

## Servicevoorwaarden Zelfstroom Zekerheid

Deze servicevoorwaarden zijn van toepassing op het moment dat wij een servicecontract met elkaar zijn aangegaan. Het servicecontract is een aanvulling op de door ons gesloten koopovereenkomst (bestaande uit de offerte en de algemene voorwaarden koop van Zelfstroom).

Wij zijn gerechtigd om deze servicevoorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dat geval zullen wij jou tijdig op de hoogte stellen. Als de wijziging tot gevolg heeft dat de prestatie die wordt verschaft wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, dan heb je de bevoegdheid het servicecontract te ontbinden per de datum dat de gewijzigde servicevoorwaarden in werking treden.

### **Servicewerkzaamheden:**

Onder de servicewerkzaamheden vallen alle werkzaamheden die wij onder dit servicecontract uitvoeren om een storing of defect aan het zonnestroomsysteem op te lossen.

### **Looptijd:**

De looptijd van het servicecontract is 12 maanden. Daarna wordt het servicecontract stilzwijgend (automatische) verlengd voor onbepaalde tijd. Het servicecontract is vervolgens per maand opzegbaar.

### **Tarief:**

De kosten voor het servicecontract zijn te vinden op de door jou ontvangen offerte en koopovereenkomst en deze kosten kunnen jaarlijks geïndexeerd worden.

### **Betaling:**

De betaling van het servicecontract loopt via een automatische incasso. Bij de automatische incasso zullen wij bij jou het IBAN-nummer opvragen en vervolgens zal de automatisch incasso doormiddel van een SEPA-incasso machtiging worden ingeregeld.

### **Melding doen van een storing:**

Indien je een storing wilt doorgeven dan vragen we je dit zo snel mogelijk na ontdekking te doen. Dit kun je doen via de storingshulp in de Zelfstroom app of via [www.zelfstroom.nl/klantenservice/storing-oplossen](http://www.zelfstroom.nl/klantenservice/storing-oplossen). Indien je de storing met onze storingshulp niet zelf kunt oplossen zal er een melding naar onze klantenservice gaan.

Na deze melding zal er binnen twee werkdagen contact worden opgenomen om het vervolg samen te bespreken. Wij streven ernaar om het servicebezoek binnen 20 werkdagen na de melding in te plannen.

## Bij Zelfstroom Zekerheid Particulier zijn de volgende onderdelen inbegrepen:

### **Voorrijkosten**

De reiskosten die gemaakt worden om vanaf de vestiging naar jou toe te rijden. Met uitzondering van de Waddeneilanden. Hiervoor kan je het additionele tarief bij ons opvragen.

### **Arbeidsloon**

De arbeidskosten voor onze monteur(s) voor het verrichten van de servicewerkzaamheden.

### **Klein materiaalkosten**

Al het benodigde kleinmateriaal voor de servicewerkzaamheden.

### **Veiligheidskosten (exclusief kosten steiger)**

Indien wij servicewerkzaamheden op het dak moeten uitvoeren zullen we hier veiligheidsmaatregelen voor moeten treffen. Deze maatregelen zijn gedekt binnen dit servicecontract met uitzondering van het plaatsen van een steiger. Indien er een steiger geplaatst moet worden zullen we deze kosten apart bij jou in rekening brengen. Dit betreft dan de totaalkosten voor de steiger en de kosten voor de steigeropbouw.

### **Monitoring op afstand**

Het zonnestroomsysteem wordt op afstand dagelijks door ons in de gaten gehouden. Dit doen wij alleen indien er een blijvend werkende internetverbinding aanwezig is bij het zonnestroomsysteem. Zonder internetverbinding kunnen wij niet monitoren.

### **Melding bij (ver)storing**

Indien er sprake is van een (ver)storing, die wij via monitoring op afstand hebben ontdekt, dan ontvang je een melding vanuit onze klantenservice. In overleg wordt dan samen het vervolg bepaald.

De kosten voor bovenstaande onderdelen komen niet voor onze rekening indien:

- a. de kosten het gevolg zijn van jouw handelen in strijd met de verplichtingen die je op grond van de koopovereenkomst hebt;
- b. jijzelf (en/of iemand van jouw huishouden) de storing hebt (heeft) veroorzaakt aan het zonnestroomsysteem en/of de storing gevolg is van een omstandigheid in/aan de woning;
- c. jij de door of namens ons, energieleveranciers, nutsbedrijven en/of netwerkbeheerders aangebrachte zegels hebt verbroken of dat hebt laten doen; en/of
- d. beschadigingen, defecten en/of storingen zijn ontstaan door een oorzaak die buiten onze macht ligt, zoals cybercriminaliteit (waaronder hacking).