

Algemene Voorwaarden voor

Installatiewerk voor Consumenten



Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten

Deze algemene voorwaarden van Techniek Nederland zijn tot stand gekomen in overleg met Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad en zijn in werking getreden per 1 maart 2016.

I. Algemene bepalingen

Artikel 1 Werkingsfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op tussen een consument en een installateur overeengekomen werk met betrekking tot een installatie, met uitzondering van:

- a. werk binnen het kader van een onderhoud/service-abonnement;
- b. werk met betrekking tot een signaleringssysteem.

Artikel 2 Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
 - consument:** opdrachtgever in de vorm van natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
 - installateur:** opdrachtnemer, lid van Techniek Nederland, die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf;
 - werk:** het totaal van de tussen de consument en de installateur overeengekomen werkzaamheden en de daarbij door de installateur geleverde materialen;
 - installatie:** (centrale) verwarmingsinstallatie, luchtbehandelingsinstallatie, elektrotechnische laagspanningsinstallatie (waaronder tevens worden begrepen de bliksembeveiliging-, overspanningsbeveiliging-, en aardinginstallatie), (warm) waterinstallatie, dakwerk, riolering, vloerverwarming, sanitaire voorziening en andere voorzieningen die zijn bestemd voor gebruik, distributie, opslag of afvoer van gas, (hemel)water en elektriciteit;
 - signaleringsysteem:** een installatie, bestaande uit middelen om waar te nemen, te ontdekken, en/of te registreren en eventueel via geluid, licht of andere middelen te waarschuwen en/of door te melden, gericht op beveiliging tegen en/of bestrijding van inbraak of brand;
 - meer- en minderwerk:** door de consument gewenste toevoegingen aan respectievelijk verminderingen van het overeengekomen werk die leiden tot bijbetaling boven of inhouding op de overeengekomen aanneemsom;

onderhoud: alle periodieke werkzaamheden die gericht zijn op bedrijfszeker en veilig gebruik van de installatie;

service: het geheel van handelingen gericht op onderzoek naar en/of verhelpen van de oorzaak van een onverwacht opgekomen gebrek zoals bijvoorbeeld storing, verstopping of lekkage;

onderhoud/service-abonnement: de overeenkomst die de installateur verplicht tot het geregeld verrichten van onderhoud en/of service aan een installatie;

stelpost: een als zodanig in het aanbod cq de overeenkomst aangeduid bestedingsdoel met een daarbij genoemd geldsbedrag, dat in de aanneemsom is begrepen en ten laste waarvan nader in de overeenkomst beschreven uitgaven worden gebracht, waarbij het geldsbedrag op een zodanig niveau moet zijn gesteld dat het bestedingsdoel met het genoemde geldsbedrag kan worden gerealiseerd;

geschillencommissie: Geschillencommissie Installerende Bedrijven van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, Postbus 90.600, 2509 LP Den Haag.

2. Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn inclusief BTW.

II. Aanbod

Artikel 3 Aanbod van de installateur

1. Het aanbod voor werk dat naar verwachting € 650 te boven zal gaan, wordt schriftelijk in tweevoud of langs elektronische weg gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 20 dagen na ontvangst. Op ieder aanbod zijn de volgende leden van dit artikel van toepassing.
2. Het aanbod omvat een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en de te leveren materialen, die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
3. Het aanbod vermeldt de datum waarop of de periode waarin met het werk kan worden begonnen en
 - een aanduiding van de duur van het werk of
 - een aanduiding van de datum waarop of de periode waarin het werk wordt opgeleverd.

In geval van aanduiding van een datum waarop het werk wordt opgeleverd, vermeldt het aanbod of dit een vaste of een vermoedelijke datum van oplevering betreft.

4. Het aanbod geeft inzicht in de prijsvormingmethode die zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie. Bij de prijsvormingmethode aanneemsom komen consument en installateur een vast bedrag overeen waartegen het werk wordt verricht. Bij de prijsvormingmethode regie doet de installateur een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren, onder andere eenheidsprijzen per uur van te verrichten arbeid, eenheidsprijzen van benodigde materialen en voorrijdkosten. Op verzoek van de consument geeft de instal-

lateur, indien de situatie hem dat mogelijk maakt, een indicatie van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs.

Het aanbod kan een combinatie van de twee prijsvormingmethoden bevatten in de vorm van voor een deel van het werk aanneemsom en voor een deel van het werk regie.

5. Indien het aanbod een stelpost bevat, dan wordt duidelijk omschreven welke artikelen in deze stelpost zijn begroot.
6. Het aanbod vermeldt de betalingswijze.
7. De van het aanbod deel uitmakende tekeningen, technische omschrijvingen, ontwerpen en berekeningen, die door de installateur of in zijn opdracht vervaardigd zijn, blijven eigendom van de installateur tenzij het aanbod wordt geaccepteerd. Dit laat onverlet het intellectuele eigendomsrecht van de installateur.
Zij mogen niet zonder zijn toestemming aan derden ter hand worden gesteld of getoond.
Zij mogen evenmin zonder zijn toestemming worden gekopieerd of anderszins vermenigvuldigd.
Indien geen opdracht wordt verleend dienen deze bescheiden binnen 14 dagen na een daartoe door de installateur gedaan verzoek franco aan hem te worden toegezonden.
8. Indien de consument het aanbod niet accepteert, dan is de consument uitsluitend verplicht de kosten die gemoeid zijn met het tot stand brengen van het aanbod aan de installateur te vergoeden als de installateur de consument direct bij of na het vragen van het aanbod schriftelijk heeft gewezen op het bestaan van deze verplichting en de hoogte van deze kosten. In geval de installateur van de in dit lid bedoelde mogelijkheid gebruik maakt en de consument de kosten heeft voldaan, gaan de bij het aanbod behorende tekeningen, technische omschrijvingen, ontwerpen en berekeningen over in eigendom op de consument, onverminderd het intellectuele eigendomsrecht van de installateur.
9. Indien de installateur bij de uitvoering van de werkzaamheden gebruik wil maken van opslagruimte van de consument, dient hij dit in het aanbod te vermelden.
10. Het aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.

III. Totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst

Artikel 4 Totstandkoming

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de consument. De aanvaarding gebeurt bij voorkeur en waar mogelijk langs schriftelijke of elektronische weg. In geval van elektronische opdrachtverlening door de consument bevestigt de installateur langs elektronische weg de ontvangst van de opdracht aan de consument.

Artikel 5 Verplichtingen van de installateur

1. De installateur zal het werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uitvoeren. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden van de installateur, tenzij anders overeengekomen. Indien de opdracht van de consument aan de installateur strekt tot het verlenen van service, is de installateur verplicht om zich in te spannen om de oorzaak van het gebrek op te sporen en vervolgens de oorzaak van het gebrek te verhelpen.
2. De installateur neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde voorschriften in acht, zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering van het werk.
Een verhoging van de prijs als gevolg van wijziging van de voorschriften mag aan de consument worden doorberekend, mits de installateur aantoont dat hij op het moment van sluiten van de overeenkomst niet van de wijziging op de hoogte kon zijn.
3. De installateur is verplicht de consument te wijzen op de op het eerste gezicht kenbare en voor het werk relevante:
 - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
 - onjuistheden in de door de consument verlangde werkwijzen en constructies;
 - gebreken van de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
 - (bodem)verontreiniging, milieubelastende stoffen en/of bacteriën (zoals bijvoorbeeld asbest en legionella) in of bij de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
 - gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;
 - onjuistheden in de door of namens de consument verstrekte gegevens;al het voorgaande voor zover deze zich voor of tijdens de uitvoering van het werk aan de installateur openbaren en de installateur terzake deskundig moet worden geacht.
4. De installateur is aansprakelijk voor schade, tenzij deze niet aan hem kan worden toegerekend, tot een bedrag van maximaal € 1.000.000 per gebeurtenis.
5. De installateur vrijwaart de consument tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van zijn werk is toegebracht en te wijten is aan de nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de installateur zelf of van zijn ondergeschikten of van andere door hem bij de uitvoering van het werk ingeschakelde hulppersonen.

