

Algemene Voorwaarden metzEnergy Serviceabonnementen

Versie januari 2023

PRODUCTBESCHRIJVING SERVICEABONNEMENTEN

metzEnergy biedt u de volgende serviceabonnementen aan:

- Serviceabonnement Comfort;
- Serviceabonnement Uitgebreid.

Dienst/product	Serviceabonnement Comfort	Serviceabonnement Uitgebreid	Serviceabonnement Uitgebreid+
Bericht bij storing en/of wegvallen verbinding	V	V	V
Hulp op afstand: telefonisch of per e-mail ¹		V	V
Correctief onderhoud			V
Voorrijkosten ^{1&2}	€50,-	€0,-	€0,-
Materiaalkosten dekking bij correctief onderhoud ³	€0,-	€0,-	€250,-
Maandelijks kosten ⁴	€4,95	€14,95	€24,95

¹ Bij excessief gebruik van deze mogelijkheid behoud metzEnergy zich het recht voor om tijdens het contact aan te geven dat er in het vervolg kosten berekend zullen worden en/of het abonnement te beëindigen

² Voorrijkosten en arbeidskosten maximaal 1 uur per bezoek op locatie

³ Materiaalkosten correctief onderhoud per abonnementsjaar

⁴ Genoemde maandelijks bedragen zijn inclusief btw en kunnen jaarlijks geïndexeerd worden.

ALGEMENE INFORMATIE

De serviceabonnementen zijn enkel mogelijk bij SolarEdge omvormers en onder de voorwaarde dat de omvormer een stabiele verbinding met het internet heeft en metzEnergy in het monitoring portaal als installateur aangemerkt is. metzEnergy kan niet aansprakelijk worden gehouden als de fabrikant van de omvormer de monitoring niet meer ondersteunt waardoor het uitlezen van data onmogelijk wordt.

SERVICE ABONNEMENT COMFORT

Middels monitoring heeft metzEnergy inzicht in uw installatie en kunnen we zien of deze naar behoren werkt. Indien de installatie niet werkt zijn er drie mogelijkheden:

- 1) De internetverbinding is verbroken (uw PV-installatie kan dan alsnog werken);
- 2) De omvormer staat uit (doordat bijvoorbeeld de groep in de meterkast uit staat en/of de schakelaar aan de onderzijde van de omvormer op '0' staat);
- 3) Er is een defect aan de PV-installatie.

In het geval dat metzEnergy constateert dat uw PV-installatie niet (volledig) werkt en/of er geen nieuwe data bij de monitoring binnenkomt stuurt zij u eenmaal een bericht per e-mail om u hierop te wijzen.. Blijkt het een probleem met de internetverbinding te zijn dan dient u dit zelf te verhelpen. Blijkt de omvormer uit te staan dan dient u dit zelf te verhelpen. Betreft het geen internetprobleem en staat de omvormer aan (led's op de omvormer zijn aan) dan kunt u metzEnergy telefonisch, per WhatsApp of per e-mail benaderen zodat het probleem in onderling overleg wordt verholpen. Hier kunnen kosten aan verbonden zijn.

SERVICE ABONNEMENT UITGEBREID

Dit abonnement houdt hetzelfde in als het Service Abonnement Comfort met hieraan toegevoegd ondersteuning per telefoon op afstand of e-mail door metzEnergy bij het verhelpen van het probleem met uw installatie en indien nodig een locatiebezoek waarbij voorrijkosten en arbeidskosten voor maximaal 1 uur inbegrepen zijn. Niet inbegrepen zijn eventuele benodigde materialen waarop geen productgarantie van toepassing is en/of meer gegeven wordt.

Artikel 1

Werkingsfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes/aanbiedingen en overeenkomsten tussen een consument en metzEnergy, gevestigd te Voorthuizen, hierna te noemen "de installateur", met betrekking tot een Serviceabonnement, voor zover hiervan in de offerte en/of overeenkomst niet wordt afgeweken.

