

Algemene Voorwaarden – Service- en Onderhoud Zonnepanelen en/of thuisbatterijen (Sunny Monitoring Service)

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Opdrachtnemer:** de leverancier/installateur die de service- en onderhoudsdiensten uitvoert.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die het contract afsluit met de opdrachtnemer.
- **Contract:** de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de Sunny Monitoring Service (SMS) en eventuele aanvullende afspraken zijn vastgelegd, inclusief bijlagen en deze algemene voorwaarden.
- **Installatie:** het geheel van zonnepanelen, omvormers, bekabeling en/of thuisbatterijen waarop het contract betrekking heeft.
- **Service:** het geheel van onderhoudswerkzaamheden, controles, storingsafhandeling en advies zoals overeengekomen in het contract.
- **Schriftelijk:** zowel schriftelijk als elektronisch, waaronder per e-mail of via het klantportaal.
- **Monitoringdata:** technische gegevens die door de installatie worden gegenereerd en door Opdrachtnemer worden verzameld en geanalyseerd ten behoeve van de Service.
- **Website:** de door Opdrachtnemer beheerde website of het klantportaal waarop actuele informatie en tarieven worden vermeld.
- **Prijslijst:** de actuele tarieven voor de Sunny Monitoring Service, zoals vermeld op de Website.
- **SEPA-machtiging:** de door Opdrachtgever verstrekte machtiging voor automatische incasso van verschuldigde bedragen.
- **Klantportaal:** de online omgeving waarin Opdrachtgever toegang heeft tot monitoringdata, facturen, meldingen en instellingen van de Sunny Monitoring Service.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en werkzaamheden betreffende service- en onderhoud aan zonnepanelen en/of thuisbatterijen, zoals vastgelegd in het Contract.
2. Het Contract omvat deze algemene voorwaarden en eventuele bijlagen of aanvullende afspraken die Schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze Schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Deze voorwaarden worden vóór of bij het sluiten van het Contract elektronisch beschikbaar gesteld.
5. In geval van tegenstrijdigheid tussen het Contract en deze voorwaarden prevaleert de tekst van het Contract, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

Artikel 3 – Contractduur en beëindiging

1. Het contract wordt aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden vanaf de installatiedatum, tenzij Schriftelijk een andere ingangsdatum is overeengekomen.
2. Opdrachtnemer heeft het recht het Contract tussentijds te beëindigen of de Service op te schorten bij wanbetaling, misbruik van de installatie, gevaarlijke situaties of structurele onmogelijkheid tot dienstverlening, na voorafgaande Schriftelijke ingebrekestelling.
3. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever uiterlijk één (1) maand voor afloop van de looptijd over de voortzetting van het Contract en de op dat moment geldende tarieven.
4. Na afloop wordt het Contract stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd. Opdrachtgever kan het Contract op ieder moment Schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
5. Het eerste jaar van de Sunny Monitoring Service is kosteloos, mits de SEPA-machtiging correct is ingevuld en actief blijft. Indien de SEPA-machtiging ontbreekt of wordt ingetrokken, vervalt de kosteloze periode en is het reguliere tarief verschuldigd.
6. Beëindiging van het Contract ontslaat geen van beide partijen van verplichtingen die naar hun aard bedoeld zijn om ook na beëindiging voort te duren, zoals betalingsverplichtingen en aansprakelijkheidsbepalingen.

Artikel 4 – Diensten en verplichtingen opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer voert gedurende werkdagen digitale monitoring en controle uit van de installatie waarop het Contract betrekking heeft. Deze service omvat onder meer:
 - Controle op foutmeldingen en/of storingen;
 - Het analyseren van systeemprestaties indien hier aanleiding toe is;
 - het uitvoeren van noodzakelijke software-updates of instellingen op afstand.
2. Bij storingen of defecten verleent opdrachtnemer assistentie binnen 2 werkdagen. Bij constatering zal telefonisch of per e-mail contact worden opgenomen met de opdrachtgever. Indien telefonisch geen contact mogelijk is, volgt een bericht per e-mail.
3. Indien onderdelen moeten worden vervangen, valt dit uitsluitend onder de Service wanneer dit Schriftelijk in het Contract is opgenomen. In alle andere gevallen worden de kosten voor materiaal, arbeid en voorrijden afzonderlijk in rekening gebracht.

Artikel 5 – Verplichtingen opdrachtgever

1. Opdrachtgever verleent opdrachtnemer toegang tot de installatie voor oplossing van het probleem.
2. Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van relevante wijzigingen of technische updates die van invloed kunnen zijn op de Service.
3. Opdrachtgever gebruikt de installatie uitsluitend overeenkomstig de toepasselijke gebruiksvoorschriften en voert geen aanpassingen of wijzigingen uit zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.
4. Indien Opdrachtgever werkzaamheden laat uitvoeren door derden die invloed hebben op de installatie (zoals dakrenovatie, elektra-aanpassing of verplaatsing van onderdelen), dient hij Opdrachtnemer hiervan tijdig op de hoogte te stellen.
5. Veranderingen in de situatie van de installatie, zoals verhuizing, wijziging van netwerkverbinding of vervanging van het modem/router, worden door Opdrachtgever zo spoedig mogelijk Schriftelijk doorgegeven aan Opdrachtnemer.