Artikel 6 Verplichtingen van de consument

1. De consument stelt de installateur in de gelegenheid het werk te verrichten.
2. De consument zorgt er voor dat de installateur tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen en ontheffingen) en de door hem voor het werk te verschaffen gegevens. De installateur geeft hiervoor desgewenst aanwijzingen op zijn vakgebied.
3. De consument verschaft de hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie. De benodigde elektriciteit, gas en water zijn voor zijn rekening.
4. De consument draagt zorg voor een ongestoord gebruik van de in artikel 3 lid 9 bedoelde opslagruimte en zorgt als een goed bewaarder voor de zaken in de opslagruimte.
5. De consument dient er voor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen, die niet tot het werk van de installateur behoren, zodanig en zo tijdig worden verricht dat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging ondervindt. Indien niettemin vertraging in de zin van dit lid ontstaat, dient de consument de installateur hiervan tijdig in kennis te stellen.
6. Indien de aanvang of voortgang van het werk wordt vertraagd door een omstandigheid die voor risico van de consument komt, dan dient de consument de daaruit voor de installateur voortvloeiende schade te vergoeden indien deze aan de consument kan worden toegerekend.
7. De consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
 - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
 - onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
 - gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
 - (bodem)verontreiniging, milieubelastende stoffen en/of bacteriën (zoals bijvoorbeeld asbest en legionella) in of bij de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
 - gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;
 - onjuistheden in de door of namens de consument verstrekte gegevens.

Dit laat onverlet de waarschuwingsplicht van de installateur op grond van artikel 5 lid 3.

8. In geval van een tekortkoming van de installateur bij de uitvoering van de overeenkomst wijst de consument de installateur daar zo spoedig mogelijk schriftelijk op, met een duidelijke omschrijving van de tekortkoming en met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, tenzij de installateur reeds door de enkele tekortkoming in verzuim is.

Artikel 7 Vertraging bij aanvang of voortzetting van het werk

1. Indien de installateur zijn verplichtingen terzake van de aanvang of de voortzetting van het werk niet nakomt, dan sommeert de consument hem schriftelijk zo spoedig mogelijk met de uitvoering aan te vangen of het werk voort te zetten. De consument kan er daarbij op wijzen dat hij de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst als ontbonden zal beschouwen indien de installateur 14 dagen na ontvangst van de brief in gebreke blijft. De consument is in dat geval bevoegd het werk door een derde te doen uitvoeren of voortzetten.
2. De consument heeft, indien hij van de in het vorige lid bedoelde mogelijkheid gebruik maakt, recht op schadevergoeding, waaronder begrepen de eventuele in redelijkheid gemaakte extra kosten om het werk door anderen te doen uitvoeren of voltooiën. De consument mag dit verrekenen met hetgeen hij aan de installateur nog verschuldigd is.

Artikel 8 Beëindiging van het werk in onvoltooid staat

1. De consument kan de uitvoering van het werk te allen tijde geheel of gedeeltelijk beëindigen.
2. Partijen zullen over en weer meewerken aan een gezamenlijke vastlegging van de feitelijke toestand van het werk op het moment van oplevering in onvoltooid staat.
3. Tot op het moment van oplevering in onvoltooid staat is de installateur verplicht, tegen vergoeding, maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van de schade.
4. De consument zal de installateur de hem toekomende aanneemsom vergoeden, vermeerderd met de kosten van de in lid 3 bedoelde vergoeding(en) alsook met andere door de beëindiging ontstane kosten en verminderd met het niet geleverde en de niet gemaakte kosten.
5. Indien een prijsvormingmethode is gehanteerd waarbij geen aanneemsom was vastgesteld, vergoedt de consument aan de installateur de door de installateur aan het werk bestede loon- en materiaalkosten, de in lid 3 bedoelde vergoeding(en), de andere door de beëindiging ontstane kosten, alsook de gedeelde winst die de installateur over het gehele werk zou hebben genoten.

Artikel 9 Meer- en minderwerk

1. Bij de prijsvormingmethode aanneemsom kunnen consument en installateur, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen, meer- en minderwerk overeenkomen. Daarbij maken zij afspraken over het in vergelijking met de oorspronkelijke overeenkomst extra uit te voeren resp. achterwege te laten werk en de gevolgen daarvan voor de prijs en de oplevering.
2. Als het totaal aan te verrekenen minderwerk het totaal aan te verrekenen meerwerk overtreft, heeft de installateur recht op een bedrag gelijk aan 10% van het verschil van deze totalen. Dit geldt niet voor zover het minderwerk het gevolg is van een verzoek van de installateur om minder te mogen uitvoeren dan in de overeenkomst was bepaald.

3. In geval van door de consument opgedragen meerwerk kan de installateur alleen aanspraak maken op een verhoging van de prijs, indien hij de consument tijdig heeft gewezen op de daaruit voortvloeiende prijsverhoging, tenzij de consument dit zelf reeds had moeten begrijpen.
 4. Indien minder wordt uitgegeven dan in de stelpost begroot dan geldt dit niet als minderwerk, tenzij er op verzoek van de consument artikelen uit de stelpost zijn gehaald. In dat geval geldt de afwijking van de stelpost als minderwerk.
 5. Meer- en minderwerk voor een bedrag van meer dan € 300 wordt direct bij het maken van de afspraken schriftelijk vastgelegd, behalve in spoedeisende omstandigheden.
 6. Het ontbreken van een document laat de aanspraken van installateur resp. consument op verrekening van meerwerk resp. minderwerk onverlet. In dat geval rust het bewijs van de overeenkomst op degene die de aanspraak maakt.
4. Het werk wordt als opgeleverd beschouwd:
 - hetzij wanneer 8 dagen zijn verstreken nadat de consument van de installateur de mededeling heeft ontvangen dat het werk is voltooid en de consument heeft nagelaten het werk te aanvaarden dan wel af te keuren;
 - hetzij wanneer de consument de installatie (opnieuw) in gebruik neemt, met dien verstande dat door ingebruikneming van een gedeelte van het werk dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij het aan ingebruikneming verbonden gevolg (oplevering) niet gerechtvaardigd is.
 5. Bij overschrijding van een afgesproken vaste opleveringsdatum is de installateur verplicht de door de consument hierdoor geleden schade te vergoeden.

