



# VOLL B.V. Garantiedocument – Thuisbatterijsysteem

Versie: Mei 2026

VOLL B.V. (hierna: VOLL) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 93790813 en is gevestigd aan Costerweg 2 (5466AM) te Veghel. Voor vragen of opmerkingen kunt u contact opnemen via e-mail op [info@voll-energie.nl](mailto:info@voll-energie.nl) of bezoek onze website [www.voll-energie.nl](http://www.voll-energie.nl). Op deze garantievoorwaarden zijn tevens de algemene voorwaarden van VOLL van toepassing.

## Inleiding

Dit document beschrijft de garantievoorwaarden voor het thuisbatterijsysteem van VOLL (het "Systeem"). Het Systeem bestaat uit een batterijpakket (het "Batterijpakket"), een Hybride omvormer (de "Hybride omvormer") en een communicatiemodule die wij VOLL-AI noemen. De VOLL-AI verzorgt de verbinding tussen het Systeem en het VOLL-netwerk voor monitoring, diagnose op afstand en firmware-updates.

VOLL is fabrikant van het Systeem en biedt op grond van deze voorwaarden fabrieksgarantie. Installatie van het Systeem wordt uitgevoerd door door VOLL erkende installatiepartners, die hiervoor hun eigen installatiegarantie verstrekken. Lees deze voorwaarden zorgvuldig door zodat u weet welke rechten en plichten u heeft.

## Artikel 1 – Dekking en periode

**1.1.** De garantie biedt bescherming tegen materiaal- en fabricagefouten aan het Systeem. Vanaf de installatiedatum geldt 10 jaar garantie of maximaal 6.500 laadcycli (welke van beide eerst wordt bereikt) voor zowel het Batterijpakket als de Hybride omvormer.

**1.2.** Daarnaast geldt een capaciteitsgarantie. Aan het einde van de garantietermijn van 10 jaar of 6.500 laadcycli zal de capaciteit van het Batterijpakket minimaal 75% van de oorspronkelijke bruikbare capaciteit bedragen.

**1.3.** Reparaties of vervangingen onder deze garantie verlengen de oorspronkelijke garantieperiode niet. De resterende periode blijft van toepassing op het gerepareerde of vervangen onderdeel.

## Artikel 2 – Bepaling van de resterende capaciteit

**2.1.** De resterende capaciteit van het Batterijpakket kan worden vastgesteld door middel van een standaard ontlaadtest. Deze test maakt de gemeten capaciteit rechtstreeks vergelijkbaar met de oorspronkelijke nominale capaciteit van het Batterijpakket.

**2.2.** De test wordt uitgevoerd onder de volgende gestandaardiseerde condities:

- Omgevingstemperatuur tussen 25 °C en 28 °C;
- Laad- en ontlaadstroom van 0,2C;
- Het Batterijpakket wordt eerst volledig opgeladen volgens de standaard laadprocedure;
- Vervolgens wordt het Batterijpakket bij 0,2C ontladen tot de cut-off spanning;



- De afgegeven hoeveelheid energie tijdens deze ontlading wordt vastgelegd als de gemeten ontladcapaciteit.

**2.3.** De resterende capaciteit wordt berekend met de volgende formule:

$$\text{Resterende capaciteit (\%)} = \text{gemeten ontladcapaciteit} \div \text{oorspronkelijke nominale capaciteit} \times 100\%$$

**2.4.** Het Batterijpakket voldoet aan de capaciteitsgarantie uit Artikel 1 indien de gemeten resterende capaciteit na 10 jaar of 6.500 laadcycli gelijk is aan of hoger is dan 75% van de oorspronkelijke nominale capaciteit.

### **Artikel 3 – Voorwaarden en garantie**

**3.1.** De garantie is van toepassing als aan de volgende voorwaarden is voldaan.

**3.2.** Het Systeem is gekocht bij VOLL of een door VOLL erkende wederverkoper voor gebruik in het land waar VOLL het Systeem aanbiedt.

**3.3.** Het Systeem is geïnstalleerd door een door VOLL erkende installatiepartner volgens de meegeleverde installatie-instructies en in overeenstemming met de geldende lokale wet- en regelgeving, waaronder de veiligheidsvoorschriften.

**3.4.** De garantie is overdraagbaar aan een nieuwe eigenaar. De resterende garantietermijn blijft daarbij van toepassing.

### **Artikel 4 – Installatie en aansprakelijkheid in de keten**

**4.1.** VOLL is fabrikant van het Systeem en voert zelf geen installatiewerkzaamheden uit. De installatie wordt uitgevoerd door een door VOLL erkende installatiepartner. Deze installatiepartner is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de installatie en biedt daarvoor een eigen installatiegarantie aan de Klant. Onder deze installatiegarantie vallen in elk geval:

- fouten, onvolkomenheden of nalatigheden in de montage;
- herstel of vervanging van onderdelen van het Systeem die door een onjuiste installatie niet of niet goed functioneren;
- het vervallen van de installatiegarantie bij wijzigingen aan de installatie zonder schriftelijke toestemming van de installatiepartner of VOLL.

**4.2.** De voorwaarden en looptijd van de installatiegarantie ontvangt u rechtstreeks van de installatiepartner bij oplevering.

**4.3.** Heeft u na de installatie vragen of vermoedt u een defect, dan kunt u zich melden bij VOLL. Wij stemmen vervolgens met de installatiepartner af wie het beste op uw verzoek kan reageren. Voor claims die voortvloeien uit de uitvoering van de installatie wordt u verwezen naar de installatiepartner.

**4.4.** VOLL is aansprakelijk voor de fabrieksgarantie op het Systeem en de werking daarvan binnen de specificaties zoals beschreven in de productdocumentatie. Schade of gebreken die



het gevolg zijn van de installatie vallen onder de verantwoordelijkheid van de installatiepartner en niet onder deze fabrieksgarantie.

## **Artikel 5 – Het melden van een garantieclaim**

**5.1.** Vermoedt u een defect aan het Systeem? Meld dit dan binnen 14 dagen na de eerste vaststelling via de servicekanalen van VOLL. U levert de informatie aan die wij nodig hebben om de oorzaak van het defect vast te stellen. Zonder die informatie kunnen wij de claim niet in behandeling nemen.

## **Artikel 6 – Onderzoek door VOLL**

**6.1.** Na ontvangst van de benodigde gegevens onderzoekt VOLL het defect op afstand via de VOLL-AI. De kosten van dit onderzoek komen voor rekening van VOLL als aan de volgende voorwaarden is voldaan.

**6.2.** Het Systeem is door een door VOLL erkende installatiepartner correct geïnstalleerd volgens de meegeleverde installatie-instructies, inclusief de bijgeleverde meet- en communicatiecomponenten.

**6.3.** De VOLL-AI is aangesloten op stroom, correct verbonden met de Hybride omvormer en verbonden met internet.

**6.4.** U geeft toestemming voor het verzamelen en verwerken van metergegevens door VOLL. Dit stelt VOLL in staat de werking van het Systeem te monitoren en een diagnose op afstand vast te stellen. VOLL verzamelt en verwerkt deze gegevens uitsluitend voor het vaststellen van de status en werking van het Systeem. Dit gebeurt in overeenstemming met de privacywetgeving.

## **Artikel 7 – Internetverbinding via de VOLL-AI**

**7.1.** Gedurende de garantieperiode dient het Systeem continu verbonden te zijn met internet via de meegeleverde VOLL-AI. Deze verbinding is noodzakelijk voor het op afstand diagnosticeren van defecten en voor het ontvangen van firmware-updates.

**7.2.** U doet er alles aan om deze verbinding in stand te houden. Korte onderbrekingen door factoren buiten uw redelijke invloedssfeer, zoals een storing van uw internetprovider of werkzaamheden door uw netbeheerder, tellen niet mee.

**7.3.** Is het Systeem op het moment van een claim niet verbonden met internet en kan VOLL daardoor het defect niet op afstand vaststellen, dan kan VOLL niet aan haar diagnoseverplichting voldoen. In dat geval bent u zelf verantwoordelijk voor het laten uitvoeren van een controle op locatie door een door VOLL erkende installatiepartner. De kosten daarvan zijn voor uw rekening, tenzij vervolgens blijkt dat het defect onder deze garantie valt. In dat laatste geval vergoedt VOLL de kosten van de controle.

## **Artikel 8 – Actie door VOLL**

**8.1.** Als het defect onder de garantie valt, verhelpt VOLL het defect door, naar eigen keuze:

- het Systeem of het defecte onderdeel kosteloos te repareren;

- het defecte onderdeel kosteloos te vervangen door een gelijkwaardig of beter functionerend onderdeel;
- het Systeem of het betreffende onderdeel te vervangen door een gelijkwaardig product, als reparatie redelijkerwijs niet mogelijk is;
- een pro rata vergoeding te bieden, als reparatie of vervanging om praktische redenen niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat het oorspronkelijke model uit productie is en geen gelijkwaardig product beschikbaar is. De hoogte van de vergoeding wordt berekend op basis van de dagwaarde van het Systeem op het moment van de claim, rekening houdend met de oorspronkelijke aankoopwaarde, de gebruiksduur en de resterende garantietermijn. Wij delen de berekening transparant met u.

**8.2.** Bij een terechte garantieclaim komen alle kosten die nodig zijn om het defect te verhelpen voor rekening van VOLL. Dit omvat onderdelen, het arbeidsloon van een door VOLL aangewezen installatiepartner voor diagnose, reparatie of vervanging, voorrijkosten en transportkosten van de vervanging naar uw adres. Voor service waarvan vooraf nog niet vaststaat of deze onder de garantie valt, kan een kostenopgave worden gedeeld. Blijkt achteraf dat het defect onder de garantie valt, dan worden de gemaakte kosten alsnog door VOLL vergoed. Dit sluit aan op de wettelijke bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek Boek 7 Artikel 21, die de consument bij non-conformiteit beschermen.

