

# HelloZon

Deze voorwaarden hebben betrekking op de koop, levering en installatie van uw zonnepanelen.

## 1. Over ons

HelloZon B.V. Steurstraat 21-23, 1317NZ Almere

KvK: 88940608

BTW: NL864830439B01

Bankrekening: NL96 RABO 0338 849 300

## 2. Definities

### Klant:

De natuurlijk persoon of bedrijf waaraan de offerte is uitgebracht.

### Installatie:

Het installeren, inclusief de voorbereiding, van het zonnepanelen-systeem op locatie, zoals vermeld in de offerte. Daar horen ook het eventuele meerwerk bij welke mondeling of schriftelijk zijn overeengekomen.

### Offerte:

De offerte die wij aan u sturen voor de installatie van het zonnepanelen-systeem.

### Opleveringsrapport:

Het formulier waarmee de installateur de installatie controleert.

### Overeenkomst:

De overeenkomst tussen u en ons betreffende de installatie van het zonnepanelen-systeem. Deze bestaat uit de offerte, met eventuele bijlagen en de algemene voorwaarden, en is bindend na het geven van akkoord met inachtneming van 14 dagen bedenktijd.

## Prijs:

De totale prijs, met eventueel overige vergoedingen voor producten en/of diensten die u aan ons verschuldigd bent, zoals in de offerte of aanvullende overeenkomst staat.

## Schouw:

Het technische onderzoek op afstand uitgevoerd vanuit ons kantoor of onderzoek bij u fysiek op locatie om de geschiktheid van de locatie te beoordelen en om te bepalen of en wat voor zonnepanelen-systeem we kunnen installeren.

## Website:

Onze website met als URL [www.hellozon.nl](http://www.hellozon.nl).

## Zonnepanelen-systeem:

De fotonvoltaïsche panelen, met systeemcomponenten en materialen om elektriciteit op te wekken door middel van zonlicht. Daarbij hoort ook de technische installatie van het frame, omvormer(s) en randapparatuur, die gelijkspanning van de zonnepanelen omzet naar wisselspanning.

### **3. Offerte, bestelproces en wijzigingen**

Als je bij ons terecht komt bekijken wij samen u of een zonnepanelen-systeem haalbaar is. Wij doen dit tijdens een fysiek of online adviesgesprek. Vaak maken wij op basis van uw adresgegevens hiervoor een dak tekening middels software, dit noemen wij een (online) schouw. Met software maken wij een offerte voor u. Hierin staat alle informatie die u nodig hebt. De offerte is vrijblijvend, maar heeft wel een geldigheidsdatum.

Staat er geen geldigheidsdatum in? Dan houden wij 10 kalenderdagen na ontvangst van de offerte aan. Gaat u akkoord met de offerte? Na aanvaarding gaan wij direct voor u aan de slag. Wij hebben dan een overeenkomst en hierna gaat gelijk uw 14 dagen bedenktijd in.

Zodra u akkoord gaat met de offerte, dient u de aanbetaling te voldoen. Wij maken vervolgens een afspraak voor een technische schouw bij u op locatie. In sommige gevallen voert u die technische schouw zelf uit. Uit de technische schouw kan naar voren komen dat er meerkosten zijn. U betaalt minimaal 50% van het overeengekomen bedrag uiterlijk 5 dagen

# HelloZon

nadat u de bestelbevestiging en factuur heeft ontvangen. Na de aanbetaling heeft u recht op een installatiedatum.

Indien de installatiedatum die wij samen overeenkomen 3 maanden (of later) in de toekomst ligt hebben wij het recht om de totale offerteprijs te verhogen met maximaal 6%, conform Artikel 35 Burgerlijk Wetboek Boek 7.

De in de offerte / overeenkomst genoemde cijfers met betrekking tot opbrengsten, terugverdientijden en het rendement van het zonnepanelensysteem zijn een algemene inschatting. Deze cijfers bieden geen garantie voor de daadwerkelijke opbrengsten, terugverdientijden en het rendement van het zonnepanelensysteem. Uiteraard doen we ons uiterste best om de cijfers zo realistisch mogelijk te laten zijn.

## 4. Planning

Wij streven ernaar binnen uiterlijk 16 weken na ontvangst van de aanbetaling de installatie uit te voeren. Het kan echter voorkomen dat door drukte hier meer tijd overheen gaat. Bij vertraging, door bijvoorbeeld weersomstandigheden waardoor wij niet kunnen werken, nemen wij contact met u op voor een nieuwe installatiedatum.

Bij onvoorziene omstandigheden, zoals bijvoorbeeld een vertraging of een leveringsprobleem, kan het voorvallen dat wij de door u bestelde panelen niet plaatsen. De zonnepanelenmarkt verandert namelijk heel snel. In dat geval geven wij u andere producten met gelijkwaardige of vergelijkbare eigenschappen, soms is dit ook een ander merk. HelloZon behoudt dus te allen tijde het recht om het aanbod eenzijdig te wijzigen.

Wij behouden ook te allen tijde het recht om de installatiedatum te verschuiven. Wij zijn namelijk onder andere, maar niet uitsluitend afhankelijk van levertijden, externe installateurs of installatie partijen en materiaal tekorten. Mochten wij de afgesproken installatiedatum niet halen, dan heeft u geen recht om met terugwerkende kracht gecompenseerd te worden voor het eventuele verlies in opbrengst vanaf de afgesproken installatiedatum.

Indien uw zonnepanelensysteem 15 werkdagen na het bezoek van de installateurs en de elektriciën nog niet functioneert, komt u in aanmerking voor compensatie. De termijn van 15 werkdagen start vanaf de datum van de laatste afspraak, of dit nu met de installateur of de elektriciën was. U heeft dan recht op een compensatie voor het gemiste aantal kWh na de termijn van 15 werkdagen. Wij gaan hierbij in principe uit van een gemiddelde energieprijs van de laatste 5 jaar, daarnaast houden wij rekening met de geschatte opbrengst die onze software berekent.

U heeft geen recht op compensatie als wij niet kunnen installeren en/of aansluiten doordat;

– De werkplek voor de installateurs of elektriciën niet bereikbaar, schoon of veilig is.

# HelloZon

– U niet aanwezig bent en/of een afspraak of meerdere afspraken niet bent nagekomen.

– U de meterkast dient te verzwaren en hierdoor de zonnepanelen niet kunnen worden aangesloten.

– U op vakantie bent, waardoor wij het systeem niet binnen termijn kunnen opleveren.

## 5. Installatie en oplevering

De zonnepanelen worden, inclusief omvormer(s) en eventuele andere afgesproken producten, meestal geïnstalleerd door eigen installateurs, het kan zijn dat wij de installatie uitbesteden.

De schouw, zowel op afstand als op locatie, bevat geen technisch onderzoek naar het draagvermogen van de (dak)constructie. Wij vragen u daarom dit zelf uit te zoeken voordat u akkoord gaat met de offerte. U bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de draagkracht van het dak en of de onderconstructie.

Soms kijken wij ook naar de meterkast, als die niet volgens de nieuwste normen is brengen wij u daarvan op de hoogte en doen wij eventueel een aanbod om dit voor u tegen een meerprijs in orde te maken. Echter bent u te allen tijde, net als bij de dakconstructie, zelf verantwoordelijk voor een meterkast die voldoet aan de wettelijke norm en eventuele wet- en regelgeving.

Na de installatie van uw zonnepanelen-systeem wordt de installatie door de installateur met u doorgenomen. Hierdoor dient u aanwezig te zijn tijdens de oplevering. Bent u niet aanwezig en moeten wij terugkomen, dan mogen we daarvoor voorrijkosten en arbeidskosten in rekening brengen.

HelloZon behoudt zich te allen tijde het recht voor tot het afbreken van de installatiewerkzaamheden en het ontbinden van de overeenkomst bij een van de volgende situaties:

- De veiligheid van de installateurs kan bij het uitvoeren van de installatiewerkzaamheden niet worden gegarandeerd;
- De locatie voor de installatiewerkzaamheden is niet goed bereikbaar;
- De dakpannen of dakconstructie blijkt niet geschikt voor het plaatsen van zonnepanelen;
- Asbest wordt aangetroffen;
- De staat van het dak is dusdanig slecht dat installatiewerkzaamheden niet mogelijk zijn;
- Een gevaarlijke situatie in de meterkast wordt aangetroffen.

\*Als onze installateurs langskomen en een van de bovenstaande situaties aantreffen omdat u ons onjuiste informatie heeft gegeven, of belangrijke informatie niet heeft doorgegeven,

# HelloZon

behouden wij ons het recht voor om de kosten bij u in rekening te brengen die wij tot dan toe hebben gemaakt. Deze kosten verrekenen we dan met de aanbetaling die u heeft gedaan.

## 6. Herroeping van de Overeenkomst

### Herroepen van de opdracht tot installatie

Wij zien uw (digitale) akkoord op de offerte en uw aanbetaling als een uitdrukkelijk verzoek 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. Wilt u gebruik maken van uw 14 dagen herroepingsrecht dan dient u dit schriftelijk aan ons door te geven.

### Herroepen van de installatie van je zonnepanelen-systeem

U kunt tot 14 dagen na het accepteren van de offerte van uw zonnepanelen-systeem gebruik maken van uw herroepingsrecht. U kunt dan de overeenkomst zonder opgave van reden ontbinden. Wilt u na het installeren of een deel daarvan of na het verstrijken van de 14 dagen herroepingsrecht van de installatie afzien? Dat kan, maar u betaalt dan wel een compensatie voor werkzaamheden die wij al hebben gedaan en ook voor kosten die wij al hebben gemaakt. Dat zijn onder andere, maar niet uitsluitend;

- de installatiekosten van de uitgevoerde werkzaamheden;
- een afschrijving van 30% op alle geïnstalleerde producten;
- de verwijderingskosten.
- Kosten voor eventuele inkoop die gedaan is vanwege je acceptatie op de offerte.

Zijn er complexe en vaak dure verwijderingswerkzaamheden nodig om alles in de oorspronkelijke staat terug te brengen? Dan zijn we niet verplicht deze werkzaamheden uit te voeren of te betalen. We kunnen dit wel in overleg tegen bijkomende kosten uitvoeren.

## 7. Schade

Schade komt bijna nooit voor. Maken wij toch een fout waardoor er schade aan uw eigendom ontstaat? Dan zorgen wij dat wij dit zo snel mogelijk melden bij onze verzekeraar. Dit geldt voor alle directe schade, behalve voor kleine reparaties aan bijvoorbeeld uw schilderwerk of behang dat tijdens het werk beschadigd is geraakt, zoals door boren in de muur bij het plaatsen van de omvormer, maar ook een vlek in bijvoorbeeld de vloerbedekking. U dient binnen 7 dagen na ontdekking van de schade dit doormiddel van bewijzen in te dienen bij [legal@hellozon.nl](mailto:legal@hellozon.nl). Wij vergoeden nooit immateriële schade.

Heb je gehaakte dakpannen op uw dak? Dan vragen wij u om tijdens de installatie van het zonnepanelen-systeem minimaal 20 reserve dakpannen beschikbaar te hebben. Voor niet gehaakte dakpannen is dit aantal minimaal 10. Gaat er dan een dakpan kapot of komen wij

# HelloZon

reeds kapotte dakpannen tegen? Dan vervangen we deze direct met uw reserve-dakpannen. Wij vergoeden nooit kapotte dakpannen, hier bent u zelf verantwoordelijk voor.

Schakelt u zelf een ander in om eventuele schade of problemen op te lossen? Dan vergoeden wij alleen de kosten als wij de offerte van de derde schriftelijk hebben goedgekeurd voordat de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Wij hebben het recht om een offerte af te wijzen, bijvoorbeeld als wij vinden dat de schade of het probleem niet voor onze rekening komt, of als de kosten uit de offerte te hoog zijn. Wij nemen in dat geval contact met u op om te onderzoeken of er een andere oplossing mogelijk is.

## 8. Wat wij van u vragen

U betaalt de prijs zoals vermeld in de overeenkomst. Het gaat dan om de aanbetaling en het resterende bedrag terstond na de installatie. Om de installatie zo goed en veilig mogelijk uit te voeren, vragen wij u:

- ons van alle correcte door ons gewenste relevante informatie en documentatie te voorzien, zoals afmetingen, uitzonderingen en materialen;
- 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;
- zelf aanwezig te zijn bij de uitvoering en oplevering van de installatie van uw zonnepanelen-systeem. Dus niet de burens of één van uw kinderen;
- alle goedkeuringen, toestemmingen en vergunningen in orde en beschikbaar te hebben. Het komt bijna nooit voor, maar in enkele gevallen zijn bijvoorbeeld de goedkeuring van de VvE, de organisatie, de verhuurder of de gemeente nodig;
- op tijd alle werkzaamheden zoals vermeld in de offerte en/of in een mail van je adviseur uit te voeren, door bekwame personen en volgens de standaard relevante kwaliteitseisen. Bijvoorbeeld het verwijderen van pijpjes, de renovatie van dakbedekking of aanpassingen in de meterkast.
- Is er sprake van een geldige reden waarom wij niet langs kunnen komen op de installatiedatum, zoals bijvoorbeeld sneeuw, wind of extreme hitte? Dan streven wij ernaar dat u uiterlijk één dag van tevoren te laten weten via telefoon en/of e-mail en is de vergoeding vanuit ons niet van toepassing. In uitzonderlijke gevallen kan dit eventueel de ochtend zelf zijn, als de wind bijvoorbeeld spontaan is op komen zetten of plotseling personeelstekort bij HelloZon.

# HelloZon

Als wij op de afgesproken installatiedatum bij u voor de deur staan en kunnen wij de installatie niet uitvoeren, bijvoorbeeld omdat u niet thuis bent of om andere aan u toe te rekenen redenen? Dan mogen wij €550 incl. BTW bij je in rekening brengen.

Hebben wij voor de installatie specifieke externe kosten gemaakt, zoals het huren van een hijskraan? Dan mogen wij deze kosten ook bij u in rekening brengen. Heeft u deze kosten niet betaald binnen 14 dagen na ontvangst van de aanmaning? Dan kunnen wij mogelijk de overeenkomst ontbinden en bent u nog steeds verplicht tot betaling.

U bent de eigenaar van uw dak of u hebt toestemming van uw 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 uw gemeente. Benader vóór de installatie je verzekeraar om te controleren of de plaatsing geen gevolgen heeft voor uw (opstal)verzekering. Zo komt u niet voor verrassingen te staan.

Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele kosten, boetes of verliezen die het gevolg zijn van het niet goed op orde hebben van toestemmingen, verzekeringen of vergunningen. Als u dit niet op orde heeft en wij daardoor schade ondervinden, kunnen wij dat bij u in rekening brengen of verrekenen met de aanbetsaling.

## 9. Wijzigingen in en bij de installatie

Wil u wijzigingen doorvoeren in het ontwerp en/of inhoud van uw zonnepanelen-systeem? Contacteer ons dan vóór de installatie. Dan kijken wij samen of wij het kunnen verwerken in de overeenkomst. Het kan zijn dat de prijs dan ook verandert. Eenmaal op locatie is een wijziging niet mogelijk.

Zijn er onvoorziene omstandigheden, zoals aanpassingen op het dak, asbest, onvoldoende informatie of verandert de situatie na het uitvoeren van de schouw? Dan kan het gebeuren dat wij niet kunnen starten. Wij bepalen dan samen met u wat er nodig is om de installatie toch uit te voeren, of wij dit kunnen doen en wat het effect is op de prijs. Komen wij er niet uit? Dan kunnen wij de overeenkomst ontbinden en mogen we €350 incl. BTW verrekenen op uw aanbetsaling ter compensatie voor het tot dan toe verrichtte werk.

## 10. Geld

Na akkoord op de offerte ontvangt u een bestelbevestiging en een factuur met een betaalverzoek voor de aanbetsaling van 50% van het totaalbedrag.

Hebben wij de zonnepanelen geïnstalleerd en wekken zij stroom op? Dan betaalt u ons de prijs van de overeenkomst minus de aanbetsaling per direct na oplevering, inclusief het bedrag bij mogelijke wijzigingen (zoals benoemd bij artikel 9) en/of later overeengekomen extra's. Wij vragen u elke factuur te betalen terstond na oplevering. Betaalt u ons niet op tijd? Dan

# HelloZon

mogen wij de wettelijke rente in rekening brengen. Eventueel met incassokosten erbij. In het geval van verhoging of verlaging van het wettelijke btw-tarief zal HelloZon de verschuldigde koopsom inclusief btw aanpassen.

## 11. Overgang van eigendom en risico

Na de installatie van uw zonnepanelen-systeem komt deze voor uw risico. Vergeet u niet de verzekeraar op de hoogte te brengen van de aanwezigheid van uw nieuwe zonnepanelen-systeem. Wij blijven eigenaar van het zonnepanelen-systeem totdat u de prijs van de overeenkomst heeft voldaan. Tot dat moment blijft u ons toegang geven tot het zonnepanelen-systeem. Doet u dit niet, dan kunnen wij maatregelen nemen om het niet betaalde gedeelte van de prijs op te eisen of de zonnepanelen weg te halen.

## 12. Vakbekwaamheid en garantie

Wij geven 1 jaar garantie op de installatie van je zonnepanelen-systeem tenzij anders vermeld in je offerte (hierna: installatiegarantie). Hier valt de werking van het systeem onder. We zorgen er tijdens deze periode voor dat uw systeem werkt. Gaat er iets stuk binnen de installatie garantietermijn? Dan vervangen wij dit zonder dat dit u iets zal kosten. Heeft u afgezien van ons installatieadvies? Dan heeft u geen recht op installatiegarantie.

Let wel op dat onderstaande zaken niet binnen de installatiegarantie vallen en wij en/of onafhankelijke deskundigen dit beoordelen;

- 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 het zonnepanelen-systeem;
- schade ontstaan omdat u de instructies voor gebruik niet opvolgt;
- schade ontstaan door chemicaliën (o.a. schoonmaakmiddelen);
- verkleuring van -en/of kleurverschillen tussen- zonnepanelen, of een kleurverschil ten opzichte van de afbeeldingen op onze website;
- 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;



# HelloZon

- brand- of andere schade die door een natuurlijke oorzaak of door mensen wordt veroorzaakt.  
Wanneer wij, of een extern door ons ingeschakelde onafhankelijke deskundige, constateren dat de problemen zijn ontstaan door een reden die niet onder de installatiegarantie valt, kunnen we

voorstellen om dit voor u op te lossen. Daar kunnen wij dan kosten voor in rekening brengen.

Op de producten die wij gebruiken bij de installatie van het zonnepanelen-systeem gelden verschillende fabrieks- en productgaranties. Deze kunt u terugvinden in uw offerte of bestelbevestiging.

Let op: is de fabrieks- en productgarantie van één of meer producten binnen uw zonnepanelen-installatie korter dan de geldende installatie garantietermijn? Dan is de garantietermijn van het product leidend.

Gaat er na uw installatie garantietermijn iets stuk? Dan staan wij nog steeds voor u klaar. Wij brengen daar wel kosten voor in rekening, zoals voorrijkosten en vervangingskosten. Neem contact met ons op voor een indicatie van deze kosten.

Laat u werkzaamheden uitvoeren door derden of gaat u zelf klussen en beïnvloedt dat uw zonnepanelen-systeem, bijvoorbeeld door werkzaamheden op het dak of in de meterkast? Dan vervalt uw installatiegarantie, tenzij wij van tevoren op de hoogte hiervan waren en hier akkoord op hebben gegeven. Is het dus bijvoorbeeld nodig om een zonnepaneel te verplaatsen of een aanpassing door te voeren in uw meterkast? Neem dan altijd eerst contact met ons op.

Bij het niet-(optimaal-)functioneren van een zonnepanelensysteem zal HelloZon niet met terugwerkende kracht compenseren voor het eventuele verlies in opbrengst dat is opgetreden.

## **13. Overmacht**

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

## **14. Verwerking persoonsgegevens**

# HelloZon

Wij hebben uw gegevens nodig om het zonnepanelen-systeem op de juiste locatie te plaatsen. Deze gegevens kunnen wij dus opslaan en gebruiken. Het kan gebeuren dat wij deze gegevens doorgeven aan een externe partij zodat deze weet waar hij moet zijn.

Daarnaast delen wij deze gegevens soms met de netbeheerder. Wij verwerken de gegevens enkel voor de uitvoering van de overeenkomst en de installatie. Wij stellen uw gegevens nooit beschikbaar aan derden.

## **15. Registratie van het zonnepanelen-systeem**

Wanneer wij uw zonnepanelen gaan installeren, ontvangt u van ons uitleg over hoe u uw zonnepanelen-systeem aanmeldt bij uw netbeheerder. Dat kunt u alleen zelf doen in verband met privacyregels, maar gelukkig is dat zo gedaan. Nadat uw zonnepanelen zijn aangemeld bij uw netbeheerder, geven zij dit door aan uw energieleverancier en start de verrekening van de door u opgewekte stroom.

## **16. Geschillen**

Bent u het niet eens met onze manier van werken of heeft u een klacht? Laat het ons weten. Wij kijken dan samen naar een passende oplossing.

## **17. Algemene bepalingen**

Uw rechten en plichten vanuit de overeenkomst zijn niet overdraagbaar naar anderen zonder dat wij dit samen overeen zijn gekomen. Het kan natuurlijk zijn dat u verhuist of dat het gebouw waarop uw zonnepanelen-systeem staat overgaat naar een andere eigenaar. In dat geval gaat de garantie ook over op de nieuwe eigenaar. De nieuwe eigenaar dient echter dan wel in bezit te zijn van de originele overeenkomst of een kopie daarvan hebben.

Wij mogen onze rechten en plichten vanuit de overeenkomst gedeeltelijk of geheel overdragen aan een ander, zonder dat dit afbreuk doet aan uw rechten vanuit de overeenkomst.

De overeenkomst wordt beheerst door het Nederlands recht. 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 betaalvoorwaarden en de installatiegarantie-termijn die in de offerte staan of als uitdrukkelijk is opgenomen dat het een afwijking van deze voorwaarden betreft.

Alle bepalingen in de voorwaarden alsmede het dwingend consumentenrecht zijn altijd leidend.

**HelloZon**