

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Voorwerp

De dienstverlening van ECOFUSION BV overstijgt het verkopen en installeren van toestellen, machines en productielijnen. ECOFUSION BV investeert allereerst veel energie in het juiste advies. Zo analyseren we vanuit uw noden en behoeftes welke oplossing het meest concurrentieel voordeel oplevert. ECOFUSION BV biedt een service aan waarbij u verzekerd wordt van een goede service ook na het installeren van uw installatie. Deze service omvat zowel opvolging van de installatie als de mate van contact met de klant. U heeft de keuze uit meerdere opties naargelang de behoefte aan service.

De EcoCare pakketten

1. Bare Minimum

Het gratis/standaard pakket waarbij de klant een stevige basis aan service krijgt. Hier zal geen interne kost aan verbonden zijn. Dit pakket zal dan ook altijd standaard bij de aankoop van zonnepanelen bij ECOFUSION BV zitten.

Het Bare Minimum pakket bevat:

- Toegang MySolarEdge
- Toegang MyEcoFusion
- Monitoring individuele panelen
- Telefonische support tussen 9u-12u

De Klant krijgt voorrijkosten aangerekend bij interventies.

2. Casually Connected

Pakket van €60/jaar waarbij de klant enkele extra features krijgt voor een betere opvolging van zijn systeem.

Het Casually Connected pakket bevat:

- Toegang MySolarEdge
- Toegang MyEcoFusion
- Monitoring individuele panelen
- Telefonische support tussen 9u-12u
- Telefonische support tussen 13-16u
- Geen voorrijtarief bij garantietoestellen
- Pro-actieve monitoring
- Optimalisatie energieprofiel
- Fast pass service
- Beperkt gepersonaliseerd jaarrapport

De Klant krijgt geen voorrijkosten aangerekend bij interventies voor het vervangen van garantietoestellen.

3. Fully Focused

Pakket van €120/jaar waarbij ECOFUSION BV de klant helpt bij het optimaliseren van zijn systeem.

Het Fully Focused pakket bevat:

- Toegang MySolarEdge
- Toegang MyEcoFusion
- Monitoring individuele panelen
- Telefonische support tussen 9u-12u
- Telefonische support tussen 13-16u
- Geen voorrijtarief bij garantietoestellen
- Pro-actieve monitoring
- Optimalisatie energieprofiel
- Fast pass service
- Uitgebreid gepersonaliseerd jaarrapport
- Maximalisatie eigen energieprofiel
- Toegang EcoCommunity*

*Zie voorwaarden bij **Bijlage 1 Features**

4. Utterly Obsessed

Pakket van €300/jaar waarbij ECOFUSION BV elke twee jaar fysiek ter plaatse gaat om de efficiëntie van het systeem in te schatten. Ook wordt het systeem twee maal per jaar vanop afstand geoptimaliseerd.

Het Utterly Obsessed pakket bevat:

- Toegang MySolarEdge
- Toegang MyEcoFusion
- Monitoring individuele panelen
- Telefonische support tussen 9u-12u
- Telefonische support tussen 13-16u
- Geen voorrijtarief bij garantietoestellen
- Pro-actieve monitoring
- Optimalisatie energieprofiel
- Fast pass service
- Uitgebreid gepersonaliseerd jaarrapport
- Maximalisatie eigen energieprofiel
- Toegang EcoCommunity*
- Halfjaarlijkse optimalisatie van energieprofiel*
- Om de twee jaar fysieke check*

*Zie voorwaarden bij **Bijlage 1 Features**

Uitbreiding algemene voorwaarden

1. Inwerkingtreding

De datum van de inwerkingtreding van deze service, is die van de dag dat u uw keuze voor het door u gekozen pakket bevestigt door:

- op onze website het pakket van uw keuze en onze algemene voorwaarden correct aan te vinken;
- of door het sturen van een mail met daarin uw akkoord door de geschreven vermelding 'voor akkoord' met het pakket van uw keuze en met onze algemene voorwaarden.
- Of indien u akkoord gaat met onze offerte gaat u automatisch akkoord met de voorwaarden.

