Algemene voorwaarden

Nationaal Duurzaam

Dit zijn de algemene voorwaarden voor alle diensten en producten die Nationaal Duurzaam aanbiedt. In deze voorwaarden leest u wat de regels zijn als u een dienst of product bij Nationaal Duurzaam afneemt.

Aanvullende voorwaarden
Het kan zijn dat op de door u afgenomen diensten of producten aanvullende voorwaarden van toepassing zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om de voorwaarden van serviceverleners die wij inschakelen of de fabrikanten van de door u aangeschafte producten.

Wij vermelden bij voorafgaand of tijdens de totstandkoming van de overeenkomst met u altijd welke voorwaarden van toepassing zijn en hoe u die voorwaarden kunt vinden.

Garanties
Bent u een consument en koopt u een product bij ons? Dan kan een wettelijke garantie van toepassing zijn op uw product. Dat betekent dat het product moet voldoen aan de verwachtingen die u daarvan mag hebben.

Wij informeren u over de garanties die eventueel van toepassing zijn en hoe u daarop een beroep kunt doen.

Meer informatie
Bent u op zoek naar meer informatie over een dienst of product van Nationaal Duurzaam? Kijk dan eerst op onze website www.Nationaalduurzaam.nl. U kunt er ook voor kiezen om telefonisch of per e-mail direct contact met ons op te nemen.

Onze contactgegevens
Wij zijn gevestigd op het volgende adres:

Nationaal Duurzaam
Nimrodstraat 13, 5042 WX Tilburg
klantenservice@nationaalduurzaam.nl

Let op: dit is geen bezoekadres.

U kunt ook contact met ons opnemen via onze website.
Kijk op www.nationaalduurzaam.nl/contact.

Inhoudsopgave

1. Wat betekenen de begrippen?
2. Wie zijn wij?
3. Wanneer gelden deze voorwaarden?
4. Ons aanbod
5. De overeenkomst
6. Bedenktijd
7. Betalingen
8. Terugbetalingen
9. Levering en installatie
10. Software
11. Eigendomsvoorbehoud
12. Nakoming
13. Intellectuele eigendomsrechten
14. Onderhoud en service
15. Garanties
16. Privacy
17. Toepasselijk recht
18. Slotbepalingen

1. Wat betekenen de begrippen?

In deze algemene voorwaarden maken wij gebruik van verschillende begrippen. Hieronder leest u wat onder die begrippen wordt verstaan:

Annulering:	het eenzijdig beëindigen van de overeenkomst na ondertekening van de offerte.
Aanvullende overeenkomst:	iedere overeenkomst die na de eerste overeenkomst wordt gesloten en waarin aanvullende diensten of producten aan de consument worden geleverd.
Bedenktijd:	de termijn waarbinnen een consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
Consument:	de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.
Dag(en):	kalenderdag(en).
EMS:	het energiemanagement-systeem dat energieopslag en optimalisatie van energiegebruik ondersteunt.
Herroepings-recht:	de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
Overeenkomst:	een vastgelegde afspraak met een consument of een ondernemer waaruit voor beide paritjen rechten en plichten voortvloeien.
Overeenkomst op afstand:	een overeenkomst die met de consument wordt gesloten en waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
Modelformulier:	het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping.

2. Wie zijn wij?

Wij zijn Nationaal Duurzaam B.V., hierna: Nationaal Duurzaam.
Alle belangrijke bedrijfsgegevens vindt u hieronder:

Naam:	Nationaal Duurzaam
Adres:	Nimrodstraat 13, 5042 WX Tilburg
KvK:	42167096

3. Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod dat wij u doen en op elke overeenkomst die wij met u
sluiten.

Worden buiten de gesloten overeenkomst om aanvullende werkzaamheden verricht of producten aan u geleverd, ook dan zijn deze voorwaarden van toepassing.

Voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst met u, stellen wij deze algemene voorwaarden aan u beschikbaar. Wij geven daarbij aan op welke wijze de algemene voorwaarden zijn in te zien en dat deze op uw verzoek zo spoedig mogelijk en kosteloos aan u worden toegezonden.

Sluiten wij op elektronische wijze een overeenkomst met u? Dan worden deze algemene voorwaarden alleen langs elektronische weg aan u beschikbaar gesteld.

Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

4. Ons aanbod

Indien wij een aanbod doen dat een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden diensten en/of producten. Als wij gebruik maken van afbeeldingen, zijn deze een reële weergave van de aangeboden diensten en/of producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod zijn niet bindend.

Elk aanbod dat wij doen bevat zodanige informatie, dat voor u duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

5. De overeenkomst

De overeenkomst tussen u en ons komt tot stand wanneer u ons aanbod heeft geaccepteerd.

Wij behouden ons het recht voor om, ook nadat u ons aanbod heeft geaccepteerd, aanvullende eisen stellen om de overeenkomst aan te gaan of weigeren om met u de overeenkomst aan te gaan. De overeenkomst die u met ons aangaat is eenmalig en bevat eenmalige betalingsverplichting, tenzij anders is vermeld.

6. Bedenktijd

Neemt u alleen een product bij ons af? U heeft dan 14 dagen de tijd om de overeenkomst met betrekking tot de aankoop van dat product zonder opgave van redenen ontbinden. U bent in dat geval niet verplicht een reden te geven voor de herroeping.

Herroept u de overeenkomst nadat wij op uw verzoek en binnen de bedenktijd al zijn begonnen met de uitvoering van de overeenkomst, dan betaalt u het voor de diensten die wij tot het moment van uw herroeping al hebben verricht. Op de offerte die u van ons ontvangt, is te zien welk bedrag u betaalt wanneer wij een bepaalde dienst hebben verricht. U betaalt ook voor eventuele waardeverminderingen aan de producten. Als u de overeenkomst kunt annuleren, doet u dat door het Modelformulier ingevuld te sturen naar klantenservice@nationaalduurzaam.nl. Vermeld in de e-mail altijd duidelijk uw ordernummer, zodat wij weten welke order u wenst te annuleren.

De bedenktijd van 14 dagen geldt soms niet. Het kan namelijk ook zijn dat u een maatwerkproduct bij ons afneemt. In dat geval heeft u niet het recht om de overeenkomst te ontbinden en is dus geen bedenktijd van toepassing. Wanneer sprake is van een maatwerkproduct, zullen wij u daarover informeren. Bent u niet een consument? Dan is de bedenktijd in alle gevallen uitgesloten.

7. Betalingen

Financiert u één of meer bij ons afgenomen producten en/of diensten niet via een financier en uit eigen middelen, dan betaalt u bij het aangaan van de overeenkomst 20% vooruit. Zijn alle door u bestelde producten geleverd en beschikbaar voor installatie, dan betaalt u het resterende bedrag tot 50% van het totale factuurbedrag aan ons.

Heeft u 50% van het totale factuurbedrag voldaan en plannen wij met u een afspraak voor het installeren van de producten, dan betaalt u voorafgaand aan de installatie de overige 50% volledig. Heeft u het volledige bedrag niet voldaan, dan gaan wij niet over tot het installeren van de producten. U bent dan wel verplicht de door ons gemaakte kosten, zoals de bezorgingskosten en de installatiekosten, te voldoen.

U kunt aan uw betalingsverplichtingen voldoen door digitaal te betalen via de betaallink die u van ons ontvangt of door te betalen tijdens één van onze bezoeken aan u.

8. Terugbetalingen

Nadat wij van u een tijdige en rechtsgeldige herroeping hebben ontvangen, betalen wij u terug wat u aan ons heeft betaald, met uitzondering van de kosten voor diensten die wij reeds geleverd hebben of een eventuele waardevermindering. Wij betalen bedragen aan u terug op de wijze waarop u die bedragen eerder aan ons heeft voldaan.

9. Levering en installatie

Heeft u bij ons één of meerdere producten afgenomen, dan leveren wij de producten uiterlijk binnen 6 maanden op een door u geselecteerd adres. U kunt ervoor kiezen om een derde aan te wijzen die de producten voor u in ontvangst neemt. U wordt in dat geval middelijk bezitter van het product, maar de derde houdt het product dan voor u onder zich tot wij bij u langskomen om de producten te installeren of u de producten ophaalt.

Zijn uw producten eenmaal voor u opgeslagen tot het moment van installatie, dan kunt u een installatiemoment met ons inplannen zodra u aan al uw (betalings)verplichtingen tot dat moment heeft voldaan. Het installatiemoment is afhankelijk van de beschikbaarheid van onze installateurs, waardoor de installatie soms voor het eerst na een aantal weken kan plaatsvinden. Op ons rust echter geen installatieplicht. Wij zijn daarom nooit verplicht door u bij ons aangeschafte producten ook te installeren. Wanneer wij contact met u opnemen om de installatie in te plannen, gaat het om een extra service die wij onverplicht uitvoeren. Het moment en de wijze waarop de installatie plaatsvindt kan daarom de overeenkomst tussen u en ons niet aantasten.

10. Software

Onze thuisbatterijen zijn voorzien van EMS-software van derde partijen, waardoor het een slimme batterij wordt. Deze software bestuurt het opladen en ontladen van de batterij en zorgt ervoor dat u uw energie slim kunt gebruiken. Ook kunnen wij aanpassingen verrichten op basis van uw gebruiksprofiel, zoals de woonsituatie, verbruik, persoonlijke wensen en aantal (verduurzamings)-apparaten in huis.

De software biedt functies zoals automatisch energiebeheer en het instellen van laad- en ontlaadschema's. Voor een optimale werking is een actieve internetverbinding en een dynamisch energiecontract noodzakelijk. Bepaalde functies kunnen in de loop van de tijd worden uitgebreid of aangepast via software-updates. De software kan gegevens uitwisselen met uw slimme meter en met bepaalde platforms van energieleveranciers. Het koppelen met andere apps of systemen is alleen mogelijk als deze door de software officieel worden ondersteund.

De software waarvan wij gebruikmaken kan verschillen. De software-aanbieder biedt doorgaans de mogelijkheid om de software via een app te gebruiken en daarin gegevens in te zien. De app is bruikbaar op de meeste apparaten en systemen, zoals smartphones en tablets met iOS en Android. Controleer voor aanschaf altijd of uw apparatuur hiermee overeenkomt. Twijfelt u, vraag ons dan of u gebruik kunt maken van een app en of die compatibel is met uw toestellen.

Hoewel wij ons inspannen om correcte en actuele informatie te verstrekken, kan de compatibiliteit en interoperabiliteit mede afhankelijk zijn van externe factoren, zoals updates van besturingssystemen, apps van derden of aanpassingen door energieleveranciers. Wij kunnen hiervoor geen garantie geven en zijn niet aansprakelijk voor beperkingen of storingen die hierdoor ontstaan, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

11. Eigendomsvoorbehoud

Alle producten die wij aan u leveren of moeten leveren blijven eigendom van ons, totdat u al hetgeen u uit hoofde van de overeenkomst verschuldigd bent volledig heeft betaald, waaronder begrepen de koopprijs en andere op de overeenkomst betrekking hebbende bijkomende kosten. Zolang de eigendom van de producten niet op u is overgegaan, zijn de producten niet overdraagbaar of te bezwaren met een beperkt recht. Met deze bepaling is goederenrechtelijke werking beoogd.

Indien u in gebreke blijft met de nakoming van uw betalingsverplichtingen, zijn wij gerechtigd de geleverde producten terug te nemen. U zult daartoe in een dergelijk geval alle benodigde medewerking verlenen. Nadat de eigendom van de producten op u is overgegaan, blijven wij rechthebbende op eventuele aan de producten verbonden intellectuele eigendomsrechten.

12. Nakoming

Wij komen de overeenkomst met u na door de door u aangeschafte producten te leveren op een met u afgesproken. Wij leveren onze producten in elk geval binnen 6 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst, ook als wij binnen die tijd geen afspraak met u hebben kunnen maken over de levering.

Wij kunnen ervoor kiezen om onze diensten of producten pas te leveren nadat u uw (betalings)verplichtingen bent nagekomen. Zeggen wij, terwijl we daartoe niet verplicht zijn, ook toe de producten te installeren op een door u opgegeven locatie, dan zullen wij dat alleen doen als de locatie daarvoor geschikt is en voldoet aan de vereisten.
U dient ervoor te zorgen dat de locatie dan toegankelijk is en klaar is voor installatie, waaronder begrepen wordt dat (indien relevant) de benodigde vergunningen zijn aangevraagd en verkregen, alsook dat alle benodigde technische voorzieningen beschikbaar zijn.

U komt de overeenkomst met ons na door ons tijdig te voorzien van alle relevante informatie die nodig is voor een correcte uitvoering van de overeenkomst. Ook dient u de afgesproken bedragen tijdig en volledig aan ons te voldoen.
Verder moet u ervoor zorgdragen dat wij de overeenkomst kunnen nakomen. Dat betekent dat u er verantwoordelijk voor bent dat uw woning op het moment van de technische schouw, de aflevering van producten of op andere belangrijke momenten volledig geschikt is voor de werkzaamheden waarvoor wij langs komen. Blijkt achteraf dat uw woning niet geschikt is voor het verrichten van de werkzaamheden, dan komen de kosten voor de geplande werkzaamheden voor uw rekening.

Als u tekortschiet in de nakoming van uw verplichtingen en de bedenktijd is afgelopen of niet van toepassing is, dan kunnen wij de overeenkomst opzeggen of ontbinden, en bij u een contractuele boete in rekening brengen. Deze contractuele boete bedraagt 10% van de overeengekomen factuurprijs. Wij behouden daarnaast altijd en onverminderd het recht om de door ons geleden schade vergoed te krijgen.

