

iChoosr groepsaankoop zonnepanelen

Garanties

iChoosr is een onafhankelijke organisator van groepsaankopen. iChoosr naar maximale kwaliteit van de deelnemende leveranciers en producenten. Zij zien toe op het goede verloop van het leverings- en plaatsingsproces. Om te kunnen garanderen dat je een kwalitatief hoogstaand zonnepaneelensysteem aankoopt, zijn voor deze groepsaankoop bepaalde eisen gesteld voor de producten en werkzaamheden.

Productvoorwaarden

De zonnepanelen en omvormers die worden aangeboden, voldoen aan strenge eisen en fabrieksgaranties, en aan aanvullende voorwaarden die hieronder worden toegelicht.

Zonnepanelen

- De zonnepanelen voldoen aan het Duitse TÜV-keurmerk of een ander Europees geaccrediteerd onderzoeksinstituut. De zonnepanelen voldoen aan nationale regelgeving volgens de kwaliteitsnormen IEC 61215, IEC 61730 en IEC 61701. Het Duitse instituut TÜV-Rheinland is het hoogst aangeschreven keurinstituut in de wereld. De genoemde kwaliteitsnormen zijn wereldstandaarden waaraan zonnepanelen moeten voldoen;
- De fabrikant van de zonnepanelen is aangesloten bij PV-cycle of een gelijkwaardig alternatief. Het kosteloos milieuvriendelijk recyclen van de panelen bij hun levenseinde is hiermee gegarandeerd;
- De zonnepanelen zijn *A-grade* en hebben een productiedatum die niet ouder is dan 9 maanden. Dat kan nagegaan worden via de flashtestdatum van de fabrikant. Door de recente productiedatum ben je verzekerd dat de panelen niet verouderd zijn, of in een magazijn zijn opgeslagen.
- De zonnepanelen voldoen aan het CE-keurmerk. Dit keurmerk geeft de garantie dat het product voldoet aan Europese standaarden;
- De zonnepanelen hebben een module-rendement van:
 - Voor de blauwe, polykristallijne modules een minimaal rendement van 16,5% en een vermogen van minimaal 275 Wp.
 - Voor de zwarte, monokristallijne modules een minimaal rendement van 17,8% en een vermogen van minimaal 305 Wp.

Het module-rendement geeft weer hoe efficiënt een zonnepaneel zonne-energie omzet in bruikbare energie. Wanneer de zon 100 Watt aan energie op de module straalt, levert die module 15 Watt, dit wil zeggen dat de module-efficiëntie 15% is ($15 \text{ W} / 100 \text{ W} = 0,15 = 15\%$). Het hoge rendement verzekert dat het om moderne panelen gaat;

- De fabrikant van de zonnepanelen heeft een dienst-na-verkoop binnen Europa. Hierdoor is het voor de leverancier mogelijk om snel op te treden in geval van problemen met het product. Dit is ook een positieve indicatie voor de omvang en professionaliteit van de producent.

Omvormers

- De omvormers zijn gecertificeerd volgens 'EN 50524 Data sheet and name plate for photovoltaic inverters', en voldoen aan de nationale regelgeving VDE 0126-1-1 en IEC 62109. Dit zijn kwaliteitsnormen voor omvormers;

- De fabrikant heeft een klantendienst in de Benelux en een landelijk dekkend servicenetwerk om problemen op te lossen. De klantendienst van de fabrikant is goed bereikbaar en kan snel handelen;
- De omvormer voldoet aan het CE-merk. (Het CE-merk mag alleen vermeld worden als de betreffende omvormer zowel aan de Europese laagspanningsrichtlijn als aan de Europese EMC (Elektromagnetische Compatibiliteit) -richtlijn voldoet.);
- De omvormer dient bij een vermogen van 3kW of meer te beschikken over 2 MPP-trackers. Als het zonnepaneelensysteem dezelfde prestatie levert met 1 MPP-tracker, dan mag het systeem toch met een omvormer met slechts 1 MPP-tracker worden uitgevoerd;
- Voor het merk/type omvormer levert Synergrid een gelijkwaardigheidsattest af.

