



## Kwaliteitscriteria

Wij garanderen dat onze zonne-installaties bestaan uit kwalitatief hoogstaande materialen, geïnstalleerd door gecertificeerde installateurs. Toch komt het helaas voor dat onderdelen op termijn defect kunnen raken of dat er een storing optreedt in het systeem. Door lid te worden van ons Zon-Collectief maak je automatisch gebruik van de Monitoring & Service dienst van Pure Energie en kun je zorgeloos blijven genieten van je zonne-installatie. Door jouw systeem te monitoren zorgen wij voor een goed werkend systeem en zo zorg jij voor zo min mogelijk rendementsverlies. Door onze servicedienst voorkom je onverwachte kosten, indien actie op locatie nodig blijkt. Pure Energie regelt alles. De zon doet de rest.

### Wat bieden wij aan?

- ✓ Dagelijkse monitoring van jouw opbrengst en storingen door Pure Energie;
- ✓ Storing? Pure Energie neemt contact met je op om de storing zo snel mogelijk op te lossen;
- ✓ Géén voorrij- en montagekosten voor het oplossen van een storing in de omvormer of panelen;
- ✓ Géén transportkosten voor nieuwe onderdelen.

### Monitoring door Pure Energie

Wanneer je gebruik maakt van het Monitoring & Service pakket van Pure Energie, dan monitoren wij jouw systeem dagelijks op een goede werking. Indien er een storing optreedt ontvangen wij hiervoor een melding. Wij analyseren de betreffende storing binnen 2 werkdagen. Na analyse nemen wij direct contact met je op om de storing zo snel mogelijk te verhelpen.

### Bij storingen betaal je geen arbeidskosten

Zoals aangegeven in jouw zonofferte, ontvang je op de zonnepanelen, omvormers, optimizers (optioneel) en het montagemateriaal een fabrieksgarantie. Indien er een defect op treedt, dan zorgt de fabrikant van het onderdeel voor vervanging indien het defect valt binnen de gestelde garantietermijn.

Arbeidskosten als gevolg van een storing, werkvoorbereiding of verdere afwikkeling in het verhalen van de garantie worden niet vergoed door de fabrikant. Daarnaast worden ook de kosten voor de monteur die bij je thuis komt en de transportkosten van de vervangende onderdelen niet vergoed door de fabrikant.

Wij willen er zorg voor dragen dat je ook in de toekomst zorgeloos kunt blijven genieten van jouw zonne-installatie, zonder geconfronteerd te worden met hoge rekeningen. Naast ontzorging op het gebied van monitoring, zorgen wij ervoor dat er geen arbeidskosten in rekening worden gebracht bij het verhelpen van storingen in jouw omvormer, power optimizers (optioneel) of panelen.

Het elektriciteitsnet en mede daardoor ook de capaciteit van het elektriciteitsnet is in handen van de netbeheerder. Vanwege onvoldoende (tijdelijke) capaciteit van het elektriciteitsnet is het mogelijk dat uw omvormer zichzelf tijdelijk en automatisch uitschakelt. Indien uw omvormer zich vanwege deze reden uitschakelt, dan is dit geen defect aan uw omvormer of aan uw zonnestroominstallatie en zien wij dit niet als een storing onder de Monitoring & Service dienst.



## De volgende voordelen ontvangt je bij afname van Pure Energie Monitoring & Service

Omschrijving dienst	Zon-installatie excl. Monitoring & Service	Pure Energie Zon-Collectief
Een schouw t.w.v. €100,- op locatie voordat de installatie plaatsvindt	✓	✓
BTW-teruggaveservice t.w.v. €120,-	✓	✓
Advies op maat van jouw persoonlijke zon-expert	✓	✓
Aansluiting van omvormer op internet	✓	✓
Aanmaken account monitorings-portal	✓	✓
Toegang tot monitoringsportal, met gebruiksinstructie	✓	✓
Een handige monitoringsapp voor je telefoon of tablet	✓	✓
Pro- actieve monitoring van jouw systeem door Pure Energie	X	✓
Arbeid storingsanalyse en werkvoorbereiding	1e jaar gratis, daarna op regie	✓
Arbeid en voorrijkosten monteurs bij een storing	1e jaar gratis, daarna op regie	✓
Transportkosten voor leveren en afvoeren nieuwe onderdelen	1e jaar gratis, daarna op regie	✓
Vergoeding opzegboete tot 2 jaar (maximaal €150 euro)	X	✓
korting op je zon-installatie	X	✓