Artikel 2

Definities

1. In deze algemene voorwaarden Serviceabonnementsen wordt verstaan onder:
Consument: opdrachtgever in de vorm van een natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
Installateur: MetzEnergy in haar hoedanigheid van opdrachtnemer die handelt in de uitoefening van haar bedrijf;
Serviceabonnement: de overeenkomst tussen consument en installateur die installateur verplicht tot het verrichten van Onderhoud en het oplossen van Storingen volgens de bij het Servicecontract behorende dienstbeschrijving;
Onderhoud: het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan een PV-installatie, teneinde de veiligheid en het ongestoord functioneren daarvan te waarborgen, overeenkomstig de richtlijnen en onderhoudssystematiek van fabrikanten van onderdelen van de PV-installatie en volgens de bij het Serviceabonnement behorende dienstverlening;
Storing: een gebrek aan de PV-installatie, of een onderdeel daarvan, waardoor correct functioneren ervan niet meer mogelijk is;
Service: het geheel aan handelingen, behorende bij het uitvoeren van het Onderhoud en het verhelpen van Storingen;
Materiaalkosten: kosten, die aan een Consument in rekening worden gebracht voor materialen, die niet in het Serviceabonnement zijn inbegrepen.
PV-installatie: alle onderdelen tezamen die deel uitmaken en het geheel vormen van de zonnepaneleninstallatie waarop het serviceabonnement betrekking heeft.

Artikel 3

Voorwaarden voor het sluiten van een Serviceabonnement

- 3.1 De PV-installatie van de Klant dient ten tijde van het sluiten van het Serviceabonnement in een goede staat van Onderhoud te verkeren en goed te functioneren, één en ander ter beoordeling van het Bedrijf
- 3.2 De PV-installatie dient te zijn geïnstalleerd conform de installatievoorschriften van de fabrikant(en).

- 3.3 Het Bedrijf heeft het recht de PV-installatie, alvorens het Serviceabonnement ingaat, te controleren en zo nodig herstelwerkzaamheden uit te voeren. De kosten van de controle en de herstelwerkzaamheden komen voor rekening van de Klant.
- 3.4 Het Bedrijf heeft het recht geen Serviceabonnement aan te bieden. Het Bedrijf hoeft hier geen reden voor op te geven.

Artikel 4

Herroepingsrecht

- 4.1 Artikel 4 is alleen van toepassing op consumenten.
- 4.2 Een Serviceabonnement kan binnen 14 dagen na totstandkoming van de overeenkomst zonder opgave van redenen herroepen of geannuleerd worden middels het algemene herroepingsformulier. Dit artikel is niet van toepassing als een rechtspersoon een overeenkomst heeft afgesloten.
- 4.3 Als Klant gebruik wil maken van het herroepingsrecht en Bedrijf heeft reeds een controle op locatie uitgevoerd, dan is Klant verplicht de kosten voor deze inspectie te voldoen.

Artikel 5

Tarieven

- 5.1 Alle door het Bedrijf genoemde tarieven zijn, tenzij anders schriftelijk vermeld, per maand inclusief BTW.

Artikel 6

Verplichtingen van de Installateur

- 6.1 Het Bedrijf zal de met de Klant overeengekomen werkzaamheden als een goed vakman en overeenkomstig de wettelijke eisen en toepasselijke normen uitvoeren.
- 6.2 Het Bedrijf zal in geval zich gebreken voordoen, deze conform de vastgelegde afspraken in het Serviceabonnement verhelpen. Indien er reparaties nodig zijn buiten de werkingssfeer van het Serviceabonnement, zal niet tot uitvoering worden overgegaan tenzij de Klant uitdrukkelijk met het uitvoeren van de werkzaamheden en het dragen van de kosten hiervan, heeft ingestemd.
- 6.3 Werkzaamheden buiten het kader van het Serviceabonnement zullen separaat aan de Klant in rekening worden gebracht.
- 6.4 Bedrijf verwerkt in de uitvoering van deze overeenkomst persoonsgegevens. Deze zullen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving worden verwerkt en bewaard.

