

# Algemene Voorwaarden Voltera

**Laatst herzien: 11 juli 2025**

Deze algemene voorwaarden beschrijven de rechten en verplichtingen van u als opdrachtgever en van Voltera (een handelsnaam van **IBDB B.V.**) wanneer u gebruikmaakt van onze diensten of producten. Wij adviseren u deze voorwaarden zorgvuldig door te lezen. Door onze offertes te aanvaarden of een overeenkomst met ons te sluiten, verklaart u akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.

Voltera is gevestigd aan **Keurenplein 4, 1069 CD Amsterdam, Nederland** en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder **KVK-nummer 91323320**. Ons btw-identificatienummer is **NL865617594B01**. U kunt ons bereiken via [info@voltera.nl](mailto:info@voltera.nl) of telefonisch op **+31 (0)85 047 4947**.

## **Artikel 1 – Definities**

1. **Aanbod:** ieder schriftelijk of digitaal voorstel van Voltera aan de opdrachtgever om een werk te verrichten of een product te leveren, waaronder offertes.
2. **Aannemer / Voltera:** IBDB B.V., handelend onder de naam Voltera, die producten levert of werkzaamheden uitvoert, eventueel met inschakeling van derden.
3. **Consument:** een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
4. **Opdrachtgever:** de consument of bedrijf die een overeenkomst (op afstand) aangaat met Voltera.
5. **Werkzaamheden:** de diensten die Voltera aanbiedt, zoals het leveren, monteren, installeren, onderhouden en repareren van warmtepompen, zonnepanelen en andere gerelateerde producten.
6. **Overeenkomst:** de schriftelijke of elektronische afspraak tussen Voltera en de opdrachtgever waarbij Voltera zich verbindt tot het leveren van een werk (bijvoorbeeld een installatie) of product tegen betaling.
7. **Onderhoudsovereenkomst:** een aanvullende overeenkomst waarbij Voltera zich verplicht tot periodiek onderhoud, service en storingsoplossing van een toestel zoals beschreven in het abonnement.
8. **Toestel:** een apparaat, zoals een warmtepomp of zonnepaneelsysteem.
9. **Randapparatuur / Installatieonderdelen:** onderdelen en apparatuur die niet tot het

toestel zelf behoren maar nodig zijn voor de werking ervan, zoals thermostaten of leidingsystemen.

10. **Storing:** een defect aan een toestel of randapparatuur waardoor het niet naar behoren functioneert.
11. **Service:** alle handelingen die onderdeel uitmaken van onderhoud en het verhelpen van storingen.
12. **Materiaalkosten:** kosten voor materialen die niet in een onderhouds- of serviceabonnement zijn inbegrepen en die aan de opdrachtgever worden doorbelast.

## ***Artikel 2 – Toepasselijkheid***

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en (onderhouds)diensten van Voltera, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Voordat een overeenkomst op afstand tot stand komt, stelt Voltera deze voorwaarden ter beschikking aan de opdrachtgever. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, geven wij aan waar de voorwaarden kunnen worden ingezien of gratis kunnen worden toegezonden.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk met Voltera zijn overeengekomen. Algemene voorwaarden van de opdrachtgever worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
4. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende of vervolgoopdrachten en toekomstige overeenkomsten tussen partijen.
5. Indien een bepaling van deze voorwaarden nietig is of door de rechter wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk overeenkomt met de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.
6. Onduidelijkheden over de inhoud of uitleg van deze voorwaarden, of situaties die niet expliciet zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld naar de geest van deze voorwaarden en de redelijkheid en billijkheid.

## ***Artikel 3 – Het aanbod***

1. Alle aanbiedingen en offertes van Voltera zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij uitdrukkelijk een andere geldigheidsduur is vermeld. Voltera heeft het recht een aanbod of opdracht zonder opgaaf van redenen te weigeren.
2. Een aanbod bevat een duidelijke omschrijving van de werkzaamheden of producten zodat

de opdrachtgever een goede beoordeling kan maken. Kennelijke fouten of vergissingen binden Voltera niet. Illustraties, tekeningen, specificaties of besparingsberekeningen zijn slechts indicatief; kleine afwijkingen zijn toegestaan.

3. Wanneer een aanbod is gebaseerd op door de opdrachtgever verstrekte informatie die achteraf onvolledig of onjuist blijkt (bijvoorbeeld na een schouw of inspectie), mag Voltera de prijzen, levertijden en/of condities aanpassen.
4. Berekeningen van te verwachten opbrengst of besparing zijn indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
5. Levertijden en uitvoeringsdata in het aanbod zijn bij benadering en geven geen recht op ontbinding of schadevergoeding bij overschrijding, tenzij partijen dit schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### ***Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst***

1. Een overeenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever het aanbod van Voltera uitdrukkelijk accepteert, bijvoorbeeld door een ondertekende offerte te retourneren of digitaal akkoord te geven.
2. Voltera bevestigt de opdracht per e-mail. Aanbiedingen zijn maximaal 14 dagen geldig, waarna Voltera niet langer gehouden is aan het aanbod.
3. Voltera is niet gebonden aan een aanbod dat is gebaseerd op kennelijke verschrijvingen of fouten waarvan de opdrachtgever had kunnen weten dat het een vergissing betreft.
4. Als een product of de werkzaamheden uit de offerte niet langer beschikbaar zijn, vervalt het aanbod.
5. Indien meerdere personen gezamenlijk een overeenkomst sluiten, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen uit de overeenkomst.

#### ***Artikel 5 – Duur van de overeenkomst en beëindiging***

1. Overeenkomsten worden aangegaan voor de duur die nodig is om de afgesproken werkzaamheden of leveringen te voltooien. De overeenkomst eindigt van rechtswege zodra het werk is opgeleverd en de betaling volledig is voldaan.
2. Zowel opdrachtgever als Voltera kunnen de overeenkomst schriftelijk ontbinden wanneer de andere partij wezenlijk tekortschiet in haar verplichtingen, nadat een schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn zijn gegeven.
3. Voltera kan de overeenkomst ontbinden indien tijdens de schouw blijkt dat de opdracht is gebaseerd op onjuiste of onvolledige informatie.

4. In geval van faillissement, surseance van betaling of beëindiging van de onderneming van één der partijen, kan de overeenkomst per direct worden beëindigd zonder verplichting tot restitutie van reeds betaalde bedragen.

## ***Artikel 6 – Herroepingsrecht en annulering***

1. Wanneer u als consument een overeenkomst op afstand sluit, heeft u het recht om de overeenkomst binnen **14 dagen** na totstandkoming zonder opgave van redenen te herroepen, tenzij de wet een uitzondering bepaalt.
2. Indien u binnen de herroepingstermijn verzoekt om directe uitvoering van een dienst (bijvoorbeeld een technische schouw), erkent u dat bij volledige uitvoering het herroepingsrecht vervalt en dat redelijke kosten voor reeds verrichte werkzaamheden worden doorberekend.
3. Na de wettelijke bedenktijd van 14 dagen kunt u de overeenkomst kosteloos herroepen via het herroepingsformulier op onze website of door een e-mail te sturen naar [info@voltera.nl](mailto:info@voltera.nl).
4. Annuleert u de overeenkomst na afloop van de bedenktijd maar vóór aanvang van de installatie, dan bent u een annuleringsvergoeding verschuldigd van **10 %** van het totaalbedrag (maximaal € 995) ter compensatie van gemaakte kosten en gereserveerde capaciteit.
5. Annuleringen na de wettelijke termijn of bij lopende projecten leiden tot de verplichting het volledige offertebedrag te betalen, omdat wij reeds verplichtingen zijn aangegaan en materialen hebben besteld.
6. Annuleringen dienen schriftelijk te worden gemeld; de datum van ontvangst geldt als annuleringsdatum.

## ***Artikel 7 – Wijzigingen, meer- en minderwerk***

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat aanpassing van de opdracht noodzakelijk of wenselijk is, zullen partijen dit in goed overleg bespreken. Extra werkzaamheden of wijzigingen worden aanvullend in rekening gebracht tegen het geldende tarief.
2. Voltera is niet verplicht om wijzigingen of meerwerk te accepteren en mag verlangen dat hierover een aanvullende overeenkomst wordt gesloten.
3. Vermindering van werkzaamheden (minderwerk) kan slechts worden overeengekomen zolang hierdoor geen onevenredig hoge kosten of schade ontstaat voor Voltera; eventuele besparingen worden in mindering gebracht op de prijs.

## ***Artikel 8 – Uitvoering van de werkzaamheden en verplichtingen van partijen***

1. Voltera voert de werkzaamheden zorgvuldig uit in overeenstemming met de overeenkomst, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving en de normen van goed vakmanschap.
2. Voltera kan derden inschakelen voor de uitvoering van de werkzaamheden. Voltera blijft verantwoordelijk voor een correcte uitvoering.
3. De opdrachtgever draagt zorg voor een vrije, veilige en toegankelijke werkplek, elektriciteit en stromend water, en verstrekt alle relevante informatie die nodig is voor een juiste uitvoering van de opdracht.
4. Indien afspraken of werkzaamheden niet tijdig kunnen worden nagekomen door omstandigheden die de opdrachtgever kan beïnvloeden (zoals geen toegang tot de locatie), heeft Voltera het recht de daaruit voortvloeiende kosten door te berekenen.
5. De opdrachtgever is verplicht aanwijzingen of adviezen van Voltera nauwgezet op te volgen en eventuele vergunningen en toestemmingen tijdig te regelen.

## ***Artikel 9 – Betaling en incasso***

1. Betaling dient te geschieden volgens de in de offerte of overeenkomst afgesproken termijnen en betaalmethode. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dient de opdrachtgever het volledige factuurbedrag uiterlijk binnen **14 dagen** na factuurdatum te voldoen.
2. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Voltera is gerechtigd wettelijke (handels)rente in rekening te brengen en eventuele buitengerechtelijke incassokosten conform de Wet incassokosten.
3. In geval van betalingsachterstand is Voltera gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.
4. Alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, die Voltera maakt ter invordering van verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de opdrachtgever.

## ***Artikel 10 – Eigendomsvoorbehoud, levering en risico***

1. Alle geleverde producten blijven eigendom van Voltera totdat de opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. De opdrachtgever mag de producten niet verkopen, verpanden of bezwaren voordat volledige betaling heeft plaatsgevonden.
2. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van producten gaat over op de opdrachtgever op het moment van levering aan huis of op de locatie waar de installatie

plaatsvindt.

3. De opdrachtgever is aansprakelijk voor verlies of schade aan materialen, gereedschappen of installaties van Voltera tijdens de uitvoering op locatie, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van Voltera.

### **Artikel 11 – Overmacht**

1. Voltera is niet aansprakelijk voor tekortkomingen die het gevolg zijn van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan: omstandigheden waarop Voltera geen invloed heeft en die de nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhinderen, zoals natuurrampen, oorlog, ziekte, pandemieën, werkstakingen, overheidsmaatregelen, technische storingen of vertragingen bij toeleveranciers.
2. In geval van overmacht worden de verplichtingen van partijen opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie. Indien nakoming blijvend onmogelijk is of de overmacht langer dan drie maanden duurt, zijn partijen gerechtigd de overeenkomst zonder schadevergoeding te ontbinden.

### **Artikel 12 – Garantie en onderhoud**

1. Voltera garandeert dat de geleverde producten voldoen aan de overeenkomst en vrij zijn van gebreken die de werking nadelig beïnvloeden, tenzij de gebreken te wijten zijn aan onjuist gebruik, slijtage of ontbreken van onderhoud door de opdrachtgever.
2. Fabrieksgaranties worden onverminderd aan de opdrachtgever overgedragen; de inhoud en duur van deze garanties zijn afhankelijk van de betreffende fabrikant.
3. Voor onderhoudsovereenkomsten gelden de specifieke voorwaarden die in het abonnement zijn opgenomen. Onderhoud omvat periodieke inspecties en noodzakelijke werkzaamheden om het toestel veilig en goed werkend te houden.
4. Storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik, veranderingen aan het systeem of toedoen van derden vallen niet onder de garantie en worden als meerwerk in rekening gebracht.

### **Artikel 13 – Aansprakelijkheid**

1. Voltera is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade als gevolg van opzet of grove schuld van Voltera. De aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat door onze aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd of, indien geen dekking bestaat, tot het factuurbedrag van de opdracht.
2. Voltera is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, winstderving, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie of schade ontstaan door hak-, breek- of boorwerkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de installatie.

3. Voltera is niet aansprakelijk voor schade aan stuc- of schilderwerk, of voor kleurverschillen in panelen en natuurlijke materialen die gebruikelijk zijn in de branche.
4. Eventuele herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd binnen een redelijke termijn; indien herstelkosten niet in verhouding staan tot het belang van de opdrachtgever, kan Voltera kiezen voor schadevergoeding.
5. De opdrachtgever vrijwaart Voltera tegen aanspraken van derden in verband met schade die verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst en die is veroorzaakt door handelen of nalaten van de opdrachtgever.
6. Alle aanspraken vervallen indien de opdrachtgever niet binnen één jaar na ontdekking van de schade melding maakt bij Voltera.

### ***Artikel 14 – Vrijwaring en juistheid van informatie***

1. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van alle (technische) informatie en gegevens die hij aan Voltera verstrekt.
2. De opdrachtgever vrijwaart Voltera voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige gegevens, het ontbreken van benodigde vergunningen of aanspraken van derden wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten.
3. De opdrachtgever garandeert dat eventuele elektronische bestanden die hij aan Voltera verstrekt vrij zijn van virussen en defecten.
4. Eventuele kosten, boetes of dwangsommen die voortkomen uit onjuiste informatie of onwettige situaties op de locatie komen volledig voor rekening van de opdrachtgever.

### ***Artikel 15 – Klachtenregeling***

1. Bent u niet tevreden over onze diensten of producten? Meld uw klacht dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen **twee weken** nadat de klacht is ontstaan, via een e-mail met het onderwerp “klacht” of telefonisch. Beschrijf uw klacht helder en volledig zodat wij deze kunnen beoordelen.
2. Na ontvangst van de klacht ontvangt u binnen **21 werkdagen** een inhoudelijke reactie. Voltera en de opdrachtgever spannen zich in om gezamenlijk tot een oplossing te komen.
3. Het indienen van een klacht schort uw betalingsverplichting niet op, tenzij Voltera dit schriftelijk bevestigt.

### ***Artikel 16 – Toepasselijk recht, geschillen en wijzigingen***

1. Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten tussen Voltera en de

opdrachtgever is het **Nederlandse recht** van toepassing.

2. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Voltera is gevestigd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
  3. Voltera behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden tijdig aan de opdrachtgever kenbaar gemaakt. De meest recente versie is altijd te vinden op onze website en de datum van de laatste wijziging staat bovenaan dit document.
- 

Heeft u vragen over deze algemene voorwaarden of wilt u een (herroepings)verzoek, wijzigingsverzoek of klacht indienen? Neem dan contact op via:

**Voltera – IBDB B.V.**

Keurenplein 4, 1069 CD Amsterdam

Telefoon: +31 (0)85 047 4947

E-mail: [info@voltera.nl](mailto:info@voltera.nl)