Artikel 10 Onvoorziene omstandigheden

1. Wanneer zich onvoorziene omstandigheden voordoen, dan meldt de installateur dat zo spoedig mogelijk aan de consument en onderbreekt de installateur voor zover de onvoorziene omstandigheid dat nodig maakt zijn werkzaamheden, behalve voor zover de onvoorziene omstandigheid onmiddellijk handelen vereist.
2. Eventuele extra kosten die de installateur moet maken in verband met een onvoorziene omstandigheid die onmiddellijk handelen vereist en die redelijk zijn ter beperking van de schade, zullen door de consument worden vergoed.
3. Indien de onvoorziene omstandigheid niet onmiddellijk handelen vereist, dan zullen partijen gezamenlijk de verdere uitvoering van het werk bepalen.

Artikel 11 Overmacht

Wordt de uitvoering van het werk voor een der partijen onmogelijk door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, dan is deze gerechtigd de uitvoering van het werk te (doen) beëindigen tegen vergoeding aan de andere partij van de reeds feitelijk gemaakte kosten.

Artikel 12 Oplevering

1. Als consument en installateur een vaste datum van oplevering hebben afgesproken, dan wordt het werk op deze datum opgeleverd.
2. Als consument en installateur een vermoedelijke datum van oplevering hebben afgesproken, dan wordt het werk op of omstreeks deze datum opgeleverd.
3. Het werk is opgeleverd wanneer de installateur aan de consument heeft meegedeeld dat het werk voltooid is en de consument het werk heeft aanvaard.

IV Betaling

Artikel 13 Vooruitbetaling/zekerheid

1. De installateur is gerechtigd bij een opdracht boven € 500 en voor ten hoogste 25% van het eindbedrag vooruitbetaling te verlangen indien hij dienaangaande voldoende financiële zekerheid stelt.
2. De installateur kan bij het sluiten van de overeenkomst zekerheid bedingen van de consument.
3. Na het sluiten van de overeenkomst kan de installateur zekerheid bedingen indien hij goede grond heeft te vrezen dat de consument zijn betalingsverplichting niet zal nakomen. Indien en zolang de consument in dat geval weigert of niet in staat is zekerheid te stellen, is de installateur gerechtigd de uitvoering van het werk te onderbreken, voor zover dit gerechtvaardigd is.

Artikel 14 Betaling in termijnen

1. Partijen kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen gebeurt in evenredigheid met de voortgang van het werk. Betaling dient in dat geval telkens plaats te vinden uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de rekening.
2. Indien betaling in termijnen is overeengekomen en de installateur zijn verplichting terzake van de voortzetting van het werk niet nakomt, heeft de consument de bevoegdheid zijn betaling van een termijn op te schorten, onverminderd het bepaalde in artikel 8.

Artikel 15 De eindafrekening

1. Binnen een redelijke termijn na de oplevering dient de installateur bij de consument de eindafrekening in.
2. In geval van toepassing van de prijsvormingmethode aanneemsom bevat de eindafrekening een duidelijke omschrijving van de oorspronkelijke opdracht en het eventueel opgedragen meer- en/of minderwerk.

- In geval van toepassing van de prijsvormingmethode regie bevat de eindafrekening een specificatie van de gebruikte materialen en de kosten daarvan, van de gewerkte uren en de uurtarieven, en van de overige kosten. Heeft de installateur een richtprijs genoemd, dan mag de richtprijs met niet meer dan 10% worden overschreden, tenzij de installateur de consument tijdig heeft gewaarschuwd voor een grotere overschrijding van de richtprijs.
- Betaling van de eindafrekening vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de rekening.

Artikel 16 Niet nakomen betalingsverplichting

- Indien de consument niet tijdig betaalt wordt hij wettelijk geacht zonder enige ingebrekestelling in verzuim te verkeren. Niettemin zendt de installateur na het verstrijken van de betalingsdatum als bedoeld in artikel 14 lid 1 en artikel 15 lid 4 één betalingsherinnering, waarin hij de consument op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.
- Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan de installateur rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum als bedoeld in artikel 14 lid 1 en artikel 15 lid 4 tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek.
- De installateur is na verloop van de in lid 1 bedoelde termijn van 14 dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag.
Indien de installateur hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtelijke kosten voor rekening van de consument. De hoogte van deze kosten is onderworpen aan wettelijke grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de consument worden afgeweken.
- De installateur blijft de eigenaar van nog niet verwerkte materialen, totdat de consument aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
- Indien de installateur een door hem aan de consument verschuldigde betaling of schadevergoeding niet tijdig betaalt, dan wijst de consument hem per brief op zijn verzuim. Indien de installateur niet binnen 14 dagen na ontvangst van deze brief heeft betaald, wordt hij geacht - zonder verdere ingebrekestelling - in verzuim te verkeren. De leden 2 en 3 van dit artikel zijn in dat geval van overeenkomstige toepassing, waarbij 'installateur' in plaats van 'consument' en 'consument' in plaats van 'installateur' wordt gelezen.

Artikel 17 Opschorting van betaling

- Indien het opgeleverde werk niet voldoet aan de overeenkomst, heeft de consument het recht de betaling op te schorten, met dien verstande dat het op te schorten bedrag in een redelijke verhouding dient te staan tot het geconstateerde gebrek.

- Indien het opgeschorte bedrag niet in een redelijke verhouding staat tot het geconstateerde gebrek, heeft de installateur het recht de in artikel 16 lid 2 bedoelde rente te vorderen over het te veel opgeschorte bedrag.

V Garantie

Artikel 18 Garantie door de installateur

- De installateur garandeert dat eventuele gebreken in het werk die binnen 18 maanden na de oplevering aan de dag treden kosteloos worden verholpen.
- Tevens garandeert de installateur gedurende een termijn van 3 jaar na de oplevering dat de specificaties ten aanzien van capaciteit en temperaturen, zoals vermeld in het aanbod, worden gehaald.
- De garantietermijnen zoals genoemd in de leden 1 en 2 gelden tenzij de installateur en de consument een langere garantietermijn overeenkomen.
- De garantie zoals bedoeld in de voorgaande leden vervalt indien:
 - gebreken aan de installatie niet binnen bewaamende tijd nadat ze ontdekt werden of redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden schriftelijk aan de installateur zijn gemeld;
 - gebreken zijn veroorzaakt door een fout, onoordeelkundig gebruik of verzuim van de consument die de opdracht heeft gegeven of zijn rechtsopvolger, dan wel door van buiten komende oorzaken;
 - het gebrek geen gevolg is van het werk;
 - gedurende de garantietermijn zonder schriftelijke toestemming van de installateur aan een derde opdracht is verstrekt van welke aard dan ook om aan de installatie voorzieningen te treffen, dan wel wanneer door de consument zelf zodanige voorzieningen zijn getroffen, met dien verstande dat de garantie niet vervalt als dat gezien de aard en omvang van de getroffen voorzieningen niet gerechtvaardigd is;
 - gedurende de garantieperiode geen periodiek onderhoud wordt verricht aan apparatuur die onderhoud behoeft;
 - de consument niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, tenzij hij gebruik maakt van het recht de betaling op te schorten overeenkomstig artikel 17, met dien verstande dat de garantie niet vervalt in het geval de consument geen enkel verwijt kan worden gemaakt van het niet tijdig betalen.
- De garantieregeling zoals verwoord in de voorgaande leden van dit artikel is niet van toepassing ten aanzien van:
 - gloeilamp, tl-lamp, ledbron, spaarlamp
 - het stoppen van een afvoer.
- Het bepaalde in dit artikel laat onverlet de aansprakelijkheid van de installateur op grond van de wet.

