

Garantievoorwaarden Thuisbatterijsysteem

22 juli 2026

Dit document beschrijft de garantievoorwaarden voor het AuraVolt Thuisbatterijsysteem (het "Systeem"), inclusief batterijpakket (het "Batterijpakket") en omvormer (de "Omvormer"). Lees de voorwaarden goed door, want ze zijn belangrijk. Deze garantievoorwaarden gelden naast de Algemene Voorwaarden van AuraVolt. Deze voorwaarden gelden vanaf 22 juli 2026.

1. Dekking en periode

1.1 De garanties gaan in op de installatiedag van het Systeem.

1.2 De garantieperiodes worden niet verlengd na een reparatie of vervanging. De resterende garantietermijn van de oorspronkelijke garanties blijft van kracht.

1.3 De garanties kunnen worden overgedragen aan een nieuwe eigenaar. De resterende garantietermijn blijft dan geldig.

2. Productgarantie

2.1 De productgarantie garandeert dat het product vrij is van materiaal- en productiefouten.

2.2 De productgarantie op de Omvormer is 10 jaar.

2.3 Voor het Batterijpakket geldt, afhankelijk van wat het eerst wordt bereikt: a) 10 jaar, of b) 6.000 laadcycli (het één keer volledig opladen en ontladen van de thuisbatterij binnen de technische specificaties van de batterij). Als onderdeel van de productgarantie geldt een garantie op capaciteit: deze garandeert dat de capaciteit van het Batterijpakket na verloop van 10 jaar of 6.000 laadcycli minimaal 70% van de oorspronkelijke capaciteit is.

2.4 De duur en inhoud van de productgarantie zijn gelijk aan de fabrieksgarantie die AuraVolt van de fabrikant ontvangt. Dit betekent dat je productgarantie hebt zolang AuraVolt ook een beroep kan doen op de garantie van de fabrikant.

2.5 Biedt de fabrikant geen garantie meer, bijvoorbeeld door een faillissement of de beëindiging van activiteiten? Dan is AuraVolt niet verplicht om deze fabrieksgarantie over te nemen. Je behoudt in dat geval wel altijd de wettelijke rechten (het recht op een deugdelijk product).

3. Installatiegarantie

3.1 De installatiegarantie garandeert dat het Systeem vakkundig en foutloos is gemonteerd en aangesloten.

3.2 De installatiegarantie op het Systeem is 10 jaar.

3.3 Is er sprake van een defect dat onder de installatiegarantie valt, dan zal AuraVolt naar eigen inzicht: a) de installatie controleren en corrigeren, b) eventuele defecten aan het Systeem als gevolg van de onjuiste installatie herstellen of vervangen.

4. Servicegarantie

4.1 De servicegarantie is onze eigen belofte. Het gaat om de service die nodig is om het Systeem goed te laten werken. Hieronder vallen in ieder geval: a) onderzoek en diagnose van storingen die AuraVolt of een door AuraVolt erkende installateur kan uitvoeren op afstand of op locatie; b) voorrij- en arbeidskosten voor herstel- of vervangingswerkzaamheden; c) montage- en demontagewerkzaamheden; d) communicatie en coördinatie met de fabrikant bij garantieafhandeling.

4.2 De servicegarantie op het Systeem is 10 jaar.

4.3 De servicegarantie dekt geen vervangende onderdelen; deze vallen onder de productgarantie. Is de productgarantie verlopen? Dan zijn de onderdelen voor jouw rekening.

5. Hoe verhouden de garanties zich tot elkaar?

5.1 De servicegarantie, installatiegarantie en productgarantie bestaan naast elkaar en zijn afzonderlijk van toepassing.

- a) Zijn zowel de productgarantie als de servicegarantie van toepassing? Dan regelt AuraVolt beide, zonder kosten voor jou.
- b) Is alleen de servicegarantie van toepassing? Dan blijft AuraVolt kosteloos service verlenen; de kosten van eventuele vervangende onderdelen komen dan voor jouw rekening.
- c) Is alleen de productgarantie van toepassing? Dan levert de fabrikant kosteloos een product of onderdeel. Jij betaalt de service- en montagekosten aan AuraVolt.
- d) Zijn beide garanties verlopen? Dan betaal je zowel het product of onderdelen als de servicekosten van AuraVolt.
- e) Is de installatiegarantie van toepassing? Dan herstelt AuraVolt de installatiefout kosteloos, ongeacht of de service- of productgarantie nog actief zijn.

