

Allgemeine Bedingungen Wartung, Monitoring & Service

Helion Energy AG

1. Grundlage

Es gelten grundlegend die bei Vertragsabschluss geltenden AGB der Helion Energy AG, diese sind unter www.helion.ch/agb abrufbar.

Die vorliegenden Allgemeinen Bedingungen Wartung, Monitoring & Service bauen auf den AGB auf und dienen als Ergänzung für den Bereich Wartung, Monitoring & Service. Sollten sich einzelne Bestimmungen widersprechen, so gilt in diesem Punkt die Bestimmung aus den AGB.

2. Allgemein Wartungsvertrag

Mit der laufenden Überwachung und einer regelmässigen Wartung wird die maximale Leistungsfähigkeit sowie eine lange Lebensdauer Ihrer Photovoltaik- & Batteriespeicheranlage gewährleistet. Dank unserem Monitoring- und Wartungssystem werden Störungen an der Anlage erkannt und durch unsere Spezialisten analysiert. Probleme können so zeitnah entdeckt und behoben werden. Der auf Ihre Anlagengrösse sowie Bedürfnisse zugeschnittene Wartungsvertrag minimiert Ertragsausfälle und stellt den wirtschaftlichen Betrieb Ihrer Photovoltaik- & Batteriespeicheranlage sicher. Die Anlagendaten werden via LAN- oder GSM-Übermittlung in unsere Servicezentrale gesendet und täglich von unseren Systemen und Spezialisten überwacht. Mit der entsprechenden App oder Internetbrowser, können Sie sich die aktuellen Ertragsdaten Ihrer Anlage bequem zu Hause oder auch unterwegs auf Ihrem Smartphone anzeigen lassen. Um den Zugriff von unbefugten Drittpersonen zu verhindern, erhalten Sie hierzu ein eigenes Login und Passwort.

Hinweis: Das neue Schweizer Energiegesetz für Einmalvergütungen schreibt dem Betreiber vor, die Energieerzeugungsanlage während mindestens 10 Jahren zu unterhalten, dass ein regulärer Betrieb sichergestellt ist und der standortspezifische minimale Energieertrag nicht unterschritten wird (Verordnung 730.01, Anhang 1.8, Art. 6b – 6d).

Unser Wartungsvertrag bezieht sich auf die Instandhaltung nach DIN 31051 und das Monitoring Ihrer Anlage. Der Wartungsvertrag kann für Ihre Anlagengrösse und Ihre Bedürfnisse modular zusammengestellt werden.

3. Monitoring (Abonnement Helion ONE PRO)

Ihre Anlage wird rund um die Uhr überwacht und die Daten werden laufend durch uns ausgewertet. Mindererträge oder Ausfälle einzelner Komponenten, werden durch unsere Spezialisten erkannt und analysiert. Bei Störungen oder Unregelmässigkeiten erhalten Sie innerhalb von zwei Werktagen eine Benachrichtigung zusammen mit einer Empfehlung zum weiteren Vorgehen (Vorbehalten bleiben witterungsbedingte Ausfälle wie z.B. Schneefall).

Systemvoraussetzung: (i) Installation eines Datenloggers mit Anbindung an das Internet welcher die Daten Ihrer Photovoltaik- und Batteriespeicheranlage via LAN oder GSM an unser Monitoringportal übermitteln kann. Treten bei einer LAN-Anbindung im hausinternen Netzwerk Übermittlungsprobleme auf, gehen die entstehenden Kosten eines daraus resultierenden Serviceeinsatzes zu Lasten des Anlagenbetreibers. (ii) Die einmaligen Kosten für die Installation des Monitoringsystems werden vom Anlagenbetreiber übernommen und sind nicht Bestandteil dieses Vertrages. Eine Nachrüstung einzelner Komponenten ist auch nach Inbetriebnahme der Photovoltaikanlage und der Energiespeicheranlage jederzeit möglich. (iii) Wiederkehrende Kosten, welche durch die Datenübermittlung via GSM-Netz (SIM-Karte) anfallen, sind im Wartungsvertrag nicht enthalten und werden separat abgerechnet. (iv) Als Voraussetzung zum Abschluss des Vertrages mit Helion bedarf es zumindest eine der nachfolgenden Komponenten: Helion ONE Gateway, (Datenlogger Solar Log).

Begriffserklärung: (i) LAN-Anbindung: Die Datenübermittlung erfolgt über das hausinterne Netzwerk. Das Datenübermittlungsgerät wird direkt mit dem Netzwerk des Anlagebetreibers verbunden. Die Bereitstellung einer zuverlässigen Netzwerkverbindung liegt im Auftrag des Anlagebetreibers. Mögliche Aufwände welche durch einen bauseitigen Netzwerkausfall entstehen, könnten zusätzliche Kosten zur Folge haben. (ii) GSM-Anbindung: Die Datenübermittlung erfolgt via externen GSM-Router, welcher durch die Helion bezogen werden kann. Im Router wird eine SIM-Karte eingesetzt, welche laufende Kosten generiert. Grundvoraussetzung für den Einsatz eines Routers ist eine gute 4G-Netzabdeckung am Anlagestandort.

4. Instandhaltung | Begehung Photovoltaikanlage und Batteriespeicheranlage

Wir führen in regelmässigen Abständen Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten direkt vor Ort durch. Im Leistungsumfang der Begehung sind folgende Arbeiten enthalten: (i) Sichtkontrolle: Die folgenden Komponenten werden auf Verschmutzungen und Beschädigungen überprüft: Module / Wechselrichter / Batteriespeichersystem von aussen und innen / Generatoranschlusskästen / Anlageschalter / Netzwerkkomponenten und Kommunikationseinheiten / Smart Energy Komponenten und Ansteuerungen / Einstrahlungs-, Wind- und Temperatursensoren / Montagesystem: Elektroinstallation und Kabeltrassen / Energiezähler.

(ii) Ertragskontrolle: Vergleich von Ist- und Soll-Werten, sowie Vorjahresvergleich durch Auswertung der Ertragsdaten. (iii) Hinweis: Eine aussagekräftige Ertragsanalyse bedingt den Einsatz eines Datenloggers und Monitoring-Portals. (iv)

Überprüfung Überspannungsschutz und Kontaktstellen: Kontrolle der Verbindungen und Kontaktstellen der PV-Anlage und des Speichersystems. Bei Bedarf Nachziehen von Schraubverbindungen. Kontrolle des Überspannungsschutzes. (v) Einfache Reinigung: Entfernen von Staub und sonstigen Ablagerungen auf den Wechselrichtern sowie dem Speichersystem. Reinigung oder Ersatz von Filter der Belüftungskomponenten. Im Falle eines Varta Element Speichersystems sind diese Arbeiten garantiebedingt alle 2 Jahre nötig. (vi) Überprüfung der Speicherkapazität: Überprüfung der aktuellen Speicherkapazität (Richtwert) mittels Überwachungsportal. Vergleich mit der ursprünglichen Speicherkapazität und den garantierten Herstellerwerten. (vii) Reparaturen: Kleine Reparaturarbeiten (CHF <100.00) werden direkt vor Ort erledigt und sind im Preis inbegriffen. Bei grösseren Reparaturarbeiten (CHF >100.00) werden Sie von unserem Fachpersonal informiert und die auszuführenden Arbeiten separat angeboten. (viii) Dokumentation: Sie erhalten von uns eine übersichtliche Dokumentation aller ausgeführten Kontrollen und Analysen. Diese Unterlagen können dem Anlagenbetreiber bei allfälligen Garantieverhandlungen als Hilfs- oder Beweismittel dienen.

Die Instandhaltung des Batteriespeichers kann als Zusatz zu einer Begehung oder einem Anlagecheck gewählt werden.

5. Instandhaltung | Anlagecheck PV-Anlage und Batteriespeicher

Im Anlagecheck enthalten sind die gesamten Leistungen der Begehung. Zusätzlich führen wir folgende Arbeiten aus: (i) Systemmessungen PV-Anlage: Durch gezielte Systemmessungen können Hotspots, Leistungseinbussen oder Mikro-Verschattungen frühzeitig erkannt werden. Die Anlage wird nach VDE 0126-23 vermessen. Dies beinhaltet: Betriebs- und Leerlaufspannung / Betriebs- und Kurzschlussstrom / Niederohmmessung / Isolationsmessung / Wirkleistungsmessung (AC und DC) / Eingestellter Leistungsfaktor (cos phi).

(ii) Erstellen Messprotokoll: Die Ergebnisse werden in einem Messprotokoll festgehalten und in unserer Datenbank archiviert. (iii) Analyse der Messergebnisse: Wir analysieren die Messergebnisse und vergleichen diese mit unseren Erfahrungswerten von anderen Anlagen. Die Dokumentation und Analyse der Messergebnisse werden Ihnen zur Verfügung gestellt.

Die Instandhaltung des Batteriespeichers kann als Zusatz zu einer Begehung oder einem Anlagecheck gewählt werden.

6. Zusätzliche Dienstleistungen | Thermografie-Messung

Mit Hilfe unserer Infrarot-Thermografie-Kamera wird die Oberflächentemperatur Ihrer PV-Anlage gemessen. So können mögliche Fehler aufgrund thermischer Effekte berührungs- und zerstörungsfrei auf einer Photovoltaik-Anlage und an elektrotechnischen Komponenten eruiert sowie lokalisiert werden. Je nach Zugänglichkeit und Grösse der Anlage überfliegen wir diese mit einer Drohne oder machen eine Anlagenbegehung.

