

## ALGEMENE VOORWAARDEN COMPLEET DUURZAAM BV

### Artikel 1. Algemeen

In deze Algemene Voorwaarden gebruiken we de volgende begrippen met de daarbij aangegeven betekenis. Gedefinieerde begrippen worden in de verdere tekst met een hoofdletter aangegeven en kunnen zowel in het enkelvoud als meervoud worden gebruikt.

<b>Algemene Voorwaarden:</b>	de onderhavige verkoop- en leveringsvoorwaarden van Compleet Duurzaam en Installeer Duurzaam.
<b>Compleet Duurzaam:</b>	de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Compleet Duurzaam BV en de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Installeer Duurzaam BV beiden gevestigd te (1689 ZX) Zwaag op het adres Jelle Zijlstraweg 45 en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 6785056 en onder nummer 70804338.
<b>Zonnepanelen:</b>	een PV-systeem (photovoltaïsch) bestaande uit (meerdere) zonnepanelen (photovoltaïsche panelen). Daarnaast zijn zonnepanelen onderdeel van de Producten hieronder nader gespecificeerd.
<b>Klant:</b>	iedere natuurlijke persoon c.q. onderneming die met Compleet Duurzaam contracteert c.q. beoogt te contracteren.
<b>Offerte:</b>	elk schriftelijk aanbod van Compleet Duurzaam aan Klant.
<b>Overeenkomst(en):</b>	iedere overeenkomst tussen Compleet Duurzaam en Klant, elke schriftelijke wijziging of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en/of ter uitvoering van die overeenkomst, op grond waarvan Compleet Duurzaam de Producten en/of Diensten zal leveren en waarvan deze Algemene Voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
<b>Installatie:</b>	het feitelijk ter beschikking stellen en installeren van de Zonnepanelen en/of de Producten op de door de Klant aangegeven locatie.
<b>Producten:</b>	alle materialen en goederen die ter uitvoering van een Overeenkomst door Compleet Duurzaam aan Klant (zullen) worden (af)geleverd. Dit kunnen zonnepanelen, warmtepompen, omvormers, elektrische laadpalen, een laadstation, energie opslag (accu), infrarood producten, energiebeheersysteem en aanverwante materialen betreffen.
<b>Adviseur:</b>	een deskundige adviseur die werkzaam is voor Compleet Duurzaam.
<b>Subsidie:</b>	door de overheid beschikbaar gestelde fondsen bedoeld om een prijs te verlagen of de aanschaf van de Producten aantrekkelijker te maken, onder de voorwaarden die de overheid hieraan stelt.
<b>Rekenmodellen en tools:</b>	een door Compleet Duurzaam BV gebruikt hulpmiddel dat bestemd is om Klant inzicht te geven in de globale opbrengst van de Producten en/of de terugverdientijd.
<b>Diensten:</b>	de door Compleet Duurzaam aan Klant te leveren Diensten waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt installatie, onderhoud en service van de door Klant van Compleet Duurzaam afgenomen Producten, adviesdiensten, verhuur-, lease- en servicediensten.
<b>Partijen:</b>	Compleet Duurzaam en de Klant gezamenlijk.

### Artikel 2 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op Offertes van en alle Overeenkomsten met Compleet Duurzaam, gesloten vanaf 18 januari 2017 met betrekking tot de verkoop, leveren, installatie, onderhoud en service van de Producten inclusief alle aanvragen, advies en aanbiedingen daartoe aan de Klant. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op leveringen van Producten en/of Diensten die Compleet Duurzaam door een derde laat verrichten.
- Door aanvaarding van de door Compleet Duurzaam aangeboden Offerte en/of Overeenkomst, aanvaardt de Klant tevens de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden.

3. Op van deze Algemene Voorwaarden afwijkende bedingen kan door de Klant slechts een beroep worden gedaan indien en in zoverre deze door Compleet Duurzaam schriftelijk zijn aanvaard.
4. Indien één of meerdere van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of worden vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht blijven en treden Partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen, die aansluit bij de bedoeling die Partijen hadden bij het opstellen van het nietige of vernietigde beding.
5. De toepasselijkheid van (algemene) voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
6. Compleet Duurzaam is gerechtigd om haar rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst over te dragen aan een aan Compleet Duurzaam gelieerde vennootschap dan wel aan een derde partij die Compleet Duurzaam dan wel de bedrijfsactiviteiten van Compleet Duurzaam overneemt.

