

Algemene voorwaarden Visie Duurzaam

Hierbij treft u de Algemene Voorwaarden van Visie Duurzaam. We willen graag transparante afspraken maken en u hierover goed informeren.

Wilt u na 14 dagen vanaf moment van bestellen en binnen 14 dagen na installatie het systeem toch liever niet? Dan annuleren we de bestelling en demonteren we de installatie. Daar vragen we wel een compensatie voor in de vorm van montage en demontagekosten.

Openingstijden:

Onze duurzaamheidscoaches staan u graag te woord van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur

Onze gegevens:

Visie Duurzaam BV

BANK: NL48 RABO 0375 5475 92

BTW: NL863236893B01

KVK: 84504773

1. Het bestelproces en offertes

1. Aan de hand van uw gegevens nemen wij contact met u op. Met onze software kunnen wij de mogelijkheden tot op de centimeter nauwkeurig meten en een indicatief voorstel doen op afstand. Natuurlijk kunnen wij hiermee niet alles zien en kan het wel eens gebeuren dat wij iets over het hoofd zien zoals een nieuw geplaatst dakraam of dat uw meterkast dient te worden aangepast. Het kan voorkomen dat een offerte dient te worden aangepast en wij hebben altijd het recht om een verstuurde offerte/voorstel te laten vervallen als dit niet haalbaar blijkt.
2. Om een offerte op maat te maken heeft u de mogelijkheid om te kiezen voor een adviesgesprek aan huis. Het kabeltraject kan dan bepaald worden en de meterkast kan gecontroleerd worden.
3. Het kan gebeuren dat onze getrainde duurzaamheidscoaches er op technisch vlak niet helemaal uitkomen. Zo kan het wel eens gebeuren dat er dan toch een monteur moet langs komen voor een schouw.
4. De offerte is vrijblijvend en heeft een geldigheidsdatum. Staat er geen geldigheidsdatum in? Dan houden we 14 kalenderdagen na ontvangst aan.
5. Als u blij bent met de offerte horen we dat graag. Na aanvaarding gaan wij direct voor u aan de slag. We hebben dan een overeenkomst. Visie Duurzaam behoudt het recht om de overeenkomst te ontbinden wanneer de prijzen van de materialen tussentijds meer dan 5% stijgen of kan deze doorberekenen aan u. U zult hiervoor op de hoogte worden gehouden.
6. Zodra u akkoord bent met de offerte, nemen wij contact met u op om een afspraak te maken en de installatiedatum te plannen. Heeft u een offerte op afstand getekend? Uw offerte is dan onder voorbehoud van schouw. Het kan zijn dat we eerst een schouw op locatie plannen om zeker te weten of alles past.

2. het schouwproces

1. Tijdens een schouw bespreken we de mogelijkheden en bekijken de situatie zo uitvoerig mogelijk. Het kan echter altijd zo zijn dat er iets over het hoofd is gezien waardoor de installatie niet kan worden gemaakt zoals verwacht. Is er bijvoorbeeld een lekkage geweest en is daardoor uw dakbeschot slecht? Dan kunnen wij tijdens de installatie aangeven dat we dit kunnen repareren. Hier zijn echter wel meerkosten aan verbonden en dit zal in overleg met u in orde worden gemaakt. Ondanks dat er een schouw is uitgevoerd, kan het altijd zijn dat er onvoorziene zaken tijdens de installatie kunnen worden aangetroffen. Hiervoor blijft u altijd zelf verantwoordelijk.
2. Blijkt tijdens een schouw dat er extra werkzaamheden of wijzigingen in de overeenkomst nodig zijn? Dan bespreken we dit eerst. 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. Blijkt alles conform offerte te kunnen worden uitgevoerd maar bedenkt u zich toch na de schouw? Dan mogen wij de kosten van de schouw in rekening brengen a €249. Blijkt uit de schouw dat de prijs hoger wordt? Dan heeft u 14 kalenderdagen de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden.