Mit unseren Wärmebildkameras messen wir Ihre Anlage aus und geben Ihnen unsere Analyse der einzelnen Strings ab. Die Thermografie-Analyse gibt uns die Möglichkeit Herstellungs- und Garantiefehler frühzeitig zu erkennen. Reparaturarbeiten erledigen wir nach Aufwand.

7. Zusätzliche Dienstleistungen | Reinigung der PV-Anlage

Die Reinigung wird durchgeführt, sofern diese notwendig und mit dem Betreiber abgesprochen ist (je nach Objekt alle 3 bis 5 Jahre). Eine regelmässige Reinigung der Anlage garantiert eine optimale Leistung der Photovoltaik-Anlage und ist daher empfehlenswert. Mögliche Reduktionen der Anlagenleistung durch Verschmutzung bedeutet gleichzeitig eine Verschlechterung der Wirtschaftlichkeit der Anlage.

Wir halten Ihre Anlage sauber – Sie profitieren von mehr Anlagenleistung und optimierter Rendite der getätigten Investition.

Um die Kostenpauschale einzuhalten, ist die bauseitige Bereitstellung eines Wasser- und Stromanschlusses zum Zeitpunkt der Reinigung nötig.

8. Vertragsbestimmungen

Notwendige Reparaturarbeiten und Instandsetzungen, sowie Verbrauchs- und Ersatzmaterial werden nach Aufwand in Rechnung gestellt (bei CHF >100.00 wird vorgängig abgesprochen und nach Wunsch offeriert). Leistungen ausserhalb des Pauschalpreises werden nach den aktuell gültigen Regieansätzen der Helion erstellt.

Vom Betreiber erkannte Schäden an der PV-Anlage und am Batteriespeicher (auch Blitz einschläge in der Nähe) sind Helion unverzüglich zu melden.

9. Vertragsdauer und Kündigungsfrist

Instandhaltung: (i) Der Vertrag dauert so lange, bis jeder bestellte Leistungsumfang mind. einmal ausgeführt wurde. Danach verlängert sich der Vertrag automatisch und kann danach monatlich gekündigt werden. Bei frühzeitigem Vertragsaustritt besteht kein Recht auf Rückerstattung der getätigten Zahlungen.

Monitoring (Helion ONE Abo PRO): (i) Die minimale Vertragsdauer beträgt ein Betriebsjahr (12 Monate). Danach verlängert sich der Vertrag automatisch und kann jederzeit auf Ende des laufenden Jahres gekündigt werden. Bei frühzeitigem Vertragsaustritt besteht kein Recht auf Rückerstattung der getätigten Zahlungen.

Allgemeine Bedingungen Wartung, Monitoring & Service

Helion Energy AG

10. Zugänglichkeiten der technischen Anlagen

Der Betreiber hat die freie Zugänglichkeit aller technischen Einrichtungen zu gewährleisten. Für die Begehung des Daches muss die Arbeitssicherheit durch den Gebäudeeigentümer gewährleistet sein. Idealerweise werden beim Bau der Anlage entsprechende Vorkehrungen für die permanente Arbeitssicherheit getroffen. (Anschlagpunkte, Geländer, Life-Line, etc.).

Ist der Zugang zum Dach nicht nach SUVA Vorschriften zu bewerkstelligen, sind die zusätzlich nötigen Hebelmittel oder Gerüstaufwände nicht im Pauschalpreis enthalten und werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

11. Verrechnung

Monitoring: Die Abrechnung erfolgt im ersten Jahr pro rata ab dem Zeitpunkt der technischen Inbetriebnahme des Datenloggers bis Ende Kalenderjahr und danach immer im ersten Quartal des betreffenden Jahres.

Instandhaltung: Die Begehungen und Anlagechecks werden nach Ausführung direkt abgerechnet.

Die Rechnungen sind zahlbar innerhalb von 30 Tagen, netto ohne Abzug.

12. Anpassung der Vergütung

Ändert sich der vom Bundesamt für Statistik festgestellte Gesamtindex für die Lebenshaltung aller Privathaushalte in der Schweiz, Basis Dez. 2005 = 103.5 Punkte, künftig gegenüber dem für den Abschluss dieses Vertrages geltenden Preisindex um mindestens 3 Punkte, so tritt von dem Beginn des auf diese Änderung folgenden Monats an eine entsprechende Änderung der Höhe der Vergütung im gleichen Verhältnis ein.

Die vorstehende Regelung ist wiederholt anwendbar, wenn die vorstehenden Voraussetzungen, ausgehend vom Zeitpunkt der jeweils unmittelbar vorausgegangenen Änderung, wieder vorliegen.

13. Datenschutz

Wir sammeln und verarbeiten die folgenden Informationen über Sie: (i) Namen, Adresse, E-Mail-Adresse, die ID Ihres Helion ONE Systems, Ihren Installateur und Angaben zu den eingebundenen Geräten (IP, Einstellungen) und spezifische Antworten im Rahmen einer Umfrage. (ii) