Algemene voorwaarden zakelijke klanten

Diligent Consultancy B.V.

Versie 8 oktober 2026

Deze voorwaarden regelen zakelijke opdrachten voor energieoplossingen, inclusief installatiewerk, software, monitoring, EMS, batterijen en externe platforms. Projectspecifieke afspraken en een eventuele SLA gaan voor op deze algemene voorwaarden.

Artikel 1 Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten, leveringen en werkzaamheden van Diligent Consultancy B.V. voor opdrachtgevers die handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf.

1.2 Inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Diligent deze schriftelijk aanvaardt. Afwijkingen gelden alleen voor de betreffende overeenkomst en moeten schriftelijk zijn vastgelegd.

Artikel 2 Begrippen en documentrangorde

2.1 Installatie omvat de overeengekomen producten, software, configuraties en werkzaamheden. Fabrikant of platformaanbieder is de derde die een product, app, cloudplatform, API, communicatieverbinding, energiedienst of andere digitale dienst aanbiedt.

2.2 Bij tegenstrijdigheid geldt eerst de opdrachtbevestiging, daarna de offerte met projectspecificatie, vervolgens de technische en commerciële uitgangspunten en daarna deze voorwaarden. Voorwaarden van een fabrikant of platformaanbieder gelden uitsluitend voor de betreffende externe dienst of fabrieksgarantie.

Artikel 3 Aanbiedingen en gegevens

3.1 Aanbiedingen zijn vrijblijvend en geldig gedurende de vermelde termijn. De overeenkomst ontstaat door schriftelijke aanvaarding en bevestiging of door aanvang van de uitvoering met instemming van de opdrachtgever.

3.2 De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van verstrekte gegevens, tekeningen, belastingsprofielen, netaansluiting, IT-omgeving en gewenste toepassingen. Diligent mag daarop vertrouwen tenzij de onjuistheid voor haar kenbaar behoort te zijn.

3.3 Berekeningen van opbrengst, besparing, capaciteit, subsidie, handel, flexibiliteit, zelfconsumptie, piekvermindering en terugverdientijd zijn prognoses en geen resultaatsgarantie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 4 Prijs meerwerk en belastingen

4.1 Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen, tenzij anders vermeld. De offerte bepaalt wat is inbegrepen. Aanvullende werkzaamheden, wachttijd, onvoorziene omstandigheden en wijzigingen op verzoek van de opdrachtgever gelden als meerwerk.

4.2 Diligent meldt voorzienbaar meerwerk vooraf. Direct noodzakelijke maatregelen ter voorkoming van schade of een onveilige situatie mogen zonder voorafgaande prijsafspraak worden uitgevoerd, waarna Diligent zo spoedig mogelijk rapporteert.

4.3 Kostenstijgingen na de offertedatum kunnen worden doorberekend voor zover dit in de offerte is bepaald of uit de wet voortvloeit. Bij een wezenlijke wijziging overleggen partijen voordat Diligent verder uitvoert.

Artikel 5 Uitvoering en onderaannemers

5.1 Diligent voert de opdracht uit als redelijk bekwaam en redelijk handelend opdrachtnemer. Zij mag derden inschakelen en blijft verantwoordelijk voor de werkzaamheden die onder haar overeenkomst vallen.

5.2 De opdrachtgever zorgt voor veilige toegang, werkruimte, constructieve geschiktheid, bekende leidinginformatie, nutsvoorzieningen, vergunningen en toestemming van eigenaar, verhuurder of andere belanghebbenden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

5.3 Diligent mag werkzaamheden opschorten bij onveiligheid, ontbrekende informatie, onvoldoende medewerking of betalingsachterstand. De gevolgen voor planning en aantoonbare kosten komen voor rekening van de opdrachtgever wanneer de oorzaak aan hem kan worden toegerekend.

Artikel 6 Levering planning en wijziging

6.1 Levertijden en planningen zijn indicatief en niet fataal, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Een overschrijding geeft pas recht op een rechtsmiddel nadat Diligent schriftelijk een redelijke hersteltermijn heeft gekregen.

6.2 Diligent mag een niet-beschikbaar of technisch ongeschikt component vervangen door een minimaal functioneel gelijkwaardig component. Voor een wezenlijke afwijking in prestaties, compatibiliteit, garantie of uitstraling vraagt Diligent vooraf instemming.

