

Algemene verkoopvoorwaarden

Deze algemene verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van producten door Duurzaam Opgewekt en eventueel daaraan gerelateerde werkzaamheden en/of (onderhouds)service.

Duurzaam Opgewekt

Adres: De Elzenhof 7^e 4191 PA Geldermalsen

Neem contact met ons op via:

Telefoon: 0344 – 750 270

E-mail klantenservice: klantzaken@duurzaamopgewekt.nl

Of vul het contactformulier in op onze website (www.duurzaamopgewekt.nl/contact/)

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1 – ALGEMEEN	1
1. Definities	1
2. Algemeen.....	2
3. Wijziging van de Algemene Voorwaarden	3
4. Totstandkoming Overeenkomst	3
5. Installatie en werkzaamheden aan Producten	3
6. Prijs	4
7. Betaling	4
8. Beëindiging Overeenkomst	4
9. Herroepingsrecht Consument.....	5
10. Aansprakelijkheid	5
11. Overmacht	5
12. Eigendom Producten	6
13. Intellectuele eigendomsrechten	6
14. Privacy.....	6
15. Klacht, geschillencommissie en bevoegde rechter.....	7
16. Toepasselijk recht	7
HOOFDSTUK 2 – SERVICE.....	7
17. Onderhoud en storingen	7
18. Servicekosten.....	9
19. Betaling servicekosten	9
20. Duur en beëindiging Serviceabonnement.....	9
21. Overdracht Serviceabonnement.....	9

HOOFDSTUK 1 – ALGEMEEN

1. Definities

In deze algemene verkoopvoorwaarden worden de volgende definities gebruikt (waar enkelvoud wordt ook meervoud bedoeld en andersom):

Afnemer

De partij die een Overeenkomst met de Leverancier heeft gesloten.

Algemene Voorwaarden	Deze algemene verkoopvoorwaarden.
Consument	Een Afnemer, zijnde een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen en/of een Afnemer die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf die door de ACM wordt gelijkgesteld aan een consument.
Leverancier	Duurzaam Verbonden B.V., handelend onder de naam Duurzaam Opgewekt , een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te IJzendoorn (gemeente Neder-Betuwe), met kantoor aan De Elzenhof 7 e, 4191PA Geldermalsen, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 71726543, dan wel een aan haar gelieerde entiteit die deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk van toepassing verklaart of heeft verklaard.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen de Leverancier en de Afnemer, gesloten met betrekking tot de koop van bepaalde Producten door de Afnemer van de Leverancier.
Partijen	De Leverancier en de Afnemer.
Product	Het product dat door de Leverancier wordt geleverd aan de Afnemer, zoals een Warmtepomp of Zonnepanelen.
Serviceabonnement	De overeenkomst tussen de Leverancier en de Afnemer, gesloten met betrekking tot de service aan de Producten die door de Leverancier zal worden uitgevoerd, waarop de bepalingen in Hoofdstuk 2 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
Warmtepomp	Het (booster)warmtepompsysteem, bestaande uit de onderdelen die samen de warmtevoorziening mogelijk maken, dat in de Woning wordt geïnstalleerd.
Woning	De roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstel daarvan, waarop/waarin het Product wordt geïnstalleerd.
Zonnepanelen	Een paneel dat stralingsenergie van de zon omzet in elektriciteit en welke op de Woning wordt geïnstalleerd.

2. Algemeen

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van de Leverancier, alle Overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen met de Leverancier die betrekking hebben op de koop van Producten van de Leverancier en eventueel daaraan gerelateerde werkzaamheden en/of service.
- 2.2 Als één of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en/of een Overeenkomst nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst van toepassing. De Partijen zullen in dat geval overleg plegen om een vervangende bepaling overeen te komen, waarbij voor zover mogelijk van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan.
- 2.3 Wanneer de tekst in deze Algemene Voorwaarden strijdig is met de tekst in de Overeenkomst, gaat de tekst van de Overeenkomst voor.
- 2.4 Als de Leverancier op enig moment haar rechten uit de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden niet (onmiddellijk) uitoefent, zal dit niet van invloed zijn op haar recht en mogelijkheid om dit in de toekomst alsnog te doen.
- 2.5 Elke clausule die naar haar aard bedoeld is om na beëindiging of afloop van de Overeenkomst van kracht te blijven, blijft van kracht na beëindiging of afloop van de Overeenkomst.
- 2.6 De Leverancier mag derden inschakelen voor het uitvoeren van (een gedeelte van) een Overeenkomst. Als de Leverancier een derde inschakelt, zijn deze Algemene Voorwaarden ook van toepassing op de levering van producten en/of het uitvoeren van diensten door deze derde.