## Aanvullende voorwaarden Pure Energie Monitoring & Service

Bijgaande voorwaarden gelden als aanvullende voorwaarden op de algemene voorwaarden en productvoorwaarden bij de aanschaf van een zonne-installatie bij Pure Energie. Indien de klant gebruik wenst te maken van de Monitoring & Service dienst van Pure Energie, dan gelden de volgende aanvullende voorwaarden:

### Algemeen

- Bijgaande voorwaarden zijn geldig voor nieuwe klanten die Pure Energie Monitoring & Service afnemen vanaf oktober 2020;
- Indien je energiecontract vroegtijdig wordt beëindigd, komt ook het Monitoring & Service pakket te vervallen;
- De opzegtermijn is 30 dagen voor de einddatum van het contract. Na 12 maanden is het contract maandelijks opzegbaar;
- Pure Energie bepaald en beoordeeld wanneer er een servicemonteur op locatie dient ingepland te worden;
- Monitoring alleen mogelijk bij afname van een SolarEdge, Solax of Solis omvormer.

Storingen die door Pure Energie worden geconstateerd en waarvan wij jou proactief op de hoogte brengen:

- Problemen met de communicatie tussen de app en de omvormer (internetverbinding);
- Storingen in de omvormer, waardoor de opbrengst volledig of grotendeels weg valt;
- Indien van toepassing, storingen aan de optimizers waardoor één optimizer helemaal uitvalt.

**Let op:** Indien je het Monitoring & Service pakket van Pure Energie **niet** afneemt, dan brengen wij, mochten er één jaar na de installatiedatum storingen optreden in de omvormer, panelen of optimizers, kosten in rekening voor het oplossen. Je bent dan ook zelf verantwoordelijk voor het constateren en melden van storingen.

- Pure Energie heeft toegang en inzicht in de prestatie van de installatie nodig om storingen of defecten te constateren en op te lossen.
- Er kunnen kosten in rekening worden gebracht voor het oplossen van storingen die voortkomen uit het niet juist werken van apparatuur, anders dan die door ons is geleverd en gemonteerd.
- Indien je constateert dat het systeem niet opbrengt wat het zou moeten opbrengen, dan zullen wij op jouw verzoek een kosteloze prestatie-analyse uitvoeren.
- Een werkende internetverbinding met de omvormer is vereist om de Monitoring & Service dienst te kunnen verlenen. Wij leveren jouw systeem op met een werkende internetverbinding naar ons systeem. Indien wij geen verbinding kunnen maken met jouw systeem, dan sturen wij je een e-mail met een werkinstructie voor het herstellen van de verbinding. Pure Energie kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor een niet werkende internetverbinding.
  - o Indien de verstuurde werkinstructie het probleem niet oplost. Dan zullen wij pas nadat wij je reactie op onze melding hebben ontvangen, de benodigde service verlenen om het probleem op te lossen.
  - o Wij verzoeken ervoor zorg te dragen dat wij te allen tijde in het bezit zijn van de juiste contactgegevens.
  - o Binnen jouw service-garantplan zullen wij maximaal één keer opnieuw kosteloos voorrijden om de storing in de internetverbinding ter plaatse te herstellen.
- Alle werkzaamheden die niet gerelateerd zijn aan het oplossen van een storing, vallen niet onder de voorwaarden van Pure Energie Monitoring & Service. Deze werkzaamheden zullen apart met je verrekend worden (bijvoorbeeld het reinigen van de zonnepanelen).
- Onderdelen of defecten die niet vallen onder de fabrieksgarantie van het product, worden separaat met je verrekend.
- Pure Energie heeft het recht om de kosten voor Pure Energie Monitoring & Service jaarlijks te indexeren.
- Indien er een tariefsverhoging wordt doorgevoerd die hoger is dan de landelijke index in de branche, dan zal dit tenminste 30 dagen voor de wijziging worden aangekondigd.