Algemene Voorwaarden
DHZ Pakket

Inhoud

Artikel 1 – Definities 1
Artikel 2 – Toepasselijkheid 2
Artikel 3 – Offerte 3
Artikel 4 – Prijs 4
Artikel 5 - Overeenkomst 5
Artikel 5a – Annulering op verzoek na inpakken 6
Artikel 6 – Levering Producten 7
Artikel 7 - Herroepingsrecht 8
Artikel 8 – Kosten in geval van herroeping 8
Artikel 9 – Uitsluiting herroepingsrecht 9
Artikel 10 – Installatie 10
Artikel 11 – Conformiteit en garantie 12
Artikel 12 – Betaling 13
Artikel 13 – Overmacht 14
Artikel 14 - Klachtenregeling 14
Artikel 15 – Aanvullende of afwijkende bepalingen 15
Artikel 16 – Geschillen 15
Artikel 17 – Aansprakelijkheid en verjaring 15
Artikel 18 – Aanvullende voorwaarden kant-en-klaar pakketten 16

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van DHZ Pakket;
Bedenktijd: de termijn waarbinnen de Consument of Zakelijke Klant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

Consument: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, en een overeenkomst op afstand aangaat met DHZ Pakket;
Dag: kalenderdag;

Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de Consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
Installatie: de in artikel 10 van deze Algemene Voorwaarden beschreven werkzaamheden;
Installateur: Het Installatiebedrijf dat DHZ Pakket inschakelt voor advies, aflevering en Installatie van de Producten.
Modelformulier: het modelformulier voor herroeping dat DHZ Pakket ter beschikking stelt aan een Consument om in te vullen, indien hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht;
Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door DHZ Pakket opgezet systeem voor verkoop op afstand van Producten tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
Producten: de door DHZ Pakket geleverde zonnepanelen, eventueel met bijbehorende materialen;
Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat Consument en DHZ Pakket gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
Zakelijke Klant: de rechtspersoon die een overeenkomst op afstand aangaat met DHZ Pakket en handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte van DHZ Pakket, handelend onder de naam DHZ Pakket, en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen DHZ Pakket en Consument of Zakelijke Klant.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Consument of Zakelijke Klant via een link op het betreffende verkoopkanaal beschikbaar gesteld.
3. Eventuele wijzigingen in de algemene voorwaarden zullen op de website aangekondigd worden bij plaatsing van de gewijzigde algemene voorwaarden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke Product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, zijn het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de Consument of Zakelijke Klant zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling die de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benadert.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld ‘naar de geest’ van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dienen uitgelegd te worden ‘naar de geest’ van deze algemene voorwaarden.

Artikel 3 – Offerte

1. Alle DHZ Pakket offertes hebben een geldigheidsduur van 14 (zegge: veertien) dagen.
2. Indien een offerte onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in de offerte vermeld.
3. De offerte is vrijblijvend.
4. De offerte bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van de offerte door de Consument of Zakelijke Klant mogelijk te maken. Als DHZ Pakket gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden Producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in de offerte binden DHZ Pakket niet.
5. Alle afbeeldingen, specificaties en gegevens in de offerte zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
6. Afbeeldingen bij Producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden Producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de Producten.
7. Elke offerte bevat zodanige informatie, dat voor de Consument of Zakelijke Klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan aanvaarding van de offerte zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
    - de prijs inclusief belastingen;
    - de eventuele kosten van verzending;
    - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
    - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
    - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
    - de termijn voor aanvaarding van de offerte, dan wel de termijn waarbinnen DHZ Pakket de prijs garandeert;
    - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand, indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
    - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de Consument of Zakelijke Klant te raadplegen is;
    - de manier waarop de Consument of Zakelijke Klant, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst corrigeren;
    - de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
    - de gedragscodes waaraan DHZ Pakket zich heeft onderworpen en de wijze waarop de Consument of Zakelijke Klant deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;
    - Optioneel: beschikbare maten, kleuren, soort materialen.

