

Algemene Voorwaarden Zonnepanelen

De Algemene Voorwaarden Zonnepanelen zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten van Techniek Nederland (AVIC) om **i)** duidelijkheid te verschaffen wat wel en niet in het aanbod inbegrepen is en **ii)** om uw verantwoordelijkheden en die van Return on Energy te specificeren. De AVIC is in 2016 opgesteld en geldt voor de hele installatie techniek branche. Aangezien zonnepanelen maar een klein onderdeel van de installatie techniek zijn missen sommige zaken die specifiek op onze diensten en producten van toepassing zijn. De AVIC, Algemene Voorwaarden Zonnepanelen en de offerte vormen tezamen het complete aanbod. Indien deze documenten met elkaar strijdig zijn, prevaleert de AVIC boven de Algemene Voorwaarden Zonnepanelen en de Algemene Voorwaarden Zonnepanelen boven de offerte.

1. 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 Return on Energy voor aanvaarding van het aanbod hiervan schriftelijk op de hoogte.
- In het afwerkingsniveau van eventuele leidingen die Return on Energy aanlegt zijn timmerwerkzaamheden, graafwerkzaamheden en eventueel schilderwerk niet standaard inbegrepen.
- Wanneer een installatie plaatsvindt op een dak dat eigendom is van een Vereniging van Eigenaren (VVE) is de klant ten alle tijden verantwoordelijk voor het akkoord van de VVE voor eventuele kosten die voortvloeien uit besluitvorming vanuit de VVE.
- Return on Energy behoudt zich het recht om bij problemen met levering van producten vanuit de fabrikant een gelijkwaardig alternatief aan te bieden en het verschil in prijs op basis van de Wattoek prijs door te berekenen aan de klant.
- Alle vergunningen die nodig zijn om over te gaan tot plaatsing van zonnepanelen zijn de verantwoordelijkheid van de klant.
- Return on Energy is niet aansprakelijk voor de kosten die voortkomen uit aanvullende (toekomstige) eisen of wetgeving ten opzichte van geldende wet- en regelgeving ten tijde van installatie.
- Overmacht is elke omstandigheid buiten onze wil en controle waardoor we onze beloftes naar u toe niet kunnen waarmaken. Bij overmacht brengen we u zo snel mogelijk op de hoogte. Zodra deze overmachtsituatie voorbij is, lossen we onze beloftes in. Onder overmacht vallen bijvoorbeeld brand, overstroming, zwaar weer, pandemie, explosie(s), oorlog, terreur, sociale conflicten, handelsgeschillen en optreden van de (centrale) overheid, een overheidsorgaan of een supranationale organisatie.
- Standaard inbegrepen in ons aanbod is de installatie van:
 - de zonnepanelen
 - de omvormer
 - de onderconstructie
 - max. 15 meter AC-kabel
 - een installatieautomaat in de groepenkast

2. Advies, offerte en wijzigingen

- Wij nemen in eerste instantie telefonisch contact met u op om uw wensen en de mogelijkheden van uw woning te bespreken en brengen we een eerste offerte uit.
- De offerte is vrijblijvend en heeft, tenzij anders gecommuniceerd, een geldigheidsdatum van 30 kalenderdagen. Als de offerte verloopt maken we een nieuwe offerte, het kan zijn dat de prijzen afwijken.
- Zodra u akkoord bent met de offerte hebben we een overeenkomst en nemen we zo snel mogelijk contact op om de installatie in te plannen. Eventueel plannen we nog een schouw op locatie. Zijn er extra werkzaamheden of wijzigingen in de overeenkomst nodig? Dan bespreken we de offerte opnieuw. Het kan dan zijn dat we de installatie niet kunnen uitvoeren of dat we de prijs moeten aanpassen. In deze gevallen mogen we de overeenkomst kosteloos verbreken. Wordt de prijs hoger? Dan heeft u 30 kalenderdagen de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden.
- De in de overeenkomst genoemde cijfers met betrekking tot opbrengsten, terugverdiertijden en het rendement van het zonnepanelensysteem zijn een algemene inschatting. Deze cijfers bieden geen garantie voor de daadwerkelijke opbrengsten, terugverdiertijden en het rendement van het zonnepanelensysteem. Uiteraard doen we ons uiterste best om de cijfers zo realistisch mogelijk te laten zijn.