3. Wijziging van de Algemene Voorwaarden

- 3.1 De Leverancier is bevoegd eenzijdig deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden worden tenminste 10 (tien) dagen vóór inwerkingtreding bekend gemaakt.
- 3.2 Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden treden in werking 10 (tien) dagen na de dag waarop deze zijn bekend gemaakt, dan wel op een later moment zoals vermeld in de bekendmaking.
- 3.3 Indien er sprake is van een wezenlijke wijziging van de toegezegde prestatie kan de Afnemer de Overeenkomst ontbinden door een schriftelijke kennisgeving voorafgaand aan de inwerkingtreding van de gewijzigde Algemene Voorwaarden. Het staat de Leverancier in dat geval vrij een redelijke vergoeding bij de Afnemer in rekening te brengen voor het geleden verlies of de gederfde winst, de verwijderingskosten en verwerkingskosten.

4. Totstandkoming Overeenkomst

- 4.1 Een Overeenkomst komt tot stand nadat de Leverancier de aanvraag van de Afnemer heeft aanvaard.
- 4.2 Een omschrijving van hetgeen geleverd wordt zal schriftelijk worden vastgelegd en maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.
- 4.3 De Leverancier kan niet aan zijn aanbiedingen worden gehouden indien de Afnemer, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding van de Leverancier (dan wel een onderdeel daarvan) een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 4.4 De in de Overeenkomst verstrekte gegevens met betrekking tot opbrengsten, terugverdientijden en het rendement van een Product zijn een algemene weergave. Aan deze gegevens kunnen geen rechten worden ontleend.
- 4.5 De Afnemer dient de gegevens benodigd voor het sluiten van de Overeenkomst juist en volledig aan de Leverancier te verschaffen voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst. Indien de gegevens van de Afnemer wijzigen, dient de Afnemer de wijzigingen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Leverancier mede te delen.
- 4.6 Indien de Overeenkomst wordt gesloten door meer dan één Afnemer, dan verbinden de Afnemers zich hoofdelijk voor nakoming van de Overeenkomst.

5. Installatie en werkzaamheden aan Producten

- 5.1 Het staat de Leverancier vrij het te installeren Product onder de Overeenkomst te vervangen voor vergelijkbaar ander Product.
- 5.2 Voor de installatie van, of andere werkzaamheden aan, de Producten kan de Leverancier een derde partij inschakelen.
- 5.3 Indien de Leverancier een derde partij inschakelt, dan zijn de algemene voorwaarden die door die derde partij worden gehanteerd van toepassing op de installatie van, of andere werkzaamheden aan, de Producten, alsof die algemene voorwaarden worden gebruikt door de Leverancier. De Leverancier zal die algemene voorwaarden voor het sluiten van de Overeenkomst aan de Afnemer ter beschikking stellen.
- 5.4 Op de installatie van, of werkzaamheden aan, de Producten zijn in ieder geval de Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten 2016 ("AVIC 2016") van toepassing. De AVIC 2016 zijn te raadplegen op de website (www.duurzaamopgewekt.nl/algemene-voorwaarden/) van de Leverancier.
- 5.5 Indien er sprake is van tegenstrijdigheid van de algemene voorwaarden gehanteerd door de ingeschakelde derde partij en de AVIC 2016, dan gaan de algemene voorwaarden gehanteerd door de ingeschakelde derde partij voor.
- 5.6 De Afnemer verklaart dat hij eigenaar is van de Woning waarin of waarop het Product wordt geïnstalleerd of werkzaamheden aan de Producten plaatsvinden, en als dat niet het geval is dan verklaart de Afnemer dat hij daarvoor voorafgaande schriftelijke goedkeuring heeft gekregen van de eigenaar van de Woning, waarbij de eigenaar van de Woning ook heeft verklaard dat hij een opvolgend verkrijger/bewoner van de Woning tijdig zal informeren dat een Product eigendom is van de Leverancier. De Afnemer zal deze toestemming/verklaring op eerste verzoek van de Leverancier aan hem overhandigen.
- 5.7 De Afnemer dient de Leverancier in staat te stellen de werkzaamheden uit te voeren. Dit houdt onder meer in dat de Afnemer ervoor dient te zorgen dat de locatie waar de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden goed en kosteloos bereikbaar moet zijn.
- 5.8 Er gelden een aantal voorwaarden waaraan de Woning moet voldoen voordat een Product kan worden geïnstalleerd:
 - a) het dakdeel waarop het Product wordt geïnstalleerd moet in goede constructieve staat zijn en de algehele locatie mag geen gebreken vertonen op het moment van installatie van het Product;
 - b) er mag geen asbest aanwezig zijn op de locatie waar het Product wordt geïnstalleerd.
- 5.9 De Afnemer zorgt ervoor dat hij tijdig beschikt over de vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en toestemmingen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst en/of het gebruik van het Product. Bij het verkrijgen