6.3 Vertraging door leveranciers, netbeheerder, overheid, bouwkundige omstandigheden, opdrachtgever of andere derden verlengt de planning met een redelijke termijn en kan tot aantoonbare meerkosten leiden.

Artikel 7 Oplevering en risico

7.1 De installatie geldt als opgeleverd bij ondertekening van een opleverdocument, ingebruikname door de opdrachtgever of schriftelijke mededeling dat het werk gereed is, tenzij binnen vijf werkdagen gemotiveerd wezenlijke gebreken worden gemeld.

7.2 Kleine gebreken die veilig en normaal gebruik niet verhinderen, staan oplevering niet in de weg en worden binnen redelijke termijn hersteld. Het risico van geleverde zaken gaat over bij aflevering of feitelijke ingebruikname.

7.3 Definitieve activering kan afhankelijk zijn van netbeheerder, energieleverancier, fabrikant, platformaanbieder of andere derden. Diligent garandeert hun beslis- of verwerkingstermijnen niet.

Artikel 8 Monitoring accounts en digitale diensten

8.1 De opdrachtgever aanvaardt dat apps, cloudplatforms, API's, communicatieverbindingen en energiediensten door derden kunnen worden geleverd en onder hun gebruiks-, privacy- en licentievoorwaarden vallen.

8.2 Een platform kan afzonderlijke klant-, installateur-, distributeur- en fabrikantrollen kennen. Door registratie, installatie of koppeling van het systeem kan Diligent vanuit haar installateursaccount blijvende roltoegang verkrijgen tot systeemgegevens, meldingen en, afhankelijk van het platform, configuratiefuncties. Deze toegang kan technisch bestaan zonder afzonderlijke toestemming van de opdrachtgever voor iedere inzage en zonder gebruik van diens wachtwoord. Diligent informeert de opdrachtgever hierover vóór of uiterlijk bij activering.

8.3 De opdrachtgever is eigenaar of hoofdgebruiker van zijn klantaccount voor zover het platform dit ondersteunt. Diligent gebruikt haar installateurstoegang uitsluitend voor ingebruikstelling, configuratie, diagnose, onderhoud, ondersteuning, garantieafhandeling, productveiligheid en nakoming van wettelijke of contractuele verplichtingen. Toegang wordt intern beperkt tot bevoegde personen en gegevens worden niet ruimer geraadpleegd dan redelijkerwijs nodig.

8.4 Technische toegang, dashboardweergave of ontvangst van automatische meldingen schept geen voortdurende bewakings-, inspectie-, onderhouds-, alarmopvolgings- of waarschuwingsplicht. Een dergelijke plicht bestaat alleen wanneer zij in een afzonderlijke SLA of monitoringsovereenkomst met bereikbaarheid en reactietijden is vastgelegd. Wanneer Diligent daadwerkelijk kennisneemt van een concrete en ernstige veiligheidsmelding, handelt zij binnen haar rol en mogelijkheden redelijk en zorgvuldig.

8.5 De opdrachtgever kan verzoeken de installateurstoegang te beperken of te beëindigen voor zover het platform dit toestaat. De gevolgen voor ondersteuning, updates, diagnose, SLA en garantieafhandeling komen voor rekening en risico van de opdrachtgever nadat Diligent deze gevolgen heeft toegelicht. Zelfstandige toegang of gegevensverwerking door fabrikant, distributeur of platformaanbieder valt onder hun eigen verantwoordelijkheid, behalve voor zover Diligent zelf onjuist of onbevoegd gegevens heeft gedeeld.

8.6 Monitoringgegevens kunnen vertraagd, onvolledig of indicatief zijn. Zij zijn niet geschikt voor facturatie, verrekening, fiscale aangifte, netcodeverplichtingen of bewijs van prestaties, tenzij uitdrukkelijk een geschikte meetinrichting is overeengekomen.

8.7 De opdrachtgever beheert zijn internetverbinding, lokale netwerk, firewall, accounts, gebruikersrechten en cyberbeveiliging, tenzij deze onderdelen uitdrukkelijk aan Diligent zijn opgedragen.