### **Artikel 3 Aanbiedingen en totstandkoming overeenkomsten**

1. Een Offerte is vrijblijvend en heeft een geldigheidsduur van veertien (14) dagen, tenzij er een andere termijn in de Offerte staat vermeld.
2. De Offerte is geldig onder voorbehoud van inspectie van de door de Klant aangewezen locatie voor plaatsing van de Producten door de Adviseur en het akkoord van de Adviseur. Bij het doen van een Offerte is Compleet Duurzaam afhankelijk van de door de Klant verstrekte informatie. Als na het aangaan van de Overeenkomst blijkt dat het niet mogelijk is om de Producten en/of de Dienst te leveren en/of te installeren, bijvoorbeeld omdat het aantal Zonnepanelen niet passen op het dak van de Klant, of indien de Adviseur een foutieve Offerte heeft verstrekt dan wordt de Overeenkomst geacht niet tot stand te zijn gekomen. In plaats daarvan stuurt Compleet Duurzaam een nieuwe Offerte.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 3.2, 3.4, 3.13 en artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden, heeft Compleet Duurzaam tot aan het moment dat een Offerte door de Klant is ondertekend en is ontvangen door Compleet Duurzaam, het recht de Offerte, zonder opgave van redenen, in te trekken of te wijzigen. Offertes worden via internet, e-mail of ter plekke op locatie van de (toekomstige) Klant, aangeboden.
4. Kennelijke vergissingen of fouten in de Offerte binden Compleet Duurzaam niet en in dat geval komt er, ondanks acceptatie van de Offerte door de Klant, geen Overeenkomst tot stand.
5. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door de Klant ondertekende Offerte door Compleet Duurzaam is ontvangen en aanvaard tenzij artikel 3.2, 3.3, 3.4, 3.13 of artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing is. Het al dan niet tot stand komen van de Overeenkomst wordt door Compleet Duurzaam binnen 7 dagen na ontvangst van de ondertekende Offerte aan de Klant schriftelijk bevestigd.
6. Alle aanbiedingen/ Offertes van Compleet Duurzaam zijn vrijblijvend en gelden zolang de voorraad strekt gedurende de geldigheidsduur van de Offerte.
7. Alle gegevens, veronderstellingen, schattingen, opbrengstberekeringen, terugverdiertijden, subsidiebedragen, teruggevraagde BTW, rentes en alle andere factoren en kosten in de meest ruime zin van het woord, die ten grondslag liggen aan de beslissing van de Klant om de Overeenkomst te sluiten, al dan niet bekend bij Compleet Duurzaam, zijn voor risico van de Klant. Het gebruik van een rekenmodel of een tool door een Adviseur van Compleet Duurzaam dient uitsluitend om een indicatie te kunnen geven van een mogelijke opbrengst en een mogelijke terugverdiertijd van de Producten.
8. Door Compleet Duurzaam worden slechts Producten en Diensten aangeboden en verricht zoals in het informatiemateriaal van de Offerte is omschreven of Producten en Diensten met vergelijkbare of betere eigenschappen.
9. Compleet Duurzaam behoudt zich het recht voor de installatiewerkzaamheden en/of andere Diensten uit te besteden aan een derde.
10. Informatie, afbeeldingen, mededelingen mondeling, telefonisch of via e-mail verstrekt en opgaven et cetera met betrekking tot alle aanbiedingen en de belangrijkste kenmerken van de Producten en/of Diensten worden zo nauwkeurig mogelijk (weer)gegeven of gedaan. Compleet Duurzaam garandeert echter niet dat alle aanbiedingen en Producten volledig met de verstrekte informatie in overeenstemming zijn. Afwijkingen geven de Klant geen recht op schadevergoeding en/of beëindiging (op welke wijze dan ook) van de Overeenkomst.
11. Door aanvaarding van de Offerte garandeert de Klant (i) dat de constructie van de onroerende zaak en de locatie geschikt is voor de installatie en levering van de Producten; indien de Klant hiervoor geen garantie kan geven dan is het mogelijk op basis van meerkosten een inspectie te laten verrichten door een derde partij, en (ii) dat een bouwvergunning van de daarvoor bevoegde autoriteiten en/of overige medewerking of toestemming van derde partijen (waaronder begrepen een vereniging van eigenaren of een gemeenschap waar de Klant en/of de onroerende zaak of het appartementsrecht deel van uitmaakt) vóór de Installatie van de Producten is verkregen, of niet is vereist.
12. Compleet Duurzaam behoudt zich het recht voor (voor en tijdens Installatie van de Producten en/of tijdens onderhoud en service van de geïnstalleerde Producten) bij twijfel aan de door de Klant verstrekte informatie of garanties, op kosten van de Klant een extern bedrijf in te schakelen voor advies in deze, mits die kosten vooraf tussen Compleet Duurzaam en Klant zijn afgestemd en schriftelijk zijn bevestigd.
13. Indien een negatief advies voor de installatie/onderhoud/service van de Producten en/of de Diensten volgt dan wel de veiligheid van de monteurs in het geding is, behoudt Compleet Duurzaam zich het recht voor om de Offerte voor de Producten en/of Diensten te annuleren en/of de Overeenkomst te beëindigen.
14. Compleet Duurzaam zal in beginsel de Producten leveren die met de Klant zijn overeengekomen. Gezien de technologische ontwikkelingen op het gebied van de Producten, is Compleet Duurzaam echter te allen tijde gerechtigd om andere, technisch gelijkwaardige, dan wel nieuwere versies van de Producten te leveren, zonder dat dit leidt tot prijsverhoging van de Producten. Afwijkingen in de (specificaties van de) geleverde Producten ten opzichte van hetgeen in de Offerte is opgenomen, leveren in beginsel geen grond op voor het vorderen van schadevergoeding en/of beëindiging (op welke wijze dan ook) van de Overeenkomst op voor de Klant.