Artikel 19 Nakomingsgarantie brancheorganisatie

1. Indien een installateur de verplichtingen die hem in een bindend advies van de geschillencommissie zijn opgelegd ten opzichte van de consument niet nakomt, neemt Techniek Nederland deze verplichtingen over tot het maximum genoemd in de leden 2 en 3. De overname door Techniek Nederland van verplichtingen van de installateur wordt opgeschort indien en voorzover het bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de rechter is voorgelegd en vervalt door het in kracht van gewijsde gaan van het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend heeft verklaard.
2. Voor de in lid 1 genoemde nakomingsgarantie van Techniek Nederland geldt een maximum uit te keren bedrag van € 5.500 per bindend advies, onder de voorwaarde dat de consument zijn vordering op de installateur aan Techniek Nederland overdraagt. Indien de vordering van de consument op de installateur meer bedraagt dan € 5.500, dan krijgt de consument € 5.500 uitgekeerd onder dezelfde voorwaarde en kan de consument zijn vordering voor het meerdere om niet overdragen aan Techniek Nederland ter incasso om deze te voldoen aan de consument.
3. In geval van surseance van betaling, schuldsanering, faillissement en bedrijfsbeëindiging van de installateur geldt de nakomingsgarantie van Techniek Nederland tot een bedrag van € 5.500 per bindend advies, met dien verstande dat:
 - de nakomingsgarantie in deze gevallen slechts van toepassing is indien de consument het geschil aanhangig heeft gemaakt en voldaan heeft aan de formele vereisten voor behandeling van het geschil door de geschillencommissie (betaling klachtgeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventueel noodzakelijke depotstorting) voor de surseance van betaling, schuldsanering, faillissement of bedrijfsbeëindiging van de installateur, en
 - het totaal door Techniek Nederland op basis van de nakomingsgarantie aan consumenten uit te keren bedrag in deze gevallen niet meer bedraagt dan € 22.500 per installateur, waarbij de afhandeling van de beroepen van consumenten op de nakomingsgarantie gebeurt op volgorde van binnenkomst bij Techniek Nederland van het schriftelijke beroep op de nakomingsgarantie van de consument tot het maximum van het in totaal aan consumenten per installateur uit te keren bedragen van € 22.500 is bereikt.

VI Geschillen

Artikel 20 Geschilbeslechting

1. Geschillen tussen consument en installateur over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de door deze installateur te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als de installateur aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie.
2. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst bij de installateur heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de installateur indiende, schriftelijk of in een andere door de geschillencommissie te bepalen vorm bij de geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de geschillencommissie, is de installateur aan deze keuze gebonden. Indien de installateur een geschil aanhangig wil maken, moet hij de consument schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De installateur dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
5. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de gewone rechter dan wel de hierboven genoemde geschillencommissie is bevoegd van een geschil kennis te nemen.

VII Slotbepalingen

Artikel 21 Toepasselijk recht

Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze algemene voorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

Artikel 22 Benaming

Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten en in afgekorte vorm als AVIC.

Productvoorwaarden

Suniverse

Versie: 23 november 2021



De productvoorwaarden zijn een aanvulling op de omschrijving van de diensten om **i)** duidelijkheid te verschaffen wat wel en niet in het aanbod inbegrepen is en **ii)** om uw verantwoordelijkheden en die van opdrachtnemer (Suniverse B.V., partner van Eneco voor duurzame energieoplossingen in je woning) te specificeren. De offerte, productvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten van Techniek Nederland (AVIC) vormen tezamen het complete aanbod. Indien deze documenten met elkaar strijdig zijn, prevaleert de AVIC boven de productvoorwaarden en de productvoorwaarden boven de offerte.

Algemeen

- U verklaart dat er geen asbest aanwezig is in de ruimte(n) waar geïnstalleerd moet worden en als dat wel zo is stelt u opdrachtnemer voor aanvaarding van het aanbod hiervan op de hoogte.
- U verklaart bij een installatie op het dak, dat het dak waarop geïnstalleerd wordt in goede constructieve staat en dat het dak de extra ballast kan dragen. Als u zichzelf onvoldoende terzake kundig acht, raadpleegt u een bouwkundige expert voordat het werk wordt uitgevoerd.
- In het afwerkingsniveau van eventuele leidingen die opdrachtnemer aanlegt zijn timmerwerkzaamheden voor beschotting en eventueel schilderwerk niet inbegrepen.

Warmtepomp en zonneboiler

- Behalve in gevallen waar anders in uw offerte omschreven, beschikt uw woning over een goed functionerende binnenhuisinstallatie voor de (na)verwarming van water of ruimtes alsmede een reguliere stroomaansluiting op het elektriciteitsnet.
- U heeft als toekomstig eigenaar een eigen onderzoekplicht voor de mate waarin het geluidsniveau van de installatie, zoals gespecificeerd in de offerte, **i)** voldoet aan de wettelijke vereisten en **ii)** acceptabel is voor uzelf en uw omgeving. De rol van opdrachtnemer is beperkt tot advies over de van toepassing zijnde regelgeving en maatregelen die u kunt nemen om eraan te voldoen.

Zonnepanelen

- Als in de woning geen loze leiding aanwezig is, sluit opdrachtnemer, in overleg met u, de elektrische kabel voor de zonnepanelen aan door middel van een kabel die van de zonnepanelen naar de meterkast door het trappenhuis, of aan de buitenzijde van de woning, naar beneden wordt gevoerd.
- Bij een vertraging, zoals bij grote drukte, kan het voorvallen dat de door u bestelde producten niet meer beschikbaar zijn. De zonnepanelenmarkt evolueert namelijk erg snel. In dat geval geven we u andere producten met gelijkwaardige of betere specificaties.
- U bent zelf verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van een betrouwbare internetverbinding voor monitoring van de het energiesysteem op de locatie waar opdrachtnemer, na overleg met u, de monitoring-apparatuur plaatst. Als in uw woning geen betrouwbare internetverbinding mogelijk is, ondanks aantoonbaar goed functionerende draadloze communicatieapparatuur van opdrachtnemer na de installatie, bent u zelf verantwoordelijk voor het verbeteren van de kwaliteit van de internetverbinding.
- Als uw dak bol of hol is, bent u zich ervan bewust dat de zonnepanelen ten opzichte van elkaar mogelijk geen egaal vlak kunnen vormen.

Garantie en beperking aansprakelijkheid

Om aanspraak te kunnen maken op de garantie zoals omschreven in de offerte dient u:

- de installatie niet te de-installeren, te verwijderen of anderszins buiten gebruik te stellen, te wijzigen, aan te passen of te repareren, de verbinding met de binnen-installatie en/of internet te verbreken, wijzigen, beperken of anderszins te blokkeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer;
- de ruimte waar de omvormer van de zonnepanelen is geplaatst, zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer, niet bloot te stellen aan stelselmatig hoge temperaturen, grote temperatuurschommelingen of een hoge luchtvochtigheid (bijvoorbeeld door het plaatsen van een wasdroger);
- de ruimte waar het boilervat van een zonneboiler is geplaatst niet stelselmatig bloot te stellen aan temperaturen welke substantieel beneden kamertemperatuur liggen;

- opdrachtnemer zo snel mogelijk na het ontdekken van diefstal, schade of (ver)storing of gebrek aan de Installatie, de woning of het niet beschikbaar zijn van een internetverbinding te informeren over de diefstal, schade of (ver)storing of gebrek;
- zorg te dragen dat de zonnepanelen vrij blijven van vuil, schaduw en ongedierte;
- periodiek onderhoud van de installatie uit te (laten) voeren conform de instructies zoals beschreven in de handleiding van de fabrikant van de geleverde apparatuur;
- geen werkzaamheden uit te voeren of activiteiten te ondernemen die de werking van de installatie kunnen beperken of kunnen beschadigen;
- volledige medewerking te verlenen aan de werkzaamheden die opdrachtnemer aan de installatie moet uitvoeren en houd u de plaatsen die opdrachtnemer moet betreden toegankelijk.