8. Alle door DHZ Pakket opgemaakte offertes zijn pas voor beide partijen rechtsgeldig, als de Consument of Zakelijke Klant deze heeft getekend en retour naar DHZ Pakket heeft gestuurd. Als er een afspraak is gemaakt voor een leveringsdatum en de offerte is niet minimaal 2 dagen voor de geplande leveringsdatum teruggezonden naar DHZ Pakket, mag DHZ Pakket zonder opgave van redenen de levering annuleren of opschorten. Ook voor de Consument of Zakelijke Klant/opdrachtgever geldt het recht de offerte te annuleren. zolang deze niet getekend is. Als blijkt dat een artikel of Product niet meer leverbaar is, zal de offerte hetzij moeten worden herzien met de op dat moment geldende prijs voor het te vervangen Product, hetzij komen te vervallen.

Artikel 4 - Prijs

1. Gedurende de in de offerte vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden Producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven of wettelijke regelingen.
2. In afwijking van het vorige lid kan DHZ Pakket Producten waarvan de prijzen onderhevig zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar DHZ Pakket geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij de offerte vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien DHZ Pakket dit bedongen heeft en:
   a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
   b. de Consument of Zakelijke Klant de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in de offerte van Producten en diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
6. Voor zover de levering en/of installatie van zonnepanelen kwalificeert voor toepassing van het 0%-btw-tarief voor zonnepanelen op of bij een woning, past DHZ Pakket het 0%-btw-tarief toe op de daarvoor in aanmerking komende Producten en werkzaamheden.
7. Het 0%-btw-tarief wordt uitsluitend toegepast indien de Consument vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst verklaart dat:
   a. hij handelt als particulier;
   b. de zonnepanelen worden geleverd en/of geïnstalleerd op of bij een woning, waaronder mede kan worden verstaan een garage, schuur, serre, aan- of uitbouw, vakantiewoning of appartementencomplex, voor zover deze kwalificeren als woning of als bij een woning behorende locatie;
   c. de bestelling geen goederen of diensten bevat die niet strikt noodzakelijk zijn voor de levering, installatie of werking van de nieuwe zonnepanelen;
   d. de bestelling geen Producten bevat waarvoor het 0%-btw-tarief niet geldt, waaronder in ieder geval worden verstaan: een zonneboiler, laadpaal, batterij,

thuisaccu, toebehoren voor genoemde producten, een nieuwe omvormer ter vervanging van een defecte oude omvormer, vogelwering, een slimme meter en kabels die niet worden geïnstalleerd in verband met de installatie van de zonnepanelen.

8. Indien de Consument niet aan de voorwaarden voor toepassing van het 0%-btw-tarief voldoet, of indien de Consument de in het vorige lid bedoelde verklaring niet afgeeft, is DHZ Pakket gerechtigd het reguliere btw-tarief in rekening te brengen.
9. Indien na het sluiten van de Overeenkomst blijkt dat het 0%-btw-tarief ten onrechte is toegepast als gevolg van onjuiste, onvolledige of gewijzigde informatie van de Consument, is DHZ Pakket gerechtigd de alsnog verschuldigde btw en eventuele daarmee verband houdende kosten aan de Consument in rekening te brengen.
10. De Consument is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie over de toepassing van het 0%-btw-tarief. DHZ Pakket mag de Consument vragen om aanvullende informatie of bewijsstukken, waaronder een uitdraai uit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen, om te beoordelen of het 0%-btw-tarief kan worden toegepast.
11. De Consument verklaart ermee bekend te zijn dat bij een installatie met een totaal vermogen van meer dan 15.000 wattpiek aanvullende btw-verplichtingen kunnen gelden voor de opgewekte en teruggeleverde energie. De Consument is zelf verantwoordelijk voor het beoordelen en naleven van eventuele fiscale verplichtingen.
12. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van eventuele typ- en/of spelfouten. Voor de gevolgen van eventuele typ- en/of spelfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij typ- en/of spelfouten is DHZ Pakket niet verplicht het Product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 5 - Overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Consument of Zakelijke Klant van de offerte en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de Consument of Zakelijke Klant de offerte langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt DHZ Pakket onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van de offerte (d.w.z. de bestelling). Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door DHZ Pakket is bevestigd, kan de Consument of Zakelijke Klant de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft DHZ Pakket passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt het voor een veilige web omgeving. Indien de Consument of Zakelijke Klant elektronisch kan betalen, zal DHZ Pakket daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. DHZ Pakket kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de Consument of Zakelijke Klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals

van al dergelijke feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien DHZ Pakket op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is het gerechtigd met opgave van redenen een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. DHZ Pakket zal bij levering van de Producten/diensten aan de Consument of Zakelijke Klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Consument of Zakelijke Klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, doen toekomen:
    a de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
    b de informatie over garanties en bestaande service na aankoop/Installatie;
    c de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij DHZ Pakket deze gegevens al aan de Consument of Zakelijke Klant heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
    d de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende Producten/Installatiemogelijkheden.

Artikel 5a – Annulering op verzoek na inpakken

1. Bij annulering van de bestelling door de Consument of Zakelijke Klant nadat het pakket door of namens DHZ Pakket voor die bestelling is ingepakt en gereedstaat voor verzending of afhaling, brengt DHZ Pakket 20% van de totale overeengekomen orderwaarde in rekening. Het pakket moet aantoonbaar vóór ontvangst van het annuleringsverzoek zijn ingepakt. Onder orderwaarde wordt verstaan het totaalbedrag van de bestelling na kortingen, inclusief eventueel in rekening gebrachte btw.

2. Dit artikel geldt uitsluitend voor overeenkomsten waarvoor deze versie van de algemene voorwaarden vóór het sluiten ter beschikking is gesteld en is overeengekomen. Het heeft geen terugwerkende kracht.

Artikel 6 – Levering Producten

1. DHZ Pakket zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van Producten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Consument of Zakelijke Klant aan DHZ Pakket kenbaar heeft gemaakt, of de bedrijfslocatie van DHZ Pakket, als de Consument of Zakelijke Klant de Producten ter plekke ophaalt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal DHZ Pakket geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 60 dagen uitvoeren, tenzij Consument of Zakelijke Klant akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Consument of Zakelijke Klant hiervan uiterlijk 60 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft, bericht. De Consument of Zakelijke Klant heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De Consument of Zakelijke Klant heeft geen recht op schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de Consument of Zakelijke Klant geen rechten ontlenen. Overschrijding van een termijn geeft de Consument of Zakelijke Klant geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform lid 3 van dit artikel zal DHZ Pakket het bedrag dat de Consument of Zakelijke Klant betaald heeft, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

6. Indien levering van een besteld Product onmogelijk blijkt te zijn, zal DHZ Pakket zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van DHZ Pakket.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van Producten berust bij DHZ Pakket tot het moment van bezorging aan de Consument of Zakelijke Klant of een vooraf aangewezen en aan DHZ Pakket bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
8. Indien de Consument of Zakelijke Klant de bestelde Producten zelf ophaalt bij de bedrijfslocatie van DHZ Pakket, vindt de levering op dat moment plaats en gaat het risico van beschadiging over op de Consument of Zakelijke Klant. De Consument of Zakelijke Klant wordt in de gelegenheid gesteld de Producten ter plekke te controleren op volledigheid en eventuele zichtbare defecten.

Artikel 7 - Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van Producten heeft de Consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktermijn gaat in op de dag na ontvangst van het Product door de Consument of een vooraf door de Consument aangewezen en aan DHZ Pakket bekendgemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking. Hij zal het Product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het Product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het Product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan DHZ Pakket retourneren, conform de door DHZ Pakket verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de Consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het Product, kenbaar te maken aan DHZ Pakket. Het kenbaar maken dient de Consument te doen middels het Modelformulier. Nadat de Consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de Consument het Product binnen 14 dagen retour te sturen. De Consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Indien de Consument na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het Product niet aan DHZ Pakket heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Artikel 8 – Kosten in geval van herroeping

1. Bij herroeping zijn de rechtstreekse retourkosten voor rekening van de Consument, mits DHZ Pakket hem hierover vóór de aankoop duidelijk heeft geïnformeerd.

2. Indien de Consument een bedrag betaald heeft, zal DHZ Pakket dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het Product reeds terug ontvangen is door DHZ Pakket of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de Consument is gebruikt, tenzij de Consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. Bij beschadiging van het Product door onzorgvuldige omgang door de Consument zelf is de Consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het Product.
4. De Consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het Product wanneer door DHZ Pakket niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 9 – Uitsluiting herroepingsrecht

1. Het wettelijke herroepingsrecht is niet van toepassing op Zakelijke Klanten.
2. Voor Consumenten geldt geen herroepingsrecht indien en voor zover sprake is van een wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht. DHZ Pakket informeert de Consument vóór het sluiten van de Overeenkomst indien een dergelijke uitzondering van toepassing is.
3. Het herroepingsrecht is in het bijzonder uitgesloten voor:
   a. Producten die volgens specificaties van de Consument worden vervaardigd, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, dan wel Producten die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
   b. Producten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop DHZ Pakket geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
   c. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
   d. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk zijn vermengd met andere producten.
4. Klantspecifiek samengestelde en op maat gemaakte pakketten
   Indien voor een besteld pakket individuele gegevens, maten, lengtes, aansluitgegevens, technische specificaties, uitvoeringskeuzes of andere klantspecifieke informatie benodigd zijn, kan DHZ Pakket de Consument na het plaatsen van de bestelling verzoeken deze gegevens via een formulier of op andere wijze aan te leveren.
   Indien DHZ Pakket op basis van deze door de Consument verstrekte gegevens Producten of onderdelen specifiek voor de betreffende Consument vervaardigt, op maat maakt, bewerkt, zaagt, configureert of anderszins individualiseert, waardoor deze Producten of onderdelen niet als regulier geprefabriceerd Product kunnen worden aangemerkt, is het herroepingsrecht voor deze Producten of onderdelen uitgesloten.

5. Het enkele verzamelen, selecteren, combineren, samenstellen of verpakken van standaard Producten uit het reguliere assortiment van DHZ Pakket leidt niet tot uitsluiting van het herroepingsrecht. Dit geldt eveneens wanneer de Consument uitsluitend een keuze maakt uit vooraf door DHZ Pakket aangeboden standaardopties.
6. Indien een pakket zowel Producten bevat waarvoor het herroepingsrecht op grond van dit artikel is uitgesloten als standaard Producten waarvoor het herroepingsrecht wel geldt, blijft het herroepingsrecht voor die standaard Producten bestaan, voor zover deze afzonderlijk kunnen worden geretourneerd en geen andere wettelijke uitzondering van toepassing is.
7. De Consument is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte gegevens en specificaties. Nadat DHZ Pakket een Product overeenkomstig deze gegevens en specificaties heeft vervaardigd, op maat gemaakt of bewerkt, kan de Consument zich ten aanzien van dat Product niet beroepen op het herroepingsrecht indien de wettelijke uitzondering voor volgens specificaties vervaardigde of duidelijk gepersonaliseerde Producten van toepassing is.
   a.

Artikel 10 – Installatie

1. De Consument/Zakelijke Klant in Nederland kan ervoor kiezen de zonnepanelen te laten installeren door een door DHZ Pakket ingeschakelde Installateur. Voor Consumenten/Zakelijke Klanten in andere landen dan Nederland is Installatie via DHZ Pakket niet mogelijk.
2. Tenzij in de Offerte ook andere werkzaamheden zijn opgenomen, voert de Installateur standaard de volgende werkzaamheden uit:
   a) plaatsen benodigde steigers, veiligheidsmaatregelen e.d.;
   b) verticaal transport van alle Producten en materialen naar het dak;
   c) monteren draagconstructies;
   d) monteren zonnepanelen;
   e) monteren omvormer in betreffende woning/bedrijfspand;
   f) aansluiten van de zonnepanelen op de omvormer;
   g) zo nodig aanbrengen van een extra elektrische groep in de meterkast;
   h) aansluiten omvormer op de laagspanningsinstallatie via de meest eenvoudige weg; als de klant een ander tracé wil, geldt dat als meerwerk in de zin van artikel 3;
   i) eventueel installeren van een optimizer;
   j) eventueel installeren/aanbrengen van een batterij, accu, laadpaal en aanverwante Producten.
   k) beproeven van de volledige werking van de Producten samen met de Consument/Zakelijke Klant;
   l) afvoeren van het afval.
3. Alle overige door de Klant gewenste wijzigingen en toevoegingen aan de Installatie gelden als meerwerk. Meerwerk kan gedaan worden tegen een tarief van € 75,00 per uur exclusief benodigde onderdelen en Producten.
4. De Consument/Zakelijke Klant zorgt voor eigen rekening en risico dat:

a) het personeel van de Installateur toegang verkrijgt en de werkzaamheden kan aanvangen en blijven verrichten gedurende de normale werkuren en bovendien, als DHZ Pakket dan wel de Installateur dit noodzakelijk acht, buiten de normale werkuren.
b) de toegangswegen tot de plaats van opstelling geschikt zijn voor het benodigde transport.
c) mocht sub b niet mogelijk zijn, dat er vervoer vanaf de laatst bereikbare plaats tot aan de woning aanwezig zal zijn.
d) de aangewezen plaats van opstelling geschikt is voor opslag en montage.
e) dat tijdig de nodige bouwkundige, mechanische en elektrische voorzieningen worden getroffen, dat aansluitpunten evenals elektrische stroom, voldoende verwarming en de nodige afsluitbare opslagruimte ter beschikking van DHZ Pakket dan wel de Installateur gesteld worden en dat alle noodzakelijke veiligheids- en andere voorzorgsmaatregelen worden genomen, die nodig zijn in verband met de Installatie van de Producten.
f) passende maatregelen worden genomen ter voorkoming van schade aan andere goederen en van letsel aan personen die zou kunnen ontstaan ten gevolge van de uit te voeren werkzaamheden.
g) er geen asbest aanwezig is op de plaats waar de Producten worden geplaatst. Als blijkt dat er toch asbest aanwezig is, wordt de Installatie stopgezet. In dat geval kan de Consument/Zakelijke Klant de Overeenkomst ontbinden, tegen vergoeding van de door DHZ Pakket reeds gemaakte kosten. Als de Consument/Zakelijke Klant de Overeenkomst niet ontbindt, zal DHZ Pakket Installatie (pas) weer hervatten als het asbest is verwijderd. De door DHZ Pakket gemaakte kosten in verband met het afbreken van de Installatie komen voor rekening van de Consument/Zakelijke Klant.
h) voor zover van toepassing, DHZ Pakket tijdig kan beschikken over de voor de Installatie benodigde goedkeuringen en vergunningen, evenals over de door de Consument/Zakelijke Klant in het kader van de uitvoering van de Installatie te verschaffen gegevens.

5. Eventuele hulp vanuit DHZ Pakket of de Installateurs voor het voldoen aan de verplichtingen uit het vorige lid wordt aan de Consument/Zakelijke Klant doorberekend tegen een tarief van € 75,00 per uur.
6. Tenzij anders overeengekomen, zal de Consument/Zakelijke Klant op eigen initiatief voor aanvaarding van het aanbod ervoor zorgen dat de benodigde constructie en draagkracht daarvan aanwezig is. De Consument/Zakelijke Klant is aansprakelijk tegenover DHZ Pakket voor alle schade en kosten die DHZ Pakket mocht lijden als gevolg van gebreken aan of onvoldoende draagkracht van die constructie.
7. Tenzij anders overeengekomen, zal de Consument/Zakelijke Klant op eigen initiatief voor aanvaarding van de Offerte nagaan of een bouwvergunning voor het plaatsen van de Producten vereist is of, als dat wel is vereist, de bouwvergunning is verkregen. Als blijkt dat de vereiste bouwvergunning wordt geweigerd, is de Consument/Zakelijke Klant aansprakelijk tegenover DHZ Pakket voor alle schade en kosten die DHZ Pakket daardoor mocht lijden.
8. Tenzij anders overeengekomen, zal de Consument/Zakelijke Klant op eigen initiatief voor aanvaarding van de Offerte nagaan of een Algemene Plaatselijke Verordening

het plaatsen van zonnepanelen op enige wijze verbiedt of inperkt. Als blijkt dat de Algemene Plaatselijke Verordening dit wel verbiedt of inperkt, dan is de Consument/Zakelijke Klant aansprakelijk tegenover DHZ Pakket voor alle schade en kosten die DHZ Pakket daardoor mocht lijden.

9. De Consument/Zakelijke Klant garandeert dat hij eigenaar is van de betreffende woning of bedrijfspand, of dat hij toestemming voor de Installatie heeft van de verhuurder, vereniging van eigenaren of andere relevante rechthebbende.
10. De Installateur verricht geen aanvullende werkzaamheden, zoals, maar niet beperkt tot, hak-, metsel, timmer-, schilder- en stukadoorswerk.
11. Meer- en minderwerk, dat wil zeggen door de Consument/Zakelijke Klant gewenste toevoegingen aan, respectievelijk verminderingen van, het overeengekomen werk, kan in de vorm van een debet- of creditnota separaat met de Consument/Zakelijke Klant worden verrekend.

Artikel 11 – Conformiteit en garantie

1. DHZ Pakket staat ervoor in dat de Producten en diensten voldoen aan de overeenkomst, de in de offerte vermelde specificaties, de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen, staat DHZ Pakket er tevens voor in dat het Product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door DHZ Pakket, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument of Zakelijke Klant op grond van de overeenkomst tegenover DHZ Pakket kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken in of verkeerd geleverde Producten, of gebreken in de Installatie dienen binnen 4 weken na levering aan DHZ Pakket schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de Producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van DHZ Pakket voor de Producten komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. DHZ Pakket is echter nooit verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de Producten voor elke individuele toepassing door de Consument of Zakelijke Klant, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de Producten.
5. De garantie geldt niet indien:
   a) De Consument of Zakelijke Klant de geleverde Producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
   b) De geleverde Producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van DHZ Pakket en/of op de verpakking behandeld zijn;
   c) De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

d) Gebreken veroorzaakt zijn door van buitenkomende omstandigheden zoals: brand, natuurrampen, ontploffingen, reinigingsmiddelen, vuilophoping, aardverschuivingen, overstromingen, weersomstandigheden, stroomstoring en blikseminslag;

e) Het Product niet is gebruikt in overeenstemming met de gebruiksinstructies en/of de technische specificaties;

f) Controles niet nauwkeurig zijn uitgevoerd.

6. De Consument/Zakelijke Klant draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
   a) onjuistheden in de opgegeven informatie en/of opgedragen werkzaamheden;
   b) onjuistheden in de door de Consument/Zakelijke Klant verlangde constructies en werkwijzen;
   c) gebreken aan materialen of hulpmiddelen die door de Consument/Zakelijke Klant ter beschikking worden gesteld;
   d) gebreken aan de woning/bedrijfspand waaraan de Installatiewerkzaamheden worden verricht.
7. DHZ Pakket spant zich in om de Installatie tijdig uit te (doen) voeren. DHZ Pakket is niet aansprakelijk voor directe en indirecte schade als het er niet in slaagt de Installatie tijdig uit te (doen) voeren.
8. De garantie is uitsluitend van toepassing indien het Product is geïnstalleerd door een erkende installateur. DHZ Pakket is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade, direct of indirect, voortvloeiend uit de installatie door een niet-erkende installateur. De garantie vervalt indien de Consument of Zakelijke Klant het Product zelf installeert zonder gebruik te maken van een erkende installateur.
9. In geval van een defect of gebrek dient de consument dit onverwijld, doch uiterlijk binnen 4 dagen na ontdekking, schriftelijk aan ons te melden. Indien een klacht niet tijdig wordt gemeld, vervalt het recht op herstel, vervanging of enige andere vorm van compensatie.

Artikel 12 – Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dient door de Consument of Zakelijke Klant een aanbetaling worden gedaan van 30% van de verschuldigde bedragen binnen 2 werkdagen, nadat Consument of Zakelijke Klant bevestiging van overeenkomst heeft ontvangen. De resterende 70% van de verschuldigde bedragen dient te worden voldaan binnen 5 werkdagen, nadat het Product is ontvangen door Consument of Zakelijke Klant of nadat de Installatie afgerond is.
2. De Consument of Zakelijke Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan DHZ Pakket te melden.
3. In geval van wanbetaling van de Consument of Zakelijke Klant heeft DHZ Pakket behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de Consument of Zakelijke Klant kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 13 – Overmacht

1. DHZ Pakket is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Consument of Zakelijke Klant indien het daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid, die niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Omstandigheden die onder meer niet voor rekening van DHZ Pakket komen zijn: transportmoeilijkheden; staking; diefstal; weersinvloeden; natuurrampen; oproeren, terrorisme, oorlogen of oorlogsgevaren; brand; ex- en importverboden; stroomstoring; internetstoring; computerstoring; storing in het e-mailverkeer; hackerattack of computervredebreuk door een derde; overheidsmaatregelen.
3. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van leveranciers van DHZ Pakket of van een door DHZ Pakket ingeschakelde derde partij.
4. Als onvoorziene omstandigheden zich voordoen, dan meldt de Installateur dat zo snel mogelijk aan de Klant. Tenzij de onvoorziene omstandigheid onmiddellijk handelen vereist, onderbreekt hij zijn werkzaamheden voor zover de onvoorziene omstandigheden dat nodig maken.
5. Als de onvoorziene omstandigheden niet onmiddellijk handelen vereisen, dan zullen de partijen in gezamenlijk overleg de verdere uitvoering van het werk bepalen.
6. Eventuele extra kosten die in verband met de onvoorziene omstandigheden zijn gemaakt, zullen door de klant worden vergoed.

Artikel 14 - Klachtenregeling

1. DHZ Pakket beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij DHZ Pakket, nadat de Consument of Zakelijke Klant de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij DHZ Pakket ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door DHZ Pakket binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Consument of Zakelijke Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Een klacht schort de verplichtingen van DHZ Pakket niet op, tenzij DHZ Pakket schriftelijk anders aangeeft.
6. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door DHZ Pakket, zal DHZ Pakket naar eigen keuze de geleverde Producten kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 15 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de Consument of Zakelijke Klant zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de Consument of Zakelijke Klant op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 16 – Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen DHZ Pakket en de Consument of Zakelijke Klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de Consument of Zakelijke Klant woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 17 – Aansprakelijkheid en verjaring

1. De kleuren die te zien zijn op het beeldscherm van de klant kunnen afwijken van de kleuren die het Product werkelijk heeft. DHZ Pakket is niet aansprakelijk voor dergelijke kleurafwijkingen.
2. Er kunnen kleurverschillen bestaan tussen panelen die in één levering worden geleverd. DHZ Pakket is niet aansprakelijk voor dergelijke kleurafwijkingen.
   De Consument of Zakelijke Klant is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aangeleverde gegevens. DHZ Pakket is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die (mede) is veroorzaakt doordat de door de Consument of Zakelijke Klant aangeleverde gegevens onjuist en/of niet volledig zijn. De Consument of Zakelijke Klant vrijwaart DHZ Pakket tegen alle aanspraken ter zake.
3. DHZ Pakket is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook door verkeerd of ondeskundig gebruik van de geleverde Producten of door verkeerde montage van de geleverde Producten.
4. DHZ Pakket is niet aansprakelijk voor schade indien de Consument, Zakelijke Klant of derden wijzigingen hebben aangebracht aan het Product.
5. In geen geval is DHZ Pakket aansprakelijk voor schade, die is ontstaan of veroorzaakt doordat het geleverde Product is gebruikt voor een ander doel dan waarvoor het bestemd is.
6. DHZ Pakket kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade aan het Product, aan andere zaken of voor letselschade die is ontstaan doordat het Product is getroffen door bliksem of doordat het Product door weersomstandigheden, zoals een storm, los raakt en/of weg waait.
7. DHZ Pakket is niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.
8. DHZ Pakket is nimmer gehouden tot betaling van schadevergoeding op grond van gevolgschade. Als gevolgschade wordt in ieder geval aangemerkt: gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsschade, bedrijfsstoring,

stagnatieschade, vertragingsschade, reputatieschade, arbeidskosten, milieuschade, opgelegde boetes en indirecte schade, ongeacht hun oorsprong.

9. Indien DHZ Pakket aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van DHZ Pakket beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van DHZ Pakket gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, dan is de aansprakelijkheid van DHZ Pakket beperkt tot het bedrag dat de Consument of Zakelijke Klant betaald heeft voor het Product of de Installatie waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
10. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet, indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van DHZ Pakket of zijn ondergeschikten.

Artikel 18 – Aanvullende voorwaarden kant-en-klaar pakketten

1. Bij de levering van kant-en-klaar pakketten dient de Consument of Zakelijke Klant vooraf te controleren of een dergelijk pakket geschikt is voor Installatie op de door Consument of Zakelijke Klant beoogde plaats.
2. DHZ Pakket zal de specificaties en vereisten voor Installatie van dergelijke pakketten op de website en in de offerte vermelden.
3. DHZ Pakket is niet aansprakelijk voor eventuele beschadiging van een kant-en-klaar pakket of de plaats van Installatie die veroorzaakt wordt door de ongeschiktheid van de plaats van Installatie.

Handelsnaam: DHZ Pakket
Bedrijfsgegevens:
DHZ Pakket
Keizergracht 572
1017EM Amsterdam
E-mailadres: info@dhzpakket.nl
KvK-nummer: 97463787
Btw-identificatienummer: NL868062595B01