#### Artikel 4 Herroepingsrecht consument

1. Klant, zijnde een consument, heeft 14 dagen bedenktijd indien de Offerte online tot stand is gekomen.
2. Bij levering van Producten inclusief Installatie heeft de Klant de mogelijkheid de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende de bedenktijd van 14 dagen, ingaande op de dag waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen. De bedenktijd vervalt indien Compleet Duurzaam de werkzaamheden op schriftelijk verzoek van Klant binnen de 14 dagen na tekenen van de Offerte al heeft uitgevoerd of gaat uitvoeren.
3. Bij levering van Producten zonder Diensten heeft de Klant, zijnde een consument, de mogelijkheid om de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende de 14 dagen bedenktijd. De bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het Product(en) door de Klant.
4. Tijdens de bedenktijd zal de Klant zorgvuldig omgaan met het Product(en) en de verpakking daarvan. Indien de Klant van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal Klant het Product met geleverde toebehoren in originele staat en verpakking aan Compleet Duurzaam retourneren conform de door Compleet Duurzaam verstrekte instructies.
5. Indien de Klant gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht dient hij dit binnen de bedenktijd kenbaar te maken aan Compleet Duurzaam door middel van het versturen **van het modelformulier**. Indien de Klant binnen de bedenktijd van artikel 4 lid 2 en lid 3 niet kenbaar maakt gebruik te willen maken van het herroepingsrecht is de koop en de Overeenkomst een feit.
6. Indien de Klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht komen de kosten van Installatie, demontage en retourzending voor zijn rekening. Indien de Klant het Product wenst te ruilen voor een duurder Product zal de meerprijs in rekening worden gebracht.
7. Indien de Klant reeds een bedrag heeft betaald, zal Compleet Duurzaam, dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch binnen 14 dagen na herroeping, aan de Klant terugbetalen onder aftrek van de kosten van transport, Installatie en demontage. Hierbij is wel een voorwaarde dat Compleet Duurzaam het geleverde Product met toebehoren heeft terugontvangen.
8. Bij beschadiging van het Product(en) door toedoen van de Klant is de Klant aansprakelijk voor de waardevermindering van het Product.

#### Artikel 5 Prijzen

1. Alle prijzen zijn, indien niet anders overeengekomen, uitgedrukt in euro's exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. De prijs zoals vermeld in de Offerte is geldig zolang de Producten leverbaar zijn. Indien de Producten niet leverbaar zijn voor de in de Offerte vermelde prijs dan heeft Compleet Duurzaam het recht om de prijs in de Offerte aan te passen. In dat geval zal Compleet Duurzaam de aangepaste prijs schriftelijk aan de Klant doorgeven. De Klant heeft het recht om de Offerte met de aangepaste prijs binnen veertien(14) dagen te annuleren, indien de Klant de aangepaste Offerte niet binnen deze termijn annuleert dan geldt de Offerte met de aangepaste prijs als door de Klant aanvaard en is de Overeenkomst tot stand gekomen.
3. Speciale aanbiedingen zijn slechts geldig zolang de voorraad strekt en/of zoals vermeld in de actievoorwaarden en/of Offerte.
4. Kennelijke fouten in de prijsopgave, zoals evidente onjuistheden, kunnen ook na de totstandkoming van de Overeenkomst door Compleet Duurzaam worden gecorrigeerd.
5. Bezorgkosten zijn inbegrepen in de prijs, tenzij er in de Offerte anders staat vermeld.
6. Indien een prijs is gebaseerd op door de Klant verstrekte gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Compleet Duurzaam het recht om de prijs hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen. Indien de Klant het niet eens is met de aangepaste prijs heeft de Klant het recht om de Overeenkomst, binnen 14 dagen na de mededeling van de prijswijziging door Compleet Duurzaam, te beëindigen.

#### Artikel 5 Betaling en zekerheid

1. Tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen dient betaling te geschieden via overboeking op het rekeningnummer van Compleet Duurzaam dat vermeld staat op de Offerte conform de betalingstermijnen zoals opgenomen in de getekende Offerte:
  - de eerste termijn van 30% (dertig procent) van het totaal bedrag van de Offerte moet binnen 8 dagen na het tekenen van de Offerte zijn bijgeschreven op de rekening van Compleet Duurzaam. Daarna zal Compleet Duurzaam over gaan tot het leveren van de Producten en/of het verrichten van de Diensten. Indien de eerste termijn niet is voldaan, zal Compleet Duurzaam contact opnemen met de Klant.;
  - de tweede termijn van 70% (zeventig procent) van het totaal bedrag van de Offerte zal door Klant binnen 8 werkdagen na schriftelijke acceptatie van de Installatie en de Producten (ondertekening van het opleverdocument) worden voldaan.
2. Indien de Klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, heeft de Klant nog zeven dagen om alsnog aan zijn/haar betalingsverplichtingen te voldoen, bij gebreke waarvan de Klant met de betaling in verzuim is. De Klant is over hetgeen zij alsdan verschuldigd is vanaf de verzuimdatum een rente van 5% verschuldigd per maand of een gedeelte van een maand. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, welke Compleet Duurzaam moet maken ter effectivering van haar rechten, zijn voor rekening van de Klant. De Klant is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
3. Indien Compleet Duurzaam schade lijdt als gevolg van de weigerachtige betaling door de Klant, in welke vorm dan ook, is de Klant aansprakelijk voor deze schade.
4. Indien Compleet Duurzaam het wenselijk voorkomt en in ieder geval als de Klant in gebreke is met enige betalingsverplichting uit welke hoofde dan ook, heeft Compleet Duurzaam het recht na het aangaan van de Overeenkomst, betaling vooraf dan wel een zekerheidsstelling voor de betalingsverplichtingen van de Klant te verlangen. De Klant dient op eerste verzoek van Compleet Duurzaam daaraan gehoor te geven.
5. Indien de Overeenkomst met meer dan één Klant is gesloten, dan zijn alle Klanten hoofdelijk gehouden tot nakoming van de betalingsverplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst (ongeacht de tenaamstelling van de factuur).
6. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Klant of wanneer de schuldsaneringsregeling ten

- aanzien van de Klant van toepassing is of indien de Overeenkomst door Compleet Duurzaam wordt beëindigd op grond van artikel 15 zullen de verplichtingen van de Klant onmiddellijk opeisbaar zijn.
7. Alle door Compleet Duurzaam geleverde Producten blijven eigendom van Compleet Duurzaam tot aan het moment van volledige betaling van de overeengekomen prijs en al het geen Compleet Duurzaam in verband met de Overeenkomst van de Klant te vorderen heeft waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, schadevergoeding, kosten en rente.
  8. Bij het uitblijven van tijdige en/of volledige betaling heeft Compleet Duurzaam het recht, de geïnstalleerde Producten uit te schakelen totdat de Klant volledig heeft betaald en/of te verwijderen en de gemaakte kosten van verwijdering te verrekenen met de door de Klant verrichte aanbetaling.
  9. De door Compleet Duurzaam ingeschakelde installateurs baseren zich voor de Installatie op de door Compleet Duurzaam verrichte visuele inspectie van de locatie waar de Installatie dient te worden verricht. Indien tijdens de Installatie blijkt dat de aangetroffen situatie onverwacht afwijkt van de situatie zoals deze tijdens de visuele inspectie bleek, zullen Compleet Duurzaam en de Klant in overleg treden hoe om te gaan met de eventueel hieruit voortvloeiende minder- of meerkosten. Compleet Duurzaam heeft in dat geval tevens het recht om de Offerte te annuleren conform het bepaalde in artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden.
  10. Het risico van de door Compleet Duurzaam te leveren Producten is voor de Klant vanaf het moment dat de Producten door Compleet Duurzaam aan de Klant zijn geleverd.
  12. Indien gebruik gemaakt wordt van een (SVn-)lening, dient de factuur (en andere benodigdheden) tijdig ingediend te worden bij de betreffende instantie. Niet tijdige indiening van de factuur is geen reden voor uitstel van betaling.

#### **Artikel 7 Meerwerk**

1. Alle wijzigingen in de uitvoering van de Overeenkomst, hetzij op verzoek van de Klant, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden als meerwerk beschouwd wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn.
2. Indien er meerwerk is verricht op verzoek of met toestemming van de Klant dan wordt het meerwerk vergoed door de Klant. Compleet Duurzaam heeft het recht om een verzoek tot meerwerk te weigeren dan wel kan daarover in onderhandeling treden met de Klant.
3. De Klant aanvaardt dat meerwerk vertraging kan opleveren bij de oplevering van Producten en Diensten, ook indien er een tijdstip van oplevering is overeengekomen. De Klant heeft voor die vertraging geen recht op schadevergoeding of vergoeding van kosten.
4. Indien zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, dan ontstaat hierdoor geen grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst voor de Klant.
5. Kostenverhogende omstandigheden die niet te wijten zijn aan Compleet Duurzaam zullen bij de Klant als zijnde meerwerk in rekening worden gebracht. Compleet Duurzaam stelt de Klant hiervan zo spoedig mogelijk in kennis. De Klant heeft in dat geval de mogelijkheid de Overeenkomst op te zeggen binnen 14 dagen na ontvangst van de mededeling van Compleet Duurzaam en indien deze werkzaamheden voor meerwerk nog niet zijn aangevangen, bij gebreke waarvan de Klant de kosten van het meerwerk heeft aanvaard.

#### **Artikel 8 Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal Compleet Duurzaam zich inspannen om zo spoedig mogelijk te starten met de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Compleet Duurzaam zal zich inspannen de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren.
3. Door Compleet Duurzaam bekendgemaakte (lever)termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
4. Indien Compleet Duurzaam tekortschiet in de nakoming van haar verplichting uit de Overeenkomst is Compleet Duurzaam niet eerder in verzuim dan wanneer de Klant haar in gebreke heeft gesteld en Compleet Duurzaam niet binnen een door haar gestelde redelijke termijn alsnog aan haar verplichtingen voldoet.
5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Compleet Duurzaam het recht derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten. Deze derden zijn niet bevoegd Compleet Duurzaam te vertegenwoordigen.
6. De uitvoering van de door de Klant verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de Klant. Derden kunnen aan de inhoud van de geleverde Producten en/of verrichte Diensten geen rechten ontleen.

#### **Artikel 9 Verplichtingen Klant**

1. De Klant zal aan Compleet Duurzaam en door haar ingeschakelde derden alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige levering van de Producten en/of de Diensten mogelijk te maken. In ieder geval zal de Klant:
  - a. tijdig alle gegevens en andere informatie verstrekken waarvan Compleet Duurzaam aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de Klant redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst; en
  - b. toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder zijn beheer (zoals meterkast of daken, maar ook tot het Wifi-netwerk in het kader van gebruiksmonitoring) indien en voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst;
  - c. ervoor zorgen dat er voldoende reserve dakpannen (minimaal 15 stuks) aanwezig zijn voor het geval dakpannen als gevolg van de Installatie van de Producten kapot gaan;

- d. ervoor zorgen dat alle plaatsen goed bereikbaar zijn voor de uitvoering van de Diensten en/of de levering en installatie van Producten en voor het voor de uitvoering hiervan benodigde materieel. Hieronder valt bijvoorbeeld het vrijmaken van de route naar de locatie waar de Installatie van de Producten plaats dient te vinden;
  - e. waarborgen dat er een veilige werksituatie is voor de installateurs en/of adviseurs van Compleet Duurzaam;
  - f. garanderen dat de locatie waar de Producten worden geïnstalleerd en geleverd dan wel de Diensten worden geleverd asbestvrij is;
  - g. garanderen dat de constructie van het oppervlak waarop of -aan de Producten worden geïnstalleerd deugdelijk is;
  - h. ervoor zorgen dat de voor de Installatie en de levering van de Producten en/of Diensten benodigde Vergunningen, toestemmingen en goedkeuringen aanwezig zijn;
  - i. tijdens de levering en Installatie van de Producten en/of de Diensten aanwezig zijn op de locatie waar de Installatie/ levering dient plaats te vinden.
2. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde ondersteuning of informatie, bedoeld in artikel 9 lid 1 van de Algemene Voorwaarden, niet tijdig aan Compleet Duurzaam zijn verstrekt of aanwezig is, heeft Compleet Duurzaam het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Klant in rekening te brengen en/of de Overeenkomst te beëindigen. De Klant heeft in dat geval geen recht op schadevergoeding, andere vorderingen of het recht om de Overeenkomst te beëindigen.
  3. De Klant dient toe te staan dat installateurs voldoende tijd krijgen om hun werk af te kunnen ronden. In uitzonderlijke gevallen kan dit werk tevens uitlopen tot buiten gebruikelijke kantooruren. Indien de Klant de installateur belemmert om de geplande Installatie van de Producten uit te voeren dan wel te voltooien op de dag van installatie dan is de Klant aansprakelijk voor de extra kosten, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt de voorrijkosten, van Compleet Duurzaam. In een dergelijk geval heeft Compleet Duurzaam ook het recht om de planning van de Installatie van de Producten aan te passen, welke aangepaste planning door de Klant als geaccepteerd geldt.
  4. De Klant dient alle veiligheidsinstructies van Compleet Duurzaam dan wel door haar ingeschakeld personeel en ingeschakelde derden op te volgen. De Klant zal nooit gebruik maken van de ladders, liften, steigers of ander materieel dat voor of vanwege de uitvoering van de Diensten door Compleet Duurzaam ter beschikking is gesteld.
  5. Na oplevering van de Diensten en/of Producten is Compleet Duurzaam niet verantwoordelijk voor het verrichten van onderhoud daarvan, tenzij Partijen anders schriftelijk overeenkomen.
  6. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een deugdelijke verzekering voor de Producten.

#### **Artikel 10 Installatie**

1. Indien op de dag van de Installatie blijkt dat de Installatie om welke reden dan ook niet kan plaatsvinden zal Compleet Duurzaam in overleg met de Klant een alternatieve dag van Installatie afspreken. Indien Compleet Duurzaam door toedoen van de Klant geen nieuwe afspraak voor de Installatie kan maken, heeft Compleet Duurzaam het recht om haar kosten bij de Klant in rekening te brengen, onverminderd het recht op schadevergoeding of het recht om andere vorderingen in te stellen.
2. De door de Klant aangewezen locatie voor de uitvoering van de Installatie en/of de Diensten dient geschikt te zijn voor de (tijdelijke) opslag, montage en Installatie van de Producten.
3. Compleet Duurzaam draagt er voor zorg dat alle noodzakelijke veiligheids- en voorzorgsmaatregelen zijn genomen en worden gehandhaafd.
4. Indien voor de Installatie van de Producten dan wel de levering van de Diensten graafwerkzaamheden nodig zijn dan is de Klant zelf verantwoordelijk voor deze graafwerkzaamheden en voor de gevolgen daarvan.
5. Klant draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
  - onjuistheden in de door de Klant opgegeven informatie en/of opgedragen werkzaamheden;
  - onjuistheden of gebreken in/ aan de door Klant verlangde constructie en werkwijzen;
  - gebreken aan materialen of hulpmiddelen die door de Klant ter beschikking worden gesteld;
  - gebrek aan de (on)roerende zaak waaraan/waarop de Diensten worden verricht.
6. Indien tijdens het uitvoeren van de Diensten door Compleet Duurzaam schade wordt toegebracht aan derden of aan zaken, anders dan gebruikelijke en noodzakelijke kleine schades die samenhangen met de Installatie en/of de Diensten, zal de Klant Compleet Duurzaam hiervan onverwijld, en in ieder geval binnen 2 werkdagen nadat de Klant de schade heeft geconstateerd, schriftelijk op de hoogte stellen onder overlegging van bewijs van de schade. Indien Compleet Duurzaam aansprakelijk is voor deze schade zal zij die schade kosteloos herstellen.
7. De Installateur verricht na Installatie van de Producten samen met Klant een check. De Klant ondertekent na deze check ter acceptatie van de Installatie en de Producten een opleverdocument. Na ondertekening van het opleverdocument zal de Klant de tweede termijn voldoen zoals is bepaald in artikel 5.1 van deze Algemene Voorwaarden.

#### **Artikel 11 Garantie**

1. De garantie van Compleet Duurzaam op alle door haar te leveren Producten beperkt zich uitdrukkelijk tot de garantie die zij van haar leveranciers betreffende de Producten heeft gekregen of kan krijgen. De garantietermijn zal tenminste de fabrieksgarantie van de Producten omvatten. De tekst van deze garanties is op aanvraag beschikbaar bij Compleet Duurzaam.
2. Met het aangaan van de Overeenkomst verklaart de Klant kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met deze garantiebepalingen. Mocht sprake zijn van gebreken die onder de bedoelde garanties vallen zal Klant deze binnen 7 dagen na constatering van deze gebreken schriftelijk melden aan Compleet Duurzaam.
3. De Vermogensgarantie op de Zonnepanelen en producten van Compleet Duurzaam zijn beschreven in de garantiedocumenten van de fabrikant van de Zonnepanelen. De tekst hiervan is op te vragen bij Compleet Duurzaam.
4. De Zaakgarantie (gebreken veroorzaakt door ondeugdelijk materiaal, een gebrekkige afwerking of constructie als gevolg waarvan de zaken niet meer kunnen functioneren als onderdeel van Compleet Duurzaams producten)

- bedraagt voor de Zonnepanelen twee jaar na levering en Installatie en voor de overige onderdelen van het systeem (omvormer en bevestigingsmateriaal) vijf jaar na levering en Installatie.
5. De garantietermijn voor de Installatie bedraagt één jaar na datum van Installatie van de Producten.
  6. Indien een gebrek aan de Producten onder de in lid 1 bedoelde garantie valt zal Compleet Duurzaam, naar haar keuze, de Producten binnen een redelijke termijn herstellen of vervangen.
  7. Klant kan slechts vervanging van de Producten of de Overeenkomst beëindigen indien is komen vast te staan dat Compleet Duurzaam aansprakelijk is voor het gebrek, het gebrek niet binnen een redelijke termijn is hersteld en het gebrek voldoende ernstig is om vervanging of beëindiging van de Overeenkomst te rechtvaardigen, of dat de zaak zoveel gebreken vertoont of heeft vertoond dat deze niet aan de Overeenkomst beantwoordt, tenzij de afwijking van de Overeenkomst, gezien haar geringe betekenis, een beëindiging van de Overeenkomst of vervanging van de Producten niet rechtvaardigt.
  8. Reparatie en/of vervanging van (een van de onderdelen) Producten leidt niet tot verlenging van de oorspronkelijke garantietermijn.
  9. Bij aanspraken op garantie dient de Klant de originele factuur over te leggen.
  10. Ieder recht op garantie vervalt en Compleet Duurzaam is niet aansprakelijk voor schade, kosten of anderszins indien:
    - de door Compleet Duurzaam gegeven aanwijzingen voor opslag, plaatsing, testen, installatie, montage, controle, onderhoud en/of gebruik niet exact zijn opgevolgd door de Klant;
    - de Producten door de Klant onoordeelkundig zijn gebruikt of niet in overeenstemming met de overeengekomen of gebruikelijke bestemming zijn gebruikt;
    - de Klant of niet door Compleet Duurzaam ingeschakelde derden zonder toestemming van Compleet Duurzaam aan de Producten van Compleet Duurzaam werkzaamheden hebben verricht;
    - Klant enige uit de Overeenkomst voor hem voortvloeiende verplichtingen jegens Compleet Duurzaam niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt.
  11. Uitgesloten van garantie zijn en Compleet Duurzaam is nimmer aansprakelijk voor:
    - schade aan de Producten van Compleet Duurzaam die is veroorzaakt door of vanwege brand, gebreken aan de meterkast, ontploffing, overstroming, directe en indirecte bliksemingslag, aardbeving en/of vulkanische uitbarsting, atoomkernreacties, oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer;
    - schade aan de Producten veroorzaakt door handelingen of nalaten van andere personen dan werknemers of door Compleet Duurzaam ingehuurde derden;
    - schade aan de Producten veroorzaakt door derden, dieren, vandalisme, diefstal en molest;
    - schade aan de Producten ontstaan door externe weersomstandigheden als hagel (met een diameter > 25 mm en met gemiddelde inslagsnelheid van meer dan 23 m/s), windhozen, wervelstormen, zandstromen e.d.;
    - schade/gebreken aan de Producten die ontstaan is/zijn als gevolg van agressieve dampen, vloeistoffen, cement, kalk, verf, schoonmaakmiddelen, ed.;
    - schade/gebreken aan de Producten die is/zijn ontstaan aan of door materialen die bij de Installatie op uitdrukkelijk voorschrift van Klant zijn toegepast, terwijl Compleet Duurzaam het gebruik van deze materialen heeft afgeraden;
    - schade/gebreken aan de Producten die het gevolg is/zijn van wijzigingen in de bouwkundige onder- of draagconstructies, voor zover geen onderdeel van de Producten van en zoals geleverd aan de Klant door Compleet Duurzaam en aangebracht na Installatie van de Zonnepanelen van Compleet Duurzaam;
    - schade die is veroorzaakt door het hacken van de Producten door derden;
    - subsidies die van de overheid zijn verkregen;
    - teruggevraagde BTW die op een later moment om wat voor reden dan ook, nageheven wordt door de Belastingdienst;
    - gedeelde omzet;
    - verdragingsrente en kosten bij het niet meer (volledig) toekennen van een subsidie;
    - (meer)kosten van elektriciteit.
  12. Indien buiten de garantietermijn service of monitoring als aparte dienst gewenst wordt door Klant, wordt een nieuwe Overeenkomst met Klant aangegaan tegen de dan geldende prijzen
  13. Compleet Duurzaam geeft geen garantie voor prestaties van de Producten die op een (maximale) capaciteit staan aangesloten uit hoofde van de bestaande en toekomstige infrastructuur van het stroomnet.

## Artikel 12 Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Behoudens in het geval van opzet of grove schuld is de aansprakelijkheid van Compleet Duurzaam als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst dan wel uit andere hoofde beperkt tot het nakomen van de in het artikel 11 omschreven garantieverplichtingen.
2. Compleet Duurzaam is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade vallen: (i) redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, (ii) de redelijke kosten om de gebrekkige prestatie te laten beantwoorden aan de Overeenkomst en (iii) de redelijke kosten ter voorkoming en beperking van de schade. Dit laatste geldt alleen indien de Klant kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade, er dient altijd overleg plaats te vinden met Compleet Duurzaam voordat er door de Klant wordt overgegaan tot herstel van de schade.
3. Compleet Duurzaam is nimmer gehouden tot betaling van vervangende of aanvullende schadevergoeding behoudens indien en in zoverre de geleden schade door opzet of grove schuld van Compleet Duurzaam of door haar ingehuurde derden is ontstaan.
4. Compleet Duurzaam is nimmer aansprakelijk voor gevolg- of indirecte schade. Onder indirecte schade vallen onder meer, maar niet uitsluitend, gedeelde winst, gemiste besparingen, kosten wegens overcapaciteit en/of terug levering van energie, opgenomen vrije dagen of gemist rendement.
5. In alle gevallen is elke aansprakelijkheid van Compleet Duurzaam beperkt tot:
  - (i) indien de schade gedekt is door een verzekering van Compleet Duurzaam, het bedrag dat daadwerkelijk door de verzekeraar ter zake wordt uitgekeerd;
  - (ii) indien de schade niet is verzekerd dan wel de verzekeraar geen uitkering doet de factuurwaarde van de geleverde zaken (minus de eventueel teruggevraagde btw en minus een eventueel toegekende subsidie van de overheid) waardoor of in verband waarmee de schade is veroorzaakt.

6. Compleet Duurzaam is, niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Compleet Duurzaam is uitgegaan van door de Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
7. Aansprakelijkheid beperkende, uitsluitende of vaststellende voorwaarden, welke in verband met de geleverde Producten zaken door leverancier of onderaannemers van Compleet Duurzaam aan Compleet Duurzaam kunnen, in alle redelijkheid, worden tegengeworpen, zullen door Compleet Duurzaam ook aan de Klant kunnen worden tegengeworpen.
8. De werknemers of ZZP'ers van Compleet Duurzaam of door Compleet Duurzaam voor de uitvoering van deze Overeenkomst ingeschakelde hulppersonen kunnen zich jegens de Klant beroepen op alle aan de Overeenkomst voortvloeiende verweermiddelen als waren zij zelf bij die Overeenkomst partij.
9. Klant zal Compleet Duurzaam, haar werknemers, of andere door Compleet Duurzaam ingeschakelde hulppersonen vrijwaren van iedere aanspraak van derden in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.
10. De Klant is verplicht de schade binnen redelijke termijn na ontdekking daarvan schriftelijk en gedocumenteerd aan Compleet Duurzaam te melden.

#### **Artikel 13 Overmacht**

1. Onder overmacht worden omstandigheden verstaan die de nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst verhinderen, en die niet aan Compleet Duurzaam zijn toe te rekenen. Hieronder is mede, maar niet uitsluitend begrepen niet tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden waarvan Compleet Duurzaam afhankelijk is voor de levering en Installatie van de Producten, storingen in de publieke infrastructuur, storingen in apparatuur, overheidsmaatregelen, onwerkbaar weersomstandigheden, (maatregelen als gevolg van) een pandemie of epidemie, handelsboycot of invoerbeperkingen, energiestoringen, netwerkstoringen, ontbreken van vergunningen, stakingen, oorlogen. Indien Compleet Duurzaam op de hoogte is van een overmachtssituatie dan wel redelijkerwijs kan zijn, zal zij Klant hierover informeren.
2. Compleet Duurzaam heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat Compleet Duurzaam haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van Compleet Duurzaam opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Compleet Duurzaam niet mogelijk is, langer duurt dan zes maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat, onverminderd het bepaalde in artikel 15.
4. Indien Compleet Duurzaam bij het intreden van de overmachtssituatie al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het al geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de Klant gehouden deze factuur voor de deelleverantie te voldoen. Dit geldt echter niet als het al geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft. Zulks ter oordeel van Compleet Duurzaam.

#### **Artikel 14 Annulering**

1. Indien er door de Klant niet wordt voldaan aan de eerste betalingstermijn, heeft Compleet Duurzaam het recht de Offerte/ Overeenkomst te annuleren.
2. Indien de Installatie van de Producten naar het oordeel van Compleet Duurzaam niet veilig kan geschieden dan heeft Compleet Duurzaam het recht om de Overeenkomst kosteloos te annuleren. In dat geval zal Compleet Duurzaam de door de Klant reeds betaalde koopprijs terug betalen na verrekening met de reeds door Compleet Duurzaam gemaakte kosten.
3. Indien Compleet Duurzaam van oordeel is dat zij haar Diensten of Producten door toedoen of nalaten van de Klant niet op een juiste manier kan leveren dan heeft Compleet Duurzaam het recht om de Overeenkomst kosteloos te annuleren. In dat geval zal Compleet Duurzaam de door de Klant reeds betaalde koopprijs terug betalen na verrekening met de reeds door Compleet Duurzaam gemaakte kosten.

#### **Artikel 15 Beëindiging van de Overeenkomst**

1. Onverminderd de overige op grond van de Algemene Voorwaarden of de wet aan Compleet Duurzaam toekomende rechten is Compleet Duurzaam bevoegd de Overeenkomst met de Klant, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst tussentijds te beëindigen (door opzegging of ontbinding) door en met een enkele schriftelijke mededeling, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, onverminderd alle haar verder toekomende rechten, in de navolgende gevallen:
  - a. indien de Klant in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel in surseance van betaling komt te verkeren dan wel onder bewind wordt gesteld op grond van de WSNP;
  - b. indien een verzoek tot faillietverklaring wordt ingediend tegen de Klant, dan wel een verzoek tot surseance van betaling;
  - c. indien na het sluiten van de Overeenkomst Compleet Duurzaam ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Klant de verplichtingen niet, niet juist en/of niet tijdig zal nakomen en/of indien naar het oordeel van Compleet Duurzaam inning van bestaande of toekomstige vorderingen niet zeker gesteld kan worden;
  - d. de Klant enige op haar krachtens tussen Compleet Duurzaam en de Klant gesloten Overeenkomst of krachtens de wet op de Klant rustende verplichting de verplichtingen niet, niet volledig of niet tijdig nakomt en in verzuim verkeert;
  - e. indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Compleet Duurzaam kan worden gevergd.
  - f. Indien Compleet Duurzaam haar zakelijke activiteiten staakt.
  - g. Indien de Klant onjuiste of onvolledige informatie aan Compleet Duurzaam heeft verstrekt;
  - h. Indien de (veilige) Installatie van de Producten naar het oordeel van Compleet Duurzaam onmogelijk of bezwarend is. Dit is bijvoorbeeld het geval indien het plaatsen van de overeengekomen hoeveelheid Zonnepanelen op het dak van de Klant onmogelijk is, de locatie van de Installatie niet toegankelijk is, wanneer

- vergunningen ontbreken, indien op de dag van Installatie toch blijkt dat Installatie conform de Offerte niet mogelijk is en wanneer er asbest aanwezig is of de locatie ongeschikt is voor de Installatie van de Producten.
2. Bij beëindiging van de Overeenkomst zijn alle vorderingen van Compleet Duurzaam op de Klant onmiddellijk opeisbaar.
  3. Indien de beëindiging op grond van artikel 15.1 aan de Klant toe te rekenen is, heeft Compleet Duurzaam recht op vergoeding van haar schade, daaronder begrepen de kosten, die zij daardoor lijdt.

#### **Artikel 16 Klantcontact**

1. Het contact tussen Compleet Duurzaam en de Klant zal verlopen via de persoonlijk adviseur van Compleet Duurzaam.
2. Indien de Klant vragen, opmerkingen of klachten heeft, kan de Klant hiervoor gebruik maken van de customer service van Compleet Duurzaam.
3. Compleet Duurzaam zal zich inspannen om de Klant ten aanzien van vragen en klachten zo goed mogelijk en binnen een redelijke termijn te ondersteunen.

#### **Artikel 17 Privacy en gegevensbescherming**

1. Compleet Duurzaam verzoekt de Klant bij de aanvraag van een Dienst of Product om verstrekking van persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het accepteren van een aanvraag, het uitvoeren van de Overeenkomst, risicobeheer en voor marketingdoeleinden.
2. Compleet Duurzaam garandeert dat de verwerking van de persoonsgegevens van de Klant voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens ('AVG' en Wet Bescherming Persoonsgegevens).
3. De Klant geeft toestemming om persoonsgegevens te delen met noodzakelijke derden zoals de installateurs en andere voor de Installatie en levering van de Producten en Diensten door Compleet Duurzaam ingeschakelde derden.

#### **Artikel 18 Wijzigen van Algemene Voorwaarden**

1. Compleet Duurzaam behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging. Als de wijziging van deze Algemene Voorwaarden tot gevolg heeft dat er een Dienst of Product wordt geleverd die wezenlijk anders is dan oorspronkelijk overeengekomen, kan de Klant de overeenkomst ontbinden. Wijzigingen worden bekend gemaakt via [www.compleetduurzaam.nl](http://www.compleetduurzaam.nl) en per e-mail aan de Klant.
2. Indien de Klant een wijziging niet accepteert, dient de Klant dit binnen dertig (30) dagen na bekendmaking mede te delen aan Compleet Duurzaam. Compleet Duurzaam kan dan de wijziging heroverwegen. Indien Compleet Duurzaam de wijziging niet intrekt, kan de Klant tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de Overeenkomst schriftelijk beëindigen tegen deze datum.

#### **Artikel 19 Geschillen en toepasselijk recht**

1. Op door Partijen gesloten Overeenkomsten en alles wat daaruit voortvloeit is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van de toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag.
2. Alle geschillen welke tussen partijen in verband met de Overeenkomst dan wel deze Algemene Voorwaarden ontstaan, zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter Noord-Holland locatie Alkmaar, tenzij op grond van het dwingend recht een andere rechter bevoegd is.