Garanties

Nadat het zonnepaneelensysteem is geïnstalleerd heb je uiteraard graag zekerheid over de werking van het systeem op lange termijn. Daarom zijn er ook afspraken gemaakt over garanties. Bij mogelijke problemen garandeert Gutami contact binnen twee werkdagen. Herstel wordt binnen tien dagen na melding gegarandeerd. Mocht er zich een probleem voordoen bij jouw installatie, neem dan in de eerste plaats contact op met Gutami.

1) Installatie- en productgarantie

Installatiegarantie

Je hebt recht op een installatiegarantie van 10 jaar nadat het zonnepaneelensysteem bij jou is geleverd en geïnstalleerd. Met installatiegarantie wordt de juiste onderlinge werking van de diverse systeemcomponenten bedoeld. Dit wil zeggen dat de systeemcomponenten, zoals zonnepanelen, omvormers, bekabeling, draagconstructie en overige materialen correct op elkaar afgestemd zijn.

Het niet-functioneren van een systeem kan bv. veroorzaakt worden door het niet juist op elkaar afstemmen van de onderdelen. Zulke fouten worden gedekt door een installatiegarantie. Indien het systeem niet juist functioneert, wordt het zonder kosten hersteld binnen de garantietermijn.

Het niet-functioneren van het zonnepaneelensysteem door een technisch defect aan één van de onderdelen, wordt gedekt door de productgarantie.

Ook schade die is ontstaan aan jouw woning, die veroorzaakt werd door de installatie van de zonnepanelen, wordt verhaald op deze garantie. In dit geval zal de leverancier een expertise uitvoeren.

Productgarantie

Je hebt recht op een productgarantie op de systeemonderdelen. Zowel de zonnepanelen als de omvormer zijn gedekt door een productgarantie van 10 jaar. Indien één van de zonnepanelen of de omvormer niet functioneert, wordt deze kosteloos hersteld of vervangen door een identiek of minimaal gelijkwaardig product.

Zonnepanelen die bv. door vochtinslag worden beschadigd en daardoor moeten vervangen worden, kunnen rekenen op de productgarantie.

Let op: Een omvormer heeft een gemiddelde levensduur van ongeveer 13 jaar. De kosten voor het vervangen van de omvormer na de garantieperiode, worden niet gedekt door de productgarantie.

2) Garantie op vermogen

Via de groepsaankoop zonnepanelen verkrijgt u een garantie op het vermogen dat u zonnepanelen moeten leveren. De fabrikant garandeert een technisch vermogen van 90% in de eerste 10 jaar en een technisch vermogen van 80% in de 15 daaropvolgende jaren.

Het gaat hierbij om het vermogen van een zonnepaneel dat getest is onder standaard testomstandigheden (STC, *standard test conditions*). Dit vermogen wordt uitgedrukt in Wattpiek (Wp). Een blauw zonnepaneel van 275 Wp moet na 25 jaar dus een vermogen van minimaal 220 Wp hebben. Op de vermogensgarantie kan alleen aanspraak worden gemaakt wanneer het vermogen van de panelen lager is dan gegarandeerd, maar dit niet door een materiaaldefect wordt veroorzaakt. Een materiaaldefect valt immers onder de productgarantie. Voldoet het zonnepaneel niet aan boven gestelde eisen binnen de garantietermijn, dan wordt kosteloos een gelijk of gelijkwaardig product geleverd ter vervanging.

Je kunt de productie van je zonnepanelensysteem eenvoudig bijhouden via de monitoring die wordt geleverd bij elk systeem. Mocht je vermoeden dat het vermogen niet conform de verwachtingen is, neem dan contact op met Gutami.

3) Opbrengstgarantie

De leverancier verstrekt een opbrengstgarantie op je zonnepanelensysteem. Indien het systeem tijdens het eerste jaar minder opbrengt dan je mag verwachten, krijg je het percentage dat je systeem minder opbracht in kWh dan gegarandeerd, terug op je aankoopprijs. Hierbij wordt rekening gehouden met de weersomstandigheden van dat jaar.

Gutami zal je transparant informeren hoeveel kWh jouw zonnepanelensysteem na het eerste jaar moet hebben opgewekt, en dit vergelijken met de hoeveelheid kWh die daadwerkelijk is opgewekt. Presteert je zonnepanelensysteem in het eerste jaar bv. 10% minder dan je had mogen verwachten, dan krijg je 10% van je aankoopprijs teruggestort.

Alle berekeningen gebeuren op basis van PVGIS, classic database.

Service

Gutami is je eerste aanspreekpunt wanneer je vragen hebt over je zonnepanelensysteem. Indien je vermoedt dat jouw systeem niet goed functioneert dan kan je contact opnemen met Gutami. Zij beantwoorden je vragen, en komen indien nodig bij je thuis langs. Gutami heeft in het kader van de groepsaankoop zonnepanelen de volgende afspraken gemaakt:

- Gutami neemt gegarandeerd contact met jou op binnen 2 werkdagen nadat het niet goed functioneren van het zonnepanelensysteem is gemeld.
- Gutami garandeert herstel van het zonnepanelensysteem binnen 10 werkdagen nadat het niet goed functioneren van het systeem is gemeld.

Vanzelfsprekend draagt Gutami zorg voor:

- Een vakkundige installatie door daartoe bevoegd, opgeleid en gecertificeerd personeel;
- Een elektrotechnische aansluiting conform de daartoe van toepassing zijnde eisen;
- Een bouwkundige installatie conform de daartoe van toepassing zijnde eisen;

- De AREI-keuring door een onafhankelijk en daartoe bevoegd keuringsbedrijf;
- Het treffen van de vereiste veiligheidsvoorzieningen;
- Snelle reactietijden bij klachten en storingen (zie het document 'Service en Onderhoud').

Na de installatie van het systeem en een positieve AREI-keuring ontvang je van de leverancier de factuur. Nadat de betaling van de factuur is voldaan, ontvang je de garantiedocumenten, het keuringsverslag en het ééndraadsschema van je installatie. Deze laatste documenten heb je nodig voor de aanmelding van je systeem bij de netbeheerder. Hiervoor ontvang je ook een handleiding.

Het is belangrijk de factuur goed te bewaren. Je hebt het document misschien nog nodig bij een mogelijke garantieclaim. De leverancier moet bij een niet-juiste werking de problemen verhelpen of het product vervangen. Hij zal daarvoor geen materiaalkosten of uurloon in rekening brengen. Reparatie of vervanging van de zonnepanelen en/of overige onderdelen van het zonnepanelsysteem leidt niet tot verlenging van de garantietermijn. De oorspronkelijke garantietermijn blijft van toepassing. De garantieperiode gaat in vanaf het moment dat de installatie van de zonnepanelen is afgerond en betaald.

Soms kan je aanspraak op garantie afgewezen worden. Dit kan bijvoorbeeld zijn bij verkeerd gebruik of verkeerd onderhoud. Ook als je zelf onvakkundige aanpassingen doet aan het zonnepanelsysteem (of laat doen door iemand anders), vervalt de garantie. Lees hiervoor goed de algemene voorwaarden van Gutami door.

Controle op plaatsingen

Een onafhankelijk bedrijf controleert in opdracht van iChoosr de technische installatie en de prestatie van de geïnstalleerde zonnepanelsystemen, via steekproeven. Bij de steekproefsgewijze controles wordt onder andere gekeken naar technische en bouwkundige aspecten, naar het ontwerp van het systeem en naar de veiligheidsmaatregelen die de installateurs nemen.

Voor deze groepsaankoop heeft 3E, een gespecialiseerd bedrijf uit Brussel, een actueel en volledig handboek opgesteld met alle huidige normen. De toetsingen worden uitgevoerd met dit handboek als referentiekader.

Dit document is opgesteld op 13 november 2019. De informatie in dit bestand is gebaseerd op de op dat moment geldende wet- en regelgeving in België. Misschien bewaar je dit bestand om later nog eens na te lezen. Houd er dan rekening mee dat de informatie verouderd kan zijn.