3. Planning en werkvoorbereiding

- De werkvoorbereiding gebeurt op afstand (telefonisch) of op locatie. Return on Energy maakt een inschatting of een technische schouw op locatie noodzakelijk is.
- Bij vertraging of uitstel, door bijvoorbeeld weersomstandigheden, ziekte of beschikbaarheid van producten, nemen we contact met u op voor een nieuwe installatiedatum. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele nevenschade bij het herplannen van (een deel van) de installatie.
- Het kan gebeuren dat de door u bestelde producten niet meer beschikbaar zijn. De zonnepanelenmarkt verandert namelijk snel. In dat geval geven we u andere producten met gelijkwaardige of betere eigenschappen. Komen de bestelde panelen op een later moment toch binnen, dan kunnen we er in overleg voor kiezen de installatie uit te stellen.
- Voor aanvang van de installatie dient de meterruimte en de groepenkast te voldoen aan de geldende normen. Wanneer u geen aanpassingen wil laten doen door ons en wij de installatie moeten uitvoeren op een groepenkast die niet voldoet aan de geldende normen, gaat u ermee akkoord dat wij de groepenkast niet volgens de huidige normen achterlaten.
- Return on Energy is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de bestaande huisinstallatie (bekabeling, leidingen, stopcontacten en lichtpunten) in het pand.
- U verklaart dat het dak waarop geïnstalleerd wordt in goede (constructieve) staat is 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.
- Extra kosten die gemaakt moeten worden voor het realiseren van een dakdoorvoer zijn voor rekening van de klant.

4. Installatie, oplevering en betaling

- Wij komen de zonnepanelen inclusief omvormer(s) en eventuele andere afgesproken producten installeren met onze eigen teams. Het kan in hele uitzonderlijke gevallen

gebeuren dat we gebruik maken van externe installateurs. Return on Energy heeft het recht een derde partij in te schakelen om de installatie uit te voeren.

- Wanneer we installeren op een dakpannen dak bent u zelf verantwoordelijk voor het in huis hebben van voldoende extra dakpannen voor het dakdeel waar de zonnepanelen geplaatst zullen worden, voor het eventuele vervangen van de dakpannen tijdens de installatie.
- Na de installatie van uw zonnepanelensysteem volgt een korte toelichting en vragen tekent u voor de oplevering. Het opleverformulier is te allen tijde bij ons op te vragen.
- Na oplevering volgt per e-mail de factuur, de betalingstermijn is 7 kalenderdagen.

- Return on Energy behoudt zich te allen tijde het recht voor tot het afbreken van de installatiewerkzaamheden en het ontbinden van de overeenkomst bij een van de volgende situaties:
 - De veiligheid van onze installateurs kan bij het uitvoeren van de installatiewerkzaamheden niet worden gegarandeerd;
 - De locatie voor de installatiewerkzaamheden is niet goed bereikbaar;
 - De dakpannen of dakconstructie blijkt niet geschikt voor het plaatsen van zonnepanelen;
 - Asbest wordt aangetroffen;
 - De staat van het dak is dusdanig slecht dat installatiewerkzaamheden niet mogelijk zijn;
 - Een gevaarlijke situatie in de meterkast wordt aangetroffen.

Als onze installateurs langskomen en een van de bovenstaande situaties aantreffen vanwege onjuiste informatievoorziening, of het ontbreken van belangrijke informatie, behouden wij ons het recht voor om de kosten in rekening te brengen die wij tot dan toe hebben gemaakt.