**8.3.** VOLL is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen winstderving, gemiste opbrengsten en bijkomende kosten.

## **Artikel 9 – Retourneren van onderdelen**

**9.1.** Als VOLL besluit dat een onderdeel van het Systeem moet worden geretourneerd, starten wij het retourproces (RMA). VOLL geeft instructies voor verpakking en verzending en vergoedt de verzendkosten. Na ontvangst van het onderdeel kiest VOLL voor reparatie, vervanging of pro rata vergoeding. Het gerepareerde of vervangen onderdeel wordt zonder extra kosten op uw adres afgeleverd.

## **Artikel 10 – Niet-gedekte kosten**

**10.1.** Kosten die voortvloeien uit situaties die niet onder deze garantie vallen, zijn voor rekening van de Klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen met VOLL. Dit omvat onder meer:

- werkzaamheden die geen verband houden met een defect dat onder de garantie valt;
- herstel- of vervangingswerkzaamheden als gevolg van oorzaken die op grond van deze garantie zijn uitgesloten;
- werkzaamheden of reparaties uitgevoerd door derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VOLL;
- kosten die ontstaan na afloop van de garantieperiode;
- aanvullende werkzaamheden die op verzoek van de Klant worden uitgevoerd en die niet noodzakelijk zijn voor het verhelpen van een geldige garantieclaim.

**10.2.** Indien een defect wel onder deze garantie valt, geschieden herstel of vervanging van het defecte onderdeel kosteloos, conform de geldende consumentenwetgeving.



## **Artikel 11 – Uitsluiting van garantie**

**11.1.** De garantie is niet van toepassing indien:

(a) de Klant handelt in strijd met de toepasselijke algemene voorwaarden van VOLL;

(b) het Systeem of een onderdeel daarvan:

- beschadigd is als gevolg van onjuist gebruik, misbruik, een ongeval, nalatigheid of gebrekkig onderhoud;
- beschadigd is door aanpassingen of toevoegingen die niet vooraf schriftelijk zijn goedgekeurd door VOLL;
- beschadigd is door het niet naleven van relevante veiligheids- of gebruiksvoorschriften;
- is geopend, gewijzigd of gedemonteerd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VOLL;
- is verplaatst naar een andere locatie zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VOLL;
- beschadigd is door gebruik in combinatie met niet-goedgekeurde apparatuur, onderdelen of accessoires;
- beschadigd is door software, interfaces, onderdelen, accessoires of andere producten die niet door VOLL zijn geleverd;
- beschadigd is door onjuiste voorbereiding, onderhoud of installatie door derden;
- beschadigd of niet-functioneel is als gevolg van abnormale schommelingen in het elektriciteitsnet (zoals spanningspieken, netuitval of harmonische vervorming), blikseminslag, brand, overstroming, plagen, ongevallen of handelingen van derden, voor zover deze omstandigheden redelijkerwijs niet aan VOLL kunnen worden toegerekend;
- beschadigd is door extreme weersomstandigheden buiten de normale operationele parameters van het Systeem, zoals hittegolven, zware sneeuwval of langdurige blootstelling aan uv-straling;
- beschadigd is door het aansluiten van apparatuur op de Hybride omvormer, waaronder zonnepanelen, op een wijze die afwijkt van onze installatie-instructies;
- beschadigd is doordat het Systeem is geïnstalleerd op een locatie die niet voldoet aan de voorgeschreven ventilatie- en temperatuureisen;
- beschadigd is door contact met water of langdurige blootstelling aan vocht, ongeacht de oorzaak.

**11.2.** Normale slijtage, cosmetische gebreken en technische onvolkomenheden die het normale en veilige functioneren van het Systeem niet aantasten, vallen eveneens niet onder deze garantie.

## **Artikel 12 – Geschillen**

**12.1.** Heeft u een verschil van inzicht over de uitleg of toepassing van deze garantie, dan komen wij daar liever samen uit dan via de rechter. Wij hanteren de volgende stappen.



**12.2.** Onderling overleg. U neemt contact op met onze klantenservice. Wij streven naar een werkbare oplossing in onderling overleg.

**12.3.** Onafhankelijke geschilleninstantie. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u als consument het geschil voorleggen aan een erkende geschilleninstantie die bevoegd is voor consumentenzaken. VOLL verleent haar medewerking aan een dergelijke procedure.

**12.4.** De rechter. Als laatste stap is de Rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch, exclusief bevoegd om kennis te nemen van het geschil.

### **Artikel 13 - Toepasselijk recht**

**13.1.** Op deze garantievoorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook als het Systeem buiten Nederland is geïnstalleerd.