Uitdrukkelijk uitgesloten van de garantie en aansprakelijkheid is:

- schade ontstaan als gevolg van achterstallig onderhoud;
- schade(s) of gebreken welke niet terug te voeren zijn op materiaal en/of montagefouten van werk dat niet door opdrachtnemer is uitgevoerd, en – bijvoorbeeld – is ontstaan door externe invloeden, wijzigingen aan het werk, reparaties en/of vernieuwingen die door derden uitgevoerd zijn;
- schade ontstaan als gevolg van gebrekkig metsel- en kitwerk wat door derden is aangebracht;
- onderlinge kleurverschillen en verkleuring van zonnepanelen of zonnecollectoren;
- schade ontstaan doordat uw dak de extra ballast van de zonnepanelen of zonneboiler niet kan dragen,

De door EIH verstrekte garanties zijn overdraagbaar aan derden na voorafgaande goedkeuring van opdrachtnemer welke niet redelijkerwijs wordt onthouden.

Verklaring bewustzijn externe factoren besparing

- U verklaart dat u zich ervan bewust bent dat de besparing, zoals berekend door opdrachtnemer in de offerte, indicatief is en dat de jaarlijkse besparing die u met het door opdrachtnemer geleverde werk kunt realiseren mede afhangt van factoren die zich buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer bevinden, waaronder in elk geval, doch niet uitsluitend, inbegrepen:
 - variatie in de klimatologische omstandigheden in enig jaar (bijv. hoeveelheid zonneschijn, wintertemperaturen);
 - wijzigingen in uw stook-, warmwaterafname- en/of stroomafnamegedrag;
 - een hoger elektraverbruik als u de warmtepomp inzet voor koeling;
 - wijzigingen in gas- en/of stroomprijzen;
 - gebreken in uw bestaande (binnenhuis)installatie(s) welke niet op het eerste gezicht voor opdrachtnemer kenbaar zijn tijdens de schouw;
 - wijzigingen in belasting- en regelgeving.
- opdrachtnemer sluit eventuele aansprakelijkheid voor de in het vorige lid genoemde factoren, en andere redelijkerwijs niet aan opdrachtnemer toe te rekenen factoren, nadrukkelijk uit. Dit geldt zowel ten aanzien van het door haar geleverde werk als de in deze offerte opgenomen specificaties en indicaties.

Productvoorwaarden

Suniverse

Versie: 23 november 2021



Financieringsservice

- De in dit artikel opgenomen bepalingen zijn alleen van toepassing als u voor de financieringsservice heeft gekozen.
- Bij aanvaarding van uw persoonlijk aanbod geeft u opdrachtnemer opdracht om te adviseren en/of te bemiddelen met betrekking tot een passende financiering voor het werk. De financiering zelf maakt geen deel uit van de overeenkomst maar is een financieringsovereenkomst waarbij u geld leent van een financiële instelling.
- Offertes, berekeningen en tarieven voor financieringen welke aan u ter beschikking zijn gesteld, zijn, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, vrijblijvend, indicatief en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende kredietverstrekker.
- De financieringsservice van opdrachtnemer leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van opdrachtnemer, niet tot een resultaatverplichting. opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor kennelijke verschrijvingen of onbedoelde onjuistheden in het advies.
- U verstrekt steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie die opdrachtnemer nodig heeft voor een correcte uitvoering van het werk en de financieringsservice. Als voor de uitvoering van de overeengekomen dienst of opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door u aan opdrachtnemer ter beschikking zijn gesteld, of als u op andere wijze niet aan uw (informatie) verplichtingen heeft voldaan, is opdrachtnemer bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de financieringsservice.
- U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan opdrachtnemer verschaft informatie.
- Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie welke hen uit hoofde van de financieringsservice bekend is geworden en waarvan haar redelijkerwijs bekend moet zijn dat de informatie als vertrouwelijk of geheim dient te gelden.
- Persoonsgegevens die u aan opdrachtnemer heeft verstrekt voor de financieringsservice zullen door opdrachtnemer niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de financieringsservice, behoudens voor zover opdrachtnemer op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
- De overeenkomst met opdrachtnemer wordt aangegaan onder de ontbindende voorwaarde voor beide partijen dat geen onvoorwaardelijke financiering van een kredietverstrekker kan worden verkregen binnen 3 maanden na de datum van totstandkoming van deze overeenkomst. Deze ontbindende voorwaarde kan enkel door u worden ingeroepen indien het niet verkrijgen van deze onvoorwaardelijke financiering niet aan u kan worden toegerekend.
- opdrachtnemer is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.016030. Een geschil voortvloeiend uit de Financieringsservice, kan ter keuze aan u voor bindend advies worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening of de burgerlijke rechter te Amsterdam. opdrachtnemer conformeert zich aan het door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening gegeven advies.

Subsidie-aanvraagservice

- De in dit artikel opgenomen bepalingen zijn alleen van toepassing als u voor een zonneboiler, isolatie of een warmtepomp heeft gekozen en daarbij heeft gekozen voor de Subsidie-aanvraagservice.
- U machtigt opdrachtnemer bij aanvaarding van het persoonlijk aanbod om namens u een aanvraag voor de subsidie te verzorgen voor de producten waarvoor u heeft gekozen in uw persoonlijk aanbod waaronder inbegrepen de volgende rechtshandelingen:
 - het indienen van een aanvraag voor de subsidie;
 - het uitvoeren van (rechts)handelingen in verband met de aanvraag tot en met het moment dat op de aanvraag voor subsidie is beslist;
 - het uitvoeren van (rechts)handelingen in verband met de aanvraag tot en met de vaststelling van de subsidie.
- opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor subsidiewijzigingen of het niet toekennen van een subsidiebeschikking, bijvoorbeeld omdat het subsidieplafond is bereikt.
- Om aanspraak te maken op de ISDE-subsidie verklaart u:
 - dat het apparaat binnen een jaar na de subsidieontvangst niet buiten gebruik gesteld wordt;
 - dat u voor dezelfde investering geen subsidie heeft ontvangen via de SDE+, de Regeling nationale EZ-subsidies i.v.m. energiebesparende maatregelen bij sportaccommodaties of de EIA of de ISDE;
 - dat het apparaat aanvullend is op de EPC (uitsluitend bij nieuwbouw).

