

zonneplan'

Garantie- voorwaarden Thuisbatterij- systeem

12 mei 2026

Garantievoorwaarden Thuisbatterijsysteem

Dit document beschrijft de garantievoorwaarden voor het thuisbatterijsysteem van Zonneplan (het "Systeem"), inclusief batterijpakket (het "Batterijpakket") en omvormer (de "Omvormer").

Lees de voorwaarden goed door, want ze zijn belangrijk. Deze garantievoorwaarden gelden naast de Algemene Voorwaarden van Zonneplan.

Deze voorwaarden gelden vanaf 12 mei 2026.

1. Dekking en periode

- 1.1 De garanties gaan in op de installatiedag van het Systeem.
- 1.2 De garantieperiodes worden niet verlengd na een reparatie of vervanging. De resterende garantietermijn van de oorspronkelijke garanties blijft van kracht.
- 1.3 De garanties kunnen worden overgedragen aan een nieuwe eigenaar. De resterende garantietermijn blijft dan geldig.

2. Productgarantie

- 2.1 De productgarantie garandeert dat het product vrij is van materiaal- en productiefouten.
- 2.2 De productgarantie op de Omvormer is 10 jaar.
- 2.3 Voor het Batterijpakket geldt, afhankelijk van wat het eerste wordt bereikt:
 - a) 10 jaar of
 - b) 6.000 laadcycli (het één keer volledig opladen en ontladen van de thuisbatterij binnen de technische specificaties van de batterij).

Als onderdeel van de productgarantie geldt een garantie op capaciteit. Deze garandeert dat de capaciteit van het Batterijpakket na verloop van 10 jaar of 6.000 laadcycli minimaal 70% van de oorspronkelijke capaciteit is.

- 2.4 De duur en inhoud van de productgarantie zijn gelijk aan de fabrieksgarantie die Zonneplan van de fabrikant ontvangt. Dit betekent dat de klant productgarantie heeft zolang Zonneplan ook een beroep kan doen op de garantie van de fabrikant.
- 2.5 Biedt de fabrikant geen garantie meer, bijvoorbeeld door een faillissement of de beëindiging van activiteiten? Dan is Zonneplan niet verplicht om deze fabrieksgarantie over te nemen. De klant behoudt in dat geval wel altijd de wettelijke rechten (het recht op een deugdelijk product).

3. Installatiegarantie

- 3.1 De installatiegarantie garandeert dat het Systeem vakkundig en foutloos is gemonteerd en aangesloten.
- 3.2 De installatiegarantie op het Systeem is 10 jaar.

- 3.3 Indien sprake is van een defect dat onder de installatiegarantie valt, zal Zonneplan naar eigen inzicht:
 - a) De installatie controleren en corrigeren,
 - b) Eventuele defecten aan het Systeem als gevolg van de onjuiste installatie herstellen of vervangen.

4. Servicegarantie

- 4.1 De servicegarantie is onze eigen belofte. Het gaat om de service die nodig is om het Systeem goed te laten werken. Hieronder vallen in ieder geval:
 - a) Onderzoek en diagnose van storingen die Zonneplan of een door Zonneplan erkende installateur kan uitvoeren op afstand of op locatie;
 - b) Voorrij- en arbeidskosten voor herstel- of vervangingswerkzaamheden;
 - c) Montage- en demontagewerkzaamheden;
 - d) Communicatie en coördinatie met de fabrikant bij garantieafhandeling.
- 4.2 De servicegarantie op het Systeem is 10 jaar.
- 4.3 De servicegarantie dekt geen vervangende onderdelen; deze vallen onder de productgarantie. Is de productgarantie verlopen? Dan zijn de onderdelen voor rekening van de klant.

5. Hoe verhouden de garanties zich tot elkaar?

- 5.1 De servicegarantie, installatiegarantie en productgarantie bestaan naast elkaar en zijn afzonderlijk van toepassing. Voor de duidelijkheid zijn hieronder verschillende situaties gespecificeerd.
 - a) Zijn zowel de productgarantie als de servicegarantie van toepassing? Dan regelt Zonneplan beiden, er zijn geen kosten voor de klant.
 - b) Is alleen de servicegarantie van toepassing? Dan blijft Zonneplan kosteloos service verlenen; de kosten van eventuele vervangende onderdelen komen dan voor rekening van de klant.
 - c) Is alleen productgarantie van toepassing? Dan levert de fabrikant kosteloos een product of onderdeel. De klant betaalt de service- en montagekosten aan Zonneplan.
 - d) Zijn beide garanties verlopen? Dan betaalt de klant zowel het product of onderdelen als de servicekosten van Zonneplan.
 - e) Is de installatiegarantie van toepassing? Dan herstelt Zonneplan de installatiefout kosteloos, ongeacht of de servicegarantie of productgarantie nog actief zijn.
- 5.2 Naast de servicegarantie, installatiegarantie en productgarantie behoudt de klant altijd de rechten die

volgen uit de wettelijke garantie (conformiteit) op grond van het Burgerlijk Wetboek.

