

## 1. Definities

Installateur: opdrachtnemer, handelend onder de naam Energie in Huis;

U: de natuurlijke of rechtspersoon aan wie een aanbod is gedaan;

Partijen: U en de Installateur tezamen;

Installatie: zonnepanelensysteem, zonneboilersysteem, warmtepomp, en/of cv-ketel;

Service: de diensten waarbij de Installateur 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 Installateur;

Servicevergoeding: de jaarlijkse vergoeding die is verschuldigd voor de Service;

Storing: een technisch mankement aan de Installatie, waardoor het genot onmogelijk is;

Storingsbeurt: het gedurende maximaal 2 werkuren ter plaatse verrichten van werkzaamheden gericht op het opheffen van een en dezelfde Storing;

Service-overeenkomst: de overeenkomst die de Installateur verplicht tot het verrichten van Service tijdens de contractperiode op basis van de voorwaarden zoals vastgelegd in het Aanbod en deze algemene voorwaarden.

## 2. Werkingsfeer

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

## 3. Aanbod. Totstandkoming Service-overeenkomst.

- 3.1. Het Aanbod wordt schriftelijk of langs elektronische weg gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken. Het Aanbod bevat een dagtekening.
- 3.2. Het Aanbod omvat een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden, diensten en, indien van toepassing, te leveren materialen.
- 3.3. Het Aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.
- 3.4. 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.
- 3.5. Indien U het Aanbod op afstand, via elektronische weg of telefonisch, heeft aanvaard, bevestigt de Installateur 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 Installateur is bevestigd, is de Service nog niet van kracht en kunt U de Service-overeenkomst ontbinden.

## 4. Herroepingsrecht. Acceptatie. Mogelijkheid tot ontbinding

- 4.1. 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;
- 4.2. Installateur heeft het recht om Installatie(s) uit te sluiten van het Aanbod indien 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 komen voor Service;
- 4.3. U heeft het recht om de Service-overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden, indien de Installateur in staat van faillissement verkeert, surseance van betaling heeft aangevraagd, zijn bedrijf heeft stilgelegd of geliquideerd, er beslag wordt gelegd op een aanzienlijk deel van zijn vermogen of zijn bedrijf heeft overgedragen aan derden.

## 5. De Servicevergoeding

- 5.1. De overeengekomen Servicevergoeding is inclusief btw, voorrijkosten, arbeidsloon en/of materialen indien U daarvoor in het Aanbod hebt gekozen.
- 5.2. De Servicevergoeding wordt jaarlijks herzien op basis van de Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en installatiebedrijven van het CBS.
- 5.3. Indien de Installateur 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 Installateur wijst U daarbij op het recht de Service-overeenkomst te beëindigen.

## 6. Algemene verplichtingen Installateur

- 6.1. De Installateur is gehouden de overeengekomen werkzaamheden als een goed vakman uit te voeren. Hij neemt daarbij de op deze werkzaamheden betrekking hebbende voorschriften in acht.
- 6.2. De Installateur handhaaft de esthetische kwaliteit van de Installaties.
- 6.3. De Installateur stelt U onmiddellijk op de hoogte van geconstateerde gebreken aan de Installatie(s).
- 6.4. De Installateur noteert de verrichte werkzaamheden. Een (elektronisch) afschrift van zijn notities stelt hij aan U beschikbaar.
- 6.5. De Installateur informeert U tijdig over wijzigingen van zijn adres, naam en telefoonnummer.
- 6.6. Installateur 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

- 7.1. De Installateur 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.
- 7.2. Bericht van verhindering dient uiterlijk 24 uur voor de dag en het tijdstip genoemd in lid 1 plaats te vinden.
- 7.3. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden van de Installateur, tenzij anders overeengekomen.
- 7.4. Indien de Installateur 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 Installateur bij Storingen

- 8.1. De Installateur voert een Storingsbeurt uit binnen 24 uur na een storingsmelding, tenzij het spoedeisend karakter ontbreekt.
- 8.2. De Installateur verhelpt Storingen met een niet spoedeisend karakter in overleg met U zo spoedig mogelijk.
- 8.3. De Installateur informeert U indien een Storingsbeurt naar verwachting langer dan twee werkuren zal duren.
- 8.4. Indien een Storingsbeurt niet leidt tot het opheffen van de Storing doet de Installateur onmiddellijk verslag van zijn bevindingen aan U.
- 8.5. De Storingsbeurt wordt geacht te zijn verricht indien de Installateur na een gemaakte afspraak niet in staat wordt gesteld de Storingsbeurt uit te voeren.
- 8.6. Storingen ten gevolge van toevallige of moedwillige beschadiging dan wel onoordeelkundige bediening of ten gevolge van werk dat is uitgevoerd door anderen dan de Installateur vallen buiten de Service.

## 9. Uw verplichtingen

- 9.1. Indien 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.
- 9.2. U stelt de Installateur in de gelegenheid de Service te verrichten en verschaft de aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie.
- 9.3. De Service wordt geacht te zijn verricht indien de Installateur méér dan eenmaal niet in staat is gesteld de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.
- 9.4. De benodigde elektriciteit en het benodigde gas en water zijn voor Uw rekening.
- 9.5. U geeft de op de Installatie(s) betrekking hebbende documentatie, voor zover deze in Uw bezit is, op verzoek van de Installateur ter inzage.
- 9.6. U informeert de Installateur wanneer er aan de Installatie(s) werkzaamheden zijn uitgevoerd door anderen dan de Installateur.
- 9.7. U informeert de Installateur tijdig doch in ieder geval één dag voor het uitvoeren van de werkzaamheden over wijzigingen in

- 9.8. U informeert de Installateur tijdig over wijzigingen van Uw adres en/of telefoonnummer.
- 9.9. 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 Installateur;
  - de ruimte waar de omvormer van de zonnepanelen is geplaatst, zonder voorafgaande toestemming van Installateur, 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;
  - Installateur 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;

## 10. Betaling

- 10.1. De betaling van de jaarlijkse Servicevergoeding geschiedt jaarlijks vooraf via automatische incasso, tenzij anders overeengekomen in de Service-overeenkomst.
- 10.2. Als U kiest voor een andere betalingswijze dan automatische incasso jaarlijks vooraf, mag Installateur de hiervoor gemaakte kosten doorberekenen.
- 10.3. De Installateur zal U elektronisch een factuur verstrekken.
- 10.4. U machtigt door aanvaarding van uw Aanbod Installateur, of een door Installateur aan te wijzen derde conform artikel 10.12 tot automatische incasso van hetgeen U verschuldigd bent ingevolge de Service.
- 10.5. 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.
- 10.6. Indien U een betaling storneert, zal Installateur het desbetreffende bedrag op een later moment alsnog afschrijven.
- 10.7. Op Uw verzoek kan Installateur facturen per post verzenden; hiervoor zal een bedrag van € 2,00 per factuur in rekening worden gebracht.
- 10.8. 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.
- 10.9. 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 Installateur 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.
- 10.10. Indien enige overheidsinstantie een belasting of heffing invoert of verhoogt die betrekking heeft op de Service, zullen de kosten daarvan worden doorberekend aan U.
- 10.11. Wijzigingen in Uw contactgegevens of bankgegevens dient U onverwijld aan Installateur door te geven.
- 10.12. Installateur is gerechtigd de incasso van de verschuldigde bedragen op te dragen aan een derde. Deze derde kan dit zowel in naam van Installateur als op eigen naam doen.

## 11. Niet nakoming verplichtingen

- 11.1. Indien één van de partijen zijn verplichtingen niet nakomt alsmede bij surséance van betaling is de andere partij gerechtigd om de uitvoering van deze Service-overeenkomst op te schorten.
- 11.2. Indien 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.

## 12. Monitoring

- 12.1. De Installateur monitort Uw Installatie(s) op afstand indien dit in het Aanbod is omschreven. U geeft de Installateur gedurende de looptijd van uw Service-overeenkomst toegang tot uw monitoringgegevens en machtigt de Installateur 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. De Installateur gebruikt deze gegevens om eventuele problemen met de Installatie(s) in een vroegtijdig stadium te signaleren en op te kunnen lossen. De Installateur heeft van deze gegevensverwerking een melding bij het College Bescherming Persoonsgegevens gedaan.
- 12.2. Wanneer monitoring onderdeel vormt van de Service-Overeenkomst, draagt u zorg voor een werkende internetverbinding

## 13. Wijzigen voorwaarden, tarieven en overdraagbaarheid

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

## 14. Beëindiging van de Service-overeenkomst

- 14.1. De Service heeft de minimale looptijd zoals gespecificeerd in het Aanbod en zal na afloop stilzwijgend worden verlengd met een opzegtermijn van 1 maand.
- 14.2. Op zeggings van de Service-overeenkomst geschiedt schriftelijk of per e-mail nadat ontvangst van de e-mail door de Installateur is bevestigd.
- 14.3. Als U verhuist voeren partijen met elkaar overleg te voeren over het overdragen, meeverhuizen of beëindigen van de Service-overeenkomst.
- 14.4. 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.

## 15. Mededelingen, onderaannemers en forumkeuze

- 15.1. 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 de Installateur zal dat gericht zijn aan het adres zoals hieronder weergegeven of naar een adres zoals dat later door de Installateur bekend zal worden gemaakt.

Energie in Huis  
Postbus 56710  
1040 AS Amsterdam

Telefoonnummer: 020 333 04 25 (helpdesk Energie in Huis)  
Storingsnummer: 020 333 0268  
Bereikbaarheid: maandag t/m vrijdag van 9:00 uur tot 18:00 uur

E-mailadres: vragen@energieinhuus.nl  
KvK-nummer Energie in Huis / Suniverse B.V.: 34352918

- 15.2. De door Installateur ingeschakelde aannemers of hulppersonen mogen de rechten van Installateur onder de Service-overeenkomst uitoefenen als ware zij de Installateur.
- 15.3. De Installateur is gerechtigd haar rechten en/of verplichtingen onder de Service-overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan derden. Indien de Installateur haar rechten en/of verplichtingen overdraagt aan een derde zal de Installateur U van deze overdracht binnen 20 werkdagen na de overdracht informeren onder mededeling van de gegevens van de nieuwe partij die voor de Installateur in de plaats treedt.
- 15.4. Indien 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.
- 15.5. Op de Service-overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.