



Algemene voorwaarde

Deze voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten gesloten tussen Volters, en klanten. Deze algemene voorwaarden zijn geldig vanaf: 1 April 2024.



1. Algemene afspraken

1.1. Met "u" bedoelen wij de particuliere woningeigenaar met wie wij een overeenkomst hebben gesloten. Het kan gaan om de levering van producten zoals batterijsystemen, laadsystemen of energiemanagementsystemen. De levering van energie valt hier buiten. Uw offerte of overeenkomst bepaalt welk(e) product(en) of dienst(en) u afneemt.

1.2. Met "wij" of "ons" bedoelen we Volters, gevestigd aan Joan Muyskenweg 30, 1114AN Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 93547919.

1.3. Deze algemene voorwaarden maken deel uit van elke overeenkomst die u met ons aangaat, tenzij in de overeenkomst afwijkende afspraken zijn gemaakt. In dat geval hebben die afspraken voorrang.

2. Belangrijke informatie

2.1. Offertes zijn vrijblijvend en blijven geldig gedurende de in de offerte aangegeven periode. Wij kunnen een offerte intrekken zonder opgave van redenen.

2.2. Kennelijke fouten of vergissingen in een offerte zijn niet bindend.

2.3. Afbeeldingen van producten zijn ter illustratie; het geleverde product kan verschillen.

2.4. In de overeenkomst staan opbrengsten, terugverdientijden en het rendement van onze producten vermeld. Deze gegevens zijn slechts indicatief en bieden een algemene inschatting. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

2.5. Eventuele extra kosten na technische inspectie worden vooraf aan u kenbaar gemaakt en vereisen uw akkoord.

2.6. Installaties vinden alleen plaats na overeenstemming over de inspectie-uitslagen.

2.7. Wij behouden het recht om verplichtingen over te dragen aan een andere partij, mits deze partij de gemaakte afspraken nakomt.

2.8. Levertijden zijn indicatief en kunnen afwijken. Leveringen kunnen in delen plaatsvinden.

2.9. Intellectuele eigendomsrechten op onze producten en diensten blijven bij ons.

2.10. Wij behouden ons het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen. U wordt hiervan minimaal tien dagen van tevoren op de hoogte gesteld. Bij ingrijpende wijzigingen kunt u de overeenkomst beëindigen.

3. Privacy

Wij behandelen uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

4. Aansprakelijkheid

4.1. Volters levert producten en diensten in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving. Wij zorgen ervoor dat onze afspraken correct worden uitgevoerd, ook als derden bij de uitvoering betrokken zijn.

4.2. Als wij schade veroorzaken, vergoeden we directe schade tot het bedrag dat onze verzekering dekt. Wij zijn niet aansprakelijk voor gevolgschade, zoals verlies van inkomen of gemiste rendementen.

4.3. Werkzaamheden kunnen sporen achterlaten, bijvoorbeeld door boor- en graafwerkzaamheden. We zijn niet aansprakelijk voor deze zichtbare sporen, maar doen ons best om dit te beperken.

4.4. Wij zijn niet verantwoordelijk voor gevolgen van overmacht, zoals storingen in internetverbindingen of veranderingen in wetgeving.

4.5. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor wijzigingen in belasting of energiewetgeving en de (financiële) gevolgen daarvan.

4.6. U bent verantwoordelijk voor het juiste gebruik van onze producten. Schade door onjuist gebruik valt niet onder onze aansprakelijkheid en tegelijkertijd vervalt enige recht op garantie.

4.7. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele effecten op de levensduur of onderhoud van uw Aanstuurbare Assets door onze sturingsdiensten, behalve bij opzet of grove nalatigheid.

4.8. Wij, onze medewerkers en partners zijn niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, zoals winst- of inkomstenverlies. Dit geldt onder andere voor:

- a) Fouten door u bij het invoeren van gegevens;
- b) Misbruik van software of hardware door u of derden;

c) Verstoringen in dataverbindingen veroorzaakt door u of derden;

d) Overbelasting van uw lokale elektriciteitsnet, waardoor aansturing niet volledig kan worden uitgevoerd.

4.9. Schadeclaims tegen Volters zijn beperkt tot het bewezen daadwerkelijke verlies, met een maximum van €5.000 per claim.

4.10. Systeemverliezen tussen afgenomen en teruggeleverde energie kunnen uw vergoeding verlagen en energiebelastingen verhogen.

4.11. Belastingen op uw huisaansluiting door apparaten of energiemanagementsystemen (HEMS) kunnen aansturing door onze systemen beïnvloeden.

4.12. Wij zijn niet verantwoordelijk voor veranderingen in wet- en regelgeving die vergoedingen beïnvloeden.

5. Annuleringsvoorwaarden

U heeft recht op kosteloze annulering tot 14 dagen na ondertekening van de overeenkomst. Daarna bedragen de annuleringskosten 20% van de offerte waarde.

6. Installatiewerkzaamheden

6.1. Onze monteurs werken volgens wettelijke richtlijnen en voldoen aan onze interne kwaliteitsstandaarden.

6.2. Zodra een product is geïnstalleerd en operationeel is, wordt het beschouwd als opgeleverd.

6.3. Wij kunnen werkzaamheden opschorten of beëindigen in geval van:

- Onveilige werkomstandigheden;
- Constructieproblemen of slechte weersomstandigheden;
- Het aantreffen van asbest;
- Onveilige of ontoegankelijke werklocaties;
- Problemen met de meterkast.

7. Garanties

7.1. De garantietermijn en -voorwaarden voor producten en diensten zijn afhankelijk van uw overeenkomst. Als hierin geen garantie wordt vermeld, gelden de voorwaarden van de fabrikant.

7.2. Onze standaard garanties omvatten:

• Installatiegarantie: Twee jaar garantie op de elektrische werking van het systeem.

• Productgarantie: Twee jaar garantie op de componenten.

Vervanging van componenten omvat uitsluitend de onderdelen zelf; arbeidskosten vallen buiten de garantie.

• Aanvullende garantie: Mogelijk op basis van een Volters Serviceplan, zoals beschreven in uw overeenkomst.

7.3. U moet defecten direct bij ons melden, waarna wij zo snel mogelijk onderzoek en herstel uitvoeren.

7.4. Reparaties mogen alleen door ons of door ons geautoriseerde partijen worden uitgevoerd.

8. Uitsluitingen van garantie

8.1. Defecten door eigen toedoen, zoals het verplaatsen of tijdelijk verwijderen van producten, vallen buiten de garantie. Hierbij vervalt de garantie volledig.

8.2. Externe factoren, zoals brand, blikseminslag, waterschade, vandalisme, of extreme weersomstandigheden, zijn uitgesloten van garantie. U kunt hiervoor zelf een verzekering afsluiten.

8.3. Storingen veroorzaakt door werkzaamheden die niet door ons of in onze opdracht zijn uitgevoerd, vallen niet onder de garantie.

8.4. Cosmetische afwijkingen, zoals kleurverschillen of verkleuringen, vallen niet onder de garantie.

8.5. Indien een onderzoek aantoont dat een defect is veroorzaakt door factoren buiten onze controle, worden eventuele kosten aan u doorberekend.

9. Service

Technische ondersteuning is beschikbaar op werkdagen tijdens kantooruren. Voor meer informatie of noodgevallen kunt u onze website raadplegen.

10. Klachtenprocedure

Bij ontevredenheid over onze producten of diensten kunt u een klacht indienen via info@volters.nl. Wij zoeken samen met u naar een oplossing.

11. Betalingsvoorwaarden

11.1. Al onze prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld.

11.2. Betalingen dienen binnen maximaal zeven kalenderdagen na factuurdatum te worden voldaan tenzij anders afgesproken.

11.3. Bij niet-tijdige betaling kunnen wij administratiekosten, wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen.

11.4. Bij betalingsachterstanden behouden wij ons het recht voor om diensten op te schorten en reeds geleverde producten terug te halen.

11.5 Voor het incasseren van openstaande bedragen hanteren wij de wettelijke regels zoals vastgelegd in de Wet Incassokosten (WIK).

Indien u

niet tijdig betaalt, ontvangt u van ons een betalingsherinnering met een betaaltermijn van 14 dagen. Wanneer u ook na deze termijn niet betaalt, brengen wij de wettelijk vastgestelde incassokosten in rekening, met een minimum van €40.

-

. Blijft betaling vervolgens

alsnog uit, dan nemen wij gerechtelijke incassomaatregelen, waarvan de kosten volledig voor uw rekening zijn.

11. Betalingsvoorwaarden

11.1. Al onze prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld.

11.2. Betalingen dienen binnen maximaal zeven kalenderdagen na factuurdatum te worden voldaan tenzij anders afgesproken.

11.3. Bij niet-tijdige betaling kunnen wij administratiekosten, wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen.

11.4. Bij betalingsachterstanden behouden wij ons het recht voor om diensten op te schorten en reeds geleverde producten terug te halen.

11.5 Voor het incasseren van openstaande bedragen hanteren wij de wettelijke regels zoals vastgelegd in de Wet Incassokosten (WIK).

Indien u

niet tijdig betaalt, ontvangt u van ons een betalingsherinnering met een betaaltermijn van 14 dagen. Wanneer u ook na deze termijn niet betaalt, brengen wij de wettelijk vastgestelde incassokosten in rekening, met een minimum van €40.

-

. Blijft betaling vervolgens

alsnog uit, dan nemen wij gerechtelijke incassomaatregelen, waarvan de kosten volledig voor uw rekening zijn.

12. Vergunningen en eigenaarschap

12.1. U bent verantwoordelijk voor het aanvragen en verkrijgen van benodigde vergunningen. Eventuele kosten zijn voor uw rekening.

12.2. Bent u niet de eigenaar van de woning? Dan heeft u vooraf schriftelijke toestemming van de eigenaar nodig, die u aan ons moet overleggen.

12.3. U vrijwaart ons van alle claims of schade als blijkt dat er geen toestemming of vergunning is verkregen.

13. Groepenkast

13.1. Wij plaatsen alleen extra groepen en meters die nodig zijn voor de werking van batterijsystemen en/of zonnepanelen.

13.2. Wij vernieuwen geen bestaande onderdelen van uw groepenkast.

13.3. Storingen aan andere onderdelen van uw elektrische installatie vallen buiten onze verantwoordelijkheid.

13.4. Wijzigingen aan door ons geïnstalleerde onderdelen zonder onze toestemming zijn niet toegestaan en kunnen resulteren in schadeclaims.

13.5 Aangezien wij geen inzicht hebben in de bestaande staat en configuratie van uw elektrotechnische installatie, kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet naar behoren functioneren of de veiligheid van uw huisinstallatie. Onze verantwoordelijkheid beperkt zich tot het op correcte en veilige wijze aansluiten van de door u bij ons afgenomen producten.

13. Groepenkast

13.1. Wij plaatsen alleen extra groepen en meters die nodig zijn voor de werking van batterijsystemen en/of zonnepanelen.

13.2. Wij vernieuwen geen bestaande onderdelen van uw groepenkast.

13.3. Storingen aan andere onderdelen van uw elektrische installatie vallen buiten onze verantwoordelijkheid.

13.4. Wijzigingen aan door ons geïnstalleerde onderdelen zonder onze toestemming zijn niet toegestaan en kunnen resulteren in schadeclaims.

13.5 Aangezien wij geen inzicht hebben in de bestaande staat en configuratie van uw elektrotechnische installatie, kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet naar behoren functioneren of de veiligheid van uw huisinstallatie. Onze verantwoordelijkheid beperkt zich tot het op correcte en veilig

14. Zonnepanelen en Thuisbatterijen

14.1. Bestaande zonnepanelensystemen blijven via hun eigen monitoringsplatform actief. Deze worden niet geïntegreerd met onze batterijmonitoring.

14.2. U kunt uw batterijsysteem uitbreiden met extra zonnepanelen. Dit wordt apart geoffreerd.

14.3. Uw batterijsysteem wordt volledig geïnstalleerd en gebruiksklaar opgeleverd.

14.4. Bij defecten binnen de garantietermijn voeren wij reparaties uit. Wij bieden echter geen financiële compensatie voor verlies van energieopslag of opbrengsten.

14.5. De laad- en ontlaad / netlevering capaciteit van het systeem is afhankelijk van de aansluiting op uw elektriciteitsnetwerk.

14.6. U bent verantwoordelijk voor eventuele aanpassingen aan uw netaansluiting, zoals de overstap naar een 3-fase-aansluiting, voordat installatie kan plaatsvinden.

14.7 Bij een overstap van een 1-fase-installatie naar een 3-fasen installatie dient u rekening te houden met aanvullende elektrotechnische aanpassingen aan uw bestaande installatie. Deze aanpassingen brengen extra kosten met zich mee, die niet zijn inbegrepen in onze aanbiedingen.

14.8 Indien het Thuisbatterijsysteem binnen de garantietermijn niet functioneert of schade vertoont, zorgen wij voor een passende oplossing. Het is echter belangrijk om te benadrukken dat compensatie voor geleden of toekomstig financieel verlies is uitgesloten, zelfs indien wij het systeem actief aansturen.

14.9 U bent verplicht het Thuisbatterijsysteem te gebruiken in overeenstemming met het beoogde doel. Dit houdt in dat het systeem uitsluitend wordt gebruikt waarvoor het oorspronkelijk is ontworpen en dat u geen wijzigingen aanbrengt zonder onze toestemming. Bij onjuist gebruik behouden wij ons het recht voor om de aansturing van het systeem tijdelijk te onderbreken en eventuele schade op u te verhalen.

14.10 De verantwoordelijkheid voor het juiste functioneren van het Thuisbatterijsysteem ligt bij u. Eventuele storingen of defecten dient u zo spoedig mogelijk te melden bij Volters, zodat wij passende maatregelen kunnen nemen.

15. Laadsystemen

15.1. Wij leveren uw laadsysteem gebruiksklaar op.

15.2. Defecten binnen de garantietermijn worden kosteloos hersteld. Financiële compensatie voor eventueel verlies door defecten wordt niet geboden.

15.3. De functionaliteit van gepland laden is afhankelijk van compatibiliteit met uw voertuig. Wij zijn niet aansprakelijk als deze functionaliteit niet werkt.

15.4. U bent zelf verantwoordelijk voor het beveiligen van kabels en andere onderdelen tegen schade.

16. Aanstuurbare Assets

16.1. Met "aanstuurbare assets" bedoelen wij systemen zoals uw zonnepanelensysteem, thuisbatterijsysteem en/of laadsysteem, die op afstand kunnen worden beheerd via ons aansturingsplatform en software.

16.2. Door middel van onze sturingsdiensten beheren wij het in- en uitschakelen van uw aanstuurbare assets om bij te dragen aan de balans van het elektriciteitsnet. Wij bepalen het tijdstip, de duur en de frequentie van deze aansturingen.

16.3 U geeft ons toestemming om uw assets op afstand aan te sturen, wat noodzakelijk is om gebruik te maken van onze sturingsdiensten. De vaste maandelijkse vergoeding, zoals vastgelegd in uw overeenkomst, wordt verstrekt op basis van deze toestemming. Indien er vooraf geen vergoeding is afgesproken, kunt u achteraf geen aanspraak maken op een dergelijke vergoeding.

16.4. De vergoeding is afhankelijk van het door u beschikbaar gestelde regelvermogen, de marktomstandigheden en de energietarieven op de EPEX-markt. De vergoeding wordt maandelijks uitgekeerd of verrekend met uw factuur. Er is geen garantie dat u een maandelijkse vergoeding ontvangt.

16.5. U bent verantwoordelijk voor het waarborgen van een continue werking van uw slimme meter en een stabiele verbinding tussen uw assets en ons platform. Zonder een werkende verbinding kunnen wij onze diensten niet leveren, en vervalt uw recht op vergoedingen.

16.6. Uw assets mogen exclusief door ons worden aangestuurd. Het gebruik van andere energiemanagementsystemen in combinatie met onze diensten is niet toegestaan.

16.7. Indien u uw toestemming voor aansturing intrekt, zullen vergoedingen en garantievoorzwaarden die samenhangen met de aansturingsdiensten vervallen.

16.8 Onze diensten, waaronder het realiseren van eventuele vergoedingen, zijn uitsluitend beschikbaar in combinatie met een actief dynamisch energiecontract. Zonder dit energiecontract kunnen wij de benodigde aansturing en optimalisatie van uw Thuisbatterijsysteem niet garanderen, waardoor onze diensten niet beschikbaar zijn. Het energiecontract vormt daarmee een essentieel onderdeel van onze dienstverlening.