Artikel 7

Serviceabonnementen

- 7.1 Het bedrijf biedt de volgende Serviceabonnementen aan, waaruit de Klant een keuze kan maken, met dien verstande dat het Serviceabonnement Uitgebreid Plus alleen aangeboden wordt wanneer de PV-Installatie niet

ouder is dan 12 jaren. Op het moment dat de Klant een Serviceabonnement Uitgebreid Plus heeft afgesloten wordt het Serviceabonnement door het Bedrijf omgezet in een Serviceabonnement Comfort op het moment dat de PV-Installatie 12 jaar oud is. Klant wordt hierover tijdig geïnformeerd.

7.2 Monitoring en rapportage

- Met Monitoring krijgt Bedrijf inzicht in de werking van de PV-installatie. In geval Bedrijf signaleert dat de PV installatie niet naar behoren werkt, stuurt Bedrijf aan Klant éénmaal een email bericht. Is het probleem na het volgen van de instructies niet verholpen, dan kan Klant contact opnemen met het storingsloket van Bedrijf zoals vermeld op de website.
- Monitoring is alleen mogelijk bij bepaalde merken omvormers en onder de voorwaarde dat de omvormer een stabiele verbinding met het internet heeft, waarbij Bedrijf toegang heeft tot het monitoring portaal. Bedrijf kan niet aansprakelijk worden gehouden als de omvormer fabrikant monitoring niet meer ondersteunt, waardoor het uitlezen van data onmogelijk wordt.

7.3 Service Abonnement: Comfort

- Monitoring met rapportage zoals beschreven in artikel 7.2
- Per e-mail verbindingproblemen en/of storingen aan de omvormer bij de klant kenbaar maken.
- Het oplossen van eventuele Storingen is niet bij het Serviceabonnement inbegrepen en zal separaat bij Klant in rekening worden gebracht.

7.4 Serviceabonnement: Uitgebreid

- De onderdelen van Serviceabonnement Comfort zoals beschreven in artikel 7.2
- Verhelpen van storingen op locatie waarbij voorrijkosten en arbeidskosten voor maximaal 1 uur inbegrepen zijn.

7.5 Serviceabonnement: Uitgebreid Plus

- De onderdelen van Serviceabonnement Uitgebreid zoals beschreven in artikel 7.3
- Materiaalkosten tot een maximum van €250,- inclusief BTW per abonnementsjaar zijn in het Serviceabonnement Uitgebreid Plus inbegrepen.

Artikel 8

Storingen

8.1 De afhandeling van Storingen (correctief onderhoud) is alleen van toepassing op de Serviceabonnementen Uitgebreid en Uitgebreid Plus.

8.2 Het Bedrijf reageert binnen 3 werkdagen op contactverzoeken bij het Serviceabonnement Uitgebreid.

8.3 Storingen ten gevolge van toevallige of moedwillige beschadiging dan wel onoordeelkundige bediening of ten gevolge van werk dat is uitgevoerd door anderen dan het Bedrijf vallen buiten het Serviceabonnement.

- 8.4 In geval van onterechte storingsmeldingen kan het Bedrijf voorrijkosten en arbeidsloon in rekening brengen.
- 8.5 Onder onterechte storingsmeldingen worden meldingen verstaan zoals ten aanzien van Storingen die:
- a samenhangen met een uitgeschakelde automaat in de groepenkast.
 - b samenhangen met een uitgeschakelde omvormer.
 - c het gevolg zijn van een verandering of defect in de elektrische installatie en/of internetaansluiting
 - d het gevolg zijn van blikseminslag, brand of hemelwater-lekkage;
 - e veroorzaakt zijn door (de)montagewerk in de installatie;
 - f het gevolg zijn van het niet of niet voldoende zijn uitgevoerd van door het Bedrijf geadviseerde reparaties en/of door het Bedrijf geadviseerde vervanging van onderdelen.

