

Servicevoorwaarden

Premium Solar Service

1. Waarvoor gelden deze servicevoorwaarden?

- 1.1. Deze servicevoorwaarden omschrijven de Premium Solar Service, de monitoring- en reparatieservice die wij (de installateur van uw zonnepaneelsysteem, uitgevoerd door Solar Service Team) verlenen op uw zonnepaneelsysteem en de voorwaarden voor die service.
- 1.2. Deze servicevoorwaarden gelden in aanvulling op eventuele andere voorwaarden die wij met u afspraken over de koop en installatie van uw zonnepaneelsysteem.

2. Wat houdt de service in?

- 2.1. De service houdt in dat wij:
 - (a) de opbrengst van uw zonnepaneelsysteem op afstand monitoren;
 - (b) u ieder kwartaal een opbrengstrapport van uw zonnepaneelsysteem toesturen;
 - (c) als wij defecten in uw zonnepaneelsysteem signaleren of vermoeden aan de hand van een dalende opbrengst, of als u dat zelf vermoedt, het zonnepaneelsysteem komen inspecteren en defecten repareren;
 - (d) een onderbroken dataverbinding tussen de omvormer en het monitoringsysteem signaleren (en daarmee ook tussen de omvormer en uw lokale internet netwerk) en u ondersteuning bieden bij het herstellen van deze verbinding;
 - (e) uw vragen over de prestaties van uw zonnepaneelsysteem beantwoorden. De contactgegevens en openingstijden van de service desk (van Solar Service Team) staan op onze website.
- 2.2. Onder 'zonnepaneelsysteem' verstaan wij: de zonnepanelen, de omvormer, bekabeling en connectoren en onderconstructie voor de montage.
- 2.3. Uw zonnepaneelsysteem moet in Nederland zijn geplaatst en mag niet meer dan 30 zonnepanelen hebben, tenzij wij anders met u afspreken.
- 2.4. De service kan pas van start gaan nadat alle relevante omstandigheden omtrent uw zonnepaneelsysteem, waaronder de dataverbinding zijn gecontroleerd en de service is geactiveerd (dit noemen we activatie). Het kan zijn dat we hiervoor extra

informatie van u nodig hebben. Als blijkt dat niet alles in orde is en het ons niet lukt om eventuele problemen op te lossen, gaan we niet over tot activatie en mogen wij de overeenkomst met u beëindigen. U betaalt niets maar kan geen gebruik maken van de service.

- 2.5. De service wordt gegeven op het zonnepaneelsysteem zelf, deze is dus niet gebonden aan een persoon maar aan het zonnepaneelsysteem en de locatie waarop deze is geplaatst op de activatiedatum. Nieuwe eigenaren van het zonnepaneelsysteem hebben dus ook tijdens de aangegeven termijn recht op de service.

3. Welke kosten betaalt u voor de service?

3.1. U betaalt geen doorlopende kosten voor de service.

3.2. Voor de kosten van reparaties geldt het volgende:

- a. **Defecte onderdelen:** Een defect onderdeel van uw zonnepaneelsysteem dat niet kan worden gerepareerd zal worden vervangen door een vergelijkbaar exemplaar. Als het defect onder de fabrieksgarantie valt is de vervanging kosteloos. Als de fabrieksgarantie is verlopen of het defect om een andere reden buiten de fabrieksgarantie valt, zal een vervangend onderdeel worden geleverd en zal het onderdeel aan u in rekening worden gebracht. Wij zullen daarover met u proberen contact op te nemen zoals omschreven in artikel 4.2.
- b. **Arbeids- en voorrijkosten.** De arbeidskosten en voorrijkosten voor de uitvoering van de inspectie en/of de reparatie zijn gedekt onder de service. Als er echter sprake is van één of meer van de in 4.1. genoemde omstandigheden of werkzaamheden, kunnen wij de redelijke kosten daarvoor apart in rekening brengen.