6. Voorwaarden voor garantie

6.1 De garanties zijn alleen van toepassing als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- a) Het Systeem is gekocht bij Zonneplan of een erkende wederverkoper van Zonneplan, voor gebruik in het land waar Zonneplan het Systeem aanbiedt.
- b) Het Systeem is geïnstalleerd door Zonneplan of een door Zonneplan erkende installateur volgens de meegeleverde installatie-instructies en de geldende lokale wet- en regelgeving, waaronder de veiligheidsvoorschriften.
- c) Het Systeem altijd is verbonden met het Zonneplan-netwerk via de Zonneplan Connect en, indien nodig, de 4G-module(s). Alleen onderbrekingen buiten de redelijke invloed van de eigenaar van het Systeem tellen niet mee.

6.2 Zonneplan monitort de prestaties proactief om zo de meest significante storingen te detecteren. Desondanks ligt de eindverantwoordelijkheid voor de werking van het Thuisbatterijsysteem bij de klant.

7. Hoe garantieclaim te melden

7.1 Vermoedt de klant een defect? Meld dit dan direct bij Zonneplan via de servicekanalen:

- a) Bij aankoop via Zonneplan: Neem rechtstreeks contact op met de klantenservice van Zonneplan.
- b) Bij aankoop via een erkende wederverkoper: Meld de garantieclaim bij de wederverkoper waar het Systeem is aangeschaft. De wederverkoper zal het probleem coördineren en indien nodig contact opnemen met Zonneplan voor verdere afhandeling.

7.2 Voor een spoedige oplossing heeft Zonneplan volledige medewerking van de klant nodig. De klant levert alle benodigde informatie aan, zodat Zonneplan de oorzaak van het defect kunnen vaststellen. Zonder deze informatie kan Zonneplan de claim niet in behandeling nemen.

8. Onderzoek door Zonneplan

8.1 Na ontvangst van de benodigde gegevens zal Zonneplan het defect onderzoeken. De kosten hiervan komen uitsluitend voor rekening van Zonneplan als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- a) De meegeleverde Zonneplan Connect is correct aangesloten op de P1-poort van de slimme meter. Deze slimme meter is technisch- en administratief

uitleesbaar en verbonden met de elektriciteitsaansluiting van het Systeem.

- b) Alle meegeleverde Zonneplan 4G-module(s), voor zover van toepassing, moeten correct zijn aangesloten en operationeel zijn voor de aansturing en monitoring van het Systeem.
- c) De klant geeft Zonneplan toestemming voor het verzamelen en verwerken van de slimme metergegevens. Dit stelt Zonneplan in staat de werking van het Systeem te monitoren en een diagnose op afstand vast te stellen. Zonneplan verzamelt en verwerkt de metergegevens uitsluitend voor het vaststellen van de status en werking van het Systeem. Dit gebeurt in overeenstemming met de privacywetgeving.
- d) Het onderzoek door Zonneplan of een door Zonneplan erkende installateur kan worden uitgevoerd. Aanvullend laboratorium- of capaciteitsonderzoek kan niet door Zonneplan worden uitgevoerd. De organisatie van zo'n onderzoek is de verantwoordelijkheid van de klant.

9. Actie door Zonneplan

9.1 Als het defect van het Systeem onder de garanties valt, zal Zonneplan naar eigen inzicht:

- a) Het Systeem repareren,
- b) Een vervangend onderdeel van het Systeem leveren, of
- c) Een financiële vergoeding bieden ter waarde van de dagwaarde van het defecte onderdeel van het Systeem op het moment van de garantieclaim. De dagwaarde van het onderdeel van het Systeem hangt af van de gebruiksduur, de technische staat en de huidige marktwaarde.

9.2 Bij vervanging van het product wordt de klant eigendom van het werkende product. Het defecte product wordt eigendom van Zonneplan.