3. Planning

1. Bij vertragingen, door bijvoorbeeld weersomstandigheden of uitgestelde levering van producten waardoor we niet kunnen werken, nemen we contact op voor een nieuwe installatiedatum. Overmacht situaties worden niet vergoed.
2. Wij doen ons uiterste best om de installatie in een dag(deel) af te ronden. Het kan zijn dat door onvoorziene extra werkzaamheden dit niet haalbaar is en we de installatie op een ander tijdstip moeten afronden.
3. Het kan wel eens voorkomen dat de levering van de bestelde panelen vertraagd is of het paneel zelfs niet meer leverbaar is. In dat geval wordt u tijdig geïnformeerd en bieden wij u een product aan met dezelfde specificaties of stellen wij de installatiedatum uit.

4. Installatie en oplevering

1. Visie Duurzaam maakt gebruik van installateurs die voldoen aan de relevante en toepasselijke veiligheidsvoorschriften en verzekeringen.
2. De schouw, zowel op afstand als op locatie, bevat geen technisch onderzoek naar het draagvermogen van de (dak)constructie. U bent hier altijd zelf verantwoordelijk voor.
3. Na installatie maakt de monteur/adviseur een opleverrapport en neemt die met u door. Wij vragen u deze te ondertekenen.

5. Herroeping van de Overeenkomst

1. **Opdracht tot installatie;** We zien het (al dan niet online) akkoord op de offerte als een uitdrukkelijk opdracht om de installatie van het zonnepanelen-systeem uit te voeren. Ook als er na de schouw of door een andere reden nog wijzigingen in de offerte worden doorgevoerd. Heeft u zich na 14 dagen herroepingsrecht toch bedacht en wilt u annuleren? Dan mogen wij maximaal 10% aan gemaakte kosten in rekening brengen ter compensatie.
2. **Annulering;** Laat ons schriftelijk of e-mail vooraf aan installatie weten als u zich heeft bedacht. De overeenkomst wordt dan ontbonden. Staan wij voor de deur en heeft u ons niet tijdig voor aanvang geïnformeerd, dan mogen wij €249 aan onkosten in rekening brengen bovenop de 10% onkosten. U mag hiervoor het formulier voor herroeping gebruiken die wij u hebben gegeven.
3. **Herroeping;** tot 14 dagen na de installatie van een systeem (als zonnepanele/ laadpaal of warmtepomp) kunt u zich bedenken. De overeenkomst kan zonder opgave van reden worden ontbonden. Dit wordt ook wel 'herroepingsrecht' genoemd. Installeren we binnen 14 werkdagen na uw initiële akkoord? Dan heeft u deels recht op een kosteloze annulering en vragen wij 10% voor de gemaakte onkosten.
4. **Herroeping na installatie;** In het laatste geval vragen we u om een compensatie voor de hoeveelheid werk die we er al in hebben gestopt. Het kan dan onder andere over de volgende kosten gaan:
 - de kosten van de oorspronkelijke installatie;
 - de verwijderingskosten. Die kunnen maximaal even hoog als de oorspronkelijke installatiekosten zijn;
 - een afschrijving van 30% op alle geïnstalleerde producten;
 - zijn er complexe, vaak dure, verwijdering-werkzaamheden nodig om alles in de oorspronkelijke staat terug te brengen? Dan zijn we dit niet verplicht. We kunnen dit wel in overleg tegen bijkomende kosten uitvoeren.

6. Schade

1. Een ongeluk zit in een klein hoekje. Maken we een fout waardoor er schade aan uw eigendom ontstaat? Dan laten wij dit repareren. Kan dat niet? Dan onderzoeken wij een eventuele vergoeding. Is er gemonteerd door een onderaannemer, dan stellen wij (indien mogelijk) hen aansprakelijk. Wat er ook gebeurt, wij zorgen voor een correcte afhandeling. Dit geldt voor alle directe schade, behalve voor kleine reparaties aan bijvoorbeeld het schilderwerk/behang/muur dat tijdens het werk beschadigd is geraakt. Hier vallen ook alle boorschades onder, waaronder bijvoorbeeld kapotte bakstenen of (afbrokkelend) beton.
2. We vragen u om te allen tijde minimaal 10 reserve dakpannen beschikbaar te hebben. Gaat er dan een dakpan kapot of komen we reeds kapotte dakpannen tegen? Dan vervangen we die direct en kosteloos. Aangezien er honderden soorten dakpannen bestaan, kunnen we zelf geen dakpannen voorzien. Heeft u deze niet op de dag van installatie dan dient u eventuele defecte pannen zelf te vervangen.

7. Verwachtingen

1. Wij voeren enkel de werkzaamheden uit die nadrukkelijk zijn benoemd in de offerte. Wijken we hiervan af? Dan bespreken we dit met u en kan het zijn dat er achteraf een verrekening plaats vindt. Renoveren wij uw dak? Dan is het aanpassen, keuren of vervangen van een CV ketel niet inbegrepen, evenals het verhogen of metselen van zijmuren.
2. Zodra de installatie werkend is opgeleverd ontvangt u van ons direct een betaallink. U kunt de rekening voldoen via iDeal. Wij vragen om de factuur conform voorwaarden direct te voldoen nadat deze is opgeleverd.
3. Uw zonnepanelen/batterij systeem kan worden gemonitord. De monitoring ontvangt u nadat de betaling rond is. U bent zelf verantwoordelijk voor een stabiele internetverbinding in en om het huis. Is uw internetverbinding niet stabiel dan kunnen wij dit in sommige gevallen oplossen met bijvoorbeeld een WiFi versterker. Eventuele extra producten om uw verbinding te verbeteren heeft altijd een meerprijs. Een internetverbinding om uw systeem te monitoren behoort niet tot de cruciale onderdelen van een installatie. Werkt uw internetverbinding niet naar behoren? Dan is dit geen reden om de factuur niet te voldoen.
4. Om een project of installatie zo goed en veilig mogelijk uit te voeren, vragen we u:
 - ons van alle correcte door ons gewenste relevante informatie en documentatie te voorzien, zoals afmetingen, uitzonderingen en materialen;
 - Alle ruimtes waar gewerkt wordt volledig vrij te maken. Is de ruimte niet werkbaar voor ons dan kunnen we de werkzaamheden stilleggen en dienen we terug te komen. Hiervoor kunnen we onkosten rekenen a €125.
 - ons te informeren over aanpassingen aan de originele draagconstructie van het dak;
 - ons toegang te geven tot de plek waar we mogen installeren en te zorgen dat er geen obstakels zijn, zoals containers, auto's en geblokkeerde of gevulde ruimten;
 - Wij vragen u zelf aanwezig te zijn bij de uitvoering en oplevering van de installatie van uw installatie. Dus niet de buurman of een van uw kinderen. Gebeurt dit wel dan bent u zelf verantwoordelijk als wij een eventuele handeling uitvoeren die niet naar wens is zoals een specifiek kabeltraject die u in gedachte heeft.
 - Is er een vergunning nodig dan bent u hier altijd zelf voor verantwoordelijk. Onverhoopte boetes hiervoor zullen te allen tijde op u worden verhaald.
5. Bent u op de dag van installatie niet thuis en heeft u ons niet tijdig geïnformeerd hierover? De voor de installatie specifieke externe kosten, zoals het huren van een hijskraan? Dan mogen we deze kosten ook bij jou in rekening brengen.
6. U bent de eigenaar van het dak of u hebt toestemming van de VVE, organisatie of verhuurder om het zonnepanelen-systeem te laten installeren. Denk ook aan (omgevings-)vergunningen bij monumentale panden en beschermde stads- en/of dorpsgezichten. Neem hiervoor contact op met de gemeente. Benader vóór de installatie uw verzekeraar om te controleren of de plaatsing geen gevolgen heeft voor de (opstal)verzekering.
7. U bent zelf verantwoordelijk voor de teruglevering aan het energienet. Visie Duurzaam is niet verantwoordelijk als deze wordt geweigerd.
8. We zijn niet aansprakelijk voor eventuele kosten, boetes of verliezen die het gevolg zijn van het niet goed op orde hebben van toestemmingen of vergunningen.

9. De opgegeven opbrengst is tot stand gekomen middels een uitgebreide berekening (PVGis) en houdt rekening met de hellingshoek, oriëntatie en gemiddeld aantal zonuren. Het is louter een indicatie en aan deze berekening kunnen geen rechten worden ontleend.
10. Wij laten alles zo netjes mogelijk achter. In sommige gevallen kan het zijn dat uw dakpan niet meer perfect aansluit, nadat deze verplaatst is geworden. Wij zorgen altijd voor een lekdichte afsluiting.

8. Wijzigingen tijdens installatie

1. We doen ons uiterste best om vooraf aan installatie onvoorziene zaken te voorkomen. Het kan echter toch zo zijn dat tijdens installatie extra onvoorziene omstandigheden/werkzaamheden duidelijk worden, zoals aanpassingen op het dak, asbest, onvoldoende informatie of bijvoorbeeld geschroefde dakpannen. Verandert de situatie na het uitvoeren van de schouw? Dan kan het gebeuren dat we niet kunnen installeren conform afspraak. We bepalen dan samen wat er nodig is om de installatie wel uit te voeren, of wij dit kunnen doen en wat het effect is op de prijs. Komen we er niet uit? Dan kunnen wij de overeenkomst ontbinden en mogen we € 100,- factureren voor onder andere de hoeveelheid werk die we er al in hebben gestopt.
2. Blijkt dat uw dakpannen zijn gehaakt of geschroefd? Dit kunnen we tijdens een schouw niet altijd direct zien. Wij mogen dan €10 excl. btw per paneel aan meerkosten rekenen boven de afgesproken prijs.

9. Factuur

1. Nadat de schouw is geweest en u de definitieve offerte heeft ondertekend gaan wij een installatiedatum plannen. In sommige situaties is een aanbetaling nodig. Dit heeft te maken met de bestelling van de gekozen producten maar ook de grootte van het project.
2. Hebben wij het project afgerond? Dan betaalt u ons de prijs conform overeenkomst, inclusief het bedrag bij mogelijke wijzigingen (zoals benoemd bij artikel 9) en/of later overeengekomen extra's. Is er schade aangebracht? Dan maken wij dit zo snel mogelijk in orde. U mag dan 5% van de totaalsom inhouden nadat er is opgeleverd.
3. Wij houden bij een installatie rekening met 15 meter AC kabel. Deze wordt na een schouw bepaald.
4. Zodra de installatie is opgeleverd ontvangt u van ons direct een betaallink via e-mail of Whatsapp. U kunt de rekening voldoen via iDeal. De werking van de applicatie valt onder een niet-essentieel onderdeel en is geen reden om een factuur niet te voldoen. Wij vragen om de factuur na oplevering direct te voldoen.
5. Reageert u niet op onze aanmaning? Dan mogen wij de wettelijke rente in rekening brengen. Eventueel met incassokosten erbij.

10. Garanties

Visie Duurzaam garandeert de goede werking van het geleverde zonnepanelensysteem overeenkomstig de garantievoorzieningen, welke worden vermeld in de overeenkomst. De van

toepassing zijnde garantietermijnen worden in de koopovereenkomst bevestigd. Garanties bestaan uit: A. productieggarantie: garantie op de werking van zonnepanelen/batterij en omvormer, ook wel fabrieksggarantie genoemd. Deze garantie blijft beperkt tot het leveren van een vervangend product, tenzij anders vermeld in de overeenkomst en is alleen van kracht zolang de fabrikant het product kan leveren onder de fabrieksggarantie. Bij faillissement van een fabrikant vervalt de fabrieksggarantie. B. Vermogensgarantie: De garantie op het te leveren vermogen van het zonnepaneel. C. installatiegarantie: garantie op de elektrische werking van het zonnepaneelsysteem als geheel, ook wel systeemgarantie of garantie op werkzaamheden genoemd.

De garantie / vrijwaring strekt zich niet uit tot gebreken die het gevolg zijn van het niet opvolgen van de onder artikel 12.2 beschreven handelswijze.

Wanneer er voor het achterhalen van een gebrek, dat is uitgesloten van garantie, onderzoekskosten worden gemaakt, dan zijn deze kosten altijd voor rekening van de klant. Garantie op voorrijkosten, transportkosten en arbeidskosten gelden niet bij terughaallacties van een fabrikant. Ook tijdens fabrieksggarantie is het Visie Duurzaam voorbehouden voorrijkosten, transportkosten en arbeidskosten bij het vervangen van een materiaal ten gevolge van een terughaallactie in rekening te brengen.

Voor behoud van garanties mogen onderhoud en reparaties uitsluitend in opdracht van/door Visie Duurzaam verricht worden. Alleen Visie Duurzaam kan besluiten aanpassingen aan de installatie aan te brengen. Blijkt dat iemand anders werkzaamheden heeft verricht aan een van onze installaties, dan vervalt alle garantie.

11. Verzekering

U bent verplicht zich de volgende zaken voldoende te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade evenals diefstal: geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst zaken van die bij de klant aanwezig zijn Visie Duurzaam zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd

12. Overgang van eigendom en risico

1. Visie Duurzaam blijft eigenaar van het zonnepanelen-systeem (of andere gekozen product) totdat u het volledige bedrag van de overeenkomst naar ons hebt overgemaakt. Tot dat moment dient u ons toegang te geven tot het aangeschaft systeem. Doet u dit niet, dan kunnen wij maatregelen nemen om het niet betaalde gedeelte van de prijs op te eisen of de installatie weg te halen.
2. Na montage van de installatie is het uw eigendom (wanneer de factuur is voldaan). U bent zelf verantwoordelijk voor eventuele verzekeringen.

13. Vakbekwaamheid

1. We geven 2 jaar installatiegarantie op de installatie van uw systeem tenzij anders vermeld in de offerte (hierna: installatiegarantie). Hier valt de werking van het gehele systeem onder. We zorgen er tijdens deze periode voor dat het systeem werkt.
2. Laat het ons zo snel mogelijk weten wanneer u ontdekt dat er iets aan de hand is met uw installatie en we lossen het zo snel mogelijk op. Visie Duurzaam is niet verantwoordelijk voor zaken als:

- de internetverbinding tussen uw netwerk en omvormer(s) en/of connectiviteit-module;
 - schade ontstaan door gebreken/aanpassingen aan/in de meterkast;
 - schade ontstaan door kortsluiting ongerelateerd aan ons geleverd (zonnepanelen) systeem;
 - schade ontstaan omdat u de instructies voor gebruik niet opvolgt;
 - schade ontstaan door chemicaliën (o.a. schoonmaakmiddelen);
 - verkleuring van zonnepanelen (elk paneel is identiek)
 - schade ontstaan door achterstallig onderhoud aan het zonnepanelen-systeem;
 - schade ontstaan door (vorm)veranderingen van en aan de bouwkundige onder- of draagconstructie (zoals ook kan gebeuren bij verouderde daken);
 - schade ontstaan door reparaties en/of veranderingen aan het zonnepanelen-systeem die wij niet uitgevoerd hebben;
 - brand- of andere schade die door een natuurlijke oorzaak of door mensen wordt veroorzaakt.
3. Op de producten die wij gebruiken bij de installatie van het systeem gelden verschillende fabrieks- en productgaranties. Deze zijn terug te vinden in de offerte/bijlage.
 4. Gaat er na de installatiegarantie termijn iets stuk? Dan kunt u altijd op Visie Duurzaam rekenen. We brengen mogelijk wel kosten in rekening ter in bedrijfstelling van uw installatie. Neem contact met ons op voor een indicatie van deze kosten.

14. Overmacht

Overmacht is elke omstandigheid buiten onze wil en controle waardoor we (of een door ons ingeschakelde externe installateur) onze beloftes naar u toe niet kunnen waarmaken. Bij overmacht brengen we u zo snel mogelijk op de hoogte. Zodra deze overmacht situatie voorbij is, lossen we onze beloftes in. Onder overmacht vallen bijvoorbeeld brand, overstroming, zwaar weer, explosie(s), oorlog, terreur, sociale conflicten, handelsgeschillen en optreden van de (centrale) overheid, een overheidsorgaan of een supranationale organisatie.

15. Verwerking persoonsgegevens

We hebben uw gegevens nodig om het zonnepanelen-systeem op de juiste locatie te plaatsen. Deze gegevens kunnen we dus opslaan en gebruiken. Het kan gebeuren dat we deze gegevens doorgeven aan de externe installateur zodat deze weet waar hij moet zijn. Daarnaast delen we deze gegevens met de netbeheerder. We verwerken de gegevens alleen maar voor de uitvoering van de overeenkomst en de installatie. We stellen uw gegevens nooit beschikbaar aan derden.

16. Registratie van het zonnepanelen- of batterijsysteem

Na installatie dient u uw zonnepanelen installatie zelf te registreren via www.energieleveren.nl. Dit is nodig wanneer u energie wilt terug leveren aan het net.

17. Verlenging Garantie

Standaard bieden wij een installatiegarantie van 2 jaar aan. Wilt u deze verlengen dan dient u dit schriftelijk door te geven. De meerprijs is niet standaard inbegrepen tenzij nadrukkelijk vermeld in de offerte.

18. Onderhoud

Een zonnepanelen/batterij/laadpaal -installatie is redelijk onderhoudsvrij. Toch zijn er onderdelen van het systeem, zoals een omvormer, die gedurende de levensduur van de zonnepanelen mogelijk vervangen moeten worden. Gedurende het proces van aankoop tot installatie informeren we u hierover.

Een airco, CV of warmtepomp heeft wel periodiek onderhoud nodig ten behoeve van een goede werking. Doet u dit niet conform afspraak? Dan vervalt de garantie en is Visie Duurzaam noch zijn installateur verantwoordelijk voor eventuele defecten. Bij onderhoud kunt u altijd contact opnemen met Visie Duurzaam. Ook voor een eventueel onderhoudscontract.

19. Geschillen

Klachten; De klant dient een door geleverd product of verleende dienst zo spoedig mogelijk te onderzoeken op Visie Duurzaam eventuele tekortkomingen. Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan hetgeen de klant redelijkerwijs van de overeenkomst mocht verwachten, dan dient de klant daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 1 maand na constatering van de tekortkomingen, Visie Duurzaam op de hoogte te stellen. Consumenten dienen uiterlijk binnen 2 maanden na constatering van de tekortkomingen hiervan ons op de hoogte te stellen. De klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat we in staat zijn hierop adequaat te reageren. De klant dient aan te tonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen partijen. Indien een klacht betrekking heeft op lopende werkzaamheden, kan dit er in ieder geval niet toe leiden dat Visie Duurzaam gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen. Indien de klant ontevreden is over de dienstverlening van , deelt de klant dit zo spoedig mogelijk mede aan Visie Duurzaam en zullen beide partijen proberen om tot een informele oplossing te komen.

20. Algemene bepalingen

1. De rechten en plichten vanuit de overeenkomst zijn niet overdraagbaar naar anderen zonder goedkeuring van Visie Duurzaam. In het geval van een verhuizing gaat de garantie ook over naar de nieuwe eigenaar. Deze moet dan wel de originele overeenkomst of een kopie daarvan hebben.
2. Visie Duurzaam mag de rechten en plichten vanuit de overeenkomst gedeeltelijk of geheel overdragen aan een ander, zonder dat dit afbreuk doet aan uw rechten vanuit de overeenkomst.
3. De overeenkomst wordt beheerst door het Nederlands recht.
4. Staat er iets in de offerte wat niet overeenkomt met deze voorwaarden? Dan kunt u ervan uitgaan dat wat in deze voorwaarden staat klopt. Uitzonderingen op die regel zijn de installatiegarantie-termijn die in de offerte staan of als uitdrukkelijk is opgenomen dat het een afwijking van deze voorwaarden betreft.
5. Alle bepalingen van het dwingend consumentenrecht zijn altijd leidend.