

# Algemene voorwaarden servicepakketten

Eneco Duurzaam Wonen B.V. | Versie: 1 juli 2022



## 1. Definities

<b>Opdrachtnemer:</b>	de onderneming handelend onder de naam Eneco Duurzaam Wonen B.V.;
<b>U:</b>	de natuurlijke of rechtspersoon aan wie een aanbod is gedaan;
<b>Partijen:</b>	U en de Opdrachtnemer tezamen;
<b>Installatie:</b>	zonnepanelensysteem, zonneboilersysteem, warmtepomp, en/of cv-ketel;
<b>Service:</b>	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)
<b>Aanbod:</b>	het aanbod met een beschrijving van de Service zoals aan U uitgebracht door de Opdrachtnemer;
<b>Servicevergoeding:</b>	de jaarlijkse vergoeding die is verschuldigd voor de Service;
<b>Storingsbeurt:</b>	het gedurende maximaal 2 werkuren ter plaatse verrichten van werkzaamheden gericht op het opheffen van een en dezelfde Storing;
<b>Storing:</b>	een gebrek aan (een onderdeel van) de woninginstallatie als gevolg waarvan adequaat functioneren ervan onmogelijk is geworden;
<b>Service-overeenkomst:</b>	de overeenkomst die de Opdrachtnemer verplicht tot het verrichten van Service en/of vergoeden van gemiste opbrengst tijdens de contractperiode op basis van de voorwaarden zoals vastgelegd in het Aanbod en deze algemene voorwaarden;
<b>Systeemgarantie:</b>	de in het Aanbod gegarandeerde performance van door Opdrachtnemer geïnstalleerde Installatie;
<b>Verwachte Productie:</b>	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.
3. 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

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.
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.
3. Opdrachtnemer monitort de opbrengst van de Installatie in kWh en vergelijkt deze met de te Verwachten Productie.

# Algemene voorwaarden servicepakketten

Eneco Duurzaam Wonen B.V. | Versie: 1 juli 2022



- 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 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 artikel 11.2. De herinnering is altijd kosteloos. De eerste aanmaning tot betaling kost € 15. Bij de laatste aanmaning tot betaling worden de incassokosten tot € 40 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.
- 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 monitoringgegevens 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

# Algemene voorwaarden servicepakketten

Eneco Duurzaam Wonen B.V. | Versie: 1 juli 2022



- 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 dienen 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 het 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 bewakende 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.

### Eneco Duurzaam Wonen B.V.

Postbus 386  
1110 AJ Diemen

Telefoonnummer: 088 - 244 08 80  
Storingsnummer: 088 - 244 08 89  
Bereikbaarheid: op werkdagen van 08:30 uur tot 19:00 en op vrijdag tot 17.30 uur  
E-mailadres: [duurzaamwonen@eneco.com](mailto:duurzaamwonen@eneco.com)  
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-rechtsgeeldig 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-rechtsgeeldige 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.