5. Herroeping van de Overeenkomst

- Herroepen van de opdracht tot installatie; We zien uw akkoord op de offerte als een uitdrukkelijk verzoek om de installatie van het zonnepanelensysteem uit te voeren. Ook als er na de schouw of door een andere reden nog wijzigingen in de offerte worden doorgevoerd.
- Herroepen van de installatie van uw zonnepanelen-systeem; U kunt zich tot 14 dagen na de installatie van het zonnepanelensysteem bedenken. De overeenkomst kan zonder opgaaft van reden ontbonden worden, het zogenaamde 'herroepingsrecht'. In dit geval kan Return on Energy een bedrag in rekening brengen voor de werkzaamheden die we al hebben gedaan. Dat zijn onder andere, maar niet uitsluitend:
 - de kosten gemaakt voor technische schouw op locatie
 - de installatiekosten van de oorspronkelijk uitgevoerde installatie;
 - een afschrijving van 30% op alle geïnstalleerde producten;
 - de verwijderingskosten.
- Return on Energy is niet verantwoordelijk voor het in originele staat brengen van de woning na verwijdering van het zonnepanelensysteem.

6. Garanties en beperking aansprakelijkheid

Installatie Garantie: onder installatiegarantie vallen alle gebreken die te maken met een goede werking van het systeem en gebreken door toedracht van het uitvoeren van de installatie.

Product Garantie: de producten aangeboden door Return on Energy bevatten per product een eigen fabrieksgarantie. Hierbij kan de soort garantie en het termijn van de garantie verschillen. Deze garantievoorwaarden kunt u separaat lezen in de bijgeleverde datasheets. Indien de fabrikant geen invulling kan geven aan de verplichtingen omtrent fabrieksgaranties kan Return on Energy hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden.

Om aanspraak te kunnen maken op garanties 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 Return on Energy;
- de ruimte waar de omvormer van de zonnepanelen is geplaatst, zonder voorafgaande toestemming van Return on Energy, niet bloot te stellen aan stelselmatig hoge temperaturen, grote temperatuurschommelingen of een hoge luchtvochtigheid (bijvoorbeeld door het plaatsen van een wasdroger);
- Return on Energy 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 Return on Energy aan de installatie moet uitvoeren en de plaatsen die Return on Energy moet betreden toegankelijk te houden.

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 Return on Energy 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 niet kunnen dragen.

7. Schade

- Schade dient altijd zo snel mogelijk na constatering gemeld te worden bij Return on Energy inclusief toelichting en beeldmateriaal.
- Return on Energy heeft het recht om de schade binnen een acceptabele termijn te herstellen.
- Herstel van schade door derden wordt alleen bij schriftelijk goedkeuring door Return on Energy vergoed. Wij hebben het recht om een offerte af te wijzen, bijvoorbeeld als wij vinden dat de schade of het probleem niet voor onze rekening is, of als de kosten uit de offerte te hoog zijn.

8. Monitoring en gegevensuitwisseling

- U bent zelf verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van een betrouwbare internetverbinding voor monitoring van het energiesysteem op de locatie waar Return on Energy, na overleg met u, de monitoring apparatuur plaatst.
- De installatie wordt, tenzij anders afgesproken, opgeleverd met een werkende monitoring. Mocht deze verbinding wegvallen dan is de klant zelf verantwoordelijk voor het herstellen van deze verbinding. Return on Energy kan kosten in rekening brengen wanneer wij langs moeten komen om de verbinding te herstellen.
- U geeft Return on Energy toestemming en stelt ons in staat om uw installatie te monitoren en -indien nodig- monitoring apparatuur te plaatsen waarmee Return on Energy 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. Return on Energy 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. Return on Energy 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 Return on Energy te laten monitoren. U dient dit schriftelijk kenbaar te maken aan Return on Energy en accepteert in dat geval dat Return On Energy kosten in rekening kan brengen voor het geval we service op locatie moeten leveren.
- U geeft Return on Energy 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.

9. De BTW-teruggave

- Return on Energy biedt in de offerte de BTW-teruggave service aan, deze service verloopt via een door Return on Energy aangestelde partij, aan deze service kunnen geen rechten worden ontleent.
- U bent zelf verantwoordelijk dat wordt voldaan aan de voorwaarden voor het terugvragen van de BTW.
- Return on Energy is niet aansprakelijk voor:
 - bij u of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door u aan Return on Energy, of anderszins het gevolg is van uw handelen of nalaten;
 - bij u of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Return on Energy ingeschakelde derde partij(en).