Monitoring. Gegevensuitwisseling

- Als de installatie uitgerust is met een monitoringsysteem op afstand, draagt u zorg voor de beschikbaarheid van een kwalitatief goede internetverbinding op de locatie waar de monitoringapparatuur is geplaatst.
- U geeft opdrachtnemer toestemming en stelt ons in staat om uw installatie te monitoren en -indien nodig- monitoringsapparatuur te plaatsen waarmee de opdrachtnemer de installatie op afstand kan inspecteren en beheren. De monitoring heeft tot doel om de juiste werking van de Installatie te kunnen controleren en maatregelen te nemen indien nodig. In het kader hiervan worden de volgende gegevens gemonitord: **i)** informatie voor de detectie en het verhelpen van storingen **ii)** productie- informatie voor de analyse van storingen, netbelasting en profielinformatie over verbruik en opwekking. opdrachtnemer gebruikt deze gegevens om de prestaties van uw installatie te volgen, eventuele problemen met de installatie te detecteren, haar dienstverlening en productaanbod te verbeteren en te verhelpen en om het stroomnetwerk stabiel en in balans te houden. opdrachtnemer heeft van deze gegevensverwerking melding bij het College Bescherming Persoonsgegevens gedaan;
- In afwijking van het voorgaand artikel heeft u de mogelijkheid om uw installatie niet door opdrachtnemer te laten monitoren. U dient dit schriftelijk kenbaar te maken aan opdrachtnemer en accepteert in dat geval dat opdrachtnemer hinder ondervindt om uw installatie op juiste werking te inspecteren en mogelijk extra kosten aan u moet doorberekenen voor onderzoek naar mogelijke gebreken in uw installatie.
- U geeft opdrachtnemer toestemming om **i)** uw gegevens of gegevens over uw installatie uit te wisselen met ingeschakelde partners voor de uitvoering van het werk en **ii)** profielinformatie te delen met energieleveranciers.
- Op uw verzoek verstrekt opdrachtnemer u een specificatie van de gegevens die opdrachtnemer monitort.

Algemene Voorwaarden Servicepakketten Suniverse B.V.

Versie 23 april 2021



1. Definities

- Opdrachtnemer:** de onderneming handelend onder de naam Suniverse;
- U:** de natuurlijke of rechtspersoon aan wie een aanbod is gedaan;
- Partijen:** U en de Opdrachtnemer tezamen;
- Installatie:** zonnepaneelensysteem, zonneboilersysteem, warmtepomp, en/of cv-ketel;
- Service:** de diensten waarbij de Opdrachtnemer zich verplicht tot het monitoren en/of geregeld verrichten van onderhoud en/of het verhelpen van een Storing aan één of meerdere Installatie(s)
- Aanbod:** het aanbod met een beschrijving van de Service zoals aan U uitgebracht door de Opdrachtnemer;
- Servicevergoeding:** de jaarlijkse vergoeding die is verschuldigd voor de Service;
- Storingsbeurt:** het gedurende maximaal 2 werkuren ter plaatse verrichten van werkzaamheden gericht op het opheffen van een en dezelfde Storing; een gebrek aan (een onderdeel van) de woning-installatie als gevolg waarvan adequaat functioneren ervan onmogelijk is geworden;
- Storing:** de productie in kWh van een Installatie die verwacht mag worden bij de beloofde Systeemgarantie bij werkelijke instraling in een jaar, geïnterpoleerd tussen de meting van de drie dichtstbijzijnde KNMI-stations in een jaar voor de locatie van een Installatie en met de verwachte degradatie van zonnepanelen in een jaar.

2. Werkingsfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het tussen U en de Opdrachtnemer overeengekomen Aanbod.

3. Aanbod. Totstandkoming Service-overeenkomst.

1. Het Aanbod wordt schriftelijk of langs elektronische weg gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken. Het Aanbod bevat een dagtekening.
2. Het Aanbod omvat een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden, diensten en, indien van toepassing, te leveren materialen.
3. Het Aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.
4. De Service-overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het Aanbod inclusief de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden door U. De aanvaarding gebeurt bij voorkeur, en waar mogelijk, langs schriftelijke of elektronische weg.
5. Als U het Aanbod op afstand, via elektronische weg of telefonisch, heeft aanvaard, bevestigt de Opdrachtnemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het Aanbod en de datum waarop de Service ingaat. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de Opdrachtnemer is bevestigd, is de Service nog niet van kracht en kunt U de Service-overeenkomst ontbinden.

4. Herroepingsrecht. Acceptatie. Mogelijkheid tot ontbinding

1. U kunt zonder opgave van reden de Service-overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring ontbinden gedurende een periode van 14 dagen, ingaande op de datum van totstandkoming van de Service-overeenkomst;
2. Opdrachtnemer heeft het recht om Installaties uit te sluiten van

het Aanbod als bij de eerste beurt blijkt dat deze in een technisch gebrekkige staat verkeert. In dat geval wordt de Servicevergoeding aangepast op de Installatie(s) die in aanmerking komt voor Service; U heeft het recht om de Service-overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden, als de Opdrachtnemer in staat van faillissement verkeert, surseance van betaling heeft aangevraagd, zijn bedrijf heeft stilgelegd of geliquideerd of er beslag wordt gelegd op een aanzienlijk deel van zijn vermogen.

5. De Servicevergoeding

1. De overeengekomen Servicevergoeding is inclusief btw, voorrijkosten, arbeidsloon en/of materialen als U daarvoor in het Aanbod hebt gekozen.
2. De Servicevergoeding wordt jaarlijks herzien op basis van de Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en installatiebedrijven van het CBS.
3. Als de Opdrachtnemer een prijswijziging voorstelt die de indexering op basis van de Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en installatiebedrijven van het CBS overstijgt, zal hij tijdig doch in ieder geval twee maanden voordat de prijswijziging ingaat, de prijswijziging schriftelijk aan U bekend maken. De Opdrachtnemer wijst U daarbij op het recht de Service-overeenkomst te beëindigen.

6. Algemene verplichtingen Opdrachtnemer

1. De Opdrachtnemer is gehouden de overeengekomen werkzaamheden als een goed vakman uit te voeren. Hij neemt daarbij de op deze werkzaamheden betrekking hebbende voorschriften in acht.
2. De Opdrachtnemer handhaaft de esthetische kwaliteit van de Installaties.
3. De Opdrachtnemer stelt U onmiddellijk op de hoogte van geconstateerde gebreken aan de Installatie(s).
4. De Opdrachtnemer noteert de verrichte werkzaamheden. Een (elektronisch) afschrift van zijn notities stelt hij aan U beschikbaar.
5. De Opdrachtnemer informeert U tijdig over wijzigingen van zijn adres, naam en telefoonnummer.
6. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade, tenzij deze niet aan hem kan worden toegerekend, tot een bedrag van maximaal € 1.000.000 per gebeurtenis.

7. Verplichtingen van de installateur bij onderhoud

1. De Opdrachtnemer informeert U tijdig doch minimaal twee werkdagen van tevoren over dag en tijdstip waarop werkzaamheden aan de Installatie(s) zullen worden uitgevoerd. In onderling overleg tussen Partijen kan hiervan worden afgeweken.
2. Bericht van verhindering dient uiterlijk 24 uur voor de dag en het tijdstip genoemd in lid 1 plaats te vinden.
3. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden van de Opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen.
4. Indien de Opdrachtnemer niemand thuis treft zonder bericht van verhindering te hebben ontvangen, laat hij een schriftelijk bericht achter waarin hij wijst op de consequentie van artikel 9.