hiervan zal de Leverancier, voor zover mogelijk, de noodzakelijke medewerking verlenen. Als de Afnemer in de nakoming van deze verplichting tekortschiet, kan de Leverancier de Overeenkomst kosteloos opschorten en/of beëindigen.

- 5.10 Voor de installatie van Producten wordt een afspraak gemaakt. Indien de Afnemer de afspraak binnen 7 (zeven) kalenderdagen voorafgaand aan de afspraak verzet, kan de Leverancier gemaakte kosten of schade in rekening brengen bij de Afnemer.
- 5.11 De Leverancier spant zich naar beste kunnen in om de afgesproken termijnen voor installatie of andere werkzaamheden aan de Producten te behalen, maar termijnen kunnen niet worden aangemerkt als fatale termijn.
- 5.12 Het kan voorkomen dat er meerwerk nodig is. In dat geval zal de Leverancier met de Afnemer in overleg treden voordat de werkzaamheden worden uitgevoerd.
- 5.13 Indien de Afnemer een geïnstalleerd en geleverd Product wenst te vervangen en er is sprake van een collectieve bron, dan dient de Afnemer voorafgaand aan de Leverancier schriftelijke goedkeuring te vragen voor de installatie van het nieuwe Product. De Afnemer zal ook na de aanschaf van het vervangende Product gehouden zijn om een Serviceabonnement bij de Leverancier af te nemen gedurende de looptijd dat de collectieve bron van de Leverancier is (zie voor de voorwaarden over het Serviceabonnement Hoofdstuk 2 van deze Algemene Voorwaarden).

6. Prijs

- 6.1 De bedragen zijn in euro en inclusief btw.
- 6.2 De verschuldigde bedragen zijn opgenomen in de Overeenkomst.
- 6.3 Bedragen voor de installatie van, of andere werkzaamheden in verband met, de Producten die niet zijn opgenomen in de Overeenkomst, worden separaat in rekening gebracht. Deze bedragen worden voorafgaand aan het uitvoeren van de werkzaamheden overeengekomen met de Afnemer.
- 6.4 In geval van verhoging of verlaging van het wettelijke btw-tarief, zal de Leverancier de verschuldigde kosten inclusief btw overeenkomstig aanpassen.

7. Betaling

- 7.1 Een factuur dient te worden voldaan binnen 14 (veertien) dagen, dan wel binnen de door de Leverancier op de factuur aangegeven termijn, indien die langer is dan 14 (veertien) dagen.
- 7.2 Indien de Afnemer niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, deelt de Leverancier de Afnemer schriftelijk mee dat de Afnemer in verzuim is en geeft de Leverancier de Afnemer nog 14 (veertien) dagen om te betalen. Indien sprake is van een machtiging tot een automatische incasso, heeft de Leverancier het recht eerst een tweede poging te doen het verschuldigde te incasseren. Bij niet-tijdige betaling door de Afnemer binnen de aanvullend gegeven betaaltermijn is de Afnemer wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.

8. Beëindiging Overeenkomst

- 8.1 De Leverancier kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang beëindigen of opschorten indien:
 - a) de Afnemer zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of uit een andere overeenkomst met de Leverancier niet nakomt en de Afnemer de verplichtingen na een ingebrekestelling – indien nakoming nog mogelijk is – alsnog niet nakomt;
 - b) de Afnemer failliet gaat of surseance van betaling of faillissement voor de Afnemer is aangevraagd;
 - c) voor de Afnemer de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd;
 - d) de Afnemer betalingsregelingen aangaat met zijn schuldeisers;
 - e) de Afnemer handelingsonbekwaam is, onder bewind is gesteld of op een andere manier niet zelf meer zijn geld en/of vermogen mag beheren;
 - f) er beslag is gelegd op het vermogen van de Afnemer;
 - g) de installatie van het Product door omstandigheden die aan de Afnemer zijn toe te rekenen niet of niet volledig plaats heeft kunnen vinden of als de installatie niet veilig kan plaatsvinden door omstandigheden die zijn toe te rekenen aan de Afnemer; of
 - h) de Afnemer een Consument is en een tweede betalingsherinnering van de Leverancier heeft gekregen en de Consument ook binnen de daarin genoemde termijn niet heeft betaald.
- 8.2 De bedragen van de Overeenkomst die de Afnemer op het moment van de beëindiging van de Overeenkomst aan de Leverancier nog verschuldigd is, zijn op het moment van beëindiging onmiddellijk opeisbaar.

