

Algemene voorwaarden purestroom

17 april 2023

Deze voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten
gesloten tussen purestroom en Klanten.

Algemene voorwaarden purestream B.V.

In deze algemene voorwaarden staan de afspraken die we met elkaar maken. Deze voorwaarden horen bij de overeenkomst(en) die u met ons heeft gesloten. Lees de voorwaarden goed door, want ze zijn belangrijk.

Deze algemene voorwaarden gelden vanaf 02 januari 2023.

1. Algemene afspraken

Wat bedoelen wij met...?

1.1 U: de persoon waarmee wij, purestream, een overeenkomst zijn aangegaan. Dit is een overeenkomst tot het leveren van een product of een dienst aan u, in uw hoedanigheid als particuliere woningeigenaar. De levering van energie valt hier buiten. In uw offerte/overeenkomst staat om welke soort overeenkomst het gaat, bijvoorbeeld de koopovereenkomst van uw Zonnepanelensysteem, uw Laadsysteem of uw Groepenkast. Het is ook mogelijk dat u meerdere overeenkomsten met ons heeft.

1.2 We/Wij/Ons: purestream B.V., gevestigd aan de Keizersgracht 520 H, 1017 EK te Amsterdam en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder het nummer 71815627.

1.3 Algemene voorwaarden: het document dat u nu leest met daarin onze algemene afspraken, betalingsafspraken en afspraken per product of dienst.

1.4 Welke regels gelden er: Heeft u een overeenkomst ondertekend of hierop digitaal akkoord gegeven? Dan gelden als eerste natuurlijk de afspraken die wij hebben gemaakt in onze overeenkomst(en). Daarnaast gelden de regels die zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden. Hebben wij in uw overeenkomst(en) afwijkende afspraken gemaakt? Dan gelden deze afspraken in plaats van de afspraken uit deze algemene voorwaarden.

2. Waarvoor zijn wij aansprakelijk

2.1 Purestream levert producten en/of diensten volgens de wettelijke regels en voorschriften die daarbij horen. Wij zorgen ervoor dat de gemaakte afspraken correct worden uitgevoerd. Als wij onze werkzaamheden door anderen laten uitvoeren dan mag dat. Wij blijven ook in dat geval aansprakelijk voor de uitvoering.

2.2 Veroorzaken wij schade aan uw spullen en zijn wij daarvoor aansprakelijk? Dan zullen wij de directe schade vergoeden. Wij vergoeden geen immateriële schade of schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade (verlies van winst of inkomsten). Ook compenseren wij geen opgenomen vrije dagen of rendement.

2.3 Voor de duidelijkheid; door de werkzaamheden kunnen zichtbare sporen achterblijven als gevolg van, maar niet beperkt tot, montage of demontage van steigers en graaf-, boor- en straatwerkzaamheden. Deze sporen zijn helaas onvermijdelijk. Wij kunnen hiervoor niet (geldelijk) aansprakelijk voor worden gesteld. Purestream zet zich

uiteeraard in om deze sporen tot een minimum te beperken.

2.4 Is er sprake van overmacht of zijn wij afhankelijk van derden voor bijvoorbeeld de werking van onze producten/diensten? Dan zijn wij niet aansprakelijk voor de (financiële) gevolgen. Een voorbeeld van zo'n situatie is een internetstoring.

2.5 Ook zijn wij niet aansprakelijk voor de (financiële) gevolgen van wijzigingen in de belasting- en/of energiewetgeving. Mochten deze wijzigingen ons dwingen om de regels aan te passen dan mogen wij dat doen.

2.6 Ten slotte bent u zelf verantwoordelijk voor het gebruik van onze producten en zijn wij dus niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuist of oneigenlijk gebruik van de purestream producten.

3. Wat kunt u doen als u een klacht heeft

Bent u ontevreden over onze producten of diensten en wilt u een klacht indienen? Mail dan naar service@purestream.nl Wij nemen uw klacht in behandeling en zoeken samen met u naar een passende oplossing.