Artikel 9

Verplichtingen van de Consument

- 9.1 De Klant dient het Bedrijf in de gelegenheid te stellen de overeengekomen werkzaamheden te verrichten en dient, op verzoek, aansluitingsmogelijkheden voor de ten behoeve van de te verrichten werkzaamheden benodigde elektriciteit ter beschikking te stellen. De Klant dient ervoor zorg te dragen dat de installatie waaraan gewerkt moet worden, voor de medewerker van het Bedrijf goed toegankelijk is.
- 9.2 De Klant verplicht zich:
- a De PV-installatie te behoeden tegen beschadiging;
 - b De PV-installatie te gebruiken overeenkomstig zijn aard en bestemming en de door het Bedrijf en/ of fabrikant gegeven aanwijzingen voor het gebruik op te volgen. Schade die ontstaat door het niet opvolgen van de aanwijzingen komt voor rekening van de Klant;
 - c Van het niet of niet behoorlijk functioneren van de PV-installatie onmiddellijk kennis te geven aan het Bedrijf;
 - d Geen wijzigingen aan de PV-installatie aan te (laten) brengen en daaraan geen controle-, onderhouds- of herstelwerkzaamheden te (laten) verrichten anders dan door het Bedrijf;
 - e De door of vanwege het Bedrijf aangewezen medewerkers en installateurs in de gelegenheid te stellen de PV-installatie te controleren, te onderhouden en/of te herstellen;
- 9.3 Indien een afspraak is gemaakt en deze binnen 24 uur voorafgaand aan de afspraak wordt afgezegd, of indien de Klant op het moment van de afspraak aan het Bedrijf geen toegang tot de installatie kan bieden, is Klant de voorrijkosten en 1 uur arbeidsloon verschuldigd.
- 9.4 dien de Klant de PV-installatie vervangt dient hij dit melden aan het Bedrijf. Het lopende Serviceabonnement wordt dan beëindigd met een opzegtermijn van 3 maanden.
- 9.5 Klant zal een wijziging in zijn contactgegevens inclusief zijn IBAN gegevens, doorgeven aan metzEnergy.

Artikel 10

Betaling en kosten

10.1 Betaling gebeurt door middel van een maandelijks automatische incasso die worden afgeschreven van de opgegeven bankrekening. De betaling van het Service abonnement betreft voor de opvolgende maand.

10.2 De vergoedingen voor werkzaamheden buiten het kader van het Service abonnement zullen apart in rekening worden gebracht door verzending van een factuur.

10.3 De verplichting tot betaling van het Serviceabonnement gaat in op de ingangsdatum van het Serviceabonnement.

10.4 Bij niet tijdige of niet volledige betaling van de vergoedingen en/of facturen wordt door het Bedrijf een aanmaning verzonden waarin de Klant een termijn van 14 dagen krijgt om alsnog te betalen. In de aanmaning wordt het bedrag aan incassokosten genoemd, dat na het verstrijken van de termijn in rekening wordt gebracht. De incassokosten bedragen 15 % met een minimum van € 40 over de eerste € 2500.

10.5 Bij niet tijdige of niet volledige betaling van de vergoedingen en/of facturen schort het Bedrijf al zijn verplichtingen, voortvloeiende uit het Serviceabonnement op, totdat alsnog door de Klant al hetgeen de Klant verschuldigd is, betaald is.

10.6 Het niet-gebruiken van de PV-installatie, alsmede het niet goed functioneren van de installatie, levert geen redenen op opschorting van de betalingsverplichting. Onder niet-gebruiken wordt mede verstaan het niet kunnen gebruiken van de installatie indien de elektriciteitslevering, om wat voor reden dan ook, is onderbroken.

Artikel 11

Duur en einde van het abonnement

11.1 Een Serviceabonnement gaat in op het tijdstip dat tussen het Bedrijf en de Klant is overeengekomen en geldt voor een periode van één jaar. Het Serviceabonnement wordt vervolgens steeds stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij het Service abonnement met inachtneming van het hierna volgende is opgezegd.

10.2 Het Serviceabonnement kan door de Klant schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

10.3 De Klant heeft het recht het Serviceabonnement over te dragen, bijvoorbeeld aan een nieuwe bewoner in geval van overlijden of verhuizing.

10.4 Het Bedrijf is te allen tijde gerechtigd het Serviceabonnement tussentijds te beëindigen met een opzegtermijn van 30 dagen.

10.5 Indien een fabrikant de monitoring op enige wijze belemmert, heeft het Bedrijf het recht de voorwaarden voor de Serviceabonnementen aan te passen.

Artikel 12

Aansprakelijkheid/schade

12.1 Het Bedrijf is behoudens opzet of grove schuld van het Bedrijf aansprakelijk voor schade voor zover deze aan hem aantoonbaar en toerekenbaar kan worden toegerekend tot een maximum bedrag conform de dekking in de WA-polis van het Bedrijf.

12.2 Het Bedrijf is nimmer aansprakelijk voor welke gevolgschade dan ook.

12.3 Het Bedrijf is niet aansprakelijk voor schade indien de Klant het Bedrijf niet in de gelegenheid heeft gesteld het reguliere Onderhoud uit te voeren.

12.4 De Klant vrijwaart het Bedrijf voor claims van derden.

12.5 de Klant is aansprakelijk voor alle schade welke ontstaat bij vermissing, ontvreemding of anderszins verloren raken van onderdelen van het PV systeem. De klant zorgt voor een deugdelijke/afdoende opstalverzekering.

12.6 Bedrijf is niet aansprakelijk voor verminderde opbrengst ten gevolge van een Storing en ook niet voor een storing in de internetverbinding danwel een haperende internetverbinding.

Artikel 13

Overmacht

13.1 Indien één van de partijen ten gevolge van overmacht, zoals bedoeld in het Burgerlijk Wetboek, niet in staat is zijn verplichtingen na te komen, neemt hij terstond contact op met de andere partij teneinde te bezien hoe tot een redelijke oplossing gekomen kan worden. Indien de overmacht situatie langer duurt dan 60 dagen zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst kosteloos te beëindigen.

Artikel 14

Wijziging voorwaarden

14.1 Deze algemene voorwaarden kunnen door het Bedrijf worden gewijzigd. Wijzigingen treden eerst in werking 30 dagen na de dag waarop de wijzigingen per email aan u zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande Serviceabbonementen.

14.2 Indien de wijziging van de Algemene Voorwaarden de rechten van de Klant significant wijzigen en de positie van Klant hiermee verslechtert, en Klant een wijziging in de algemene voorwaarden en/of tarieven om die reden niet wenst te accepteren kan hij het Service abonnement binnen één maand na ingang van de nieuwe voorwaarden schriftelijk opzeggen.

14.3 De vergoedingen en tarieven, die ingevolge het Serviceabonnement zijn verschuldigd, kunnen worden verhoogd door het bedrijf. Wettelijke verhogingen in BTW of van overheidswege opgelegde verhogingen worden niet aangemerkt als tariefsverhoging.

14.4 Indien het Bedrijf een tariefsverhoging vaststelt welke meer is dan de landelijke index in de branche -de indexering op basis van de Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en Installatiebedrijven van het CBS zal het Bedrijf de verhoging tenminste 30 dagen voor de invoering van de verhoging aankondigen.

Artikel 15

Geschillen en toepasselijk recht

15.1 Op alle overeenkomsten en zaken verband houdend met de overeenkomst of deze voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.2 Eventuele geschillen tussen partijen zullen door de bevoegde rechter worden beoordeeld.

15.3 Ongeldigheid of nietigheid van enige bepaling in de overeenkomst of deze voorwaarden laat de geldigheid van de overige bepalingen in de overeenkomst of deze voorwaarden, respectievelijk de daarin vervatte geldige onderdelen onverlet. Partijen verbinden zich ertoe om, als dit geval zich voordoet, de ongeldige bepaling door een naar zin en doel overeenkomstige geldige bepaling te vervangen.

Artikel 16

Slotbepalingen

16.1 Deze algemene voorwaarden treden op 1 januari 2023 in werking. Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende voorwaarden.

16.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "Algemene voorwaarden metzEnergy Serviceabbonementen".

16.3 Deze algemene voorwaarden staan op de website van het Bedrijf en liggen bij het Bedrijf ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.