- 8.3 Bij beëindiging van de Overeenkomst is de Afnemer een redelijke vergoeding van het door de Leverancier geleden verlies of gederfde winst verschuldigd.

9. Herroepingsrecht Consument

- 9.1 Een Consument kan een Overeenkomst op afstand ontbinden binnen een bedenktijd van 14 (veertien) dagen zonder een reden op te geven.
- 9.2 De bedenktijd van 14 (veertien) dagen begint te lopen vanaf de dag waarop de Overeenkomst is gesloten.
- 9.3 De Consument kan de Overeenkomst op afstand ontbinden via het Modelformulier, zoals toegevoegd in Bijlage I bij deze Algemene Voorwaarden, of door middel van een andere ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld per post of e-mail).
- 9.4 Als de Consument de Overeenkomst ontbindt, ontvangt de Consument onmiddellijk, en in ieder geval niet later dan 14 (veertien) dagen na de dag waarop de Leverancier de ontbindingsverklaring heeft ontvangen, haar betalingen terug met inbegrip van de leveringskosten.
- 9.5 De Leverancier betaalt de Consument terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Consument de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Consument uitdrukkelijk instemt met een ander betaalmiddel.
- 9.6 De Consument dient de Afnemer in staat te stellen geleverde zaken onmiddellijk, maar in ieder geval binnen 14 (veertien) dagen na het uitbrengen van de ontbindingsverklaring, terug te halen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1 De Leverancier is aansprakelijk voor door de Afnemer geleden schade voor zover die een rechtstreeks gevolg is van een aan de Leverancier toe te rekenen tekortkoming.
- 10.2 Eventuele aansprakelijkheid van de Leverancier is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekeraar van de Leverancier wordt uitgekeerd. Indien de verzekeraar om welke reden dan ook niet uitkeert, is de aansprakelijkheid van de Leverancier beperkt tot de factuurwaarde voor de koop en installatie van het Product in relatie waartoe de schade is ontstaan met een maximum van € 5.000.
- 10.3 Voor zaakschade geldt een drempelbedrag van € 50 voor vergoeding door de Leverancier aan de Afnemer, waarbij bij overschrijding van het drempelbedrag dit bedrag ook wordt vergoed.
- 10.4 De Leverancier is niet aansprakelijk voor schade aan zaken die worden gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of beroep, schade als gevolg van een bedrijfsstilstand of het niet kunnen uitoefenen van een beroep, waaronder begrepen winstderving en (andere) indirecte schade of gevolgschade.
- 10.5 Als er aanpassingen zijn gemaakt aan de Woning die noodzakelijk zijn voor de installatie of andere werkzaamheden aan een Product, dan worden deze aanpassingen niet aangemerkt als schade en kan de Leverancier daarvoor niet aansprakelijk worden gehouden.
- 10.6 De uitsluiting en beperkingen van aansprakelijkheid van de Leverancier gelden niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de Leverancier of diens leidinggevenden personen of in geval het handelen of nalaten van de Leverancier lichamelijk letsel of de dood tot gevolg heeft.
- 10.7 Schade dient zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval uiterlijk binnen 4 (vier) weken, na het ontstaan aan de Leverancier te zijn gemeld, tenzij de Afnemer aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 10.8 Na afloop van een termijn van 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de schade, dan wel nadat de schade redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden, vervalt elke aanspraak op schadevergoeding.

11. Overmacht

- 11.1 In geval van een tekortkoming door de Leverancier in de nakoming van de Overeenkomst die de Leverancier niet kan worden toegerekend, kan de Leverancier de uitvoering van de Overeenkomst (gedeeltelijk) opschorten.
- 11.2 Als overmachtssituatie wordt in ieder geval – maar niet uitsluitend – aangemerkt:
- a) natuurrampen en/of stormen;
 - b) brand en andere vernietigingen;
 - c) bedrijfsstoornissen of stakingen bij de Leverancier of door de Leverancier ingeschakelde derden;
 - d) transportproblemen bij de Leverancier of door de Leverancier ingeschakelde derden;
 - e) leveringsproblemen van materialen, grondstoffen en/of software;
 - f) epidemieën of pandemieën;
 - g) overheidsmaatregelen;