Artikel 9 Externe platforms en wijzigingen

9.1 Diligent is niet verantwoordelijk voor beschikbaarheid, continuïteit, prijs, gegevensbewaring, beveiliging, functionaliteit of beëindiging van een dienst van een onafhankelijke fabrikant of platformaanbieder, tenzij en voor zover de schade mede is veroorzaakt door een toerekenbare selectie-, ontwerp-, installatie- of configuratiefout van Diligent.

9.2 Een externe wijziging geeft geen recht op kosteloze migratie, vervanging of herconfiguratie. Diligent zal op verzoek een voorstel doen voor technisch redelijk herstel of migratie. Werkzaamheden vallen onder garantie of SLA voor zover dat uitdrukkelijk is overeengekomen; overige werkzaamheden zijn meerwerk.

9.3 Diligent is niet gehouden een niet meer ondersteunde API, softwareversie, energiedienst of koppeling onbeperkt in stand te houden. Partijen overleggen tijdig over lifecycle, vervanging en continuïteit wanneer Diligent van een relevante beëindiging kennis krijgt.

Artikel 10 Software updates en remote toegang

10.1 Updates en configuratiewijzigingen kunnen automatisch of op afstand plaatsvinden en kunnen functionaliteit, beveiliging, compatibiliteit, prestaties en gebruikersinterface wijzigen. Diligent mag updates uitvoeren wanneer dit nodig is voor veiligheid, correct functioneren, garantie of overeengekomen ondersteuning.

10.2 Voor een wijziging die het overeengekomen bedrijfsproces wezenlijk raakt, informeert Diligent de opdrachtgever vooraf voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is. Spoedeisende beveiligings- of veiligheidsupdates mogen direct worden uitgevoerd.

10.3 De opdrachtgever verleent medewerking, onderhoudt passende back-ups van eigen gegevens en test bedrijfskritische processen na een aangekondigde wijziging. Diligent is niet aansprakelijk voor gevolgen van een geweigerde of uitgestelde update die zij voldoende heeft toegelicht.

Artikel 11 Abonnementen SLA en ondersteuning

11.1 De offerte vermeldt welke monitoring-, data-, simkaart-, API-, onderhouds- of optimalisatiediensten zijn inbegrepen, de looptijd en de vergoeding. Diensten van derden kunnen rechtstreeks door die derde worden gefactureerd.

11.2 Beschikbaarheidspercentages, reactietijden, hersteltijden, 24-uursbewaking en boetes gelden uitsluitend wanneer zij in een afzonderlijke SLA zijn opgenomen. Zonder SLA geldt een inspanningsverplichting tijdens normale werktijden.

11.3 Bij einde van een abonnement vervallen de bijbehorende actieve monitoring en ondersteuning. Diligent werkt redelijk mee aan account- of dataoverdracht binnen de technische mogelijkheden; extra werkzaamheden zijn tegen het dan geldende tarief verschuldigd.

Artikel 12 EMS energiemarkt en financiële resultaten

12.1 Een EMS werkt met instellingen en beschikbare gegevens van installaties en derden. Diligent garandeert geen besparing, opbrengst, handelsresultaat, onbalansvergoeding, zelfconsumptie, peak shaving of beschikbaarheid voor flexibiliteitsdiensten.

12.2 Veiligheid, wettelijke netgrenzen, productlimieten en door de opdrachtgever gekozen reserves gaan voor op financiële optimalisatie. Wijzigingen in tarieven, marktregels, saldering, subsidie, fiscale behandeling, netcode, aggregatorvoorwaarden of gebruikersgedrag komen voor risico van de opdrachtgever.

12.3 Diligent is geen energieleverancier, programmaverantwoordelijke, aggregator, belastingadviseur of financieel adviseur, tenzij dit uitdrukkelijk en rechtsgeldig afzonderlijk is overeengekomen.

Artikel 13 Batterijen en noodstroom

13.1 Capaciteit in kWh en vermogen in kW zijn verschillende grootheden. Beschikbare waarden kunnen variëren door laadstatus, temperatuur, veroudering, celbalancering, veiligheidsreserves, netvoorwaarden en configuratie.

13.2 Een back-upvoorziening voedt uitsluitend de afgesproken groepen, fasen en vermogens. Zij is geen UPS en kent mogelijk een omschakelonderbreking, tenzij de offerte uitdrukkelijk anders bepaalt.