Hebben wij met u een afspraak gemaakt voor het verrichten van één van onze diensten bij u op locatie, zoals een adviesgesprek, een technische schouw, de aflevering van producten of een onverplichte installatie die wij als extra service uitvoeren, dan schakelen wij derde partijen in en maken wij daarvoor kosten. Annuleert of wijzigt u deze afspraak binnen 24 uur voordat deze plaatsvindt, dan vergoedt u een vast bedrag voor de door ons (vooruit) gemaakte kosten van EUR 100 aan ons.

13. Intellectuele eigendomsrechten

Wij hebben en behouden alle intellectuele eigendomsrechten van alle door ons aan u of derden verstrekte ontwerpen, tekeningen, offertes en documenten. Het is u daarom niet toegestaan om deze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming te kopiëren, aan derden te verstrekken of te gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor wij ze aan u hebben verstrekt.

14. Onderhoud en service

Na de levering (en mogelijk de installatie) van de door u afgenomen producten, zijn wij niet verantwoordelijk voor het onderhouden van die producten. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat u op de correcte wijze met de producten omgaat en deze regelmatig onderhoudt. U bent verplicht om de producten na de installatie (door ons of door uzelf) adequaat te verzekeren. Wenst u dat wij uw producten regelmatig controleren en onderhouden? Dan kunnen wij dat met u overeenkomen en worden daarvoor aparte kosten in rekening gebracht. Ontstaat buiten onze macht schade aan één van uw producten, dan zijn wij daarvoor niet verantwoordelijk. Heeft u vragen over de werking van één van uw producten? U kunt in dat geval contact met ons opnemen. Wij helpen u graag verder.

15. Garanties

U heeft recht op een goed werkend product. Dat is het geval als het product de eigenschappen bezit die u mocht verwachten en als u het product op een normale wijze kunt gebruiken. Is dat binnen 10 jaar niet (meer) het geval, dan herstellen wij het product zodat deze alsnog aan de verwachtingen voldoet. Blijkt (achteraf) dat de tekortkomingen aan het product in uw risicosfeer liggen, bijvoorbeeld omdat u die heeft veroorzaakt, dan betaalt u de kosten voor de uitgevoerde herstelwerkzaamheden aan ons.

Om een beroep te doen op uw garantie, kunt u ons bellen of mailen met de mededeling dat u een beroep doet op de garantie. Vermeld bij uw verzoek waarom het product niet meer aan de verwachtingen voldoet en hoe wij het probleem volgens u kunnen verhelpen.

16. Privacy

Wij verwerken uw persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen. Onze privacy verklaring is van toepassing. Deze kunt u vinden op onze website.

17. Toepasselijk recht en gedragscodes

Op al onze overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend de absoluut en relatief bevoegde van de rechtbank is in eerste instantie bevoegd om over eventuele geschillen met ons te oordelen.

Het heeft onze voorkeur dat u klachten eerst aan ons voorlegt. Dat kunt u doen door ons te mailen of te bellen met uw klacht. Wij proberen uw klacht zo spoedig als mogelijk te behandelen. Bent u het niet eens met de wijze waarop wij uw klacht hebben afgehandeld? Dan kunt u tegen onze afhandeling bezwaar maken. Onze juridische afdeling beoordeelt uw klacht dan nogmaals.

Komen wij er samen niet uit? Dan kunt u zich tot de rechter wenden. Wij zijn niet aangesloten bij gedragscodes of bij een klachten-/geschillencommissie.

18. Slotbepalingen

Indien tussen deze Algemene Voorwaarden en andere met u gesloten overeenkomsten of aan u overhandigde documenten een tegenstrijdigheid bestaat, dan prevaleren deze Algemene Voorwaarden altijd. Blijkt een bepaling, zin(snede), onderdeel of alinea in deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar, dan blijven alle overige onderdelen van deze Algemene Voorwaarden rechtsgeldig en in stand.

BIJLAGE 1

Modelformulier voor Herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt ontbinden / herroepen.

Aan

Nationaal Duurzaam B.V., handelend onder de naam Nationaal Duurzaam
Nimrodstraat 13
5042 WX Tilburg
klantenservice@Nationaalduurzaam.nl

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)

Besteld op (*)/Ontvangen op (*)

Naam/Namen consument(en)

Adres consument(en)

Handtekening van consument(en)

Datum

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Toelichting:
Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post of per e-mailbericht) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van dit modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht.

Om de herroepingstermijn na te leven, volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de goederen fysiek in bezit krijgt.

Als u succesvol herroept, betalen wij u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetalingen geen kosten in rekening worden gebracht. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen. Als u herroept nadat wij op uw verzoek binnen 14 dagen zijn begonnen met de uitvoering van de overeenkomst, bent u dat deel van de overeenkomst verschuldigd dat wij hebben uitgevoerd voor het moment dat u succesvol herroept.