het abonnement (anders dan wegens verzuim van de consument) tegenover de installateur recht op teruggave van het factuurbedrag, naar evenredigheid van het nog niet verstreken deel van de periode waarop de betaling betrekking had.

Artikel 11 Installatie van Frisse Energie

Serviceabonnement kan alleen worden afgesloten voor installaties die Frisse Energie heeft geïnstalleerd of die Frisse Energie in beheer heeft (genomen). Installaties die na oplevering zijn verhuisd of aangepast door anderen dan Frisse Energie komen niet in aanmerking voor een servicecontract tenzij een inspectie plaatsvindt door Frisse Energie en gebreken binnen geldende normering, op kosten van consument, zijn hersteld.

Artikel 12 Verbinding

Onderhoudscontracten kunnen alleen worden afgesloten voor installaties waarvan de omvormer verbonden is met het internet. Dit zodat de gegevens van het monitoringssysteem zonder haperingen inzichtelijk zijn voor de installateur.

Artikel 13 Bestaande systemen

1. Bij bestaande systemen ouder dan 2 jaar worden grove gebreken voorafgaand aan afsluiten serviceabonnement hersteld en apart gefactureerd.
2. Worden gebreken geconstateerd, echter vallen deze binnen de geldende regelgeving ten tijde van de installatie. Dan wordt deze regelgeving als leidend beschouwd en wordt een vermelding gemaakt op het serviceabonnement.
3. De installateur is niet verantwoordelijk voor het aanpassen van de bestaande installatie bij wijzigingen in regelgeving of normering.

Artikel 14 Geschikte omvormers

Onderhoudscontracten kunnen alleen worden afgesloten voor omvormers van het merk SolarEdge, SMA of Enphase.

Artikel 15 Uitsluitingen

1. Niet opgenomen zaken in deze overeenkomst of serviceabonnement zijn uitgesloten. Uitzonderingen of aanpassingen worden in goed overleg tussen consument en installateur besproken, overeengekomen en schriftelijk vastgelegd.
2. Zaken benoemd in artikel 1 **onderhoud**, vallen niet binnen dit serviceabonnement.
3. Nieuwe projecten bij consumenten met een serviceabonnement vallen niet onder de in het serviceabonnement gemaakte afspraken.
4. Overige apparaten en producten anders dan zonnestroominstallaties en bijbehorende zaken zijn uitgesloten van dit serviceabonnement voor zonnestroominstallaties

Arnhem 24 april 2024
Team Frisse Energie