4. Hoe gaan wij om met uw privacy

Wij vinden uw privacy enorm belangrijk. Wij houden ons bij de verwerking van uw persoonsgegevens daarom strikt aan de wettelijke bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Binnen purestream is ook een functionaris gegevensbescherming (FG) aangesteld. Meer informatie over ons privacybeleid leest u in onze privacyverklaring. Deze vindt u op onze website via <https://www.purestream.nl/privacy>. Heeft u toch nog vragen? Dan kunt u onze FG mailen naar compliance@purestream.nl.

5. Annuleringsvoorwaarden

Na de totstandkoming van de overeenkomst heeft u het recht om tot de dag van de installatiewerkzaamheden onze overeenkomst kosteloos te annuleren. Dit geldt niet voor abonnementen of softwareproducten.

6. Belangrijk om te weten

6.1 Alle offertes die wij uitbrengen zijn geheel vrijblijvend. De geldigheidsduur van de offerte staat vermeld in de offerte zelf. Wij mogen uitgebrachte offertes zonder opgaaf van reden intrekken.

6.2 Foto's of getoonde producten zijn slechts bedoeld als voorbeeld. Het aan u geleverde product kan qua uiterlijk afwijken.

6.3 In de overeenkomst staan opbrengsten, terugverdientijden en het rendement van onze producten benoemd. Deze gegevens zijn een algemene weergave. Er kunnen dan ook geen rechten aan deze gegevens worden ontleend.

6.4 De aanbieding van purestream vermeldt de volledige kosten van de producten en eventuele aanverwante diensten. Purestream behoudt zich het recht voor om voorafgaand aan de installatie op basis van bevindingen uit de technische (digitale) schouwing eventuele meerkosten op te nemen in de aanbieding. Wij maken deze meerkosten voor u inzichtelijk en vragen u voorafgaand aan de

uitvoering om hier akkoord op te geven.

6.5 Indien er een technische (digitale) schouwing plaatsvindt voorafgaand aan de installatiedag dan zal de installatie alleen doorgaan bij overeenstemming over de uitvoering zoals ter plekke vastgelegd.

6.6 De rechten en plichten uit uw overeenkomst(en) mogen wij overdragen aan een ander bedrijf als wij ervoor zorgen dat dit bedrijf de afspraken die wij met u gemaakt hebben nakomt. U geeft ons hiervoor bij voorbaat toestemming.

6.7 Verwachte levertijden worden door ons zo nauwkeurig mogelijk opgegeven. Deze levertijden gelden als indicatie en niet als fatale termijn. Wij mogen zaken eventueel in verschillende gedeelten leveren.

6.8 De Intellectuele Eigendomsrechten op door ons ontwikkelde producten en diensten berusten bij ons.

6.9 Wij mogen de afspraken die wij maken altijd veranderen. Als wij dat doen dan informeren wij u minimaal tien kalenderdagen voor de verandering via de purestream app en/of via e-mail. Alleen wanneer de wijziging voor u grote gevolgen heeft dan mag u onze overeenkomst(en) beëindigen.

6.10 Bij gebeurtenissen die niet in deze algemene voorwaarden worden beschreven, beslist de directie van purestream.

7. Afspraken over installatiewerkzaamheden

7.1 Onze monteurs en mensen die voor ons werken, werken volgens de wettelijke voorschriften en de door purestream gestelde normen. Dit geldt voor zowel installatiewerkzaamheden als voor eventuele demontagewerkzaamheden.

7.2 Zijn de installatiewerkzaamheden voltooid en is het door ons geleverde product in werking gesteld? Dan geldt dit als de oplevering van het product.

7.3 Installatiewerkzaamheden mogen altijd afgebroken worden, met eventuele ontbinding van de overeenkomst tot gevolg, als zich situaties voordoen waarin, maar niet beperkt tot:

- a)** De veiligheid van medewerkers in het geding is door constructieproblemen of weersinvloeden;
- b)** De locatie voor de installatiewerkzaamheden niet afdoende en/of veilig bereikbaar is;
- c)** Asbest wordt aangetroffen;
- d)** De staat van het dak en/of andere locaties waar werkzaamheden uitgevoerd moeten worden dusdanig slecht of onveilig is dat de installatiewerkzaamheden niet volgens onze normen en/of met de door ons gebruikte materialen mogelijk zijn;
- e)** Een gevaarlijke situatie in de meterkast wordt aangetroffen.