8. Verplichtingen van de Opdrachtnemer bij Storingen

1. De Opdrachtnemer voert een Storingsbeurt uit binnen 24 uur na een storingsmelding, tenzij het spoedeisend karakter ontbreekt.
2. De Opdrachtnemer verhelpt Storingen met een niet spoedeisend karakter in overleg met U zo spoedig mogelijk.
3. De Opdrachtnemer informeert U als een Storingsbeurt naar verwachting langer dan twee werkuren zal duren en maakt in dat geval afspraken met U over het vervolg of, indien van toepassing, aanvullende kosten.
4. Als een Storingsbeurt niet leidt tot het opheffen van de Storing doet de Opdrachtnemer onmiddellijk verslag van zijn bevindingen aan U.
5. De Storingsbeurt wordt geacht te zijn verricht als de Opdrachtnemer na een gemaakte afspraak niet in staat wordt gesteld de Storingsbeurt uit te voeren.
6. Storingen ten gevolge van toevallige of moedwillige beschadiging

dan wel onoordeelkundige bediening of ten gevolge van werk dat is uitgevoerd door anderen dan de Opdrachtnemer vallen buiten de Service.

9. Systeemgarantie

- 9.1. Installaties komen enkel in aanmerking voor Systeemgarantie indien alle zonnepanelen van de Installatie dezelfde hellingshoek en oriëntatie hebben en indien de Systeemgarantie onderdeel was van het Aanbod.
- 9.2. Opdrachtnemer bepaalt aan de hand van door KNMI weerstations gemeten zoninstraling de Verwachte Productie van de Installatie en houdt hierbij rekening met een statistische correctiefactor voor interpolatie.
- 9.3. Opdrachtnemer monitort de opbrengst van de Installatie in kWh en vergelijkt deze met de te Verwachten Productie.
- 9.4. Indien overeengekomen vergoedt Opdrachtnemer misgelopen opbrengst als blijkt dat deze niet is misgelopen door:
 - Onjuiste behandeling van Installatie of meterkast door anderen dan Opdrachtnemer;
 - Het ontbreken van reactie op (automatische) berichten van Opdrachtnemer, om bijvoorbeeld een Storing te verhelpen;
 - Het niet functioneren van de internetverbinding, waardoor het voor opdrachtnemer onmogelijk was een Storing te constateren of verhelpen;
 - Het niet verlenen van medewerking bij poging tot verhelpen Storing;
 - Toegenomen schaduw op de zonnepanelen, door bomen of vuil;
 - Defect materiaal welke buiten de installatiegarantie valt;
 - Congestie op het elektriciteitsnet;
- 9.5. De vergoeding van gemiste opbrengst wordt berekend door de gemiste kWh binnen de garantie te vermenigvuldigen met de elektraprijs volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek inclusief energiebelasting en btw; hiervoor wordt het jaarcijfer genomen.
- 9.6. Uitbetaling van de vergoeding vindt eens per 12 maanden plaats, gerekend vanaf de ingangsdatum van de Service-overeenkomst en vindt plaats door middel van een automatische storting op het bij Opdrachtnemer bekende rekeningnummer ten tijden van de koop van de Installatie. Opdrachtnemer stuurt een creditnota voor deze betaling.
- 9.7. 20 jaar na het installeren van de Installatie, zal de Systeemgarantie komen te vervallen.

10. Uw verplichtingen

- 10.1. Als de Installatie(s) niet of niet meer voldoet aan de van toepassing zijnde voorschriften voorziet U - voor zover niet anders is overeengekomen - in herstel van het gebrek.
- 10.2. U stelt de Opdrachtnemer in de gelegenheid de Service te verrichten en verschaft de aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie.
- 10.3. De Service wordt geacht te zijn verricht als de Opdrachtnemer méér dan eenmaal niet in staat is gesteld de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.
- 10.4. De benodigde elektriciteit en het benodigde gas en water zijn voor Uw rekening.
- 10.5. U geeft de op de Installatie(s) betrekking hebbende documentatie, voor zover deze in Uw bezit is, op verzoek van de Opdrachtnemer ter inzage.
- 10.6. U informeert de Opdrachtnemer wanneer er aan de Installatie(s) werkzaamheden zijn uitgevoerd door anderen dan de Opdrachtnemer.
- 10.7. U informeert de Opdrachtnemer tijdig doch in ieder geval één dag voor het uitvoeren van de werkzaamheden over wijzigingen in het gebruik, de bestemming en/of de standplaats van de Installatie(s).
- 10.8. U informeert de Opdrachtnemer tijdig over wijzigingen van Uw adres en/of telefoonnummer.
- 10.9. U dient:
 - de Installatie(s) niet te de-installeren, te verwijderen of anderszins buiten gebruik te stellen, te wijzigen, aan te passen of te repareren of de verbinding met de binneninstallatie en/of internet te verbreken, beperken of anderszins te blokkeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtnemer;
 - de ruimte waar de omvormer van de zonnepanelen is geplaatst, zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer, niet bloot te stellen aan stelselmatig hoge temperaturen, grote temperatuurschommelingen of een hoge luchtvochtigheid (bijvoorbeeld door het plaatsen van een wasdroger);
 - de ruimte waar het boilervat van een zonneboiler is geplaatst niet stelselmatig bloot te stellen aan temperaturen welke substantieel

- beneden kamertemperatuur liggen;
- Opdrachtnemer zo snel mogelijk na het ontdekken van diefstal, schade of een Storing, te informeren over de diefstal, schade of de Storing;
- zorg te dragen dat de zonnepanelen vrij blijven van vuil, schaduw en ongedierte;
- benodigde reparaties en werkzaamheden aan Installatie tijdig uit te voeren;
- geen werkzaamheden uit te voeren of activiteiten te ondernemen die de werking van de Installatie(s) kunnen beperken of kunnen beschadigen;

11. Betaling

- 11.1. De betaling van de jaarlijkse Servicevergoeding geschiedt jaarlijks vooraf via automatische incasso, tenzij anders overeengekomen in de Service-overeenkomst.
- 11.2. Als U kiest voor een andere betalingswijze dan automatische incasso jaarlijks vooraf, mag Opdrachtnemer de hiervoor gemaakte kosten doorberekenen.
- 11.3. De Opdrachtnemer zal U elektronisch een factuur verstrekken.
- 11.4. U machtigt Opdrachtnemer, of een door Opdrachtnemer aan te wijzen derde, door aanvaarding van het Aanbod, conform artikel 3.4. tot automatische incasso van hetgeen U verschuldigd bent ingevolge de Service.
- 11.5. U verplicht zich om medewerking te verlenen aan de benodigde formaliteiten om de genoemde machtiging te effectueren en zal de machtiging niet eerder intrekken dan na opzegging van de Service-overeenkomst zoals bedoeld in artikel 14.
- 11.6. Als U een betaling storneert, zal Opdrachtnemer het desbetreffende bedrag op een later moment alsnog afschrijven.
- 11.7. Op Uw verzoek kan Opdrachtnemer facturen per post verzenden; hiervoor zal een bedrag van € 2,00 per factuur in rekening worden gebracht.
- 11.8. U bent niet gerechtigd om enige verrekening, korting of compensatie op de Servicevergoeding toe te passen dan wel de betalingsverplichtingen op te schorten. De verplichting tot betaling wordt voorts niet opgeheven of opgeschort door het indienen van bezwaren tegen de geïncasseerde termijnbedragen of nota's.
- 11.9. Bij niet volledige en/of niet tijdige betaling van de Servicevergoeding ontvangt U een herinnering en geldt hetgeen bepaald in 11.2. De herinnering is altijd kosteloos. De eerste aanmaning tot betaling kost € 15,00. Bij de laatste aanmaning tot betaling worden de incassokosten tot € 40,00 verhoogd. Blijft betaling wederom uit dan is de Opdrachtnemer gerechtigd de vordering ter (gerechtelijke) incasso uit handen te geven en de incassokosten te verhogen tot 15% van de hoofdsom met een minimum van € 40,00.
- 11.10. Indien enige overheidsinstantie een belasting of heffing invoert of verhoogt die betrekking heeft op de Service, zullen de kosten daarvan worden doorberekend aan U.
- 11.11. Wijzigingen in Uw contactgegevens of bankgegevens dient U onverwijld aan Opdrachtnemer door te geven.
- 11.12. Opdrachtnemer is gerechtigd de incasso van de verschuldigde bedragen op te dragen aan een derde. Deze derde kan dit zowel in naam van Opdrachtnemer als op eigen naam doen.