13.3 Zonder afzonderlijk ontwerp en schriftelijke acceptatie is de installatie niet geschikt voor levensondersteunende of medische apparatuur, brand- en beveiligingssystemen, datacenters of andere

bedrijfskritische processen. De opdrachtgever zorgt voor redundantie, periodieke tests en een bedrijfscontinuïteitsplan.

Artikel 14 Garantie

14.1 Diligent garandeert haar installatiewerk gedurende twaalf maanden na oplevering, tenzij in de offerte een langere termijn staat. Deze garantie betreft herstel van een aantoonbare uitvoeringsfout en omvat niet een gebrek dat door een product of onafhankelijke derde is veroorzaakt.

14.2 Fabrieksgaranties gelden volgens het garantiecertificaat. Diligent ondersteunt de claim als reseller of installateur, maar garandeert niet dat de fabrikant de claim aanvaardt of binnen een bepaalde termijn afhandelt.

14.3 Arbeid, reis, hoogwerker, steiger, demontage, transport, herinstallatie, tijdelijke voorziening en gevolgkosten vallen alleen onder een fabrieksgarantie wanneer dit uitdrukkelijk in die garantie of de offerte staat. Anders zijn deze werkzaamheden verschuldigd, tenzij Diligent op andere grond aansprakelijk is.

14.4 Garantie vervalt voor zover het gebrek is veroorzaakt of verergerd door onjuist gebruik, wijziging door derden, onvoldoende onderhoud, ongeschikte IT- of elektrische infrastructuur, externe beschadiging of niet-opvolgen van noodzakelijke updates en instructies.

Artikel 15 Klachten en herstel

15.1 De opdrachtgever inspecteert bij levering en oplevering en meldt zichtbare gebreken binnen vijf werkdagen. Andere gebreken meldt hij binnen tien werkdagen na ontdekking. Een te late melding beperkt rechten alleen voor zover Diligent daardoor aantoonbaar is benadeeld.

15.2 Diligent krijgt eerst een redelijke mogelijkheid om een aan haar toerekenbare tekortkoming te onderzoeken en te herstellen. Kosten van onderzoek zijn voor de opdrachtgever wanneer geen aan Diligent toe te rekenen gebrek wordt vastgesteld en de opdrachtgever vooraf over de mogelijke kosten is geïnformeerd.

Artikel 16 Aansprakelijkheid

16.1 Diligent is alleen aansprakelijk voor directe schade die het voorzienbare en rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming. Aansprakelijkheid ontstaat pas nadat Diligent schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke hersteltermijn ongebruikt is verstreken, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is.

16.2 De totale aansprakelijkheid per gebeurtenis of samenhangende reeks is beperkt tot het netto factuurbedrag van het deel van de opdracht waarop de schade betrekking heeft, met als maximum het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar voor de betreffende gebeurtenis uitkeert, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Wanneer om een niet aan Diligent toe te rekenen reden geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, geldt als maximum eenmaal het netto factuurbedrag van de betreffende opdracht.

16.3 Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten, waaronder gevolgschade, omzet- of winstverlies, productieverlies, bedrijfsstagnatie, gemiste besparing, gemiste subsidie, gemiste handelsopbrengst, verlies van data en aanspraken van afnemers van de opdrachtgever.

16.4 De beperkingen gelden niet bij overlijden of letsel door een toerekenbare fout, bij opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van Diligent of wanneer beperking wettelijk niet is toegestaan.

Artikel 17 Vrijwaring en verantwoordelijkheid opdrachtgever

17.1 De opdrachtgever vrijwaart Diligent voor aanspraken van derden die voortvloeien uit onjuiste informatie, onbevoegde accounttoegang, gebruik buiten de overeengekomen toepassing, wijzigingen door opdrachtgever of derden, of schending van wet- en regelgeving door de opdrachtgever, behalve voor zover de aanspraak door een toerekenbare fout van Diligent is veroorzaakt.

17.2 De opdrachtgever treft redelijke maatregelen ter voorkoming en beperking van schade, onderhoudt passende verzekeringen en meldt incidenten onverwijld. Diligent is niet aansprakelijk voor het deel van de schade dat door het nalaten daarvan ontstaat.

Artikel 18 Overmacht

18.1 Overmacht omvat een buiten de redelijke invloed van Diligent gelegen omstandigheid die nakoming verhindert, waaronder ernstige verstoring van toelevering, netcongestie, maatregelen van overheid of netbeheerder, natuurramp, oorlog, landelijke storing, staking buiten Diligent en een cyberincident ondanks passende beveiligingsmaatregelen.