5.2 Naast de servicegarantie, installatiegarantie en productgarantie behoud je altijd de rechten die volgen uit de wettelijke garantie (conformiteit) op grond van het Burgerlijk Wetboek.

6. Voorwaarden voor garantie

6.1 De garanties zijn alleen van toepassing als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- a) het Systeem is gekocht bij AuraVolt of een erkende wederverkoper van AuraVolt, voor gebruik in het land waar AuraVolt het Systeem aanbiedt;
- b) het Systeem is geïnstalleerd door AuraVolt of een door AuraVolt erkende installateur volgens de meegeleverde installatie-instructies en de geldende lokale wet- en regelgeving, waaronder de veiligheidsvoorschriften;
- c) het Systeem is altijd verbonden met het AuraVolt-netwerk via de AuraVolt Connect en, indien nodig, de 4G-module(s). Alleen onderbrekingen buiten de redelijke invloed van de eigenaar van het Systeem tellen niet mee.

6.2 AuraVolt monitort de prestaties proactief om zo de meest significante storingen te detecteren. Desondanks ligt de eindverantwoordelijkheid voor de werking van het Thuisbatterijsysteem bij jou.

7. Hoe meld je een garantieclaim?

7.1 Vermoed je een defect? Meld dit dan direct bij AuraVolt via de servicekanalen: a) bij aankoop via AuraVolt: neem rechtstreeks contact op met de klantenservice van AuraVolt; b) bij aankoop via een erkende wederverkoper: meld de garantieclaim bij de wederverkoper waar het Systeem is aangeschaft. De wederverkoper coördineert het probleem en neemt indien nodig contact op met AuraVolt voor verdere afhandeling.

7.2 Voor een spoedige oplossing heeft AuraVolt jouw volledige medewerking nodig. Je levert alle benodigde informatie aan, zodat AuraVolt de oorzaak van het defect kan vaststellen. Zonder deze informatie kan AuraVolt de claim niet in behandeling nemen.

8. Onderzoek door AuraVolt

8.1 Na ontvangst van de benodigde gegevens onderzoekt AuraVolt het defect. De kosten hiervan komen uitsluitend voor rekening van AuraVolt als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- a) de meegeleverde AuraVolt Connect is correct aangesloten op de P1-poort van de slimme meter, die technisch en administratief uitleesbaar en verbonden is met de elektriciteitsaansluiting van het Systeem;
- b) alle meegeleverde 4G-module(s), voor zover van toepassing, zijn correct aangesloten en operationeel voor de aansturing en monitoring van het Systeem;
- c) je geeft AuraVolt toestemming voor het verzamelen en verwerken van de slimme metergegevens, uitsluitend voor het vaststellen van de status en werking van het Systeem, in overeenstemming met de privacywetgeving;
- d) het onderzoek kan worden uitgevoerd door AuraVolt of een door AuraVolt erkende installateur. Aanvullend laboratorium- of capaciteitsonderzoek kan niet door AuraVolt worden uitgevoerd; de organisatie hiervan is jouw eigen verantwoordelijkheid.

9. Actie door AuraVolt

9.1 Valt het defect van het Systeem onder de garanties? Dan zal AuraVolt naar eigen inzicht: a) het Systeem repareren, b) een vervangend onderdeel leveren, of c) een financiële vergoeding bieden ter waarde van de dagwaarde van het defecte onderdeel op het moment van de garantieclaim. De dagwaarde hangt af van de gebruiksduur, de technische staat en de huidige marktwaarde.

9.2 Bij vervanging van het product word jij eigenaar van het werkende product. Het defecte product wordt eigendom van AuraVolt.

10. Retourneren van onderdelen

Besluit AuraVolt dat een onderdeel van het Systeem moet worden geretourneerd, dan wordt een retourproces (RMA) gestart. AuraVolt verstrekt instructies voor verpakking en verzending en vergoedt de verzendkosten. Na ontvangst repareert, vervangt of vergoedt AuraVolt het onderdeel naar eigen inzicht. Het gerepareerde of vervangende onderdeel wordt vervolgens op jouw thuisadres afgeleverd, zonder extra kosten.

11. Noodstroomvoorziening

11.1 De noodstroomschakelaar bepaalt of jouw noodstroomgroepen stroom krijgen vanuit het stroomnet of vanuit de thuisbatterij. De noodstroomvoorziening is alleen bedoeld voor incidenteel gebruik tijdens een stroomstoring. Is er stroom vanuit het stroomnet beschikbaar? Zet de noodstroomschakelaar dan altijd op stroom vanuit het net. Storingen of defecten aan de thuisbatterij die ontstaan doordat de noodstroomgroepen continu gevoed worden door de batterij, vallen buiten de garantie.

11.2 Wijzigingen aan de noodstroomgroepen mogen alleen worden uitgevoerd door een erkend elektricien. Gebeurt dit toch zonder erkend elektricien, dan kan de garantie vervallen.

12. Niet-gedekte kosten

12.1 AuraVolt is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals winstderving, gemiste opbrengsten of bijkomende kosten.

12.2 Alle kosten die niet onder de garanties vallen, zijn voor jouw rekening, tenzij schriftelijk anders afgesproken met AuraVolt.

12.3 Dit geldt ook wanneer tijdens een monteursbezoek blijkt dat de oorzaak van het defect buiten de garantievoorwaarden valt. In dat geval worden voorrijkosten en arbeidskosten in rekening gebracht.

12.4 Schakel je andere partijen in voor reparaties of vervangingen aan het Systeem? Dan zijn deze kosten altijd voor jouw rekening, ook als het defect binnen de garantievoorwaarden van AuraVolt viel.

13. Uitsluiting van garantie

De garanties zijn niet van toepassing als:

13.1 je handelt in strijd met de toepasselijke Algemene Voorwaarden van AuraVolt;

13.2 het Systeem of een onderdeel daarvan:

- a) geopend, aangepast, verplaatst of gedemonteerd is zonder vooraf schriftelijke toestemming van AuraVolt;
- b) gebruikt is in combinatie met apparatuur, software, interfaces, onderdelen of accessoires die niet zijn geleverd of goedgekeurd door AuraVolt;
- c) beschadigd is door onjuist gebruik, nalatigheid, een ongeluk of gebrek aan onderhoud;
- d) beschadigd is door het niet naleven van relevante veiligheidsvoorschriften die van toepassing zijn op correct gebruik van het Systeem;
- e) beschadigd is door gebrekkige of niet-conforme bestaande infrastructuur, zoals ondeugdelijke dakconstructies, lekkende daken of al aanwezige bekabeling of elektrische voorzieningen die niet voldoen aan de relevante veiligheidsnormen;
- f) beschadigd is door contact met water, abnormale netomstandigheden (zoals frequente of ernstige spanningspieken, netuitval of harmonische vervorming), blikseminslag, brand, hittegolven, langdurige blootstelling aan uv-straling of andere externe invloeden;
- g) beschadigd is door handelingen van derden die redelijkerwijs niet aan AuraVolt kunnen worden toegerekend of zich niet voordoen onder normale bedrijfsomstandigheden;
- h) beschadigd is door verkeerd aangesloten noodstroomcircuits, overbelasting van de batterij, of het aansluiten van een noodstroomvoorziening op de back-uppoort zonder schriftelijke toestemming van AuraVolt;
- i) door verandering in of rondom de locatie van de thuisbatterij de locatie niet meer voldoet aan de voorgeschreven ventilatie- en temperatureisen;
- j) normale slijtage, cosmetische gebreken of andere defecten vertoont die de functionaliteit van het Systeem niet significant beïnvloeden;
- k) beschadigd is door gebruik van de noodstroomfunctie buiten situaties van daadwerkelijke netuitval, waaronder het bewust omzetten van de noodstroomschakelaar naar de batterijstand terwijl het vaste elektriciteitsnet beschikbaar is;
- l) versnelde slijtage of capaciteitsverlies optreedt door intensief gebruik van de noodstroomfunctie tijdens frequente of langdurige stroomstoringen. Dit valt buiten de capaciteitsgarantie van artikel 2.3.