10. Retourneren van onderdelen

Als Zonneplan besluit dat een onderdeel van het Systeem moet worden geretourneerd, zal een retourproces (RMA) worden gestart. Zonneplan verstrekt instructies voor verpakking en verzending en vergoedt de verzendkosten. Na ontvangst zal Zonneplan het onderdeel van het Systeem naar eigen inzicht repareren, vervangen of vergoeden. Vervolgens wordt het gerepareerde of vervangende onderdeel op het thuisadres van de klant afleveren, zonder extra kosten voor de klant.

11. Noodstroomvoorziening

- 11.1** De noodstroomschakelaar bepaalt of jouw noodstroomgroepen stroom krijgen vanuit het stroomnet of vanuit de thuisbatterij.. De noodstroomvoorziening is alleen bedoeld voor incidenteel gebruik tijdens een stroomstoring. Is er stroom vanuit het stroomnet beschikbaar? Zet de noodstroomschakelaar dan altijd op stroom vanuit het net. Storingen of defecten aan de thuisbatterij die ontstaan doordat de noodstroomgroepen continu gevoed worden door de batterij vallen buiten de garantie
- 11.2** Wijzigingen aan de noodstroomgroepen mogen alleen worden uitgevoerd door een erkende elektricien. Gebeurt dit toch zonder erkende elektricien, dan kan de garantie vervallen.

12. Niet-gedekte kosten

- 12.1** Zonneplan is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals winstderving, gemiste opbrengsten of bijkomende kosten.
- 12.2** Alle kosten die niet onder de garanties vallen, zijn voor rekening van de klant, tenzij schriftelijk anders afgesproken met Zonneplan.
- 12.3** Dit geldt ook wanneer tijdens een monteursbezoek blijkt dat de oorzaak van het defect buiten de garantievoorwaarden valt. In dat geval worden voorrijkosten en arbeidskosten in rekening gebracht.
- 12.4** Ook als de klant andere partijen inschakelt voor reparaties of vervangingen aan het Systeem zijn deze kosten altijd voor rekening van de klant. Ook al viel het defect binnen de garantievoorwaarden van Zonneplan.

13. Uitsluiting van garantie

De garanties zijn niet van toepassing als:

- 13.1** De klant handelt in strijd met de toepasselijke Algemene Voorwaarden van Zonneplan;
- 13.2** Het Systeem of een onderdeel daarvan:
- Geopend, aangepast, verplaatst of gedemonteerd is zonder vooraf schriftelijke toestemming van Zonneplan;
 - Gebruikt is in combinatie met apparatuur, software, interfaces, onderdelen of accessoires die niet zijn geleverd of goedgekeurd door Zonneplan.
 - Beschadigd is door onjuist gebruik, nalatigheid, een ongeluk of gebrek aan onderhoud;
 - Beschadigd is door het niet naleven van relevante veiligheidsvoorschriften die van toepassing zijn op correct gebruik van het Systeem;
 - Beschadigd is door gebrekkige of niet-conforme bestaande infrastructuur, zoals ondeugdelijke dakconstructies, lekkende daken of al aanwezige

bekabeling of elektrische voorzieningen die niet voldoen aan de relevante veiligheidsnormen;

- Beschadigd is door contact met water, abnormale netomstandigheden (zoals frequente of ernstige spanningspieken, netuitval of harmonische vervorming), blikseminslag, brand, hittegolven, langdurige blootstelling aan uv-straling of andere externe invloeden;
- Beschadigd is door handelingen van derden, die redelijkerwijs niet aan Zonneplan kunnen worden toegerekend of zich niet voordoen onder normale bedrijfsomstandigheden;
- Beschadigd is door verkeerd aangesloten noodstroomcircuits, overbelasting van de batterij, of het aansluiten van een noodstroomvoorziening op de back-up poort zonder schriftelijke toestemming van Zonneplan.
- Door verandering in of rondom de locatie van de thuisbatterij de locatie niet meer voldoet aan de voorgeschreven ventilatie en temperatuureisen;
- Normale slijtage, cosmetische gebreken of andere defecten vertoont die de functionaliteit van het Systeem niet significant beïnvloeden.
- Beschadigd is door gebruik van de noodstroomfunctie buiten situaties van daadwerkelijke netuitval, waaronder het bewust omzetten van de noodstroomschakelaar naar de batterijstand terwijl het vaste elektriciteitsnet beschikbaar is.
- Versnelde slijtage of capaciteitsverlies optreedt door intensief gebruik van de noodstroomfunctie tijdens frequente of langdurige stroomstoringen. Dit valt buiten de capaciteitsgarantie van artikel 2.3.