18.2 Tijdens overmacht worden verplichtingen opgeschort. Diligent beperkt de gevolgen voor zover redelijk. Duurt de situatie langer dan negentig dagen, dan kan ieder der partijen het nog niet uitgevoerde deel schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding. Reeds geleverde prestaties en gemaakte redelijke kosten blijven verschuldigd.

Artikel 19 Betaling en zekerheid

19.1 Facturen zijn betaalbaar binnen veertien dagen, zonder verrekening, opschorting of korting, tenzij Diligent schriftelijk instemt of dwingend recht anders bepaalt.

19.2 Bij te late betaling is de opdrachtgever vanaf de vervaldatum, zonder nadere ingebrekestelling, de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd over het openstaande bedrag.

19.3 Wanneer Diligent na een schriftelijke aanmaning buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verricht of laat verrichten, bedragen de buitengerechtelijke incassokosten 15% van de openstaande hoofdsom, met een minimum van € 250. Bij een openstaande hoofdsom van € 16.000 of meer geldt een minimum van € 2.400. Indien de werkelijk gemaakte redelijke buitengerechtelijke kosten hoger zijn, is de opdrachtgever deze hogere kosten verschuldigd voor zover Diligent ze onderbouwt en de wet dit toestaat. Proces- en executiekosten zijn verschuldigd voor zover zij volgens de wet voor rekening van de opdrachtgever komen of door de rechter worden toegewezen.

19.4 Diligent mag uitvoering en ondersteuning opschorten na schriftelijke waarschuwing zolang een opeisbaar bedrag onbetaald blijft.

19.5 Diligent mag bij redelijke twijfel over betaling vooruitbetaling, een bankgarantie of andere zekerheid verlangen. Geleverde roerende zaken blijven haar eigendom totdat alle vorderingen uit de overeenkomst zijn voldaan, voor zover juridisch mogelijk.

Artikel 20 Duur en beëindiging

20.1 Een projectovereenkomst eindigt na volledige uitvoering en betaling. Een doorlopende dienst geldt voor de overeengekomen duur en wordt daarna voortgezet of beëindigd zoals in de offerte is bepaald.

20.2 Een partij mag de overeenkomst ontbinden bij een wezenlijke tekortkoming nadat een schriftelijke ingebrekestelling met redelijke hersteltermijn zonder resultaat is gebleven. Diligent mag onmiddellijk opschorten of beëindigen bij faillissement, surseance, liquidatie, fraude, onrechtmatig gebruik, ernstige veiligheidsdreiging of herhaaldelijke wanbetaling.

20.3 Bij einde van de overeenkomst betaalt de opdrachtgever uitgevoerde werkzaamheden, geleverde zaken, aangegane verplichtingen en redelijke afbouwkosten. Bepalingen over aansprakelijkheid, betaling, vertrouwelijkheid, gegevens en geschillen blijven gelden voor zover hun aard dit meebrengt.

Artikel 21 Gegevens privacy en vertrouwelijkheid

21.1 Partijen verwerken persoonsgegevens volgens de toepasselijke privacywetgeving. Wanneer Diligent uitsluitend in opdracht persoonsgegevens verwerkt, sluiten partijen zo nodig een verwerkersovereenkomst.

21.2 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor een geldige grondslag en juiste informatie aan werknemers, bewoners en andere betrokkenen voor gegevens die hij via de installatie laat verwerken of aan Diligent beschikbaar stelt.

21.3 Partijen houden vertrouwelijke bedrijfsinformatie geheim en gebruiken deze alleen voor uitvoering van de overeenkomst. Deze verplichting geldt niet voor openbare informatie of informatie die wettelijk moet worden verstrekt.

Artikel 22 Toepasselijk recht en geschillen

22.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Partijen proberen een geschil eerst door overleg op managementniveau op te lossen.

22.2 Geschillen worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Oost-Brabant, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst of partijen na het ontstaan van het geschil schriftelijk arbitrage of mediation overeenkomen.

22.3 Wanneer een bepaling ongeldig is, blijven de overige bepalingen gelden en vervangen partijen de ongeldige bepaling door een geldige bepaling die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert.