

Verzoek tot

- Support op afstand *(telefonisch / per mail)*
- Support op locatie *(bij u op locatie of in ons test/onderzoeksruijnte in Almere)*
- Vervanging / reparatie product binnen garantietermijn
- Vervanging / reparatie product buiten garantietermijn
- Garantie op montage en installatiewerkzaamheden
- Overig:

Aanvullende wensen / opmerkingen

Door ondertekening gaat u akkoord met onze aanvullende garantie en supportvoorwaarden zoals opgenomen in de bij dit formulier gevoegde bijlage.

Plaats	
Datum	
Handtekening klant	

Dit formulier en de bijlagen (factuur en foto's) kunnen per mail worden verzonden naar service@zonnemarkt.nl of per post worden naar: Zonnemarkt BV, Antennestraat 40, 1322 AE te Almere.

(Niet volledig ingevulde en ondertekende aanvragen kunnen niet in behandeling worden genomen)

Aanvullende garantie- en supportvoorwaarden

Algemeen

Verzoeken tot support, reparatie, vervanging en garantieclaims dienen altijd via het daartoe bestemde formulier te worden ingediend. Bij bepaalde producten/fabrikanten dienen er daarnaast specifieke extra vragen te worden beantwoord, deze zenden wij u als reactie op uw aanvraag.

Zonnemarkt zal de aanvraag zo snel mogelijk in behandeling nemen en trachten deze binnen 10 werkdagen na constatering en vaststelling te verwerken.

Garantie

Op de door ons aangeboden producten zit afhankelijk van het product een bepaalde productgarantie van de fabrikant (en bij zonnepanelen tevens een vermogensgarantie). U kunt de garantie via ons claimen, wij zetten uw claim dan door naar de fabrikant.

Hieronder geven we de standaard garantie weer per productgroep. In bepaalde gevallen kan deze afwijken, dit wordt dan duidelijk aangegeven op uw offerte en/of factuur.

Product / Dienst	Standaard garantie
Productgarantie zonnepanelen	10 jaar
Vermogensgarantie zonnepanelen	80% na 25 jaar
Productgarantie omvormers	5 jaar
Productgarantie montagemateriaal	10 jaar
Productgarantie kabels, connectoren, monitoring en alle overige materialen	24 maanden
Installatie en montagewerkzaamheden	18 maanden

Voordat er wordt overgegaan tot vervanging/reparatie wordt altijd eerst onderzocht wat het probleem is en of de claim onder de garantie valt. Indien mocht blijken dat een bepaalde claim niet onder de garantie valt worden de onderzoekskosten bij u in rekening gebracht ongeacht wat er nadien wordt besloten betreffende reparatie/vervanging.

Binnen de garantieperiode worden de producten bij een claim die onder de garantie valt kosteloos gerepareerd of vervangen door eenzelfde/gelijkwaardig product. De kosten van de producten/materialen vallen onder deze productgarantie.

Eventuele transport- en installatiekosten worden niet berekend zolang er tevens garantie is op de installatie en montagewerkzaamheden. Indien dit niet langer het geval is of bij doe het zelf-systemen of aankoop van losse producten komen eventuele bezorg-, transport-, voorrij-, installatie- en montagekosten voor uw rekening. De kosten vindt u gespecificeerd bij tarieven.

Support

Indien u ondersteuning wenst bij de (her)installatie of montage van door u bij ons aangeschafte producten kunnen we u daar uiteraard bij van dienst zijn. De kosten hiervan zijn afhankelijk van het type support en vindt u hieronder gespecificeerd bij tarieven.

Tarieven

In onderstaande tabel vindt u onze support tarieven.

Support	Kosten
Onderzoekskosten monitoring module in onze test- / onderzoeklocatie in Almere	€ 25,00 inclusief BTW
Onderzoekskosten omvormer in onze test- / onderzoeklocatie in Almere	€ 35,00 inclusief BTW
Overige onderzoekskosten in onze test- / onderzoeklocatie in Almere	€ 35,00 inclusief BTW + € 40,00 inclusief BTW per uur
Onderzoekskosten op locatie bij de klant (bij lekkage/schade/AC-problemen etc.)	€ 90,00 inclusief BTW + € 45,00 inclusief BTW per uur
Vervanging omvormer op locatie	€ 120,00 inclusief BTW
Vervanging zonnepanelen op locatie	€ 120,00 inclusief BTW + € 35,00 inclusief BTW per zonnepaneel
Support op afstand (bij monitoring etc.)	€ 25,00 inclusief BTW
Support op locatie (bij monitoring, oplossen storing netspanning etc)	€ 90,00 inclusief BTW + € 45,00 inclusief BTW per uur
Prestatie-analyse zonnestroomsysteem op basis van bestaande opbrengstdata klant	€ 25,00 inclusief BTW
Voorrijkosten binnen Nederland	€ 90,00 inclusief BTW
Overige support	€ 45,00 inclusief BTW per uur + eventuele voorrijkosten
Transportkosten tot 20 kg (Nederland)	€ 10,00 inclusief BTW
Transportkosten tot 30 kg (Nederland)	€ 25,00 inclusief BTW
Transportkosten > 30 kg (Nederland)	€ 80,00 inclusief BTW