- h) gewelddadige of gewapende acties, oproer, molest of oorlog;
 - i) storingen bij nutsbedrijven, in energievoorzieningen, in communicatieverbindingen of in apparatuur of programmatuur van door de Leverancier ingeschakelde derden;
 - j) verlies van (onderdelen van) Producten en/of het beheer daarover bij de Leverancier of door de Leverancier ingeschakelde derden;
 - k) het door derden van wie de Leverancier voor de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is, niet (tijdig) nakomen van hun verplichtingen jegens de Leverancier;
 - l) een storing van de website van de Leverancier door redenen waar de Leverancier niet verantwoordelijk voor kan worden gehouden, waaronder – maar niet uitsluitend – begrepen een cyberaanval, een internetstoring of enige andere externe oorzaak.
- 11.3 Als zich een overmachtssituatie voordoet, zal de Leverancier de Afnemer daarvan op de hoogte stellen en eventuele nadelige gevolgen proberen te beperken door maatregelen te treffen die redelijkerwijs verwacht mogen worden.
- 11.4 Indien er sprake is van een overmachtssituatie voor een periode van meer dan 3 (drie) weken, dan heeft ieder van de Partijen het recht om de Overeenkomst te beëindigen.
- 11.5 Indien de Leverancier bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk kan voldoen, is de Leverancier gerechtigd het gepresteerde of te presteren gedeelte in rekening te brengen.

12. Eigendom Producten

- 12.1 Een Product blijft eigendom van de Leverancier totdat de Afnemer aan zijn financiële verplichtingen in de Overeenkomst heeft voldaan.
- 12.2 De Afnemer mag onder het eigendomsvoorbehoud vallende Producten niet (gedeeltelijk) vervreemden of bezwaren of op enige andere wijze overdragen.
- 12.3 De Afnemer heeft een zorgplicht met betrekking tot de onder het eigendomsvoorbehoud vallende Producten. De Afnemer is verplicht deze Producten te verzekeren en verzekerd te houden tegen gebruikelijke risico's, waaronder brand, diefstal, explosies en waterschade.
- 12.4 Indien de Producten door natrekking of bestanddeelvorming eigendom worden van de eigenaar van de Woning, zal de Afnemer op eerste verzoek van de Leverancier medewerking verlenen aan het aanpassen van de rechtsverhouding, bijvoorbeeld door het laten vestigen van een recht van opstal.
- 12.5 Indien zich een omstandigheid voordoet waardoor de eigendomsrechten van de Leverancier door een derde kunnen worden aangetast (zoals een faillissement, verhuizing of beslag) zal de Afnemer:
- a) de Leverancier hiervan schriftelijk op de hoogte stellen;
 - b) de derde wijzen op het eigendomsvoorbehoud van de Leverancier; en
 - c) op verzoek van de Leverancier meewerken aan het vestigen van rechten om het eigendomsrecht van de Leverancier veilig te stellen.
- Indien de Afnemer dit niet doet, is de Afnemer aansprakelijk voor schade van de Leverancier die daaruit voortvloeit en mag de Leverancier onmiddellijk de Overeenkomst beëindigen en/of de Producten terugnemen.

13. Intellectuele eigendomsrechten

- 13.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Afnemer ter beschikking gestelde Producten, diensten, programmatuur, apparatuur, gegevens en (technische) informatie of andere materialen berusten uitsluitend bij de Leverancier, haar licentiegevers of diens toeleveranciers. Enkel de Leverancier, respectievelijk haar licentiegever of toeleverancier, heeft het recht tot openbaarmaking, verwezenlijking en verveelvoudiging van de Producten, diensten, programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, gegevens en (technische) informatie of andere materialen.
- 13.2 Het is de Afnemer niet toegestaan om enige aanduiding van een intellectueel eigendomsrecht, zoals een logo of merknaam op door de Leverancier geleverde Producten en/of diensten, ter beschikking gestelde programmatuur, documentatie of materialen, te verwijderen of te wijzigen.

14. Privacy

- 14.1 Bij de uitvoering van de Overeenkomst verwerkt de Leverancier (persoons)gegevens van de Afnemer. De Leverancier houdt zich daarbij aan de relevante wetgeving op het gebied van privacy en gegevensbescherming, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet.

- 14.2 In de privacyverklaring van Leverancier staat welke persoonsgegevens door Leverancier verwerkt worden, voor welke doeleinden en op welke manier. De privacyverklaring is te vinden op de website van de Leverancier.
- 14.3 De Leverancier behoudt zich het recht voor de privacyverklaring te allen tijde aan te passen. De Leverancier raadt de Afnemer aan de privacyverklaring regelmatig te lezen.

