

Artikel 1: Definities en begripsbepalingen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedrijf:** SamenStromen B.V., wederpartij van de Klant bij de Overeenkomst.
2. **Klant:** degene, die een Abonnement met het Bedrijf heeft afgesloten.
3. **Installateur:** landelijk erkend installatiebedrijf overeenkomstig de regeling voor de erkenning door InstallQ.
4. **De installatie:** Alle onderdelen die samen deel uitmaken en het geheel vormen van de zonnepanelen-installatie, de batterij-installatie of het EMS-systeem waarop het abonnement betrekking heeft.
5. **Abonnement:** de overeenkomst tussen Klant en het Bedrijf die het Bedrijf verplicht tot het verrichten van Onderhoud en het oplossen van Storingen volgens de bij het Abonnement behorende productbeschrijving.
6. **Onderhoud:** het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan een installatie dat nodig is voor de veiligheid en het ongestoord functioneren daarvan, overeenkomstig de richtlijnen en onderhoudssystematiek van fabrikanten van onderdelen van de installatie en volgens de bij het Abonnement behorende productbeschrijving.
7. **Storing:** een gebrek aan de installatie, of een onderdeel daarvan, waardoor correct functioneren ervan niet meer mogelijk is.
8. **Service:** het geheel aan handelingen, behorende bij het uitvoeren van Onderhoud en het verhelpen van Storingen.
9. **Materiaalkosten:** kosten, die aan een Klant in rekening worden gebracht voor materialen, die niet in het Abonnement zijn inbegrepen.

Artikel 2: Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden.

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen en overeenkomsten betreffende het afsluiten van een Abonnement. Indien andere voorwaarden op de Overeenkomst van toepassing zijn prevaleren in geval van tegenstrijdigheid deze Algemene Voorwaarden.
2. Afwijkingen van bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden ten gunste van de Klant zijn slechts mogelijk indien dit schriftelijk tussen het Bedrijf en de Klant wordt overeengekomen.
3. Deze Algemene Voorwaarden strekken mede ten behoeve van alle natuurlijke en rechtspersonen waarvan het Bedrijf gebruik maakt of heeft gemaakt bij het sluiten en/of uitvoeren van de Overeenkomst.
4. Een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden wordt aan de Klant bij de overeenkomst overhandigd. De geldende Algemene Voorwaarden liggen ook ter inzage op het Bedrijf en staan op de website van het Bedrijf of worden op verzoek toegezonden.

Artikel 3: Voorwaarden voor het sluiten van een Abonnement.

1. De installatie van de Klant dient ten tijde van het sluiten van het Abonnement in een goede staat van Onderhoud te verkeren en goed te functioneren, één en ander ter beoordeling van het Bedrijf.
2. De installatie dient te zijn geïnstalleerd conform de installatievoorschriften van de fabrikant(en) en overeenkomstig de voorwaarden in de verschillende NEN-normen.
3. Het Bedrijf kan in overleg met de Klant de installatie, alvorens het Abonnement ingaat, op kosten van de (toekomstige) Klant eerst controleren en zo nodig herstelwerkzaamheden uitvoeren op kosten van de Klant.

Artikel 4 Herroepingsrecht.

1. Een Abonnement kan binnen 14 dagen na totstandkoming van de overeenkomst zonder opgave van redenen herroepen of geannuleerd worden middels het algemene herroepingsformulier. Wilt de Klant gebruik maken van het herroepingsrecht en heeft de toestelinspectie al plaatsgevonden, dan is de Klant verplicht de kosten voor deze inspectie te voldoen.
2. Indien de Klant/consument een bedrag betaald heeft, zal het Bedrijf dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de herroeping terugbetalen, onder aftrek van eventueel verschuldigde kosten van toestelinspectie zoals hierboven staat vermeld.

Artikel 5: Tarieven.

Alle door het Bedrijf genoemde tarieven zijn, tenzij anders schriftelijk vermeld, per 2 jaar inclusief BTW. De tarieven kunnen door het Bedrijf worden gewijzigd als vermeld in artikel 14.

Artikel 6: Verplichtingen van het Bedrijf.

1. Het Bedrijf zal de met de Klant overeengekomen werkzaamheden als een goed vakman uitvoeren.
2. Het Bedrijf zal in geval zich gebreken voordoen, deze zo spoedig mogelijk verhelpen. Indien er reparaties nodig zijn buiten de werkingsperiode van het Abonnement, zal niet tot uitvoering worden overgegaan tenzij de Klant uitdrukkelijk met het uitvoeren van de werkzaamheden heeft ingestemd.
3. Van de in het kader van het Abonnement verrichte werkzaamheden, zal een (digitale) werkstaat worden opgemaakt, die door de Klant voor akkoord moet worden ondertekend.
4. Werkzaamheden buiten het kader van het Abonnement zullen aan de Klant in rekening worden gebracht. Ook deze werkzaamheden worden op de (digitale) werkstaat, als bedoeld in het vorig lid, vermeld.

Artikel 7: Onderhoud.

1. Het Abonnement omvat, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, Onderhoud aan de installatie dat volgens de richtlijnen en onderhoudssystematiek van de fabrikant dient te worden uitgevoerd.
2. Het Onderhoud geschiedt minimaal éénmaal per 36 maanden afhankelijk van de productvoorwaarden (zie productbeschrijving). Het Onderhoud vindt feitelijk niet eerder plaats dan 24 maanden na de laatste onderhoudsbeurt afhankelijk van de productvoorwaarden, respectievelijk niet later dan 36 maanden volgend op de laatste onderhoudsbeurt, afhankelijk van de productvoorwaarden, of na ingangsdatum Abonnement.
3. Tot het Onderhoud wordt tenminste gerekend:

1. Het periodiek Onderhoud aan respectievelijk inspecteren van de installatie conform de onderhoudssystematiek van de fabrikant;
2. Het melden aan de Klant indien de installatie niet (meer) voldoet aan de thans geldende veiligheidsvoorschriften;
3. Het opmaken van een inspectierapport ten behoeve van de Klant.
4. Het navolgende valt niet onder de Service- en Onderhoudsabonnementen overeengekomen tarieven, en wordt in geval van herstel c.q. vervanging bij afzonderlijke factuur door het Bedrijf aan de Klant in rekening gebracht:
 - a. Storingen die verband houden met de verbinding tussen de installatie en het internet in de woning van Klant;
 - b. Defecten en storingen als gevolg van het door de Klant niet nakomen van de verplichtingen als vermeld in artikel 8.

Artikel 8: Storingen.

1. Het Bedrijf is in geval van Storingen op werkdagen bereikbaar van 9:00-17:00 uur.
2. In geval van Storingen aan de installatie zal het Bedrijf binnen twee werkdagen contact opnemen met de Klant en trachten de Storing te verhelpen, tenzij er sprake is van een spoedeisend karakter.
3. Bij Storingen die onder de garantiebepalingen vallen van een Installateur en/of fabrikant dient de Klant het garantiebewijs te tonen aan de medewerker van het Bedrijf. Indien de Klant het garantiebewijs niet kan tonen, is de Klant de kosten van het verhelpen van de Storing aan het Bedrijf verschuldigd.
4. 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 Abonnement.
5. In geval van onterechte storingsmeldingen kan het Bedrijf voorrijkosten en arbeidsloon in rekening brengen.
6. Onder onterechte storingsmeldingen worden meldingen verstaan zoals ten aanzien van Storingen die:
 - a. samenhangen met een uitgeschakelde automaat in de groepenkast;
 - b. het gevolg zijn van een verandering of defect in de elektrische installatie en/of internetaansluiting;
 - c. het gevolg zijn van blikseminslag, brand of hemelwater-lekkage;
 - d. veroorzaakt zijn door (de)montagewerk in de installatie;
 - e. 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 Klant.

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 elektra 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.
2. De Klant verplicht zich:
 - a. De installatie te behoeden tegen beschadiging;
 - b. De 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 komen voor rekening van de Klant;
 - c. Van het niet of niet behoorlijk functioneren van de installatie onmiddellijk kennis te geven aan het Bedrijf;
 - d. Geen wijzigingen aan de 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 installatie te controleren, te onderhouden en/of te herstellen.
3. De Klant is verplicht om ervoor zorg te dragen dat het Bedrijf, nadat een afspraak is gemaakt voor het verhelpen van een Storing en/of het uitvoeren van Onderhoud, ook daadwerkelijk toegang verkrijgt tot het perceel waarin het Toestel is geplaatst. Indien de Klant hiermee in gebreke blijft, is het Bedrijf gerechtigd de gebruikelijke voorrijkosten en 1 uur arbeidsloon in rekening te brengen. Vervolgens is het de verantwoordelijkheid van de Klant de Service alsnog te laten verrichten.
4. Indien de Klant de installatie vervangt dient hij dit melden aan het Bedrijf. Het lopende Abonnement wordt dan beëindigd met een opzegtermijn van 3 maanden.

Artikel 10: Betaling en kosten.

1. De aan het Bedrijf op grond van het Abonnement toekomende tarieven en bedragen dienen twee jaarlijks middels automatische incasso te worden voldaan en worden op de 26e van de maand afgeschreven van de opgegeven bankrekening. Indien de bankrekening wijzigd dient de Klant dit meteen schriftelijk door te geven aan het Bedrijf.
2. De vergoedingen voor werkzaamheden buiten het kader van het Abonnement zullen apart in rekening worden gebracht door middel van een machtiging tot automatische incasso. Indien de Klant niet instemt met automatische incasso ontvangt de Klant een factuur en worden extra administratiekosten in rekening gebracht.
3. De verplichting tot betaling van het Abonnement gaat in op de ingangsdatum van het Abonnement.
4. Een nota dient door de Klant te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum.
5. 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. Alsdan is de Klant de administratie- en incassokosten op grond van artikel 6:96 BW verschuldigd. Bij niet tijdige betaling is de Klant bovendien de van toepassing zijnde wettelijke rente op grond van artikel 6:119 BW verschuldigd.
6. Bij niet tijdige of niet volledige betaling van de vergoedingen en/of facturen schort het Bedrijf al zijn verplichtingen, voortvloeiende uit het Abonnement op, totdat alsnog door de Klant al hetgeen de Klant verschuldigd is, betaald is.

7. Het niet-gebruiken van de installatie, alsmede het niet goed functioneren van de installatie, levert geen redenen op voor staking dan wel 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.

1. Een Abonnement gaat in op het tijdstip dat tussen het Bedrijf en de Klant is overeengekomen en geldt voor een periode van twee jaren. Het Abonnement wordt vervolgens steeds stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij het Abonnement met inachtneming van het hiernavolgende is opgezegd.
2. Het Abonnement kan door de Klant schriftelijk worden opgezegd overeenkomstig de wijze waarop de overeenkomst is afgesloten en de Klant een opzegtermijn van één kalendermaand in acht neemt.
3. In geval de Klant verhuist vervalt het Abonnement automatisch op de dag van verhuizing, mits de verhuizing tijdig en schriftelijk is gemeld aan het Bedrijf.
4. Het Bedrijf is te allen tijde gerechtigd het Abonnement tussentijds te beëindigen indien de Klant toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen.
5. De Klant is te allen tijde gerechtigd het Abonnement tussentijds te beëindigen indien het Bedrijf aantoonbaar en toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen zonder dat er sprake is van overmacht.

Artikel 12: Aansprakelijkheid/schade.

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 maximumbedrag conform de dekking in de WA-polis van het Bedrijf.
2. Het Bedrijf is nimmer aansprakelijk voor welke gevolgschade dan ook.
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.
4. De Klant vrijwaart het Bedrijf voor claims van derden.

Artikel 13: Overmacht.

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.

Artikel 14. Wijziging voorwaarden en/of tarieven.

1. Deze algemene voorwaarden en/of tarieven kunnen door het Bedrijf worden gewijzigd. Wijzigingen treden eerst in werking 30 dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande abonnementen.
2. Als bekendmaking geldt een kennisgeving geplaatst op de website van het Bedrijf minimaal 30 dagen voorafgaand aan de ingangsdatum van de wijziging. Gewijzigde tarieven en/of voorwaarden liggen bij het Bedrijf ter inzage en zijn aldaar kosteloos verkrijgbaar. Het Abonnement wordt alsdan, met inachtneming van de wijziging, stilzwijgend voortgezet.
3. De Klant die na een wijziging van de algemene voorwaarden een betaling verricht verklaart zich akkoord met de dan geldende gewijzigde algemene voorwaarden.
4. Indien de Klant een wijziging in de algemene voorwaarden en/of tarieven niet wenst te accepteren kan hij het Abonnement binnen één maand na ingang van de nieuwe voorwaarden schriftelijk opzeggen.
5. De vergoedingen en tarieven, die ingevolge het Abonnement zijn verschuldigd, kunnen worden verhoogd door het bedrijf. Wettelijke verhogingen in BTW of van overheidswege opgelegde verhogingen worden niet aangemerkt als tariefsverhoging.
6. Indien het Bedrijf een tariefsverhoging vaststelt welke meer is dan de landelijke index in de branche -de indexerings 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.

1. Op alle overeenkomsten en zaken verband houdend met de overeenkomst of deze voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen tussen partijen zullen door de bevoegde rechter worden beoordeeld.
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.

1. Deze algemene voorwaarden treden op 1 januari 2025 in werking. Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende voorwaarden.
2. Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "Algemene voorwaarden SamenStromen B.V. Service- en Onderhoudsabbonementen".
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.

Productbeschrijving abonnementen.

Deze productbeschrijving vormt een nadere uitwerking van en aanvulling op de Algemene Voorwaarden SamenStromen B.V. Algemene voorwaarden service- en onderhoudsabbonementen (hierna de algemene voorwaarden).

1. De Service- en Onderhoudsabbonementen.

Alvorens een Abonnement te kunnen aangaan dient, schriftelijk en naar waarheid aan SamenStromen B.V. onder meer het merk, het type en het bouwjaar van de installatie in kwestie te worden bekendgemaakt. Op grond van deze gegevens kan SamenStromen B.V. besluiten een 1e inspectiebeurt te willen uitvoeren. Hij treedt daartoe in overleg met de Klant (in spé). De beurt vindt plaats voordat de overeenkomst wordt aangegaan dan wel binnen 2 maanden na sluiting van de overeenkomst. De eventuele materiaalkosten en arbeidsloon zijn voor rekening van de klant. De abonnementen gelden voor Onderhoud en service aan installaties voor huishoudelijk gebruik. SamenStromen B.V. kent de onderstaande Abonnementen:

1.1. SamenEssentieel

In het Abonnement zijn inbegrepen:
- Monitoring incl. rapportage;
- Periodieke inspectie met een interval van 36 maanden.

Niet in het abonnement inbegrepen:

- Voorrijkosten;
- Uurloon voor zowel Onderhoud als reparatie aan de installatie;
- Materiaalkosten.

Om in te stappen in het Abonnement wordt geen maximumleeftijd van de installatie gehanteerd. SamenStromen B.V. behoudt zich het recht voor om zonder opgave van redenen te weigeren een abonnement aan te gaan.

1.2. SamenCompleet

In het Abonnement zijn inbegrepen:
- Monitoring incl. rapportage;
- Periodieke inspectie, met een interval van 24 maanden.
- Geen voorrijkosten;
- Geen arbeidskosten (tot 2 uur per jaar).

Niet in het Abonnement zijn inbegrepen:

- Materiaalkosten.

Om in te stappen in het Abonnement wordt geen maximumleeftijd van de installatie gehanteerd. SamenStromen B.V. behoudt zich het recht voor om zonder opgave van redenen te weigeren een abonnement aan te gaan.

1.3. SamenPremium

In het Abonnement zijn inbegrepen:
- Monitoring incl. rapportage;
- Periodieke inspectie, met een interval van 24 maanden;
- Voorrijkosten;
- Materiaalkosten tot €300 per 3 jaar);
- Uurloon voor zowel Onderhoud als reparatie aan de installatie.

Om in te stappen in het Abonnement wordt geen maximumleeftijd voor de installatie gehanteerd. SamenStromen B.V. behoudt zich het recht voor om zonder opgave van redenen te weigeren een abonnement aan te gaan.