4. Welke diensten kunt u afnemen tegen extra betaling?

4.1. De hierna genoemde werkzaamheden kunnen in overleg met ons voor u worden uitgevoerd tegen betaling van extra kosten (als u dat wilt kunnen wij hier een prijsopgave voor maken):

- a. Het oplossen van problemen met onderdelen die niet bij uw zonnepaneelsysteem horen, zoals problemen met uw internetverbinding, de elektriciteitsvoorziening in uw huis of de meterkast.
- b. Het schoonmaken van de zonnepanelen.
- c. Het betreden van daken die hoger zijn dan 10 meter en geen dakopgang hebben.

- d. Voor zonnepaneelsystemen die niet nieuw zijn geïnstalleerd, wat betreft defecten die zijn ontstaan voor de installatiedatum: als zich tijdens de eerste drie maanden na die datum een defect voordoet en wij naar redelijkheid kunnen onderbouwen dat het defect voor die datum al bestond.
 - e. Het oplossen van defecten of herstellen van schade die zijn/is veroorzaakt door externe omstandigheden (zoals bevriezing, vervuiling van leidingen, leidinglekkage, storingen in het gas- of elektriciteitsnet, vandalisme, brand, storm, hagel, blikseminslag of diefstal). Voor dit soort schade kunt u een verzekering afsluiten.
 - f. Het oplossen van defecten die zijn veroorzaakt door ondeskundig gebruik van (enig onderdeel van) het zonnepaneelsysteem, gebruik niet volgens de instructies, aanpassingen of reparaties anders dan door onze service medewerkers of door de installateur van uw zonnepaneelsysteem in overleg met ons.
- 4.2. Als wij tijdens een inspectie vaststellen dat er werkzaamheden nodig zijn om het defect te herstellen die buiten de service vallen, zullen wij proberen u daar vooraf over te informeren maar als wij u tijdens een inspectie niet kunnen bereiken behouden wij ons het recht voor zonder overleg de benodigde diensten uit te voeren en de redelijke kosten daarvoor aan u in rekening te brengen.
- 4.3. Wij behouden ons ook het recht voor de redelijke kosten in rekening te brengen die wij moeten maken omdat niet aan de in artikel 6 genoemde voorwaarden is voldaan.

5. Wat zijn de betalingsvoorwaarden?

- 5.1. Als wij kosten aan u in rekening brengen, zoals hiervoor is aangegeven, geldt voor de factuur een betalingstermijn van 14 (veertien) dagen. Als u niet op tijd betaalt, sturen wij u een betalingsherinnering. U moet dan binnen de volgende 14 (veertien) dagen betalen.
- 5.2. Als u niet op tijd betaalt nadat wij u de betalingsherinnering hebben gestuurd, mogen wij de service stopzetten en/of het servicecontract beëindigen (naar keuze ontbinden of opzeggen). Wij behouden ons het recht voor in dat geval kosten in rekening te brengen conform de wettelijke regels voor incassokosten bij consumentencontracten.

6. Welke voorwaarden gelden voor de service?

- 6.1. Om de service te kunnen verlenen moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

- a. Er is een werkende internetverbinding met de omvormer van uw zonnepaneelsysteem.
- b. Er is elektriciteit om het zonnepaneelsysteem en de verbinding met het monitoringsysteem te laten werken.
- c. Als er een afspraak is gemaakt voor een inspectie, zal u, of iemand namens u, ter plekke aanwezig moeten zijn. Als er niemand aanwezig kan zijn moet u dit uiterlijk 48 uur voor de afspraak laten weten zodat we een nieuwe afspraak kunnen inplannen.
- d. Tijdens de inspectie krijgen onze service medewerkers de toegang en informatie die nodig zijn om de inspectie uit te kunnen voeren. Bijvoorbeeld om op het dak en bij de omvormer te kunnen.
- e. U geeft zo spoedig mogelijk wijzigingen van het zonnepaneelsysteem aan ons door, zoals de ligging en het aantal zonnepanelen, dit kan namelijk van invloed zijn op de opbrengst die wordt gemeten. Het gaat hier dan niet om wijzigingen die onze service medewerkers maken maar bijvoorbeeld als er een zonnepaneel minder of juist meer in de installatie zit.