15. Klacht, geschillencommissie en bevoegde rechter

- 15.1 Als de Afnemer een klacht heeft over (het handelen van) de Leverancier in het kader van de Overeenkomst en/of het Serviceabonnement, dan kan de Afnemer schriftelijk of digitaal een klacht indienen bij de klantenservice (www.duurzaamopgewekt.nl/contact/) van de Leverancier. De Leverancier zal de klacht binnen 14 (veertien) dagen in behandeling nemen.
- 15.2 Indien de Afnemer van oordeel is dat de Leverancier de klacht niet naar behoren heeft opgelost dan heeft de Afnemer de mogelijkheid om de klacht binnen 12 (twaalf) maanden nadat de Afnemer de klacht bij de Leverancier indiende, voor te leggen aan De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). Tevens heeft de Afnemer de mogelijkheid de klacht aanhangig te maken bij de daartoe bevoegde rechtbank.
- 15.3 In geval van een procedure via De Geschillencommissie is de Afnemer daarvoor klachtengeld verschuldigd. Wordt de Afnemer in het gelijk gesteld door De Geschillencommissie en bepaalt De Geschillencommissie dat de Leverancier dit bedrag aan de Afnemer moet betalen dan zal de Leverancier daartoe overgaan.
- 15.4 Op het moment dat de Leverancier dat nodig acht kan de Leverancier ook naar De Geschillencommissie of naar de rechter gaan. Indien de Leverancier kiest voor een procedure bij De Geschillencommissie, zal de Leverancier de Afnemer daarover schriftelijk of digitaal informeren. Hierbij zal de Leverancier de Afnemer vragen of de Afnemer het ermee eens is het verschil van mening door De Geschillencommissie te laten beoordelen. Ook zal de Leverancier de Afnemer verzoeken om de klacht voor te leggen bij De Geschillencommissie. Als de Afnemer het hiermee niet eens is of niet binnen 5 (vijf) weken heeft gereageerd, dan kan de Leverancier het geschil aanhangig maken bij de daartoe bevoegde rechtbank.
- 15.5 Zowel de Leverancier als de Afnemer dienen zich aan het besluit van De Geschillencommissie te houden, in lijn met het reglement van De Geschillencommissie.

16. Toepasselijk recht

- 16.1 Op de Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en/of daarmee samenhangende overeenkomsten of andere rechtsbetrekkingen met de Leverancier, alsook op enig geschil met de Leverancier, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

HOOFDSTUK 2 – SERVICE

Indien de Afnemer naast de koop van een Product een Serviceabonnement afsluit, zijn de bepalingen in dit hoofdstuk van de Algemene Voorwaarden aanvullend van toepassing. Indien er sprake is van een collectieve bron is het voor de Afnemer verplicht om een Serviceabonnement bij de Leverancier af te nemen, gedurende de looptijd dat de collectieve bron van de Leverancier is.

17. Onderhoud en storingen

- 17.1 De Afnemer dient de Leverancier in geval van een storing en/of (vermoedelijke) schade aan het Product onmiddellijk, althans zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 15 (vijftien) werkdagen nadat de Afnemer daarmee bekend is geworden of bekend had kunnen worden, in te lichten. Indien de Afnemer dit niet doet, is de Afnemer gehouden de schade die daaruit voortvloeit te vergoeden.
- 17.2 Als de Afnemer een Serviceabonnement heeft afgesloten is het de Afnemer niet toegestaan om zelf het (periodieke) onderhoud uit te voeren, instellingen te wijzigen of storingen te verhelpen, dan wel dit door een derde te laten doen.
- 17.3 De Leverancier of de door Leverancier ingeschakelde derden verricht ongeveer eens in de 3 (drie) à 4 (vier) jaar periodiek technisch onderhoud aan de Warmtepomp.
- 17.4 Indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen, draagt de Leverancier er zorg voor dat storingen 24 uur per dag en 7 dagen per week kunnen worden gemeld op een medegedeeld meldpunt. Via de klantenservice (www.duurzaamopgewekt.nl/thuis/een-storing-melden/) van de Leverancier kan de Afnemer een melding maken.
- 17.5 Indien mogelijk, is de Leverancier bevoegd de onderhoudswerkzaamheden op afstand te verrichten.

- 17.6 Nadat de Afnemer een melding van een storing heeft gedaan bij de Leverancier zal de Leverancier eerst bepalen of het Product op afstand kan worden uitgelezen. Als uitlezing op afstand mogelijk is, zal eerst geprobeerd worden om de storing op afstand te verhelpen. Als dat niet lukt, zal de Leverancier een afspraak maken met de Afnemer, zodat Leverancier of een door Leverancier ingeschakelde derden bij de Afnemer langs kan gaan.
- 17.7 Indien het mogelijk is om het Product op afstand uit te lezen via de internetverbinding, dan is de Afnemer verantwoordelijk voor het functioneren van de internetverbinding en de aansluiting van de internetverbinding op het Product. Als de internetverbinding niet functioneert, kan de Leverancier het Product niet uitlezen en geen onderhoud op afstand uitvoeren.
- 17.8 De kosten voor het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een Product of onderhoud van een Product zijn voor rekening van de Afnemer, indien:
- a) de Afnemer niet alle maatregelen heeft genomen om onderhoud en/of het opheffen van storingen mogelijk te maken;
 - b) de aan een Product door de Leverancier aangebrachte verzegeling(en) is/zijn verbroken;
 - c) een storing of gebrek het gevolg is van:
 - i. een storing in de toevoer van elektriciteit;
 - ii. aan de Afnemer toerekenbare schade aan het Product;
 - iii. oneigenlijk gebruik van het Product door de Afnemer;
 - iv. het (niet) ontluchten van de huisinstallatie;
 - v. het (niet) bijvullen van de waterinhoud van de huisinstallatie;
 - vi. onvoldoende waterdruk in het warmteafgiftesysteem;
 - vii. onvoldoende volumestroom in de huisinstallatie (als gevolg van regeling per vertrek en/of vervuiling van de huisinstallatie);
 - d) een melding van een defect of storing onterecht blijkt te zijn; of
 - e) storingen of defecten zijn ontstaan nadat door anderen dan de Leverancier of door de Leverancier ingeschakelde derden aan de Producten wijzigingen, uitbreidingen of reparaties zijn uitgevoerd of storingen/defecten zijn verholpen.
- 17.9 Indien er sprake is van schade aan de collectieve bron door het toedoen van de Afnemer, omdat de Afnemer de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen voorschriften niet correct en/of tijdig naleeft, dan staat het de Leverancier vrij ook deze kosten bij de Afnemer in rekening te brengen.
- 17.10 De Afnemer dient aan personen met een door de Leverancier of door de Leverancier ingeschakelde derden uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging, kosteloos toegang te verlenen tot het Product op het moment dat er een afspraak is ingepland, zodat deze personen hun werkzaamheden aan het Product kunnen uitvoeren.
- 17.11 De Afnemer dient de benodigde medewerking te verlenen, zodat de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden. Als de werkzaamheden door toedoen van de Afnemer niet uitgevoerd kunnen worden, kan de Afnemer gemaakte kosten en schade bij de Afnemer in rekening brengen.
- 17.12 De Afnemer dient de Leverancier in staat te stellen onderhouds- en/of storingswerkzaamheden uit te voeren op het overeengekomen tijdstip of binnen de overeengekomen tijdbandbreedte. Dit houdt in ieder geval in dat de Afnemer toegang tot het Product verleent, alsook de benodigde documentatie en benodigde energie. De Leverancier kan van de Afnemer verlangen dat voor rekening van de Afnemer vanwege veiligheid de nodige voorzieningen worden getroffen. Indien de Afnemer geen toegang geeft om onderhoud uit te voeren, komen eventuele aanvullende kosten voor rekening van de Afnemer.
- 17.13 Het periodiek onderhoud gebeurt op werkdagen tussen 08:00 en 17:00, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Voor werkzaamheden die op verzoek van de Afnemer buiten normale werkuren plaatsvinden, zullen de door de Leverancier extra gemaakte kosten bij de Afnemer in rekening worden gebracht.
- 17.14 Indien de Afnemer een afspraak met de Leverancier of een door Leverancier ingeschakelde derden binnen 3 (drie) werkdagen voorafgaand aan de afspraak verzet, kan de Leverancier gemaakte kosten en schade bij de Afnemer in rekening brengen.
- 17.15 Indien het nodig is de Producten tijdelijk te verwijderen (bijvoorbeeld vanwege onderhoud aan een Woning), kan de Afnemer dit schriftelijk verzoeken bij de Leverancier. De Leverancier spant zich in dat geval in de Producten binnen 4 (vier) weken na ontvangst van het verzoek te verwijderen, tegen betaling van een nader overeen te komen vergoeding. Het vaste maandbedrag dat de Afnemer op basis van de Overeenkomst dient te betalen, moet de Afnemer gedurende de tijdelijke verwijdering blijven betalen.
- 17.16 Indien de Afnemer niet aan zijn financiële verplichtingen heeft voldaan, is de Leverancier niet gehouden onderhoud te plegen en/of storingen te verhelpen, totdat de Afnemer aan al zijn verplichtingen heeft voldaan.