16.9 Wij sturen uw Aanstuurbare Assets uitsluitend aan binnen de technische grenzen van uw assets en uw huisaansluiting.

16.10 Door deze overeenkomst geeft u toestemming voor het op afstand aansturen van uw Aanstuurbare Assets. Dit gebeurt op eigen risico. Wijzigingen die u zelf via softwarematig doorvoert, kunnen leiden tot het vervallen van vaste vergoedingen.

16.11 Uw Aanstuurbare Assets mogen uitsluitend worden aangestuurd door Volters. Het gebruik van andere energiemanagementsystemen is niet toegestaan. Dit waarborgt een stabiele werking en behoudt uw recht op garanties en vergoedingen.

16.12 Prestaties van uw Aanstuurbare Assets moeten continu worden gemeten om sturingsdiensten en vergoedingen mogelijk te maken. U moet zorgen voor:

- 1) Een slimme meter die iedere 15 minuten uitleesbaar is en alle meetwaarden doorstuurt naar Volters.
- 2) Een allocatiemethode ingesteld op "slimme meter allocatie"
- 3) Een constante verbinding met de Aanstuurbare Assets via onze software. Zonder verbinding en aansturing vervalt het recht op vergoedingen.

16.13 Beëindiging van de machtigingen en aansturing. U kunt deze machtigingen intrekken en op elk moment maandelijks opzeggen door een e-mail te sturen naar info@volters.nl.

17. Software

17.1. De software die wij gebruiken wordt geleverd met een individueel gebruiksrecht, dat niet overdraagbaar is.

17.2. Wij mogen nieuwe versies, updates en releases van software inzetten om de assets aan te sturen.

17.3. Software-updates kunnen op afstand door ons worden uitgevoerd.

17.4. Wij zijn niet aansprakelijk voor onderbrekingen in de werking van de software en/of verbindingen.

17.5. Ongeautoriseerd gebruik van de software kan leiden tot opschorting van diensten.

17.6 Na afloop van de garantietermijnen zoals aangeboden door Vol, behouden wij ons het recht voor om de ondersteuning van de software te beëindigen.

17.7 Het kan voorkomen dat de software tijdelijk niet beschikbaar is of niet naar behoren functioneert. Wij zullen redelijke inspanningen leveren om de beschikbaarheid zo snel mogelijk te herstellen, maar wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen of schade als gevolg van dergelijke onderbrekingen.

17.8 U erkent dat het gebruik van onze software, evenals andere beschikbare software, volledig op eigen risico plaatsvindt. 17.11 U mag onze software en diensten uitsluitend gebruiken voor rechtmatige, toegestane en toelaatbare doeleinden en in overeenstemming met onze voorwaarden. Het is niet toegestaan om onze diensten te gebruiken op een manier die inbreuk maakt op de rechten van ons of derden, of deze schendt of ontvreemdt. Bij onjuist gebruik behouden wij ons het recht voor om eventuele schade op u te verhalen. Indien u besluit uw product niet langer beschikbaar te stellen voor aansturing op afstand, kunt u uw toestemming hiervoor intrekken. Houd er rekening mee dat hiermee ook eventuele vergoedingen, onderhoud en garantievoorzwaarden die samenhangen met het op afstand aansturen komen te vervallen.

17.9 U bent zelf verantwoordelijk voor de aanschaf, het onderhoud en het functioneren van het apparaat dat u gebruikt om toegang te krijgen tot onze software.

18. Meetdata en meters

18.1. Wij zijn niet verantwoordelijk voor fouten in meetdata van slimme meters. Problemen dient u op te lossen met uw netbeheerder.

18.2 Door het accepteren van onze offerte geeft u ons automatisch toestemming om uw slimme meter uit te lezen. Deze toestemming is noodzakelijk om onze diensten volledig en correct te kunnen leveren.

19. Slotbepalingen

19.1. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen worden behandeld door de rechtbank in Arnhem.

19.2. Indien een bepaling in deze voorwaarden ongeldig of nietig blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

19.3. Wij behouden ons het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen en informeren u minimaal tien kalenderdagen van tevoren. Heeft u vragen over deze voorwaarden? Neem contact op via info@volters.nl.