Algemene Voorwaarden Voltera

Laatst herzien: 22 juli 2026

Deze algemene voorwaarden beschrijven de rechten en verplichtingen van u als opdrachtgever en van Voltera (een handelsnaam van IBDB B.V.) wanneer u gebruikmaakt van onze diensten of producten. Wij adviseren u deze voorwaarden zorgvuldig door te lezen. Door onze offertes te aanvaarden of een overeenkomst met ons te sluiten, verklaart u akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.

Voltera is gevestigd aan Keurenplein 4, 1069 CD Amsterdam, Nederland en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KVK-nummer 91323320. Ons btw-identificatienummer is NL865617594B01. U kunt ons bereiken via info@voltera.nl of telefonisch op +31 (0)85 047 4947.

Artikel 1 – Definities

1. **Aanbod:** ieder schriftelijk of digitaal voorstel van Voltera aan de opdrachtgever om een werk te verrichten of een product te leveren, waaronder offertes.
2. **Aannemer / Voltera:** IBDB B.V., handelend onder de naam Voltera, die producten levert of werkzaamheden uitvoert, eventueel met inschakeling van derden.
3. **Consument:** een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. **Opdrachtgever:** de consument of het bedrijf dat een overeenkomst (op afstand) aangaat met Voltera.
5. **Werkzaamheden:** de diensten die Voltera aanbiedt, waaronder het leveren, monteren, installeren, onderhouden en repareren van warmtepompen, zonnepanelen, thuisbatterijen en daaraan gerelateerde producten.
6. **Overeenkomst:** de schriftelijke of elektronische afspraak tussen Voltera en de opdrachtgever waarbij Voltera zich verbindt tot het leveren van een werk of product tegen betaling.
7. **Onderhoudsovereenkomst:** een aanvullende overeenkomst waarbij Voltera zich verplicht tot periodiek onderhoud, service en storingsoplossing van een toestel zoals beschreven in het abonnement.
8. **Toestel:** een apparaat, zoals een warmtepomp, thuisbatterij of zonnepanelensysteem.
9. **Randapparatuur / installatieonderdelen:** onderdelen en apparatuur die niet tot het toestel zelf behoren maar nodig zijn voor de werking ervan, zoals thermostaten, elektrische apparatuur of leidingsystemen.
10. **Storing:** een defect aan een toestel of randapparatuur waardoor het niet naar behoren functioneert.
11. **Service:** alle handelingen die onderdeel uitmaken van onderhoud en het verhelpen van storingen.
12. **Materiaalkosten:** kosten voor materialen die niet in een onderhouds- of serviceabonnement zijn inbegrepen en die aan de opdrachtgever worden doorbelast.
13. **Bouwdepot:** een door een financier aangehouden geblokkeerde rekening waaruit betalingen aan Voltera kunnen worden gedaan op basis van ingediende facturen.
14. **Hybride financiering:** een situatie waarin de opdrachtgever een deel van de overeenkomst — hetzij de aanbetaling, hetzij de nabetaling, hetzij beide — uit eigen middelen voldoet en het overige deel via een door een externe financier verstrekte financiering.

15. **Offertebedrag:** het in de offerte vermelde totaalbedrag, inclusief of exclusief btw zoals expliciet vermeld in de betreffende clausule.
16. **Geschillencommissie:** de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken dan wel de door de brancheverenigingwaarbij Voltera is aangesloten aangewezen geschillencommissie voor consumentengeschillen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en (onderhouds)diensten van Voltera, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Voordat een overeenkomst op afstand tot stand komt, stelt Voltera deze voorwaarden ter beschikking aan de opdrachtgever. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, geeft Voltera aan waar de voorwaarden kunnen worden ingezien of kosteloos kunnen worden toegezonden.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk met Voltera zijn overeengekomen. Algemene voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende opdrachten, vervolgopdrachten en toekomstige overeenkomsten tussen partijen.
5. Indien een bepaling van deze voorwaarden nietig is of door de rechter wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk overeenkomt met de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.
6. Onduidelijkheden over de inhoud of uitleg van deze voorwaarden, of situaties die niet expliciet zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld naar de geest van deze voorwaarden en de eisen van redelijkheid en billijkheid.
7. **Dwingend consumentenrecht.** Voor zover een bepaling van deze voorwaarden in strijd zou zijn met dwingendrechtelijke bepalingen van consumentenrecht, prevaleert dat consumentenrecht en wordt de betreffende bepaling geacht te zijn aangepast tot hetgeen binnen de grenzen van dat recht toelaatbaar is.

Artikel 3 – Het aanbod

1. Alle aanbiedingen en offertes van Voltera zijn vrijblijvend en geldig gedurende de in de betreffende offerte vermelde termijn. Indien in de offerte geen geldigheidsduur is vermeld, geldt een termijn van veertien (14) dagen na de offertedatum. Voltera heeft het recht een aanbod of opdracht zonder opgaaf van redenen te weigeren.
2. Een aanbod bevat een duidelijke omschrijving van de werkzaamheden of producten zodat de opdrachtgever een goede beoordeling kan maken. Kennelijke fouten of vergissingen binden Voltera niet. Illustraties, tekeningen, specificaties of besparingsberekeningen zijn slechts indicatief; er kunnen hier geen rechten aan ontleend worden.
3. Wanneer een aanbod is gebaseerd op door de opdrachtgever verstrekte informatie die achteraf onvolledig of onjuist blijkt, bijvoorbeeld na een schouw of inspectie, is Voltera gerechtigd de prijzen, levertijden en/of condities aan te passen. Voltera zal de opdrachtgever hierover tijdig informeren en, indien de aanpassing substantieel is, in overleg treden.
4. Berekeningen van te verwachten opbrengst of besparing zijn indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

5. Levertijden en uitvoeringsdata in het aanbod zijn bij benadering en geven geen recht op ontbinding of schadevergoeding bij overschrijding, tenzij partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever het aanbod van Voltera uitdrukkelijk accepteert, bijvoorbeeld door een ondertekende offerte te retourneren of digitaal akkoord te geven.
2. Voltera bevestigt de opdracht per e-mail. De geldigheidsduur van een aanbod is zoals vastgesteld in Artikel 3 lid 1 en zoals vermeld op de offerte, waarna Voltera niet langer is gehouden aan het aanbod.
3. Voltera is niet gebonden aan een aanbod dat is gebaseerd op kennelijke verschrijvingen of fouten waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen weten dat sprake was van een vergissing.
4. Indien een product of de werkzaamheden uit de offerte niet langer beschikbaar zijn, vervalt het aanbod en zal Voltera de opdrachtgever onverwijld informeren en waar mogelijk een gelijkwaardig alternatief aanbieden.
5. Indien meerdere personen gezamenlijk een overeenkomst sluiten, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen uit de overeenkomst.

Artikel 5 – Duur van de overeenkomst en beëindiging

1. Overeenkomsten worden aangegaan voor de duur die nodig is om de afgesproken werkzaamheden of leveringen te voltooien. De overeenkomst eindigt van rechtswege zodra het werk is opgeleverd en de betaling volledig is voldaan.
2. Zowel opdrachtgever als Voltera kunnen de overeenkomst schriftelijk ontbinden indien de andere partij wezenlijk tekortschiet in haar verplichtingen, nadat een schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn van ten minste veertien (14) dagen zijn gegeven.
3. Voltera is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien tijdens de schouw blijkt dat de opdracht is gebaseerd op onjuiste of onvolledige informatie, dan wel indien uitvoering onder de overeengekomen condities redelijkerwijs niet mogelijk is of om andere redenen sterk wordt afgeraden.
4. Voltera is te allen tijde gerechtigd de overeenkomst eenzijdig en zonder schadeplichtigheid jegens de opdrachtgever te ontbinden of de uitvoering geheel of gedeeltelijk te weigeren indien zij — naar haar redelijk technisch oordeel — van mening is dat de installatie of werkzaamheden niet veilig, niet conform geldende normen en regelgeving, of niet technisch uitvoerbaar zijn. Dit oordeel kan worden gevormd vóór, tijdens of na de schouw, en ook nadat met de uitvoering reeds is aangevangen. Reeds door de opdrachtgever betaalde bedragen worden, voor zover deze betrekking hebben op nog niet verrichte werkzaamheden en op niet-bestelde dan wel retourneerbare materialen, gerestitueerd. Reeds gemaakte schouw-, voorbereidings- en organisatiekosten, alsmede de inkoopwaarde van niet-retourneerbare materialen en de waarde van reeds verrichte werkzaamheden, komen voor rekening van de opdrachtgever.
5. In geval van faillissement, surseance van betaling of beëindiging van de onderneming van één der partijen, kan de overeenkomst per direct worden beëindigd zonder verplichting tot restitutie van reeds betaalde bedragen voor zover deze betrekking hebben op reeds verrichte werkzaamheden of geleverde producten.

6. Beëindiging van de overeenkomst, op welke grond dan ook, laat de betalingsverplichting van opdrachtgever ten aanzien van reeds verrichte werkzaamheden, geleverde producten en aangegane verplichtingen jegens leveranciers onverlet.

Artikel 6 – Herroepingsrecht en annulering

1. De consument-opdrachtgever heeft het wettelijk recht de overeenkomst op afstand binnen veertien (14) dagen na totstandkoming zonder opgave van redenen kosteloos te herroepen, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is. Herroeping geschiedt schriftelijk of per e-mail aan info@voltera.nl. Voltera bevestigt de ontvangst van de herroeping onverwijld.
2. Indien de opdrachtgever Voltera uitdrukkelijk en schriftelijk verzoekt om aanvang van de uitvoering binnen de bedenktijd, waaronder de uitvoering van de technische schouw en/of de bestelling van producten, erkent en aanvaardt de opdrachtgever dat (a) bij volledige uitvoering binnen de bedenktijd zijn herroepingsrecht vervalt conform artikel 6:230p sub d BW, en (b) bij gedeeltelijke uitvoering een evenredig deel van de prijs verschuldigd blijft conform artikel 6:230s lid 4 BW.
3. Het al dan niet digitale akkoord op de offerte wordt aangemerkt als een uitdrukkelijke opdracht tot uitvoering van de installatie en/of levering van het systeem. Dit geldt eveneens indien na de schouw of door andere oorzaken nog wijzigingen in de offerte worden doorgevoerd.
4. Na het verstrijken van de wettelijke bedenktijd van veertien (14) dagen is de overeenkomst — voor zowel consumenten als zakelijke opdrachtgevers — onherroepelijk en bindend. Annulering door de opdrachtgever na deze termijn is uitsluitend mogelijk tegen betaling van een annuleringsvergoeding van tien procent (10%) van het totaal van alle door de opdrachtgever ondertekende offertes, deelofferten, meerwerkoffertes en aanvullende offertes gezamenlijk, inclusief btw, met een maximumbedrag van negenhonderdvijftig euro (€ 950,00) inclusief btw. De opdrachtgever wordt vóór ondertekening uitdrukkelijk op deze annuleringsvergoeding, het maximumbedrag en de onderbouwing daarvan (lid 6) gewezen.
5. De in lid 4 genoemde annuleringsvergoeding wordt berekend over het totaal van alle door de opdrachtgever ondertekende offertes en deelofferten gezamenlijk en is niet cumulatief per document. Bij gedeeltelijke annulering van slechts één van meerdere ondertekende documenten wordt het annuleringspercentage van tien procent (10%) toegepast op het bedrag van het geannuleerde document, met inachtneming van het gezamenlijke maximumbedrag van € 950,00 inclusief btw. De annuleringsvergoeding wordt berekend inclusief btw, ongeacht de wijze van financiering (eigen middelen, financiering of hybride financiering) en ongeacht of (een deel van) de aanbetaling reeds is voldaan.
6. De annuleringsvergoeding uit lid 4 strekt ter dekking van: (a) administratieve verwerkingskosten, (b) reeds gemaakte schouw-, voorbereidings- en offertekosten, (c) een tegemoetkoming in gederfde marge en verloren commerciële kansen door reservering van capaciteit en planning. Voltera erkent dat deze vergoeding in veel gevallen niet volledig dekkend is voor de daadwerkelijke schade; Voltera doet hiermee bewust een gebaar richting de opdrachtgever ten behoeve van een klantvriendelijke benadering.
7. **Kosten bovenop de annuleringsvergoeding.** Bij annulering nadat producten reeds zijn besteld, gereserveerd of geleverd en/of werkzaamheden zijn aangevangen, is Voltera tevens gerechtigd om aanvullend in rekening te brengen: (a) de volledige inkoopprijs van niet-retourneerbare bestelde of geleverde producten, (b) de retour- of annuleringskosten die door leveranciers aan Voltera in rekening worden gebracht, en (c) de waarde van reeds verrichte werkzaamheden, waaronder schouw, engineering en montage-uren, tegen het geldende tarief. Deze aanvullende kosten worden separaat in rekening gebracht en zijn niet begrepen in — noch begrensd door — het maximumbedrag van € 950,00 inclusief btw uit lid

4. Voltera zal deze kosten aantoonbaar onderbouwen met facturen, orderbevestigingen of urenspecificaties.

8. Annulering geschiedt uitsluitend schriftelijk per e-mail aan info@voltera.nl. De annulering is pas effectief na schriftelijke ontvangstbevestiging door Voltera.
9. Schriftelijke mededeling van annulering die pas na het verstrijken van de wettelijke bedenktermijn wordt gedaan, wordt aangemerkt als annulering buiten bedenktermijn conform lid 4 en volgende.
10. **Krediet bij toekomstige aankoop.** De opdrachtgever kan de betaalde annuleringsvergoeding uit lid 4 (uitgezonderd de aanvullende kosten uit lid 7) volledig aanwenden als tegoed bij een toekomstige nieuwe overeenkomst met Voltera. Voor dit tegoed geldt het volgende: (a) het tegoed wordt geregistreerd op naam van de opdrachtgever en is uitsluitend overdraagbaar aan directe leden van hetzelfde huishouden op hetzelfde adres; (b) het tegoed is geldig gedurende vierentwintig (24) maanden na de datum van annulering; (c) het tegoed kan uitsluitend worden verrekend met de door de opdrachtgever te betalen aanbetaling of eindfactuur bij een nieuwe overeenkomst met Voltera, en niet met eventuele aanvullende kosten of meerwerk; (d) het tegoed wordt niet in contanten uitbetaald, niet omgezet in andere waarde en niet gecombineerd met andere kortingen of acties tenzij schriftelijk anders overeengekomen; (e) het tegoed vervalt zonder recht op restitutie indien niet binnen de geldigheidstermijn benut; (f) Voltera bevestigt het toegekende tegoed schriftelijk per e-mail met vermelding van bedrag en vervaldatum.
11. **Kosten van onafhankelijk financieringsadvies bij herroeping binnen bedenktijd.** Indien Voltera de opdrachtgever in contact heeft gebracht met Prets B.V., een onafhankelijke derde partij in het bezit van een AFM-vergunning die advies verstrekt over financiering en assistentie verleent bij financieringsaanvragen, en er een adviesgesprek met Prets B.V. is ingepland, geldt het volgende: (a) Het exacte bedrag dat verschuldigd is bij bijwoning wordt vooraf en concreet vermeld in de offerte en in de schriftelijke uitnodiging voor het adviesgesprek, alsmede de mogelijkheid tot kosteloze afmelding uiterlijk vierentwintig (24) uur vóór aanvang per e-mail aan info@voltera.nl. (b) Door het bijwonen van het adviesgesprek dan wel door het niet uiterlijk vierentwintig (24) uur vóór aanvang schriftelijk afmelden van dit gesprek, wordt de opdrachtgever geacht uitdrukkelijk te hebben verzocht om aanvang van de uitvoering van de financieringsbemiddelings- en adviesdienst binnen de wettelijke bedenktijd, zoals bedoeld in artikel 6:230s lid 4 van het Burgerlijk Wetboek. (c) Indien de opdrachtgever de overeenkomst binnen de wettelijke bedenktijd van veertien (14) dagen herroept nadat het Prets-adviesgesprek heeft plaatsgevonden of niet tijdig is afgemeld, is de opdrachtgever gehouden het onder (a) genoemde bedrag te voldoen als vergoeding voor het reeds geleverde advies. (d) Indien de opdrachtgever binnen vierentwintig (24) uur na afloop van het adviesgesprek schriftelijk kenbaar maakt dat hij van de dienst afziet en de overeenkomst overigens binnen de wettelijke bedenktijd rechtsgeldig herroept, wordt de in dit lid bedoelde kostenverplichting eenmalig gematigd met vijftig procent (50%). Dit biedt de opdrachtgever de mogelijkheid om na kennisname van het advies alsnog een geïnformeerde beslissing te nemen. (e) Tijdige schriftelijke afmelding vóór aanvang van het gesprek sluit deze kostenverplichting geheel uit en heeft geen invloed op het kosteloze herroepingsrecht voor het overige. (f) De geldigheid van dit lid is afhankelijk van naleving van de informatieplicht onder (a).

Artikel 7 – Wijzigingen, meer- en minderwerk

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat aanpassing van de opdracht noodzakelijk of wenselijk is, zullen partijen dit in goed overleg bespreken. Extra werkzaamheden of wijzigingen worden aanvullend in rekening gebracht tegen het op dat

moment geldende tarief van Voltera, na voorafgaande schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever.

2. Voltera is niet verplicht wijzigingen of meerwerk te accepteren en is gerechtigd te verlangen dat hierover een aanvullende schriftelijke overeenkomst of meerwerkofferte wordt gesloten.
3. Vermindering van werkzaamheden (minderwerk) kan slechts worden overeengekomen voor zover hierdoor geen onevenredig hoge kosten of schade ontstaat voor Voltera; eventuele besparingen worden in mindering gebracht op de prijs, doch verminderd met een redelijke vergoeding voor de door Voltera gederfde marge.
4. Iedere meerwerkofferte vormt een zelfstandige overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden onverkort van toepassing zijn, waaronder Artikel 6 (Herroepingsrecht en annulering).
5. **Standaardomvang van de werkzaamheden.** Tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders vermeld, geldt voor alle installatiewerkzaamheden de in de hierna volgende leden beschreven standaardomvang. Werkzaamheden, materialen of meterlengtes die deze standaardomvang overschrijden, worden als meerwerk in rekening gebracht conform dit artikel tegen het op dat moment geldende tarief van Voltera. Voltera zal, waar mogelijk, tijdens de schouw de te verwachten meerkosten inschatten en vooraf schriftelijk delen met de opdrachtgever.
6. **AC-kabel zonnepanelensystemen.** Voltera houdt bij iedere installatie van een zonnepanelensysteem rekening met een AC-kabel van maximaal tien (10) meter. De definitieve benodigde kabellengte wordt vastgesteld tijdens de schouw; meerlengte wordt als meerwerk in rekening gebracht, daaronder begrepen de aanvullende materiaalkosten, montagetijd en eventuele extra doorvoeren of bevestigingsmaterialen.
7. **Koelleidingen warmtepompinstallatie.** Voltera houdt bij iedere installatie van een warmtepomp rekening met een koelleidinglengte tussen binnen- en buitendeel van maximaal zeven (7) meter. Meerlengte wordt als meerwerk in rekening gebracht, daaronder begrepen de aanvullende koelleiding, isolatie, eventueel benodigde extra koudemiddelvulling en aanvullende arbeidsuren.
8. **Rookgasafvoer (RGA) bij plaatsing of vervanging cv-ketel.** Bij plaatsing of vervanging van een cv-ketel vervangt Voltera de rookgasafvoer tot een lengte van maximaal anderhalve (1,5) meter, mits de bestaande rookgasafvoer direct bereikbaar is zonder koofverwijdering, hak- of breekwerkzaamheden, doorvoeren in muur of dak, of andere bouwkundige aanpassingen. Indien aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn — waaronder maar niet beperkt tot: meer dan 1,5 meter RGA, koofverwijdering, hak- of breekwerkzaamheden, aanvullende doorvoeren, of plaatsing in onbereikbare of beperkt toegankelijke situaties — worden deze als meerwerk in rekening gebracht.
9. **Graafwerk.** Alle graafwerkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de installatie, waaronder maar niet beperkt tot het ingraven van kabels, leidingen, aardingsmaterialen of fundaties, worden in alle gevallen aangemerkt als meerwerk en separaat in rekening gebracht, ongeacht de omvang, diepte of duur van de werkzaamheden. Voltera is gerechtigd dergelijke werkzaamheden zelf uit te voeren of door een derde te laten uitvoeren; de kosten daarvan komen volledig voor rekening van de opdrachtgever.
10. **Uitbreiding groepenkast bij PV- en/of batterij-installaties.** Indien een installatie van zonnepanelen en/of een thuisbatterij uitbreiding van de bestaande groepenkast noodzakelijk maakt en er onvoldoende ruimte is in de bestaande meterkast voor deze uitbreiding, is de plaatsing van een aanvullende module-/onderverdelerkast inbegrepen in het offertebedrag, mits redelijkerwijs voldoende fysieke ruimte aanwezig is voor de plaatsing daarvan in de directe nabijheid van de bestaande meterkast. De opdrachtgever heeft een actieve meldplicht en is gehouden om vóór ondertekening van de overeenkomst, dan wel uiterlijk

tijdens de schouw, schriftelijk en eigener beweging kenbaar te maken indien er naar zijn kennis of redelijkerwijs te verwachten praktisch onvoldoende ruimte aanwezig is voor plaatsing van een aanvullende module-/onderverdelerkast in de directe nabijheid van de bestaande meterkast. Deze meldplicht omvat onder meer situaties waarin de meterkast is ingebouwd in een beperkte ruimte of nis, omgeven door vaste interieurelementen of inbouwmeubilair, of waarbij plaatsing bouwkundige aanpassingen, verplaatsing van interieurelementen of aanvullende doorvoeren zou vereisen. Voltera zal tijdens de schouw actief verifiëren of aan deze voorwaarde is voldaan en dit vastleggen. Indien tijdens de uitvoering blijkt dat plaatsing van de module-/onderverdelerkast niet mogelijk is zonder aanvullende werkzaamheden of aanpassingen die door de opdrachtgever niet vooraf zijn gemeld en die tijdens de schouw ook niet zichtbaar waren voor Voltera, kwalificeren deze werkzaamheden als meerwerk en worden zij conform dit artikel in rekening gebracht.

Artikel 8 – Uitvoering van de werkzaamheden en verplichtingen van partijen

1. Voltera voert de werkzaamheden zorgvuldig uit in overeenstemming met de overeenkomst, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving en de normen van goed vakmanschap.
2. Voltera is gerechtigd derden in te schakelen voor de uitvoering van de werkzaamheden. Voltera blijft jegens de opdrachtgever verantwoordelijk voor een correcte uitvoering.
3. De opdrachtgever draagt zorg voor een vrije, veilige en toegankelijke werkplek, beschikbare elektriciteit en stromend water, parkeergelegenheid voor het uitvoerende team, en verstrekt alle relevante informatie die nodig is voor een juiste uitvoering van de opdracht.
4. Indien afspraken of werkzaamheden niet tijdig kunnen worden nagekomen door omstandigheden die de opdrachtgever kan beïnvloeden, waaronder geen toegang tot de locatie, het ontbreken van noodzakelijke voorzieningen of het niet aanwezig zijn van een gemachtigde, is Voltera gerechtigd de daaruit voortvloeiende, aantoonbaar gemaakte kosten door te berekenen. Deze kosten bedragen minimaal € 175 per gebeurtenis en maximaal € 500 per gebeurtenis, tenzij aantoonbaar hogere kosten zijn gemaakt.
5. De opdrachtgever is verplicht aanwijzingen of adviezen van Voltera nauwgezet op te volgen en eventuele vergunningen en toestemmingen tijdig te regelen.
6. **Bouwkundige staat en draagkracht.** De opdrachtgever staat in voor de bouwkundige staat, draagkracht en geschiktheid van het dak, de muren en overige constructieve elementen van de installatielocatie. Voltera voert vóór en/of tijdens de schouw een visuele inspectie uit, doch is niet gehouden tot het verrichten van constructieve berekeningen, destructief onderzoek of het verifiëren van de onderliggende dakconstructie. Bij twijfel over de draagkracht of bouwkundige geschiktheid is de opdrachtgever gerechtigd, en op eerste verzoek van Voltera gehouden, om op eigen kosten een gecertificeerd constructeur of bouwkundige in te schakelen. Voltera is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van verborgen bouwkundige gebreken, waaronder maar niet beperkt tot: rotte of beschadigde dakconstructie, verzakte balken of muurplaten, onvoldoende draagkracht, scheurvorming, niet-zichtbare schade aan dakbedekking, vocht- of houtworm-aantasting, of overige gebreken die tijdens een visuele inspectie redelijkerwijs niet detecteerbaar waren.
7. **Asbest.** Asbestonderzoek, asbestinventarisatie en eventuele asbestsanering vallen uitdrukkelijk buiten de scope van de overeenkomst, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen. De opdrachtgever is gehouden om vóór ondertekening van de overeenkomst schriftelijk en eigener beweging kenbaar te maken indien naar zijn kennis sprake is of redelijkerwijs sprake kan zijn van asbesthoudende materialen in of nabij de installatielocatie, daaronder begrepen: golfplaten, leien, lijmlagen onder dakpannen, isolatiemateriaal, doorvoeren, pakkingen en overige oudere bouwmaterialen. Indien tijdens

uitvoering asbest wordt aangetroffen of door Voltera redelijkerwijs wordt vermoed, is Voltera gerechtigd en wettelijk verplicht de werkzaamheden onmiddellijk te staken totdat een SC-540 gecertificeerd inventarisatiebureau de situatie heeft beoordeeld en, indien noodzakelijk, een SC-530 gecertificeerd saneringsbedrijf de asbest heeft verwijderd. Alle kosten verbonden aan asbestonderzoek, inventarisatie, sanering, verlengde planning, herinrichting van de uitvoering en alle overige direct of indirect daarmee samenhangende kosten komen volledig voor rekening van de opdrachtgever. Voltera is niet aansprakelijk voor enige vertraging of schade die voortvloeit uit het aantreffen van asbest, ongeacht of de aanwezigheid daarvan vooraf bij de opdrachtgever bekend was of had moeten zijn.

Artikel 9 – Betaling en incasso

1. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, geldt voor alle overeenkomsten een betaalstaffel bestaande uit: (a) vijftig procent (50%) van het offertebedrag inclusief btw als aanbetaling, en (b) vijftig procent (50%) van het offertebedrag inclusief btw als nabetaling, direct opeisbaar bij oplevering conform lid 2. Het moment waarop de aanbetaling onder (a) opeisbaar wordt, is afhankelijk van de wijze van financiering: (i) bij betaling uit eigen middelen is de aanbetaling opeisbaar direct na ondertekening van de overeenkomst en — voor consumenten — na het verstrijken van de wettelijke bedenktijd van veertien (14) dagen dan wel na uitdrukkelijke instemming met aanvang binnen de bedenktijd conform Artikel 6 lid 2, en dient de aanbetalingsfactuur binnen zeven (7) kalenderdagen na ontvangst volledig te zijn voldaan; (ii) bij overeenkomsten gesloten onder voorbehoud van financiering wordt de aanbetaling opeisbaar op het moment van definitieve schriftelijke goedkeuring van de financiering door de financier, en is de opdrachtgever verplicht de aanbetalingsfactuur binnen vijf (5) werkdagen na financieringsgoedkeuring dan wel binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de factuur — afhankelijk van welk moment het laatst gelegen is — volledig te voldoen, dan wel bij het bouwdepot in te dienen conform Artikel 10 lid 5; (iii) bij hybride financiering geldt voor elk deel van de aanbetaling en nabetaling het regime van (i) of (ii), afhankelijk van de wijze waarop die specifieke deelbetaling wordt voldaan: het deel uit eigen middelen volgt regime (i), het gefinancierde deel volgt regime (ii). De opdrachtgever is verplicht uiterlijk bij ondertekening van de overeenkomst schriftelijk aan Voltera kenbaar te maken welk deel uit eigen middelen wordt voldaan en welk deel via financiering, alsmede de identiteit van de beoogde financier(s). Bij ontbreken van een tijdige en eenduidige schriftelijke specificatie wordt de overeenkomst voor het geheel aangemerkt als gesloten onder voorbehoud van financiering en is regime (ii) onverkort van toepassing. De inspanningsverplichting van Artikel 9A lid 9 en de parkeerregeling van Artikel 9A blijven onverkort van toepassing gedurende de periode tot financieringsgoedkeuring, ongeacht of sprake is van volledige of hybride financiering. Voltera is gerechtigd om met aanvang van de werkzaamheden, de bestelling van materialen en de definitieve inplanning te wachten totdat de volledige aanbetaling — bestaande uit het deel uit eigen middelen en het gefinancierde deel — onvoorwaardelijk is bijgeschreven op haar bankrekening dan wel onherroepelijk is gereserveerd in het bouwdepot. Vertraging in de uitvoering door uitblijven van enige deelbetaling komt voor rekening en risico van de opdrachtgever en kan geen aanleiding zijn voor ontbinding of schadevergoeding jegens Voltera.
2. Onder “direct opeisbaar bij oplevering” wordt verstaan: volledige betaling op dezelfde kalenderdag als de oplevering, dan wel — indien (een deel van) de nabetaling via een bouwdepot bij een financier wordt voldaan — indiening van het betreffende deel van de factuur bij het bouwdepot op dezelfde kalenderdag als de oplevering. Bij hybride financiering geldt deze opeisbaarheid voor beide deelbetalingen afzonderlijk: het deel uit eigen middelen wordt op dezelfde kalenderdag rechtstreeks aan Voltera voldaan; het gefinancierde deel wordt op dezelfde kalenderdag bij het bouwdepot ingediend. Niet-tijdige indiening bij het

bouwdepot komt voor risico van de opdrachtgever en laat zijn betalingsverplichting jegens Voltera onverlet.