6. Opdrachtgever zorgt ervoor dat Opdrachtnemer alle noodzakelijke informatie en medewerking ontvangt om de Service correct te kunnen uitvoeren.

Artikel 6 – Uitsluitingen

1. De Sunny Monitoring Service omvat uitsluitend de werkzaamheden die uitdrukkelijk in het Contract zijn opgenomen. De volgende zaken en omstandigheden vallen niet onder de Service:
 - a. schade of defecten veroorzaakt door onjuist gebruik, vandalisme, brand, storm, blikseminslag, waterschade, diervraat of constructieve gebreken aan het gebouw of dak;
 - b. schade of storingen veroorzaakt door werkzaamheden of aanpassingen van derden zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer;
 - c. gebreken als gevolg van ondeugdelijke dakbedekking, lekkages of gebrekkige bevestiging door derden;
 - d. storingen of uitval veroorzaakt door stroomonderbrekingen, netspanningsproblemen, router- of internetstoringen buiten invloed van Opdrachtnemer;
 - e. wijzigingen aan de installatie of de omgeving die door Opdrachtgever zijn aangebracht zonder overleg met Opdrachtnemer.
2. De Service omvat geen garantie op de opbrengst of prestaties van de installatie, tenzij dit Schriftelijk uitdrukkelijk in het Contract is overeengekomen.
3. Communicatiestoringen worden niet direct op locatie verholpen. Indien een communicatiestoring langer dan tien (10) werkdagen aanhoudt, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever om gezamenlijk een oplossing te bepalen. Eventuele materiaalkosten en aanvullende werkzaamheden worden afzonderlijk in rekening gebracht.
4. Het demonteren of opnieuw monteren van zonnepanelen, omvormers of thuisbatterijen (bijvoorbeeld ten behoeve van dakrenovatie of verplaatsing) valt niet onder de Sunny Monitoring Service, tenzij Schriftelijk overeengekomen als meerwerk.
5. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor schade die ontstaat doordat Opdrachtgever instructies, veiligheidsvoorschriften of meldverplichtingen niet naleeft.

6. In de weekenden en vakantieperiodes zal opdrachtnemer geen service uitvoeren.

Artikel 7 – Vergoeding en betaling

1. De vergoeding voor de Sunny Monitoring Service wordt vooraf gefactureerd per contractperiode (jaar of maand), conform de actuele Prijslijst die op de Website wordt vermeld of als bijlage bij het Contract is gevoegd.
2. Betaling geschiedt uitsluitend via automatische incasso op basis van de door Opdrachtgever verstrekte SEPA-machtiging. De incasso vindt plaats binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum.
3. Indien een incasso niet kan worden uitgevoerd of wordt gestorneerd, is Opdrachtnemer gerechtigd de Service tijdelijk op te schorten totdat de betaling is ontvangen.
4. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment is wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag en kunnen redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht.
5. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de tarieven jaarlijks te indexeren per 1 januari, overeenkomstig het CBS-prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie (CPI).
6. Tariefwijzigingen worden minimaal dertig (30) dagen vooraf Schriftelijk aan Opdrachtgever meegedeeld.
7. Alle genoemde bedragen zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld.
8. Eventuele aanvullende werkzaamheden of vervangingen buiten de reikwijdte van het Contract worden afzonderlijk in rekening gebracht conform de op dat moment geldende Prijslijst.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van het Contract.

2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade;
 - b. redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan het Contract te laten beantwoorden, voor zover deze aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend;
 - c. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van directe schade, mits Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade.
3. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. Indien de verzekering geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste de jaarlijkse contractwaarde exclusief btw.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, winstderving, productieverlies, dataverlies of schade veroorzaakt door tijdelijke onderbreking van monitoring, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van Opdrachtnemer.
5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid van de door hem verstrekte gegevens en informatie. Schade ontstaan door onjuiste of onvolledige informatieverstrekking komt voor rekening van Opdrachtgever.
6. Schadeclaims dienen Schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend binnen redelijke termijn nadat de schade is ontdekt of redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt. Het niet tijdig melden van schade leidt tot verval van het recht op schadevergoeding.
7. De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien en voor zover dwingendrechtelijke bepalingen anders voorschrijven.

Artikel 9 – Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid die nakoming van het Contract tijdelijk of blijvend verhindert, ook als die omstandigheid bij het aangaan van het Contract voorzienbaar was.

2. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: natuurrampen, extreme weersomstandigheden, oorlog, terrorisme, pandemieën, brand, diefstal, stroomstoringen, uitval van internet- of datanetwerken, storingen bij toeleveranciers of fabrikanten, overheidsmaatregelen, of andere situaties die de uitvoering van de Service onmogelijk maken.
3. In geval van overmacht worden de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie, zonder dat Opdrachtnemer schadeplichtig is.
4. Indien de periode van overmacht langer dan drie (3) maanden voortduurt, is zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever gerechtigd het Contract geheel of gedeeltelijk Schriftelijk te beëindigen, zonder verplichting tot schadevergoeding.
5. Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van de overmacht reeds gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of deze nog kan nakomen, is zij gerechtigd dat gedeelte afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

Artikel 10 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op dit Contract en op alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen zich inspannen om eventuele geschillen, klachten of verschillen van inzicht die voortvloeien uit het Contract of de uitvoering daarvan, eerst in goed overleg op te lossen.
3. Indien een geschil niet in der minne kan worden opgelost, wordt het voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Opdrachtnemer is gevestigd.
4. Het feit dat een geschil aanhangig is gemaakt ontslaat Opdrachtgever niet van de verplichting om de lopende betalingsverplichtingen uit het Contract na te komen, tenzij Opdrachtnemer Schriftelijk anders bepaalt.

Artikel 11 – Privacy en Monitoringdata

1. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens en technische gegevens (Monitoringdata) uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor:

- a. de uitvoering van het Contract en het leveren van de Service;
 - b. het uitvoeren van onderhoud, storingsanalyse en communicatie met de installatie;
 - c. facturatie, administratie en klantenservice;
 - d. kwaliteitsverbetering en productontwikkeling;
 - e. het voldoen aan wettelijke verplichtingen.
2. Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens en Monitoringdata te beveiligen tegen verlies, misbruik of onbevoegde toegang.
 3. Monitoringdata kunnen door Opdrachtnemer geanonimiseerd worden gebruikt voor statistische en analytische doeleinden, zonder dat deze tot individuele personen of specifieke installaties herleidbaar zijn.
 4. Opdrachtnemer verstrekt geen persoonsgegevens of Monitoringdata aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Service (bijvoorbeeld aan softwareleveranciers of fabrikanten) of indien een wettelijke verplichting dit vereist.
 5. Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens en de rechten van Opdrachtgever is opgenomen in de privacyverklaring van Opdrachtnemer, beschikbaar via de Website.

Artikel 12 – Beëindiging van de Service

1. Het Contract kan worden beëindigd op de wijze zoals bepaald in Artikel 3 (Contractduur en beëindiging) of door Schriftelijke beëindiging met wederzijds goedvinden.
2. Bij beëindiging van het Contract worden alle nog openstaande bedragen onmiddellijk opeisbaar.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd de Service met onmiddellijke ingang te beëindigen of op te schorten indien:
 - a. Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet nakomt;
 - b. sprake is van misbruik van de installatie of gevaarlijke situaties;
 - c. Opdrachtgever niet meewerkt aan het uitvoeren van noodzakelijke werkzaamheden;

- d. Opdrachtgever onjuiste of misleidende informatie heeft verstrekt die van invloed is op de uitvoering van de Service.
4. Beëindiging van het Contract ontslaat geen van beide partijen van verplichtingen die naar hun aard bedoeld zijn om na beëindiging voort te duren, zoals bepalingen betreffende betaling, aansprakelijkheid, vertrouwelijkheid en toepasselijk recht.
5. Reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd, tenzij de beëindiging rechtstreeks het gevolg is van een aantoonbare tekortkoming van Opdrachtnemer in de nakoming van zijn verplichtingen uit het Contract.

Voorbeelden welke wel en niet vallen onder de Sunny Monitoring Service

Wel:

- Monitoren van PV / batterijsysteem
- Oplossen communicatiestoringen
- Verleggen communicatiekabel indien modem is verplaatst
- Telefonische assistentie om een eventueel probleem te verhelpen.
- Diagnose stellen voor eventuele defecten
- Lekkages die ontstaan zijn door toedoen van montage zonnepanelen

Niet:

- Het demonteren en hermonteren van pv panelen voor bijvoorbeeld dakrenovatie
- Lekkages die niet ontstaan zijn door toedoen van montage zonnepanelen
- Het verplaatsen van een installatie
- Herstel schade door bijvoorbeeld blikseminslag
- Fouten in de huisinstallatie waardoor PV/batterijsysteem in storing valt

Bijlage 1:

Kostenoverzicht voor de Sunny monitoring service:

Pakket	Frequentie	Tarief incl. btw
Zonnepanelen (i.c.m. 1 omvormer)	Jaar	€72,60
Thuisbatterijen (met of zonder zonnepanelen)	Jaar	€150
Commercieel batterijsysteem	Jaar	€600
Maatwerk	Jaar	n.t.b.