2. Duur en opzeg

Elk Service Agreement wordt aangegaan voor een vaste en onveranderlijke periode van één (1) jaar ingaand op de datum van deze overeenkomst.

Na het verstrijken van de eerste termijn, wordt het Service Agreement van rechtswege en zonder formaliteit verlengd voor opeenvolgende periodes van één jaar, behoudens opzegging per aangetekend schrijven of per e-mail tenminste 60 dagen voor het verstrijken van de lopende termijn.

3. Prijs

De prijs voor de diensten die in deze Service Agreement worden beschreven en inbegrepen zijn hangt af van de keuze op welk EcoCare pakket de klant wenst in te schrijven. In het EcoCare pakket kunnen er vier keuzes gemaakt worden. Van het goedkoopste pakket tot het duurste pakket zijn deze: "Bare Minimum" (gratis), "Casually Connected" (60,00 EUR per jaar), "Fully Focused" (120,00 EUR per jaar), "Utterly Obsessed" (300,00 EUR per jaar).

Alle bedragen zijn inclusief 21% BTW. Deze prijs is geïndexeerd volgens de volgende formule: Het nieuwe bedrag wordt jaarlijks in januari bepaald volgens de consumptieprijsindex via onderstaande berekening:

Bedrag factuur huidig jaar min 1 x CPI december huidig jaar min 1
CPI december huidig jaar min 2

4. Facturatie

De prijs wordt gefactureerd op jaarbasis afhankelijk van het door u gekozen EcoCare pakket en waarde en is op voorhand te betalen via domiciliëring.

5. Regio

Dit voorstel is enkel geldig voor installaties die in de Benelux staan.

6. Beëindiging

Elk Service Agreement heeft een vaste duur en is niet opzegbaar tenzij ingevolge de modaliteiten voorzien in artikel 1. Wanneer de klant het Service Agreement buiten deze termijn verbreekt is de verbrekingsvergoeding gelijk aan het jaarbedrag van het volgend jaar.

7. Verplichtingen van de klant

- A. De klant dient enige redenen die hij ontdekt zou hebben en die de uitvoering van het onderhoud nodig maken, aan ECOFUSION BV nauwkeurig te beschrijven voorafgaand aan het onderhoud.
- B. De klant hoort het service personeel van ECOFUSION BV bij de uitvoering van het onderhoud, indien nodig en na overleg met ECOFUSION BV, op zijn kosten te ondersteunen. De klant dient in het bijzonder in te staan voor tewerkstelling van hulppersoneel, hulpmiddelen zowel als stroom en lucht met inbegrip van de nodige aansluitingen.
- C. De klant garandeert aan het ECOFUSION BV service personeel veilige werkomstandigheden.
- D. De klant dient het service personeel gedurende de gebruikelijke kantooruren tussen 8.30u en 17.00u of anders indien besproken de onbelemmerde toegang tot de installaties te verzekeren.
- E. De klant dient ECOFUSION BV te verwittigen over enige bijzondere kwesties met betrekking tot hemzelf, enige betrokken derden, enige technische moeilijkheden of enige toepasselijke regelgevingen die enige invloed op de uit te voeren onderhoudswerken kunnen hebben.
- F. Indien er geen onderhoudstermijn tussen de partijen werd overeengekomen dient de klant ECOFUSION BV de juiste termijn van onderhoud mede te delen minstens 28 dagen voor het geplande onderhoud. Bij gebreke aan tijdige mededeling is ECOFUSION BV niet gehouden het onderhoud op de door de klant voorgestelde datum uit te voeren. De uitvoering van het onderhoud in het weekend of op vrije dagen moet afzonderlijk worden overeengekomen.
- G. De klant dient ECOFUSION BV minstens drie dagen op voorhand te verwittigen indien het onderhoud op de voorziene termijn niet kan worden uitgevoerd.
- H. De klant mag tijdens de duurtijd van de Service Agreement de installaties uitbreiden, verplaatsen, vernieuwen en er andere wijzigingen (laten) aanbrengen doch alleen met goedkeuring door ECOFUSION BV.