- 17.17 In geval van onnodig voorrijden – ter beoordeling van de Leverancier –, worden de voorrijkosten aan de Afnemer in rekening gebracht.

18. Servicekosten

- 18.1 De servicekosten zijn voor het eerst verschuldigd per de datum waarop het Product is geplaatst of bij sleuteloverdracht van de Woning tot het moment waarop het Serviceabonnement wordt beëindigd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een ander moment is overeengekomen.
- 18.2 De Leverancier is gerechtigd verschuldigde bedragen te indexeren. Indien daarover niets is opgenomen in de Overeenkomst, geldt dat de Leverancier jaarlijks op 1 januari kan indexeren conform de Consumentenprijsindex (CPI) alle huishoudens met jaarmutatie CPI september.

19. Betaling servicekosten

- 19.1 De Leverancier geeft de Afnemer een keuze uit betaalwijzen voor betaling van verschuldigde kosten. Als de Afnemer geen gebruik maakt van automatische incasso kan de Leverancier administratiekosten in rekening brengen.
- 19.2 Betaling voor een periode korter dan een maand gebeurt pro-rata.

20. Duur en beëindiging Serviceabonnement

- 20.1 Het Serviceabonnement gaat van kracht op de overeengekomen datum en wordt aangegaan voor de periode opgenomen in de Overeenkomst. Indien geen duur is overeengekomen in de Overeenkomst dan geldt de volgende duur:
- a) Bij een collectieve bron geldt een looptijd gelijk aan de periode dat de collectieve bron van de Leverancier is vanwege het belang om een goede werking van de collectieve bron en de andere aansluitingen te kunnen waarborgen. Het Serviceabonnement kan gedurende die looptijd niet tussentijds worden opgezegd.
 - b) Bij een individuele bron geldt een looptijd van 1 (één) jaar, zonder tussentijdse opzegmogelijkheid, en indien het Serviceabonnement niet uiterlijk 1 (één) maand tegen het einde van de looptijd schriftelijk wordt opgezegd, wordt het Serviceabonnement stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd. Vanaf de verlenging kan het Serviceabonnement op elk moment met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand schriftelijk worden opgezegd.
- 20.2 De Leverancier kan het Serviceabonnement met onmiddellijke ingang beëindigen of opschorten indien:
- a) de Afnemer overgaat tot het (laten) verplaatsen, herstellen, onderhouden, repareren, veranderen of wijzigen van het Product;
 - b) de Afnemer na ingebrekestelling alsnog nalaat om (tijdig) mee te werken aan het uitvoeren van onderhoud of reparaties aan het Product.
- 20.3 De bedragen van het Serviceabonnement die de Afnemer op het moment van de beëindiging van het Serviceabonnement aan de Leverancier nog verschuldigd is, zijn op het moment van beëindiging onmiddellijk opeisbaar.
- 20.4 Na het beëindigen van het Serviceabonnement kan deze niet meer opnieuw worden afgesloten.

21. Overdracht Serviceabonnement

- 21.1 Indien de Afnemer het Serviceabonnement wenst over te dragen, stelt de Afnemer de Leverancier hiervan tijdig, indien mogelijk minimaal 1 (één) maand van tevoren, schriftelijk op de hoogte.
- 21.2 De Afnemer dient een opvolgend verkrijger van de Woning, waarin/waarop Producten zijn geïnstalleerd waarop een Serviceabonnement van toepassing is, te informeren dat er een Serviceabonnement is afgesloten met de Leverancier. Indien de Woning een huurwoning is, ligt deze verplichting bij de verhuurder van de Woning, waarbij de Afnemer in staat voor de naleving van deze verplichting zoals is bepaald in artikel 5.6 van deze Algemene Voorwaarden.

Bijlage I: Modelformulier herroepingsrecht

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen.

Aan:

[Duurzaam Verbonden B.V.]

Adres: De Elzenhof 7 e, 4191PA Geldermalsen

E-mailadres: [INVULLEN]

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de koop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*):

Besteld op (*)/Ontvangen op (*):

Naam/Namen (*) consument(en):

Adres consument(en):

Handtekening van consument(en) [*alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend*]:

Datum:

() Doorhalen wat niet van toepassing is.*