Algemene voorwaarden voor particuliere klanten

TSI Energieregie B.V., Nieuwe Eerdsebaan 6, 5482 VS Schijndel · KvK 42114947 · info@tsi-energieregie.nl · 06-29984456

Deze voorwaarden horen bij onze offerte. We hebben ze in gewone taal geschreven. Ze gelden voor analyse, advies, levering en installatie van een thuisbatterij met omvormer en energiemanagement. Uw wettelijke rechten als consument gaan altijd voor.

Artikel 1 Wie wij zijn en waarvoor deze voorwaarden gelden

1. Wij zijn TSI Energieregie B.V., Nieuwe Eerdsebaan 6, 5482 VS Schijndel, KvK 42114947, info@tsi-energieregie.nl, 06-29984456. In deze voorwaarden noemen wij ons "wij" of "TSI". U bent de klant die niet handelt voor een bedrijf of beroep; wij noemen u "u".
2. Deze voorwaarden gelden voor al onze offertes en overeenkomsten met consumenten over de analyse van uw energieverbruik, advies, en de levering, installatie en inbedrijfstelling van energieopslagsystemen (batterij, omvormer, energiemanagement en toebehoren, samen "het systeem") en daarmee samenhangend werk.
3. Wij sturen u deze voorwaarden mee met de offerte, zodat u ze kunt lezen en opslaan voordat u akkoord geeft. Staat in de offerte iets anders dan hier, dan gaat de offerte voor.
4. Afspraken die afwijken van deze voorwaarden gelden alleen als wij ze schriftelijk (ook per e-mail) hebben bevestigd.
5. Is een bepaling van deze voorwaarden ongeldig, dan blijven de andere bepalingen gelden. Voor de ongeldige bepaling geldt dan wat de wet bepaalt.
6. Deze voorwaarden beperken uw wettelijke rechten als consument niet. Waar een bepaling toch strijdig zou zijn met dwingend consumentenrecht, gaat de wet voor.

Artikel 2 Offerte en overeenkomst

1. Onze offerte is 30 dagen geldig, tenzij er een andere datum in staat.
2. De overeenkomst komt tot stand zodra u de offerte ondertekent of ons per e-mail laat weten dat u akkoord bent.
3. De offerte is gebaseerd op wat u ons hebt verteld en aangeleverd (bijvoorbeeld uw jaarnota, verbruiksgegevens, foto's) en op wat wij bij een bezoek hebben gezien. Hebben wij de opstelplek nog niet zelf bekeken, dan doen wij dat vóór de bestelling van materialen. Blijkt de situatie anders dan waar de offerte van uitgaat, dan overleggen wij met u. U mag dan kosteloos van de opdracht afzien, tenzij wij aantoonbaar kosten hebben gemaakt voor werk dat u ons uitdrukkelijk al had gevraagd te doen.
4. Besparingen, opbrengsten en terugverdientijden in de offerte en het adviesrapport zijn indicaties. Ze zijn gebaseerd op uw gegevens en op de energieprijzen, nettarieven en regels van dat moment. Die kunnen veranderen. Wij garanderen die uitkomsten niet en zijn er niet aan gebonden; wat wij wél leveren, staat in de offerte omschreven.
5. Een kennelijke vergissing in de offerte, bijvoorbeeld een duidelijk verkeerd bedrag, bindt ons niet. Wij melden dat direct en sturen een gecorrigeerde offerte.

Artikel 3 Uw bedenktijd van veertien dagen

1. Omdat de overeenkomst bij u thuis of op afstand (per e-mail) tot stand komt, hebt u het wettelijke recht om de overeenkomst zonder opgave van reden te herroepen. Daarvoor hebt u veertien dagen de tijd.
2. De bedenktijd begint op de dag nadat u (of iemand die u daarvoor hebt aangewezen) de materialen van het systeem hebt ontvangen. Worden de materialen in delen geleverd, dan telt de laatste levering. Hebben wij alleen een analyse of advies met u afgesproken en geen materialen, dan begint de bedenktijd op de dag na het sluiten van de overeenkomst.
3. Herroepen doet u door ons binnen de bedenktijd een duidelijke verklaring te sturen, bijvoorbeeld een e-mail aan info@tsi-energieregie.nl. U kunt daarvoor het modelformulier achterin gebruiken, maar dat is niet verplicht. Wij bevestigen de ontvangst per e-mail.
4. Wilt u dat wij al vóór het einde van de bedenktijd beginnen, bijvoorbeeld met bestellen of installeren, dan vraagt u ons dat uitdrukkelijk. Op de offerte staat daarvoor een apart vakje. Herroept u daarna alsnog, dan betaalt u een evenredig deel van de prijs voor het werk dat wij op dat moment hebben uitgevoerd en voor materialen die niet meer in nieuwstaat kunnen worden teruggenomen.
5. Na herroeping halen wij de geleverde materialen bij u op en maken wij de installatie ongedaan. De kosten daarvan bedragen ten hoogste € 1.250 en komen voor uw rekening; wij noemen dit bedrag ook in de offerte. Wij betalen de door u betaalde bedragen, verminderd met wat u volgens lid 4 verschuldigd bent, binnen veertien dagen na herroeping terug.
6. U bent aansprakelijk voor waardevermindering van de materialen als die verder gaat dan nodig is om de aard en de werking van het systeem vast te stellen.
7. Het herroepingsrecht geldt niet voor materialen die speciaal voor u op maat zijn gemaakt of aangepast, en niet voor dringende reparaties of onderhoud waarom u ons uitdrukkelijk hebt gevraagd.
8. Wij informeren u over de bedenktijd in de offerte. Ontbreekt die informatie, dan verlengt de wet uw bedenktijd tot twaalf maanden na de oorspronkelijke termijn.

Artikel 4 Analyse en advies

1. Onze analyse van uw verbruik en opwek en ons advies zijn zo goed mogelijk gemaakt op basis van de gegevens die u aanlevert (jaarnota, verbruiks- en opwekgegevens, foto's) en van wat wij ter plaatse zien. Wij kunnen die gegevens niet allemaal controleren; u zorgt ervoor dat ze juist en volledig zijn.
2. Als wij daarvoor gegevens bij uw netbeheerder, meetbedrijf of energieleverancier moeten opvragen, geeft u ons daarvoor toestemming.
3. De uitkomsten van de analyse hangen af van dingen die wij niet in de hand hebben: energieprijzen, nettarieven, wet- en regelgeving, subsidies, het weer en uw eigen verbruiksgedrag. Daarom zijn ze een indicatie en geen garantie.
4. De analyse en het adviesrapport zijn voor uw eigen gebruik. Wat wij daarvoor in rekening brengen, staat in de offerte; staat er niets, dan is de analyse kosteloos.

Artikel 5 Wat u regelt

1. U zorgt ervoor dat:
   a. de opstelplek op de installatiedag leeg, bereikbaar en geschikt is: voldoende ruimte, ventilatie en draagkracht, en blijvend vrij van brandbare spullen rond batterij en omvormer, zoals de fabrikant voorschrijft;
   b. de meterkast en de opstelplek vrij toegankelijk zijn en er een bekabelde internetaansluiting bij de omvormer beschikbaar is, als dat in de offerte staat;
   c. wij de inloggegevens krijgen van de monitoring van uw bestaande zonnepanelen en laadpaal, als die op het systeem moeten worden afgestemd;
   d. u, als u huurt of in een appartement woont, toestemming hebt van de verhuurder of vereniging van eigenaren;
   e. u bij uw opstalverzekeraar hebt nagevraagd of een thuisbatterij van deze omvang op deze plek is toegestaan, en ons eventuele voorwaarden doorgeeft;
   f. u ons vooraf vertelt wat wij moeten weten over de woning, zoals asbest, de plaats van leidingen en kabels, of eerdere aanpassingen aan de elektrische installatie;
   g. een volwassene aanwezig is die beslissingen kan nemen tijdens de installatie.
2. Blijkt uw bestaande elektrische installatie niet te voldoen aan de geldende normen (NEN 1010) of onvoldoende capaciteit te hebben, dan melden wij dat vóór wij verdergaan en maken wij een prijsopgave voor de aanpassing. U beslist of wij dat werk doen.
3. Kunnen wij door een oorzaak aan uw kant niet (verder) werken, bijvoorbeeld omdat de plek niet vrij is of iemand niet aanwezig is, dan mogen wij de redelijke kosten daarvan in rekening brengen, zoals een vergeefse reis of wachttijd. Wij noemen die kosten vooraf in de offerte.

Artikel 6 Uitvoering en planning

1. Wij voeren het werk vakkundig uit, volgens de voorschriften van de fabrikant en de geldende normen.
2. Wij mogen voor een deel van het werk andere vakmensen inschakelen, bijvoorbeeld voor het plaatsen van zonnepanelen. Wij blijven dan uw aanspreekpunt en verantwoordelijk voor het geheel.
3. De levertijd en installatiedatum die wij noemen zijn een zo goed mogelijke inschatting. Ze hangen mede af van de levering door fabrikanten en van de netbeheerder. Loopt het uit, dan laten wij dat zo snel mogelijk weten en noemen wij een nieuwe datum.
4. Halen wij een afgesproken datum niet, dan mag u ons schriftelijk een redelijke nieuwe termijn geven. Halen wij die ook niet, dan mag u de overeenkomst ontbinden voor het deel dat nog niet is uitgevoerd. Reeds betaalde bedragen voor dat deel betalen wij terug.
5. Wij mogen onderdelen vervangen door onderdelen van een ander merk of type als die gelijkwaardig of beter zijn en de prijs niet verandert. Een wezenlijke wijziging leggen wij eerst aan u voor.
6. Wij zorgen ervoor dat uw woning na het werk netjes wordt achtergelaten. Kleine sporen van het werk, zoals boorgaten voor bevestiging en kabelgoten, horen bij een installatie.

Artikel 7 Netbeheerder, vergunningen, subsidies en btw

1. Wij melden het systeem voor u aan bij energieleveren.nl. Is voor uw situatie een aanvraag of wijziging bij de netbeheerder nodig, bijvoorbeeld verzwaring van de aansluiting, dan staat in de offerte wie dat regelt.
2. Wij hebben geen invloed op de doorlooptijd en de beslissing van de netbeheerder. Vertraging door de netbeheerder is niet aan ons toe te rekenen.

3. Eventuele vergunningen of meldingen bij de gemeente vraagt u zelf aan, tenzij de offerte anders zegt. Wij helpen met de technische gegevens.
4. Subsidies en het terugvragen van btw regelt u zelf; wij leveren de specificatie en onderbouwing. Of u ervoor in aanmerking komt, bepalen de subsidieverstrekker en de Belastingdienst. Wij rekenen die voordelen niet mee in de prijs, en het niet krijgen ervan is geen reden om de opdracht te ontbinden.

Artikel 8 Meerwerk en prijswijzigingen tijdens het werk

1. Blijkt tijdens het werk dat er meer of ander werk nodig is dan in de offerte staat, dan stoppen wij en overleggen wij eerst met u. Wij vertellen u wat het extra werk kost. Het gaat pas door als u akkoord geeft. Alleen als direct handelen nodig is voor de veiligheid of om schade te voorkomen, mogen wij het extra werk meteen doen; wij houden dat dan zo beperkt mogelijk en leggen het u daarna uit.
2. Voor extra werk dat vooraf niet te voorzien was, rekenen wij het uurtarief en de materiaalprijzen die in de offerte staan.
3. Wij mogen een prijsverhoging voor meerwerk alleen in rekening brengen als wij u tijdig hebben gewaarschuwd dat het werk duurder wordt, zodat u kon beslissen. Dat is de wet (artikel 7:755 BW), en zo werken wij.
4. Valt werk uit de offerte weg, dan halen wij dat van de prijs af, verminderd met kosten die wij al hebben gemaakt en niet meer kunnen terugdraaien.

Artikel 9 Oplevering

1. Als het systeem werkt, doen wij samen met u een functietest, leggen wij de bediening en de app uit en nemen wij het opleverrapport met u door. Het systeem is opgeleverd zodra u het opleverrapport hebt ondertekend of het systeem in gebruik hebt genomen.
2. In het opleverrapport noteren wij de uitgevoerde tests, de instellingen en eventuele restpunten. Restpunten die het gebruik niet belemmeren staan de oplevering niet in de weg; wij lossen ze op binnen de termijn die in het rapport staat.
3. Kunt u niet aanwezig zijn bij de oplevering, dan sturen wij u het opleverrapport per e-mail. Reageert u niet binnen tien dagen, dan geldt het systeem als opgeleverd op de laatste dag van die termijn.
4. Het opleverrapport met foto's, de handleidingen en de garantiegegevens krijgt u binnen een week na oplevering per e-mail.
5. Na oplevering blijft u recht houden op herstel van gebreken die u bij oplevering redelijkerwijs niet kon zien. Zie artikel 12.

Artikel 10 Prijs en betaling

1. Alle prijzen voor consumenten zijn inclusief btw. Waar btw-tarieven verschillen (bijvoorbeeld 0% op zonnepanelen en 21% op een batterij), staat dat apart in de offerte.
2. U betaalt in termijnen, tenzij de offerte anders zegt:
   a. 40% bij opdracht;
   b. 50% bij aanvang van de installatie;
   c. 10% na oplevering.
3. De betaaltermijn van onze facturen is 14 dagen.

4. De prijs in de offerte staat vast. Alleen als onze inkoopprijzen voor materialen ná het sluiten van de overeenkomst stijgen, mogen wij dat doorberekenen, en dan uitsluitend onder deze voorwaarden: wij melden het vóór wij bestellen, met het nieuwe bedrag; u mag de overeenkomst dan kosteloos ontbinden; en vindt de verhoging plaats binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan hebt u dat ontbindingsrecht altijd. Wij laten de prijs niet stijgen door omstandigheden die wij bij het uitbrengen van de offerte al kenden of hadden moeten kennen.
5. Betaalt u niet op tijd, dan sturen wij eerst een herinnering met een termijn van veertien dagen om alsnog te betalen. Betaalt u dan nog niet, dan zijn de wettelijke rente en de wettelijke incassokosten verschuldigd volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Meer rekenen wij niet.
6. Hebt u een klacht over een factuur, laat het ons dan binnen veertien dagen weten, dan zoeken we het uit. Het deel van de factuur waarover geen discussie is, betaalt u wel op tijd.
7. Wij mogen de installatie uitstellen zolang een verschuldigde termijn niet is betaald, nadat wij u daarop hebben gewezen.

Artikel 11 Eigendom en risico

1. De geleverde materialen blijven ons eigendom tot u de volledige prijs hebt betaald. Tot die tijd mag u ze niet verkopen, verpanden of aan iemand anders in gebruik geven.
2. Vanaf het moment dat de materialen bij u zijn afgeleverd, draagt u het risico van diefstal en beschadiging, behalve voor schade die wij tijdens ons werk veroorzaken. Wij adviseren u de installatie bij uw opstalverzekering te melden.
3. Betaalt u ook na herinnering niet, dan mogen wij het systeem terugnemen. U geeft ons dan toegang. De kosten van demontage komen voor uw rekening, tenzij de rechter anders beslist.

Artikel 12 Garantie en uw wettelijke rechten

1. **Uw wettelijke rechten.** Het systeem moet doen wat u er redelijkerwijs van mag verwachten en wat wij hebben afgesproken (conformiteit). Is dat niet zo, dan hebt u recht op kosteloos herstel of vervanging, en als dat niet lukt op prijsvermindering of ontbinding. Deze wettelijke rechten hebt u altijd, ongeacht de garantie hieronder, en zij eindigen niet als de garantie afloopt.
2. **Installatiegarantie.** Op onze montage en aansluiting geven wij 24 maanden garantie vanaf de oplevering, inclusief onderdelen en arbeid. Gebreken in ons werk herstellen wij in die periode kosteloos.
3. **Fabrieksgarantie.** Op batterij, omvormer, energiemanagement en andere onderdelen geldt daarnaast de garantie van de fabrikant, met de duur en voorwaarden die in de offerte en de garantiedocumenten staan (bijvoorbeeld een aantal laadcycli of een minimale restcapaciteit). De afhandeling van een fabrieksgarantie regelen wij voor u; u hoeft niet zelf met de fabrikant te bellen.
4. **Werk van partners.** Voor werk dat wij door een partner laten uitvoeren, gelden dezelfde garantietermijnen als voor ons eigen werk. U spreekt ons aan.
5. **Wat niet onder garantie valt:** gebreken door gebruik in strijd met de handleiding, wijzigingen of reparaties door anderen, schade van buitenaf (blikseminslag, overspanning, brand, water, extreme hitte of kou), gebreken in uw bestaande installatie of woning, en normaal capaciteitsverlies van de batterij binnen de specificaties van de fabrikant. Deze uitsluitingen gelden alleen voor de garantie, niet voor uw wettelijke rechten.
6. **Prestaties.** Hoeveel u bespaart, hangt af van uw verbruik, het weer, de tarieven en de regels. Dat garanderen wij niet. Wat wij wél garanderen is dat het systeem de in de offerte genoemde capaciteit en vermogens heeft en doet wat in de offerte staat.

7. **Software.** De app en het energiemanagement zijn van de fabrikant. Die zorgt voor updates en de werking van zijn servers. Valt de internetverbinding weg of stopt een fabrikant met zijn dienst, dan helpen wij u zoeken naar een oplossing, maar wij kunnen daar niet voor instaan.
8. **Melden.** Ziet u een gebrek, meld het dan zo snel mogelijk, liefst met een foto of een melding uit de app. Een melding binnen twee maanden na ontdekking is altijd op tijd. Wij reageren binnen vijf werkdagen en spreken af hoe en wanneer wij het oplossen.
9. Blijkt na onderzoek dat het gebrek niet onder de garantie en niet onder uw wettelijke rechten valt, dan mogen wij de onderzoekskosten en het herstel in rekening brengen. Wij zeggen dat vooraf, zodat u kunt beslissen.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

1. Veroorzaken wij bij ons werk schade aan uw woning of spullen, dan herstellen of vergoeden wij die. Wij zijn daarvoor verzekerd.
2. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie van uw kant, van gebreken in uw bestaande installatie die wij niet hoefden op te merken, of van handelen van de netbeheerder.
3. Gemiste besparingen of opbrengsten vergoeden wij niet, omdat wij die niet garanderen (artikel 2 lid 4 en artikel 12 lid 6).
4. Onze aansprakelijkheid voor andere schade dan lichamelijk letsel is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat onze verzekering uitkeert, en in ieder geval tot ten minste de prijs van de overeenkomst. Deze beperking geldt niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van ons of onze leidinggevenden, en niet voor zover de wet een beperking niet toestaat.
5. Meld schade zo snel mogelijk, zodat wij die kunnen onderzoeken en beperken.

Artikel 14 Overmacht

1. Kunnen wij door overmacht niet of niet op tijd leveren, dan schuiven onze verplichtingen op zolang de overmacht duurt. Onder overmacht verstaan wij onder meer: leveringsproblemen bij fabrikanten die wij niet konden voorzien, vertraging bij de netbeheerder, gewijzigde wetgeving of veiligheidsvoorschriften, extreem weer, brand, stroomstoring, stakingen en epidemieën.
2. Wij melden overmacht zo snel mogelijk en noemen een nieuwe planning.
3. Duurt de overmacht langer dan drie maanden, dan mogen zowel u als wij de overeenkomst ontbinden voor het deel dat nog niet is uitgevoerd. Wat u voor dat deel al had betaald, krijgt u terug. Wat wij al hebben geleverd en geïnstalleerd en dat werkt, blijft u verschuldigd.

Artikel 15 Gegevens, privacy, monitoring en gebruiksrechten

1. Wij verwerken uw persoonsgegevens, waaronder uw verbruiks- en opwekgegevens, volgens de AVG en onze privacyverklaring op www.tsi-energieregie.nl. Wij gebruiken ze voor de analyse, de uitvoering van de overeenkomst, monitoring en storingsopvolging, en om onze dienstverlening te verbeteren. Geanonimiseerd mogen wij ze gebruiken voor statistiek.
2. Voor het inbedrijfstellen, monitoren en oplossen van storingen hebben wij tijdens de garantietermijn toegang op afstand tot het systeem. Wilt u dat niet, dan kunt u die toegang laten afsluiten; storingen kunnen wij dan alleen ter plaatse onderzoeken, wat gevolgen kan hebben voor de snelheid en de kosten daarvan.
3. Het adviesrapport en onze tekeningen en berekeningen mag u gebruiken voor uw eigen woning. Wij vragen u ze niet aan andere installateurs door te geven om een aanbieding te krijgen.

4. Laat u het systeem aansturen door een derde partij, bijvoorbeeld een energieleverancier die uw batterij inzet voor handel op de energiemarkt, dan is dat uw keuze. Extra slijtage door die aansturing valt buiten onze installatiegarantie en mogelijk buiten de fabrieksgarantie; wij vertellen u vooraf wat de fabrikant daarover zegt.
5. Wij mogen uw installatie, zonder uw naam en adres, als referentie noemen. Een foto van uw installatie gebruiken wij alleen met uw toestemming.

Artikel 16 Annuleren en ontbinden buiten de bedenktijd

1. Binnen de bedenktijd geldt artikel 3. Daarna mag u de opdracht volgens de wet altijd opzeggen (artikel 7:764 BW). U betaalt dan de prijs, verminderd met de kosten die wij door de opzegging besparen. In de praktijk betekent dat: het werk dat al is gedaan, materialen die wij al hebben besteld en niet zonder verlies kunnen terugsturen, en een redelijke vergoeding voor de winst op het niet-uitgevoerde deel. Wij specificeren dit bedrag voor u.
2. Zegt u op voordat wij materialen hebben besteld, dan rekenen wij alleen de kosten van de analyse en het bezoek zoals in de offerte genoemd.
3. U mag de overeenkomst ontbinden als wij, ook na een schriftelijke aanmaning met een redelijke termijn, onze afspraken niet nakomen. Uw wettelijke rechten bij een gebrek (artikel 12 lid 1) blijven daarnaast gelden.
4. Wij mogen de overeenkomst ontbinden als u, na een schriftelijke herinnering met een redelijke termijn, een termijn niet betaalt of ons niet in staat stelt het werk uit te voeren. Wat wij al hebben geleverd en geïnstalleerd, blijft u verschuldigd.

Artikel 17 Klachten, toepasselijk recht en geschillen

1. Hebt u een klacht, mail dan naar info@tsi-energieregie.nl of bel 06-29984456. Wij bevestigen uw klacht binnen twee werkdagen en laten binnen veertien dagen weten hoe wij die oplossen. Lukt dat niet binnen die tijd, dan hoort u wanneer wel.
2. Op onze overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
3. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u het geschil voorleggen aan de rechter die volgens de wet bevoegd is. Leggen wij een geschil aan de rechter voor, dan geven wij u eerst een maand de tijd om te kiezen voor de rechter van uw eigen woonplaats.
4. Deze voorwaarden zijn in het Nederlands opgesteld. Bij een vertaling is de Nederlandse tekst beslissend.

Bijlage: modelformulier voor herroeping

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

Aan: TSI Energieregie B.V., Nieuwe Eerdsebaan 6, 5482 VS Schijndel, info@tsi-energieregie.nl

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop 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.

U mag ook gewoon een e-mail sturen naar info@tsi-energieregie.nl met uw naam, adres en offertenummer en de mededeling dat u de overeenkomst herroept. Wij bevestigen de ontvangst.