8. Bijzondere bepalingen

- A. Verplaatsingskosten zijn al dan niet inbegrepen afhankelijk van het gekozen EcoCare pakket in deze overeenkomst. Verplaatsingen worden gerekend aan het normale uurtarief vanaf het moment dat de medewerkers onze magazijnen verlaten (of desgevallend het moment dat men bij de vorige locatie vertrekt) tot het moment dat zij terug aankomen in onze magazijnen (of desgevallend het moment dat zij bij de volgende locatie aankomen). Verder is er een km-vergoeding per gereden kilometer.
- B. Updates en bugfixes van de software die de installaties aanstuurt zijn noodzakelijk en dienen regelmatig en minstens op verzoek van de fabrikant uitgevoerd te worden. ECOFUSION BV biedt deze updates gratis aan doch de installatie is steeds betalend (afhankelijk van welk EcoCare pakket dat in voege is).
- C. In geen geval kan er een actie gevraagd worden van ECOFUSION BV die ingaat tegen de gebruikershandleiding, veiligheidsvoorschriften of andere instructies van de fabrikant van de installaties.
- D. Hoe ouder de installaties hoe meer onderhoud er nodig is om het vlot te laten draaien. Het is dus niet onlogisch dat het aantal interventies die wij opgeven als zijnde nodig, in stijgende lijn gaat doorheen de jaren. Wanneer de zorg voor de installaties het aantal voorziene uren in het EcoCare pakket overschrijdt, behoudt ECOFUSION BV zich het recht voor een nieuw dan wel aanvullend voorstel te doen betreffende het onderhoud en dienstverlening voor de installaties in de vorm van een nieuwe offerte.
- E. In geval van uitbreiding van de installaties van de klant behoudt ECOFUSION BV zich het recht voor een nieuw dan wel aanvullend voorstel te doen betreffende het onderhoud en dienstverlening voor de installaties in de vorm van een nieuwe offerte.
- F. ECOFUSION BV tracht zoveel mogelijk op voorhand te budgetteren wat haar dienstverlening zal kosten en deze zo duidelijk mogelijk mee te delen aan de klant. Echter, soms zijn er acties nodig die niet voorzien of voorzienbaar zijn. Die werken worden in regie uitgevoerd aan de op dat moment geldende tarieven waarvoor een aparte factuur zal opgemaakt worden.
- G. De termijnen en reactietijden vermeld in de Service Agreement of de bijlagen betreft een inspanningsverbintenis vanwege ECOFUSION BV. In geen geval kan ECOFUSION BV aansprakelijk gesteld worden wegens schade voortvloeiend uit het niet respecteren van de opgegeven termijnen of reactietijden, behoudens wanneer de klant een grove fout kan aantonen in hoofde van ECOFUSION BV.

- H. Betreffende het periodiek onderhoud: De werkzaamheden omvatten een gedetailleerde inspectie en onderhoud van de installatie aan de hand van een door ons opgesteld onderhoudsformulier. Onderdelen zijn niet in dit contract inbegrepen. Deze worden afzonderlijk gefactureerd wanneer deze niet onder garantie vallen.

Na het onderhoud krijgt de klant een gedetailleerd rapport. Dit rapport schetst een duidelijk beeld van de toestand van de installatie en bevat een overzicht met de onderdelen die eventueel in de toekomst vervangen moeten worden.

9. Geheimhouding

De partijen verbinden er zich toe om, zowel tijdens de duur van de Service Agreement als na de beëindiging ervan, noch op rechtstreekse noch op onrechtstreekse wijze, enige bedrijfsgeheimen en/of vertrouwelijke informatie (o.a. van technische, commerciële, financiële en juridische aard) waarvan zij uit hoofde of ter gelegenheid van de uitvoering van de Service Agreement kennis zouden krijgen of hebben gekregen met betrekking tot elkaar, aan derden mee te delen of bekend te maken, noch hiervan gebruik te maken voor eigen voordeel, behoudens akkoord van de andere partij.