7. Wat gebeurt er met uw gegevens?

- 7.1. Voor het aangaan van de overeenkomst en het uitvoeren van de service hebben wij uw gegevens nodig en zullen wij gegevens over de situatie ten aanzien van het zonnepaneelsysteem uitwisselen met onze service partner. Wij kunnen ook gegevens uitwisselen met de fabrikant in verband met de fabrieksgarantie.
- 7.2. Sommige van de gegevens zijn persoonsgegevens. Meer informatie hierover vindt u in onze privacy policy en de privacy policy van onze service partner [hier](#). De service partner en de fabrikant verwerken uw persoonsgegevens voor hun eigen doeleinden.
- 7.3. Naast het gebruik van de gegevens die uit het zonnepaneelsysteem worden verkregen voor het monitoren van de opbrengst, kunnen anonieme gegevens, bijvoorbeeld over de prestaties van uw zonnepaneelsysteem, worden gebruikt voor andere doeleinden, zoals voor onderzoek of nieuwe productontwikkeling.

8. Wanneer kan worden de servicevoorwaarden beëindigd?

- 8.1. De service wordt verleend voor een servicetermijn van 2 (twee) 5 (vijf) of 10 (tien) jaar vanaf de activatiedatum. Als u dat wilt kunt u de service verlengen voor 2 (twee) of 5 (vijf) jaar. Wij spreken de servicetermijnen apart af, bijvoorbeeld in de offerte .

- 8.2. U kunt de service op ieder moment stopzetten door ons daarover een emailbericht te sturen.
- 8.3. De service kan tijdens de servicetermijn door ons worden stopgezet door middel van een schriftelijke (dit kan ook per email) kennisgeving zonder gehouden te zijn tot betaling van schadevergoeding:
- a. Als niet aan de voorwaarden voor het verlenen van de service (artikel 4) wordt voldaan of als u niet uw betalingsverplichtingen nakomt, ook niet nadat wij u daar schriftelijk (dat kan ook per email) op hebben gewezen en daarvoor een redelijke termijn van tenminste 14 (veertien) dagen hebben gegeven.
 - b. Als wij besluiten onze activiteiten met betrekking tot de diensten stop te zetten, bijvoorbeeld omdat Solar Service Team ons niet meer voor ons werkt. Wij zullen in dat geval een redelijke opzegtermijn van tenminste twee maanden in acht nemen en, indien van toepassing, door u vooruitbetaalde bedragen naar rato aan u terugbetalen.

9. Overige voorwaarden

- 9.1. Wij behouden ons het recht voor om deze servicevoorwaarden te wijzigen. In dat geval zullen wij u 30 (dertig) dagen voor ingang van de wijziging daar over informeren.
- 9.2. Als wij worden getroffen door overmacht zijn wij niet gehouden de service te verlenen tijdens de periode dat de overmacht voortduurt. Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis, toestand of omstandigheid buiten onze redelijke controle, waaronder in ieder geval begrepen het handelen van netbeheerders, het uitblijven van levering van onderdelen, overheidsmaatregelen, elektriciteitsstoringen, weersomstandigheden, gebrek aan personeel.
- 9.3. Voor zover het ons wettelijk is toegestaan onze aansprakelijkheid te beperken, is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekeraar in verband met de schadeveroorzakende gebeurtenis of keten van gebeurtenissen uitkeert en sluiten wij aansprakelijkheid voor gevolgschade uit. Als u schade lijdt omdat wij onze verplichtingen niet nakomen of anderszins, dient u dit zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen drie (3) maanden aan ons te melden. Een vordering tot schadevergoeding dient binnen een (1) jaar na het moment dat u schade lijdt in rechte te worden ingesteld, anders vervalt deze.
- 9.4. De nietigheid, vernietigbaarheid dan wel andere niet-afdwingbaarheid van een bepaling uit deze servicevoorwaarden heeft geen gevolgen voor de rechtskracht van de overige bepalingen uit dit servicecontract. Wij zullen binnen redelijke

termijn voorzien in een nieuwe bepaling met rechtskracht die de oorspronkelijke bedoeling zo veel mogelijk benadert.

- 9.5. Deze servicevoorwaarden en de overeenkomst met u worden beheerst door Nederlands recht, zonder afbreuk te doen aan een eventueel dwingendrechtelijk voorgeschreven rechtstelsel.