8. Afspraken garanties

8.1 De garantietermijn op alle onderdelen en het goed functioneren van het gehele product of systeem inclusief eventuele aanverwante producten is afhankelijk van de door u gekozen garantietermijn en garantievorm. De garantietermijnen die op uw producten van toepassing

zijn worden in de overeenkomst benoemd.

8.2 Garanties kunnen bestaan uit:

a) Installatiegarantie: Garantie op de elektrische werking van het complete product zoals beschreven in de overeenkomst. Ook wel systeemgarantie of garantie op werkzaamheden genoemd. Onze installatiegarantie is standaard 10 jaar.

b) Productgarantie: Garantie op de werking van de zonnepanelen en omvormer(s) zelf (inclusief beschikbare monitoringsgegevens). Ook wel fabrieksgarantie genoemd. Deze garantie is beperkt tot het leveren van een vervangend product of een financiële compensatie ter waarde van de economische restwaarde en verschilt per merk en model. Werkzaamheden die nodig zijn voor het vervangen van het product vallen buiten de garantie. Deze zullen apart aan u gefactureerd worden.

c) Vermogensgarantie: Garantie op het vermogen van het zonnepaneel. De vermogensgarantie bedraagt doorgaans 30 jaar maar kan per merk en model verschillen. Raadpleeg de datasheet van het betreffende zonnepaneel om de vermogensgarantie te achterhalen.

8.3 U bent verplicht een defect aan uw product of systeem zo snel mogelijk aan ons te melden. Wij zullen dan zo spoedig mogelijk een onderzoek starten om de oorzaak te achterhalen en het daadwerkelijke probleem te verhelpen.

8.4 Voor het behoud van de garanties mogen reparaties alleen in opdracht van, of door purestream zelf uitgevoerd worden.

9. Wat valt er niet onder de garantie

9.1 Defecten/storingen als gevolg van uw eigen doen of nalaten vallen niet onder de garantie. Het gaat dan bijvoorbeeld om, maar niet beperkt tot, het verplaatsen of tijdelijk verwijderen van producten vanwege verbouwings- of onderhoudswerkzaamheden of een verhuizing. Alle garanties komen dan te vervallen.

9.2 Defecten veroorzaakt door externe factoren vallen niet onder de garantie. Het gaat dan om factoren zoals, maar niet beperkt tot, brand, kortsluiting, waterschade, gebreken aan de meterkast, blikseminslag, vandalisme, diefstal, schade door dieren, extreme weersomstandigheden en contact met chemische substanties.

9.3 Storingen ontstaan door werkzaamheden en/of uitbreidingen aan het product of systeem welke niet door purestream zijn uitgevoerd vallen niet onder de garantie.

9.4 Storingen veroorzaakt door defecten in randapparatuur vallen niet onder de garantie.

9.5 Mocht uit het onderzoek blijken dat het defect/de storing te wijten is aan bovenstaande punten of andere factoren buiten purestream dan zullen de (onderzoeks) kosten bij u in rekening worden gebracht.

9.6 Cosmetische afwijkingen vallen niet onder de garantie. Het gaat dan om situaties zoals, maar niet beperkt tot, kleurverschil bij plaatsing of verkleuring op termijn.

Bij cosmetische afwijkingen worden producten niet vervangen en er is ook geen recht op vergoeding.

10. Service

Wij leveren technische ondersteuning op werkdagen (tijdens kantooruren). Voor verdere informatie en procedures verwijzen we u naar de website purestream.nl/klantenservice. Hier vindt u ook de noodnummers in geval van calamiteiten.

11. Afspraken vergunningsplicht en eigenaarschap

11.1 U bent zelf verantwoordelijk voor eventuele vergunningen. Zorg er dus zelf voor dat aanvraag wordt gestart en dat vergunning uiterlijk op de datum van levering/plaatsing aanwezig is. De hieraan verbonden kosten komen voor uw eigen rekening.

11.2 Als u zelf geen eigenaar bent van de woning kunt u met ons geen overeenkomst sluiten, tenzij u in het bezit bent van een akkoordverklaring van de eigenaar van de woning. Deze akkoordverklaring moet u voor het sluiten van de overeenkomst bij ons aanleveren.

11.3 U vrijwaart purestream en stelt ons volledig schadeloos voor alle schade die het gevolg is van het feit dat het purestream product zonder een noodzakelijke toestemming of in strijd met een vergunningsplicht is gemonteerd.

12. Afspraken over betaling

Welke regels zijn er voor de betaling?

12.1 Al onze prijzen zijn inclusief btw tenzij anders vermeld.

12.2 Wij hanteren een betalingstermijn van 7 kalenderdagen na de factuurdatum.

12.3 Volgens de actuele regelgeving, hoeft er geen btw te worden worden betaald bij de Belastingdienst. Wij belasten uw zonnepanelensysteem dan ook niet met 21% btw.

Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

12.4 Betaalt u niet binnen 7 kalenderdagen na de factuurdatum? Dan mogen wij administratiekosten, incassokosten en wettelijke rente bij u in rekening brengen.

12.5 Voor het incasseren van openstaande bedragen volgen wij de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (WIK). Als u niet op tijd betaalt sturen wij een betalingsherinnering. U moet dan binnen 14 dagen betalen. Voor elke termijnfactuur die u na de eerste herinnering niet op tijd betaalt, berekenen wij de wettelijk vastgestelde incassokosten met een minimum van € 40,-. Als u dan nog niet betaalt zullen wij gerechtelijke incassomaatregelen nemen. De kosten hiervan zijn voor u. **12.6** Als u niet op tijd betaalt, of als wij verwachten dat u niet betaalt, mogen wij de afgesproken diensten stoppen. Ook hebben wij het recht de geleverde producten te verwijderen of op te (laten) halen.

13. Afspraken Zonnepanelensystemen

Waar heeft u recht op?

13.1 U koopt bij ons een Zonnepanelensysteem. Uw Zonnepanelensysteem bestaat uit de onderdelen zoals opgenomen in uw offerte/overeenkomst.

13.2 Wij zorgen ervoor dat het Zonnepanelensysteem wordt geïnstalleerd en werkend wordt opgeleverd. Eventuele aanvullende werkzaamheden die buiten uw overeenkomst vallen worden vooraf met u afgestemd.

13.3 Mocht het Zonnepanelensysteem om wat voor reden dan ook niet functioneren, dan mag u van ons verwachten dat we dat oplossen (indien binnen de garantietermijn). Voor de duidelijkheid; u wordt niet gecompenseerd voor het eventuele opgetreden of toekomstige verlies in opbrengst.

Wat verwachten wij van u?

13.4 U bent verplicht het Zonnepanelensysteem overeenkomstig met de bestemming te gebruiken. Bij onjuist gebruik behouden wij het recht voor om eventuele schade op u te verhalen.

13.5 De verantwoordelijkheid voor de werking van het Zonnepanelensysteem ligt bij u. Storingen of defecten moeten direct aan purestream worden gemeld.

14. Afspraken groepenkast

Waar heeft u recht op?

14.1 Indien u bij ons een groepenkast koopt bestaat deze uit de onderdelen zoals opgenomen in uw offerte/overeenkomst.

14.2 Wij zorgen ervoor dat de Groepenkast wordt geïnstalleerd en werkend wordt opgeleverd.

14.3 Wij verrichten alleen onderhoud aan uw groepenkast indien wij dit apart met u hebben afgesproken.

Wat verwachten wij van u?

14.4 U bent verplicht de Groepenkast overeenkomstig met de bestemming te gebruiken. Dat wil zeggen dat u de Groepenkast alleen gebruikt waar deze oorspronkelijk voor bedoeld is en dat u zelf geen wijzigingen aan mag brengen. Bij onjuist gebruik zijn wij niet verantwoordelijk voor eventuele schade van de groepenkast of schade die ontstaat aan aangesloten installaties.

14.5 De verantwoordelijkheid voor de werking van de Groepenkast ligt bij u. Storingen of defecten moeten direct aan purestream worden gemeld.

14.6 Het vervangen van een groepenkast zonder aardlekbeveiliging door een groepenkast met aardlekbeveiliging kan in sommige gevallen leiden tot storingen. Aangezien deze storing ontstaat door uw bestaande elektrische installatie zal het oplossen van deze storingen apart gefactureerd worden.

14.7 U vrijwaart purestream en stelt ons volledig schadeloos voor alle schade die het gevolg is van het feit dat de Groepenkast zonder een noodzakelijke toestemming of in strijd met een vergunningsplicht is gemonteerd.

15. Afspraken Laadsysteem

Waar heeft u recht op?

15.1 U koopt bij ons een Laadsysteem. Uw Laadsysteem bestaat uit de onderdelen zoals opgenomen in uw offerte/overeenkomst.

15.2 Wij zorgen ervoor dat het Laadsysteem wordt geïnstalleerd en werkend wordt opgeleverd.

15.3 Mocht het Laadsysteem om wat voor reden dan ook niet functioneren of wanneer er schade is, dan mag u van ons verwachten dat we dat oplossen (indien binnen de garantietermijn). Voor de duidelijkheid; u wordt niet gecompenseerd voor het eventuele opgetreden of toekomstige verlies. Dat geldt ook voor situaties waarbij wij uw Laadsysteem actief aansturen.

Wat verwachten wij van u?

15.4 U bent verplicht het Laadsysteem overeenkomstig met de bestemming te gebruiken. Dat wil zeggen dat u het Laadsysteem alleen gebruikt waar het oorspronkelijk voor bedoeld is en dat u zelf geen wijzigingen aan mag brengen. Bij onjuist gebruik behouden wij het recht voor om eventuele schade op u te verhalen.

15.5 De verantwoordelijkheid voor de werking van de Laadsysteem ligt bij u. Storingen of defecten moeten direct aan purestream worden gemeld.

15.6 U bent zelf verantwoordelijk, voor zover van toepassing, voor het hebben van een ontheffing wanneer u op publieke grond uw auto parkeert en oplaadt met een privé Laadsysteem (laadkabel over gemeentegrond).

15.7 U moet er zelf voor zorgen dat het systeem beschermd wordt tegen schade. Het gaat dan met name over de bekabeling die nodig is voor het opladen van uw voertuig. Voorkom bijvoorbeeld dat u hier overheen rijdt.

16. Afspraken purestream software

Waar heeft u recht op?

16.1 Wij ontwikkelen eigen softwareproducten, zoals bijvoorbeeld de purestream App. Op deze software heeft u een individueel gebruiksrecht. Dit gebruiksrecht gaat in op het moment dat u de purestream software installeert en geldt zolang de software geïnstalleerd is. Uw gebruiksrecht is niet overdraagbaar.

16.2 Wij behouden ons het recht om (delen van) onze softwarefunctionaliteit aan u beschikbaar te maken tegen betaling (abonnement). Een abonnement start na digitaal akkoord en de inhoud kan afhankelijk zijn van de installatie van één van onze producten. Zo kunt u bijvoorbeeld alleen een laadabonnement aanvragen als u ook daadwerkelijk een laadpaal van purestream heeft.

16.3 Wij mogen onze software voorzien van nieuwe versies, releases en updates. De algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op de nieuwe versies, releases en updates.

16.4 Wij mogen software-updates op afstand uitvoeren.

16.5 Wij zijn niet verplicht om updates op de software uit te voeren.

16.6 We mogen stoppen met de ondersteuning van de software.

16.7 Het kan voorkomen dat de software niet beschikbaar is of niet werkt. Wij doen redelijkerwijs ons best om de beschikbaarheid snel te herstellen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele gevolgen of schade van onderbrekingen van onze software.

16.8 Wij doen ons best om ongeautoriseerd gebruik van onze software te voorkomen, maar kunnen dit niet garanderen.

16.9 Wij kunnen geen garantie geven dat onze software compatibel is of zal zijn met het (mobiele) apparaat of de browser die u gebruikt.

16.10 Wij hebben het recht om producten op afstand aan te sturen indien u ons hiervoor toestemming geeft in de software.

16.11 Als u uw product niet meer beschikbaar wilt stellen voor aansturing op afstand dan kunt u de toestemming intrekken.

Wat verwachten wij van u?

16.12 U erkent dat u onze software uitsluitend op eigen risico gebruikt.

16.13 Door het gebruik van onze software stemt u in met de algemene voorwaarden.

16.14 U mag onze software alleen gebruiken voor rechtmatige, toegestane en toelaatbare doeleinden en overeenkomstig met onze voorwaarden. U mag onze diensten niet gebruiken op een manier die de rechten van ons of anderen schendt, ontvreemdt of hierop inbreuk maakt. Bij onjuist gebruik behouden wij het recht om eventuele schade op u te verhalen.

16.15 U bent verantwoordelijk voor de aanschaf en het onderhoud van het fysieke device waarmee u onze software wilt gebruiken.

17. Afspraken purestream hardware

Waar heeft u recht op?

17.1 Voor sommige diensten van purestream heeft u een hardware nodig. U ontvangt in dat geval hardware in bruikleen, zoals bedoeld in artikelen 7A:1777 en verder van het Burgerlijk Wetboek. Deze hardware moet worden aangesloten op uw slimme meter.

17.2 De bruikleen eindigt als wij de hardware van u retour hebben ontvangen.

17.3 De hardware werkt alleen met de slimme meter waarvan u het serienummer aan ons heeft doorgegeven.

17.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor ontbrekende en/of foutieve data van uw slimme meter.

Wat verwachten wij van u?

17.5 U bent verplicht de hardware overeenkomstig met de bestemming te gebruiken. Dat wil zeggen dat u de hardware alleen gebruikt waar het oorspronkelijk voor bedoeld is. U mag zelf geen wijzigingen aanbrengen. Bij onjuist gebruik behouden wij het recht om eventuele schade op u te verhalen.

17.6 Zegt u de dienst waarvoor u de hardware heeft ontvangen op en u neemt geen andere diensten af waarvoor de hardware nodig is? Dan moet u de hardware in goede staat aan ons retour te sturen. U ontvangt hiervoor instructies van ons.

17.7 Stuurt u de hardware niet terug binnen 14 kalenderdagen na het opzeggen van de betreffende dienst dan brengen wij u kosten in rekening.

17.8 Als u verhuist en de hardware op het nieuwe adres wenst te gebruiken dan dient u ons te informeren over de verhuizing. U ontvangt vervolgens instructies van ons, zodat u de hardware ook op het nieuwe adres kunt gebruiken.

17.9 U bent verantwoordelijk voor een juiste versie van de slimme meter en een werkende slimme meter. Bij problemen met de slimme meter kunt u terecht bij uw regionale netbeheerder.

17.10 Purestream heeft uw toestemming nodig om de data uit uw slimme meter te mogen verwerken. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat u ons deze toestemming geeft. Indien u ervoor kiest om de toestemming in te trekken kunt u geen gebruik meer maken van onze slimme meter producten en diensten.

18. Slotbepalingen

18.1 Op al onze afspraken en de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen leggen wij voor aan de bevoegde rechter in Amsterdam.

18.2 Als één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden ongeldig of nietig blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Over de nietige of vernietigde bepalingen zal tussen u en purestream overleg plaatsvinden om zo een vervangende regeling te treffen.

18.3 Purestream heeft het recht de algemene voorwaarden gedurende de looptijd van de overeenkomst waarop deze van toepassing zijn eenzijdig te wijzigen.

18.4 Indien wij niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangen, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat wij in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.

18.5 Deze algemene voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van purestream. Wilt u kosteloos een digitaal of gedrukt exemplaar ontvangen? Mail dan naar [**service@purestream.nl**](mailto:service@purestream.nl).