De verplichting tot vertrouwelijkheid zal niet gelden indien een partij op wettelijke of gerechtelijke gronden of van overheidswege wordt verplicht de vertrouwelijke informatie kenbaar te maken.

Ingeval van overtreding door een partij van de vertrouwelijkheidsverplichting, zal deze gehouden zijn tot de betaling van een forfaitaire vergoeding ten bedrage van 50.000,00 EUR, onverminderd het recht van de benadeelde partij om de werkelijke schade te bewijzen en vergoed te krijgen en onverminderd het recht van deze om de onmiddellijke verbreking van de Service Agreement lastens de andere partij in te roepen, zonder naleving van een opzeggingstermijn of betaling van enige vergoeding.

10. Nietigheid

De nietigheid van een clause of meerdere clauses strekt zich niet verder dan die clauses. De overige clauses blijven dan ook onverkort van toepassing.

11. Kennis van de stukken

De klant verklaart sedert vijftien dagen kennis te hebben van dit voorstel en de algemene voorwaarden en beschouwt de bepalingen ervan als redelijk en evenwichtig.

12. Uitdrukkelijk arbitragebeding

Elk geschil zal worden beslecht door het Scheidsgerecht aangeduid door het Instituut voor Arbitrage (www.euro-arbitration.org), volgens het reglement van arbitrage SDR (Standard Dispute Rules). Deze bepaling vervangt alle hiermee strijdige bevoegdheidsclausules.

Dit voorstel en de Service Agreement worden beheerst door het Belgische recht met uitsluiting van de bepalingen van het Weens Koopverdrag en andere regels van internationaal-privaatrechtelijke aard of andere regels die het recht van een andere staat van toepassing verklaren.

Bijlage 1 – Features

Hieronder worden alle features die gebruikt worden in het EcoCare pakket beschreven.

Toegang MySolarEdge

Klanten kunnen op de MySolarEdge app inloggen en hierop hun zonnepaneleninstallatie monitoren.

Toegang MyEcoFusion

De Klant heeft toegang tot het MyEcoFusion-klantenportaal waarin alle documenten kunnen worden geraadpleegd. De Klant vindt hier ook de adviezen van het jaarrapport, inzichten in het verbruik, alsook de voortgang van het project.

Monitoring individuele panelen

De mogelijkheid om de prestaties van elk zonnepaneel afzonderlijk te bekijken.

Telefonische support tussen 9u-12u

Klantenservice is telefonisch bereikbaar in de ochtenduren van 9:00 tot 12:00 voor storingen en/of advies.

Telefonische support tussen 9u-12u en 13u-16u

Als de Klant een CC, FF of UO pakket heeft kan deze EcoFusion bereiken tijdens de kantooruren met het telefoonnummer waarin hij bij ons geregistreerd staat. De Klant kan ten alle tijden aangeven welke telefoonnummer dit moet zijn.

Geen voorrijtarief bij garantietoestellen

Bij een defect aan garantietoestellen zal SolarEdge of de paneelfabrikant een nieuw toestel aanleveren. Ook werkuren worden hiervan door SolarEdge vergoed. Voor Bare Minimum klanten wordt er een voorrijkost aangerekend. Bij klanten met een betalend pakket is dit gratis. Zowel het product als de opbrengstgarantie geldt enkel op door EcoFusion geleverde en geïnstalleerde materialen.

Opmerkingen:

- Voorrij uren worden aangerekend bij Bare Minimum
- Voorrijuren worden niet aangerekend bij Casually Connected, Fully Focused, Utterly Obsessed

Pro-actieve monitoring

Jouw systeem wordt gemonitord door EcoFusion. Problemen of inefficiënties worden opgespoord en opgelost zonder dat je zelf actie moet ondernemen.

Optimalisatie energieprofiel

Adviezen en instellingen worden aangepast aan het energieverbruik van de Klant, zodat de Klant de opgewekte energie optimaal benut.

Fast Pass service

Prioriteit bij supportverzoeken of storingsmeldingen, zodat het probleem snel wordt opgelost.

Beperkt gepersonaliseerd jaarrapport

Klanten krijgen een overzichtsrapport van het afgelopen jaar waarin je energieproductie, -verbruik inzichtelijk wordt gemaakt.

Uitgebreid gepersonaliseerd jaarrapport

Een uitgebreid overzichtsrapport van het afgelopen jaar waarin je energieproductie, -verbruik en besparingen inzichtelijk wordt gemaakt. Inclusief adviezen om extra financieel rendement uit je installatie te halen.

- **Energiebalans**
 - De energiebalans tussen de zelfconsumptie & de energieonafhankelijkheid
- **Gepersonaliseerde tips**
 - Op maat gemaakte aanbevelingen die specifiek zijn afgestemd op het energieverbruik, de woning en de installatie van de Klant.

Maximalisatie eigen energieprofiel

Strategieën die ervoor zorgen dat zoveel mogelijk van de opgewekte energie efficiënt wordt gebruikt.

- **Opbrengstanalyse**

Een rapport of inzicht in hoeveel energie de zonnepanelen produceren, (met details over trends en afwijkingen.)
- **Keuze energieleverancier**

Vrijheid om een energieleverancier te kiezen die het beste past bij jouw situatie, inclusief ondersteuning bij het maken van deze keuze.
- **Instellen dynamische parameters**

Instellen van geavanceerde instellingen zoals dynamische energieprijzen of slimme algoritmes voor batterijbeheer, afgestemd op jouw voorkeuren.
- **Capaciteitstarief**

Inzichten over je jaarlijkse capaciteitstarief.

Toegang EcoCommunity

Klanten kunnen deelnemen aan de EcoCommunity. Hier werken we samen om diensten te leveren aan het elektriciteitsnet. De batterij wordt aangestuurd door een VPP (virtual power plant) van SolarEdge. EcoFusion beheert het laden en ontladen van de batterij. De klant zal een vergoeding krijgen voor zijn energie die gebruikt is om het net te stabiliseren.

Keuze verdienmodellen batterij

- Mogelijkheid om te kiezen hoe je je batterij inzet:
 - Maximaal eigen verbruik (MSC)
 - Gebruik maken van dynamische tarieven
 - Meespelen op de onbalansmarkt

Voorwaarden:

- De klant beschikt over een thuisbatterij en energiemeter.

Opmerkingen:

- Hier zal actief gewerkt worden met een VPP systeem. Een VPP is een elektriciteitscentrale die bestaat uit meerdere kleine particulieren installaties. (Energiegemeenschap)
- De klant kan ten allen tijde aangeven dat ze hier uit willen stappen of niet mee in willen stappen.

Om de twee jaar fysieke check

Een techniker gaat om de twee jaar langs bij de Klant om de installatie fysiek na te kijken. De techniker kan dan advies geven en een verslag brengen van de werking.

- Enkel voor klanten met UO pakket.

Optimalisatie energiprofiel halfjaarlijks

UO Klanten krijgen halfjaarlijks persoonlijke info over het verbruik en de opbrengst van hun installatie. Dit bevat gedetailleerde informatie die ervoor zorgt dat de installatie optimaal gebruikt wordt. We geven adviezen die de installatie gaat optimaliseren. Mits akkoord van de Klant, doen we aanpassingen in de batterijsturing of capaciteitsbuffer.

- Info capaciteitstarief en piekverbruik
- Info en voorstel voor smart energy en energiesturingen op maat
- Andere voorstellen om productie en verbruik op elkaar af te stemmen

Voorwaarden:

- Klant beschikt over een energiemeter