3. Na of vlak voor oplevering ontvangt de opdrachtgever van Voltera de nabetalingsfactuur per e-mail. Betaling geschiedt uitsluitend door overmaking van het volledige factuurbedrag op het op de factuur vermelde IBAN-rekeningnummer van Voltera, onder vermelding van het factuurnummer. De werking van enige applicatie of softwarematige interface vormt een niet-essentieel onderdeel van de overeenkomst en is geen grond voor opschorting, vermindering of niet-betaling van enige factuur.
4. Indien sprake is van zichtbare schade of restpunten die door Voltera moeten worden hersteld, is de opdrachtgever gerechtigd om bij de nabetalingsfactuur tien procent (10%) van het totaalbedrag in te houden tot het moment dat het herstel is voltooid. Het ingehouden bedrag dient binnen drie (3) kalenderdagen na herstel volledig te worden voldaan, per bankoverschrijving of aantoonbaar ingediend bij het desbetreffende bouwdepot.
5. Bij niet-tijdige betaling is de opdrachtgever, na een schriftelijke aanmaning met een redelijke betalingstermijn van veertien (14) dagen, in verzuim. Vanaf de vervaldatum na deze aanmaning is opdrachtgever over het openstaande bedrag de wettelijke (handels)rente verschuldigd conform artikel 6:119 dan wel artikel 6:119a BW, alsmede buitengerechtelijke incassokosten conform de Wet Incassokosten met een wettelijk minimum van veertig euro (€ 40). Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten ter inning van openstaande facturen komen volledig voor rekening van de opdrachtgever.
6. Voltera is gerechtigd uitvoering van de overeenkomst op te schorten indien de aanbetaling niet binnen de overeengekomen termijn is voldaan, zonder dat dit Voltera schadeplichtig maakt en onverminderd haar overige rechten.
7. De opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening van enige tegenvordering of opschorting van betalingsverplichtingen, tenzij Voltera de tegenvordering schriftelijk en onvoorwaardelijk heeft erkend, een rechterlijke uitspraak dit toestaat, of dwingend consumentenrecht anders bepaalt.
8. Het indienen van een klacht, garantieaanspraak of geschil schort de betalingsverplichting van opdrachtgever in beginsel niet op, tenzij de aard en omvang van de klacht dit redelijkerwijs rechtvaardigt.

Artikel 9A – Parkeerregeling en prijsreservering

1. De in de offerte opgenomen prijzen zijn gebaseerd op uitvoering binnen acht (8) weken na de in dit artikel genoemde aanvangsdatum. Indien uitvoering, financieringsgoedkeuring of inspanning op verzoek of door toedoen van de opdrachtgever buiten deze termijn plaatsvindt, geldt het bepaalde in dit artikel.
2. Bij overeenkomsten gesloten onder voorbehoud van financiering vangt de termijn van acht (8) weken voor uitvoering aan op de datum waarop de overeenkomst is aangegaan. Wenst de opdrachtgever de installatie op een datum gelegen na deze achtwekentermijn, dan is hij Voltera een parkeervergoeding verschuldigd van tien procent (10%) van het offertebedrag exclusief btw.
3. Bij overeenkomsten waarbij de opdrachtgever volledig uit eigen middelen betaalt, vangt de termijn van acht (8) weken aan op de datum van ondertekening van de overeenkomst. Wenst de opdrachtgever uitvoering op een datum gelegen na deze achtwekentermijn, dan is hij Voltera een parkeervergoeding verschuldigd van tien procent (10%) van het offertebedrag exclusief btw.

4. **Hybride financiering.** Bij overeenkomsten waarbij sprake is van hybride financiering zoals gedefinieerd in Artikel 1, is de parkeerregeling van dit artikel onverkort van toepassing, ongeacht het aandeel van eigen middelen versus financiering in het totaal. De achtwekentermijn vangt aan op de datum van ondertekening van de overeenkomst en de parkeervergoeding wordt berekend over het volledige offertebedrag exclusief btw. De bepalingen omtrent vertraagde financieringsgoedkeuring in lid 8 tot en met 12 zijn onverkort van toepassing op het gefinancierde deel; zodra enig deel van de overeenkomst onder voorbehoud van financiering staat, geldt het financieringsregime voor de toepasselijkheid van die leden. Een tussentijdse wijziging in de samenstelling tussen eigen middelen en financiering — bijvoorbeeld doordat de opdrachtgever besluit een aanvankelijk uit eigen middelen voorzien deel alsnog te financieren, of omgekeerd — dient onverwijld schriftelijk aan Voltera te worden gemeld en doet niet af aan de toepasselijkheid van dit artikel.

5. De parkeervergoeding strekt tot vergoeding van: (a) het bevriezen van de overeengekomen prijzen ondanks tussentijdse prijsstijgingen bij leveranciers, fabrikanten of in materiaalkosten, (b) reservering van installatiecapaciteit en planning, en (c) administratieve voorbereiding.

6. De parkeervergoeding is opeisbaar na schriftelijke aanzegging door Voltera bij overschrijding van de achtwekentermijn, en wordt op de eindfactuur verrekend mits het project alsnog binnen twaalf (12) maanden na de in lid 2 of lid 3 genoemde aanvangsdatum wordt uitgevoerd. Bij niet-uitvoering binnen twaalf (12) maanden vervalt verrekening en blijft de parkeervergoeding volledig verschuldigd, naast eventuele annuleringskosten conform Artikel 6.

7. Indien de uitvoering op verzoek van opdrachtgever wordt uitgesteld tot een datum gelegen na zes (6) maanden vanaf de in lid 2 of lid 3 genoemde aanvangsdatum, behoudt Voltera het recht om de prijzen aan te passen aan de op dat moment geldende inkoop- en marktprijzen, ongeacht de betaalde parkeervergoeding.

8. **Vertraagde financieringsgoedkeuring.** Indien de opdrachtgever de overeenkomst heeft gesloten onder voorbehoud van financiering en de wettelijke bedenktijd van veertien (14) dagen is verstreken, is de opdrachtgever Voltera, na daartoe strekkende schriftelijke aanzegging door Voltera, een parkeervergoeding verschuldigd van tien procent (10%) van het offertebedrag exclusief btw, indien binnen acht (8) weken na ondertekening van de overeenkomst geen definitieve schriftelijke financieringsgoedkeuring is ontvangen. De opdrachtgever is van deze parkeervergoeding vrijgesteld indien hij aantoonbaar en proactief voldoende inspanning heeft geleverd conform lid 9.

9. **Inspanningsverplichting opdrachtgever.** De opdrachtgever is vrijgesteld van de in lid 8 genoemde parkeervergoeding indien hij binnen veertien (14) dagen na schriftelijk verzoek daartoe van Voltera aantoonbaar bewijs overlegt van: (a) ten minste drie (3) ingediende financieringsaanvragen bij ten minste twee (2) verschillende financiers gedurende de achtwekentermijn, (b) schriftelijke correspondentie waaruit blijkt dat de aanvragen nog in behandeling zijn dan wel afgewezen zijn met opgaaf van redenen, en (c) een schriftelijke bevestiging dat de opdrachtgever actief verdere aanvragen zal indienen binnen een door Voltera vast te stellen redelijke termijn.

10. **Beoordeling van de inspanning.** De beoordeling of de door de opdrachtgever geleverde inspanning voldoende is, geschiedt door Voltera aan de hand van de in lid 9 genoemde criteria en met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid. Voltera kan de inspanning onder meer als onvoldoende aanmerken indien: (a) de opdrachtgever niet binnen de in lid 9 genoemde termijn van veertien (14) dagen het verlangde bewijs aanlevert, (b) het aangeleverde bewijs onvolledig, niet-verifieerbaar of niet representatief is, (c) de aanvragen niet tijdig of niet bij verschillende, marktredelijke financiers zijn ingediend, (d) de

opdrachtgever niet voortvarend reageert op verzoeken om aanvullende stukken of nadere toelichting, of (e) sprake is van handelen dat de financieringsaanvraag onnodig vertraagt of frustreert. In de in dit lid genoemde gevallen wordt de parkeervergoeding opeisbaar. Voltera motiveert haar oordeel schriftelijk en biedt de opdrachtgever gelegenheid hierop te reageren binnen zeven (7) dagen. Bij geschil kan de opdrachtgever de zaak voorleggen aan de Geschillencommissie zoals bedoeld in Artikel 17.

11. **Verlenging en herijking.** Indien de opdrachtgever na zes (6) maanden vanaf ondertekening nog geen definitieve financieringsgoedkeuring heeft verkregen, behoudt Voltera zich het recht voor om: (a) een aanvullende parkeervergoeding van vijf procent (5%) per drie (3) maanden in rekening te brengen, en/of (b) de prijzen te herijken conform lid 7, en/of (c) de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, in welk geval reeds betaalde parkeervergoedingen niet voor restitutie in aanmerking komen en eventuele annuleringskosten conform Artikel 6 onverkort verschuldigd zijn.
12. **Vervalgrond bij volledige afwijzing.** De parkeervergoeding uit lid 8 vervalt indien de opdrachtgever binnen de achtwekentermijn voldoet aan de inspanningsverplichting conform lid 9 én de financiering vervolgens door ten minste drie (3) van elkaar onafhankelijke financiers definitief en schriftelijk wordt afgewezen. In dat geval wordt de overeenkomst, na schriftelijke melding door de opdrachtgever en schriftelijke bevestiging door Voltera, kosteloos ontbonden. Reeds verrichte werkzaamheden, waaronder schouwkosten, blijven onverkort verschuldigd. Een gedeeltelijke goedkeuring waarbij de financier slechts een deel van het aangevraagde financieringsbedrag toekent, kwalificeert uitdrukkelijk niet als afwijzing in de zin van dit lid en valt onder de regeling van Artikel 10 lid 7.
13. De parkeervergoeding uit lid 8 wordt op de eindfactuur verrekend mits financiering wordt goedgekeurd en het project binnen twaalf (12) maanden na ondertekening van de overeenkomst wordt uitgevoerd. Bij niet-uitvoering binnen deze termijn vervalt verrekening.

Artikel 10 – Voorbehoud van financiering en betalingsverplichtingen

1. Indien een offerte of overeenkomst door de opdrachtgever is ondertekend onder voorbehoud van financiering en Voltera reeds een wettelijke vorm van service en/of (een deel van de) installatie heeft verricht, geldt de overeenkomst als bindend.
2. De opdrachtgever heeft een aantoonbare inspanningsverplichting tot het indienen, doorlopen en — voor zover van toepassing — afronden van een financieringsaanvraag voor de aangekochte producten. De wijze waarop aan deze verplichting moet worden voldaan en de gevolgen van het niet-voldoen zijn nader vastgelegd in Artikel 9A lid 8 tot en met 12. De bepalingen van dit artikel zijn onverkort van toepassing op alle overeenkomsten waarin de opdrachtgever, geheel of gedeeltelijk, betaling beoogt te verrichten door middel van een door een externe financier verstrekte financiering, daaronder begrepen hybride financiering zoals gedefinieerd in Artikel 1.
3. Voltera is geen financieringsmaatschappij, geeft geen financieel advies en draagt geen aansprakelijkheid voor de uitkomst of voorwaarden van financieringsaanvragen.
4. Op verzoek van Voltera verstrekt de opdrachtgever onverwijld schriftelijk bewijs van alle ingediende financieringsaanvragen, de uitkomst daarvan, alsmede alle voor Voltera relevante correspondentie en context.
5. Mits de financiering is goedgekeurd, is de opdrachtgever verplicht zowel de aanbetalingsfactuur als — na uitvoering en facturering — de nabetalingsfactuur onverwijld en volledig bij de financier in te dienen, dan wel in het bouwdepot conform Artikel 9 lid 2. Beide facturen zijn onvoorwaardelijk en zelfstandig opeisbaar conform de termijnen van Artikel 9. Bij hybride financiering geldt deze indieningsplicht uitsluitend voor het

gefinancierde deel van de betreffende factuur; het uit eigen middelen te voldoen deel dient rechtstreeks aan Voltera te worden voldaan conform Artikel 9 lid 1 onder (i) en (iii).

6. Indien de opdrachtgever nalaat een factuur tijdig bij de financier of het bouwdepot in te dienen, of indien de financiering niet wordt uitbetaald door toedoen van de opdrachtgever, blijft de opdrachtgever volledig en rechtstreeks aansprakelijk voor betaling aan Voltera. De wettelijke (handels)rente en buitengerechtelijke incassokosten conform Artikel 9 lid 5 zijn alsdan eveneens verschuldigd.
7. **Gedeeltelijke financieringsgoedkeuring.** Indien de financier slechts een deel van het aangevraagde financieringsbedrag goedkeurt en de opdrachtgever het verschil niet uit eigen middelen kan of wenst te voldoen, kwalificeert dit uitdrukkelijk niet als een afwijzing van de financiering in de zin van Artikel 9A lid 12. In dat geval is Voltera gerechtigd om de overeenkomst — daaronder begrepen meerdere onder de overeenkomst vallende deeloffertes en ondertekende offertes — eenzijdig zodanig aan te passen dat het totaalbedrag binnen het door de financier goedgekeurde krediet blijft, zodat (gedeeltelijke) uitvoering alsnog kan plaatsvinden. De aanpassing kan onder meer omvatten: (a) het geheel laten vervallen van één of meer ondertekende deeloffertes, (b) het gedeeltelijk verminderen van de omvang of scope van een deelofferte, bijvoorbeeld een kleiner aantal zonnepanelen, een kleiner systeem of minder componenten, en/of (c) het ongewijzigd handhaven van overige deeloffertes. Voltera bepaalt naar haar redelijk commercieel inzicht welke combinatie het beste past binnen het beschikbare krediet en de oorspronkelijke intentie van de opdracht en treedt hierover in overleg met de opdrachtgever. De opdrachtgever is gehouden de aangepaste overeenkomst binnen veertien (14) dagen na schriftelijke ontvangst te accepteren dan wel schriftelijk en gemotiveerd te onderbouwen dat het aangeboden alternatief redelijkerwijs niet passend is bij zijn oorspronkelijke doelstelling en behoeften. Indien de opdrachtgever niet reageert dan wel het aangeboden alternatief afwijst, kwalificeert dit als annulering buiten bedenktermijn conform Artikel 6 lid 4 en zijn de annuleringsvergoeding en eventuele aanvullende kosten conform Artikel 6 leden 4 tot en met 7 verschuldigd. De parkeerregeling van Artikel 9A en alle overige verplichtingen uit deze voorwaarden blijven onverkort van toepassing op de aangepaste overeenkomst, naar rato van het aangepaste bedrag.

Artikel 11 – Eigendomsvoorbehoud, levering en risico

1. Alle geleverde producten blijven eigendom van Voltera totdat de opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. De opdrachtgever mag de producten niet verkopen, verpanden of bezwaren voordat volledige betaling heeft plaatsgevonden. Voltera erkent dat, voor zover geïnstalleerde producten door natrekking conform artikel 5:20 BW onderdeel worden van de onroerende zaak, het eigendomsvoorbehoud beperkte werking heeft. Voor de afneembare componenten blijft het eigendomsvoorbehoud van kracht tot volledige betaling.
2. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van producten gaat over op de opdrachtgever op het moment van levering aan huis of op de locatie waar de installatie plaatsvindt.
3. De opdrachtgever is aansprakelijk voor verlies of schade aan materialen, gereedschappen of installaties van Voltera tijdens de uitvoering op locatie, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van Voltera.

Artikel 12 – Overmacht

1. Voltera is niet aansprakelijk voor tekortkomingen die het gevolg zijn van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan: omstandigheden waarop Voltera geen invloed heeft en die de nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhinderen, waaronder doch niet

beperkt tot: natuurrampen, oorlog, ziekte, epidemieën, pandemieën, werkstakingen, overheidsmaatregelen, netcongestie, transportstoringen, technische storingen of vertragingen bij toeleveranciers, schaarste of prijsstijging van grondstoffen, en cyberaanvallen.

2. In geval van overmacht worden de verplichtingen van partijen opgeschort voor de duur van de overmachtsituatie. Indien nakoming blijvend onmogelijk is of de overmacht langer dan drie (3) maanden duurt, zijn partijen gerechtigd de overeenkomst zonder schadevergoeding te ontbinden, met dien verstande dat reeds verrichte werkzaamheden en geleverde producten volledig dienen te worden vergoed.

Artikel 13 – Garantie en conformiteit

1. Voltera garandeert dat de geleverde producten en uitgevoerde werkzaamheden voldoen aan de overeenkomst en aan de eisen van conformiteit zoals neergelegd in artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek. Onverminderd het voorgaande zijn van garantie uitgesloten: gebreken die te wijten zijn aan onjuist gebruik, normale slijtage, gebrekkig of ontbrekend onderhoud door de opdrachtgever, of aanpassingen door derden.
2. Op de uitgevoerde installatiewerkzaamheden geldt een installatiegarantie van twee (2) jaar na oplevering, behoudens dwingendrechtelijke afwijkende termijnen en fabrieksgaranties die langer doorlopen.
3. Fabrieksgaranties op geleverde producten worden onverminderd aan de opdrachtgever overgedragen; de inhoud, duur en voorwaarden van deze garanties zijn afhankelijk van de betreffende fabrikant. Voltera zal de opdrachtgever desgevraagd informeren over de toepasselijke fabrieksgaranties en biedt eerstelijns ondersteuning bij aanspraken daaronder.
4. Voor onderhoudsovereenkomsten gelden de specifieke voorwaarden zoals opgenomen in het betreffende abonnement. Onderhoud omvat periodieke inspecties en noodzakelijke werkzaamheden om het toestel veilig en goed werkend te houden.
5. Storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik, eigenmachtige veranderingen aan het systeem, schade door derden, of het niet-naleven van bedienings- en onderhoudsvoorschriften, vallen niet onder de garantie en worden als meerwerk in rekening gebracht.
6. Een beroep op garantie laat de betalingsverplichting van de opdrachtgever in beginsel onverlet, tenzij de aard en omvang van het gebrek dit redelijkerwijs rechtvaardigt.

Artikel 14 – Oplevering en acceptatie

1. Het werk wordt geacht te zijn opgeleverd en aanvaard op het moment dat: (a) Voltera schriftelijk of digitaal mededeelt dat het werk gereed is en de opdrachtgever het werk niet binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk en gemotiveerd afkeurt, dan wel (b) de opdrachtgever het werk feitelijk in gebruik neemt. In het geval van (b) heeft de opdrachtgever gedurende vijf (5) werkdagen na ingebruikneming de gelegenheid om schriftelijk en gemotiveerd gebreken bij Voltera te melden.
2. Kleine gebreken die de functionele werking van het systeem niet wezenlijk beïnvloeden vormen geen grond voor afkeuring van het werk. Voltera zal dergelijke restpunten binnen redelijke termijn herstellen. Het bestaan van restpunten laat de betalingsverplichting van de opdrachtgever onverlet, met uitzondering van de inhoudingsmogelijkheid van tien procent (10%) conform Artikel 9 lid 4.
3. Afkeuring van het werk dient schriftelijk, gemotiveerd en onder vermelding van de specifieke gebreken te geschieden. Algemene of niet-onderbouwde afkeuring wordt aangemerkt als

niet-afkeuring, doch Voltera zal de opdrachtgever bij ontbrekende onderbouwing eenmalig verzoeken deze binnen zeven (7) dagen aan te vullen.

4. Voltera draagt zorg voor een eindcontrole bij oplevering en stelt waar passend een opleverrapport op. De opdrachtgever is gehouden tot ondertekening van het opleverrapport indien geen afkeuring conform lid 3 plaatsvindt.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid

1. Voltera is jegens consumenten aansprakelijk overeenkomstig de dwingendrechtelijke bepalingen van het Nederlands recht. De in dit artikel opgenomen beperkingen laten die aansprakelijkheid onverlet.
2. In alle overige gevallen is de aansprakelijkheid van Voltera beperkt tot directe schade en uitsluitend tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van Voltera wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Indien geen dekking door de verzekering bestaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht, met een maximum van € 25.000 in totaal van alle eventuele opgelopen schade, ook wanneer dit meerdere losse schades betreft.
3. Voltera is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot: gevolgschade, bedrijfsschade, winstderving, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, immateriële schade, en schade door onbereikbaarheid van applicaties of softwarematige interfaces. Deze beperking geldt niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Voltera of haar leidinggevenden.
4. Voltera is niet aansprakelijk voor: (a) schade aan stuc-, schilder-, tegel- of pleisterwerk die het noodzakelijk gevolg is van hak-, breek- of boorwerkzaamheden ten behoeve van de installatie, mits redelijkerwijs uitgevoerd, (b) kleurverschillen, glansverschillen of natuurlijke variaties in panelen, daktegels en andere natuurlijke of geprefabriceerde materialen die binnen de branche gebruikelijk zijn, (c) opbrengstverliezen door schaduwwerking, vervuiling, weersomstandigheden of beperkingen van de netbeheerder, (d) schade voortvloeiend uit onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie door de opdrachtgever.
5. Eventueel noodzakelijk herstel wordt door Voltera uitgevoerd binnen een redelijke termijn. Indien herstelkosten in redelijkheid niet in verhouding staan tot het belang van de opdrachtgever, is Voltera gerechtigd te kiezen voor schadevergoeding in geld.
6. De opdrachtgever vrijwaart Voltera tegen aanspraken van derden in verband met schade die verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst en die geheel of gedeeltelijk is veroorzaakt door handelen of nalaten van de opdrachtgever of door onjuiste informatieverstrekking door de opdrachtgever.
7. Alle aanspraken op Voltera vervallen indien de opdrachtgever niet binnen de wettelijke termijn zoals bepaald in artikel 7:23 BW, doch uiterlijk twee (2) jaar na ontdekking dan wel het moment waarop de gebreken redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden, schriftelijk melding maakt bij Voltera. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt een verkorte termijn van één (1) jaar.

Artikel 16 – Vrijwaring en juistheid van informatie

1. De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en tijdigheid van alle (technische) informatie en gegevens die hij aan Voltera verstrekt, waaronder maar niet beperkt tot: bouwkundige informatie, eigendomsverhoudingen, VvE-besluiten, vergunningen, en de staat van bestaande installaties.

2. De opdrachtgever vrijwaart Voltera voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige gegevens, het ontbreken van benodigde vergunningen of aanspraken van derden wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten.
3. De opdrachtgever garandeert dat eventuele elektronische bestanden die hij aan Voltera verstrekt vrij zijn van virussen en defecten.
4. Eventuele kosten, boetes of dwangsommen die voortkomen uit onjuiste informatie of onwettige situaties op de locatie komen volledig voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 17 – Klachtenregeling en geschillencommissie

1. Indien de opdrachtgever niet tevreden is over de geleverde diensten of producten, dient hij zijn klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) maanden na ontdekking dan wel het moment waarop het gebrek redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden, schriftelijk bij Voltera te melden via een e-mail met als onderwerp “klacht” of telefonisch met schriftelijke bevestiging nadien. De klacht dient helder, volledig en onderbouwd te worden omschreven zodat Voltera deze adequaat kan beoordelen.
2. Na ontvangst van een klacht ontvangt de opdrachtgever binnen eenentwintig (21) werkdagen een inhoudelijke reactie. Voltera en opdrachtgever spannen zich in om gezamenlijk tot een oplossing te komen.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever in beginsel niet op, tenzij de aard en omvang van de klacht dit redelijkerwijs rechtvaardigt en Voltera dit schriftelijk bevestigt, dan wel dwingend recht anders bepaalt.
4. **Geschillencommissie.** Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 3, kan de consument-opdrachtgever een geschil met Voltera voorleggen aan de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), dan wel de door de brancheverenigingwaarbij Voltera is aangesloten aangewezen geschillencommissie voor consumentengeschillen, voor zover Voltera bij deze commissie is aangesloten dan wel het geschil onder hun bevoegdheid valt. De opdrachtgever dient eerst de interne klachtenprocedure van Voltera te doorlopen alvorens een geschil bij de geschillencommissie in te dienen. Meer informatie is beschikbaar op www.degeschillencommissie.nl.
5. **Termijn voor voorlegging.** Een geschil dient binnen twaalf (12) maanden na afronding van de interne klachtenprocedure aan de geschillencommissie te worden voorgelegd. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor partijen, tenzij één der partijen binnen twee (2) maanden na de uitspraak het geschil aan de burgerlijke rechter voorlegt.
6. **ODR-platform.** In aanvulling op het voorgaande kan de consument-opdrachtgever gebruikmaken van het online geschillenbeslechtingsplatform van de Europese Commissie via https://ec.europa.eu/consumers/odr.

Artikel 18 – Privacy en gegevensverwerking

1. Voltera verwerkt persoonsgegevens van de opdrachtgever overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de toepasselijke Nederlandse privacywetgeving.
2. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover noodzakelijk voor: (a) uitvoering van de overeenkomst, (b) facturering en administratie, (c) garantie- en serviceverlening, (d) wettelijke verplichtingen, (e) gerechtvaardigde bedrijfsbelangen waaronder kwaliteitsbewaking en commerciële opvolging.
3. De volledige privacyverklaring van Voltera is te raadplegen op www.voltera.nl en wordt op verzoek kosteloos toegezonden.

4. De opdrachtgever heeft recht op inzage, rectificatie, verwijdering en dataportabiliteit overeenkomstig de AVG. Verzoeken kunnen worden gericht aan info@voltera.nl.

Artikel 19 – Subsidies, BTW en wetswijzigingen

1. Aanvragen voor subsidies (waaronder ISDE) en fiscale tegemoetkomingen zijn de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen. Voltera kan op verzoek ondersteuning bieden bij subsidieaanvragen, doch garandeert geen toekenning daarvan.
2. Afwijzing, vertraging of intrekking van subsidies of fiscale tegemoetkomingen vormen geen grond voor opschorting, vermindering of niet-betaling van facturen van Voltera, noch voor ontbinding van de overeenkomst.
3. De aangeboden prijzen zijn gebaseerd op de op de offertedatum geldende btw-tarieven, accijnzen, heffingen en wettelijke regelingen, waaronder het verlaagde btw-tarief op zonnepanelen voor particulieren. Bij tussentijdse wijzigingen van wettelijke heffingen, btw-tarieven of andere prijsbepalende overheidsmaatregelen is Voltera gerechtigd de prijzen dienovereenkomstig aan te passen.
4. **Saldering, teruglevering en energiemarkt.** Opbrengst-, besparings- en terugverdientijdberekeningen die door Voltera in de offerte, tijdens de schouw of in voorlichtingsmateriaal worden gepresenteerd, zijn uitdrukkelijk indicatief en gebaseerd op de op het moment van offrering geldende wettelijke regelingen, marktprijzen, leveringscontracten en aannamen omtrent verbruik en opwekking. De opdrachtgever erkent uitdrukkelijk dat: (a) de salderingsregeling in haar huidige vorm wettelijk wordt afgebouwd en per 1 januari 2027 volledig komt te vervallen; (b) energieleveranciers terugleverkosten kunnen rekenen, en deze in omvang en hoogte kunnen variëren of wijzigen; (c) marktprijzen voor elektriciteit op het openbare net negatief kunnen zijn, in welk geval teruglevering een netto-uitgave voor de opdrachtgever kan vormen in plaats van een opbrengst; (d) bij dynamische energiecontracten de daadwerkelijke opbrengst sterk varieert met de marktprijs en daarmee aanzienlijk kan afwijken van de in de offerte gehanteerde aannamen. Wijzigingen in wet- en regelgeving, in energiebelasting, in leveringsvoorwaarden, in net- of marktcondities of in het tarievenbeleid van energieleveranciers vormen geen tekortkoming aan de zijde van Voltera en geven de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, prijsaanpassing, ontbinding of opschorting van betalingsverplichtingen. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het zelfstandig inschatten van de financiële effecten van deze ontwikkelingen op zijn investering, eventueel met inschakeling van een onafhankelijke financieel of energie-adviseur.

Artikel 20 – Netbeheerder, aansluitingen en vergunningen

1. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen en verkrijgen van alle benodigde vergunningen, ontheffingen en toestemmingen die nodig zijn voor uitvoering van de werkzaamheden, waaronder vergunningen van de gemeente, VvE-toestemming, of toestemming van de eigenaar van het pand. Indien de netbeheerder de installatiedatum vertraagt in verband met wachttijd op het verzwaren van de netaansluiting, dient de opdrachtgever Voltera proactief op de hoogte te houden over de voortgang en vormt deze vertraging geen grond voor annulering van de opdracht. Indien andere producten naar het oordeel van Voltera wel installeerbaar zijn, worden deze afzonderlijk en zonder vertraging geïnstalleerd.
2. Aanmelding van zonnepanelensystemen bij de netbeheerder geschiedt door Voltera, doch de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor correcte registratie bij netbeheerder en CertiQ rust bij de opdrachtgever.

3. Indien terugleveringscapaciteit door netcongestie of beleid van de netbeheerder beperkt is of wordt, vormt dit geen tekortkoming aan de zijde van Voltera en geen grond voor ontbinding, opschorting of schadevergoeding.
4. De opdrachtgever staat in voor de geschiktheid en veiligheid van de bestaande elektrische installatie, meterkast en groepenkast voor aansluiting van het te installeren systeem. Eventueel noodzakelijke aanpassingen worden als meerwerk in rekening gebracht conform Artikel 7.

Artikel 21 – Toepasselijk recht, geschillen en wijzigingen

1. Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten tussen Voltera en de opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Voltera is gevestigd, tenzij dwingend recht anders bepaalt of de opdrachtgever gebruikmaakt van de mogelijkheid tot voorlegging aan de geschillencommissie zoals bedoeld in Artikel 17.
3. Voltera behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden tijdig aan de opdrachtgever kenbaar gemaakt en gelden niet met terugwerkende kracht voor reeds gesloten overeenkomsten. De meest recente versie is altijd te raadplegen op www.voltera.nl; de datum van de laatste wijziging staat bovenaan dit document.

Heeft u vragen over deze algemene voorwaarden of wilt u een (herroepings)verzoek, wijzigingsverzoek of klacht indienen? Neem dan contact op via:

Voltera – IBDB B.V.
Keurenplein 4, 1069 CD Amsterdam
Telefoon: +31 (0)85 047 4947
E-mail: info@voltera.nl
KVK: 91323320
BTW: NL865617594B01