12. Niet nakoming verplichtingen

- 12.1. Als één van de partijen zijn verplichtingen niet nakomt en bij surséance van betaling is de andere partij gerechtigd om de uitvoering van deze Service-overeenkomst op te schorten.
- 12.2. Als één van de partijen door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend niet in staat is zijn verplichtingen ingevolge deze Service-overeenkomst na te komen, neemt hij daarover onverwijld contact op met de andere partij.

13. Monitoring. Gegevensuitwisseling

- 13.1. De Opdrachtnemer monitort Uw Installatie(s) op afstand als dit in het Aanbod is omschreven. U geeft de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van uw Service-overeenkomst toegang tot uw monitoring-gegevens en machtigt de Opdrachtnemer om de gegevens te analyseren. De monitoring en analyse heeft tot doel om de juiste werking van de Installatie(s) te controleren en zo nodig tijdig maatregelen te kunnen nemen om de goede werking te faciliteren. In het kader hiervan worden de volgende gegevens gemonitord: productie ten behoeve van i) de detectie van Storingen ii) prestaties ten opzichte van nabijgelegen systemen iii) eventueel overeengekomen Systeemgarantie als onderdeel van de Service-overeenkomst. De Opdrachtnemer gebruikt deze gegevens om eventuele problemen met de Installatie(s) in een vroegtijdig stadium te signaleren en op

te kunnen lossen. De Opdrachtnemer heeft van deze gegevensverwerking een melding bij het College Bescherming Persoonsgegevens gedaan;

- 13.2. Wanneer monitoring onderdeel vormt van de Service-overeenkomst, draagt u zorg voor een werkende internetverbinding;
- 13.3. Op uw verzoek verstrekt Opdrachtnemer U een specificatie van de gegevens die Opdrachtnemer monitort.

14. Wijzigen voorwaarden, tarieven en overdraagbaarheid vermacht

- 14.1. Tenzij anders is overeengekomen kunnen de voorwaarden en tarieven door de Opdrachtnemer worden gewijzigd. Wijzigingen moeten door de Opdrachtnemer ten minste 10 kalenderdagen vóór inwerkingtreding bij U bekend worden gemaakt. In deze bekendmaking staat vermeld wanneer de wijzigingen in zullen gaan. De Opdrachtnemer wijst U bij een wijziging op het recht de Service-overeenkomst te beëindigen.
- 14.2. Bekendmaking geschiedt door middel van een persoonlijke kennisgeving en algemeen bericht op de website van Opdrachtnemer.
- 14.3. De Service-overeenkomst is persoons- en locatiegebonden en niet overdraagbaar zonder voorafgaande goedkeuring van de Opdrachtnemer.

15. Beëindiging van de Service-overeenkomst

- 15.1. De Service heeft de minimale looptijd zoals gespecificeerd in het Aanbod en zal na afloop stilzwijgend worden verlengd met een opzegtermijn van 1 maand.
- 15.2. Opzegging van de Service-overeenkomst geschiedt schriftelijk of per e-mail nadat ontvangst van de e-mail door de Opdrachtnemer is bevestigd.
- 15.3. Als U verhuist voeren partijen met elkaar overleg te voeren over het overdragen, meeverhuizen of beëindigen van de Service-overeenkomst.
- 15.4. U heeft na beëindiging van de Service-overeenkomst recht op een gedeeltelijke restitutie van het vooraf betaalde Servicevergoeding over het gedeelte van de jaar dat op het moment van beëindiging van de Service-overeenkomst nog niet verstreken is.

16. Klachtenregeling

- 16.1. Klachten over de uitvoering van de Service-overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Opdrachtnemer, nadat U de gebreken heeft geconstateerd.
- 16.2. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure die is gepubliceerd op de website van Opdrachtnemer en Opdrachtnemer U op verzoek doet toekomen. Opdrachtnemer behandelt een klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 16.3. Opdrachtnemer is aangesloten bij de Geschillencommissie. In de klachtenprocedure is vastgelegd welke stappen Partijen doorlopen voordat een geschil aan de Geschillencommissie wordt voorgelegd.

17. Mededelingen, onderaannemers en forumkeuze

- 17.1. Een mededeling of verzoek als bedoeld in de Service-overeenkomst zal per post of e-mail naar U worden verzonden en dan wel naar het adres zoals dat is genoemd in de Service-overeenkomst. In het geval van een mededeling of verzoek aan Opdrachtnemer zal dat gericht zijn aan het adres zoals hieronder weergegeven of naar een adres zoals dat later door Opdrachtnemer bekend zal worden gemaakt.

Suniverse
Postbus 56710
1040 AS Amsterdam

Telefoonnummer: 088 244 08 80
Storingsnummer: 088 244 08 89
Bereikbaarheid: maandag t/m vrijdag van 9:00 uur tot 18:00 uur
E-mailadres: enecoduurzaamwonen@suniverse.nl
KvK-nummer: 34352918

- 17.2. Opdrachtnemer heeft het recht om voor het uitvoeren van de Service onderaannemers of hulppersonen in te schakelen.
- 17.3. Opdrachtnemer is gerechtigd haar rechten en/of verplichtingen onder de Service-overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan derden. Als Opdrachtnemer haar rechten en/of verplichtingen overdraagt aan een derde zal Opdrachtnemer U van deze overdracht binnen 20 werkdagen na de overdracht informeren onder mededeling van de gegevens van de nieuwe partij die voor Opdrachtnemer in de plaats treedt. Als U niet akkoord gaat met de partij die voor

Opdrachtnemer in de plaats treedt, kunt U de Service-overeenkomst ontbinden.

- 17.4. Als zich omstandigheden voordoen die niet expliciet of impliciet zijn voorzien in de Service-overeenkomst, zullen Partijen met een dergelijke omstandigheid te goeder trouw omgaan en daarbij rekening houden met de redelijke belangen van alle Partijen.
- 17.5. Als een bepaling van de Service-overeenkomst nietig, niet-rechtsgeldig of niet-uitvoerbaar blijkt te zijn, laat zulks het overig bepaalde in de Service-overeenkomst onverlet en zullen Partijen bij elkaar te rade gaan met betrekking tot een vervangende bepaling die qua inhoud en strekking de nietige, niet-rechtsgeldige of niet-uitvoerbare bepaling het dichtst benadert, gelet op de intentie van Partijen bij de Service-overeenkomst.
- 17.6. De wijze waarop de Opdrachtnemer omgaat met de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is gepubliceerd op onze website als Privacybeleid. Op verzoek stuurt Opdrachtnemer U een kopie van het document toe.
- 17.7. Op de Service-overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.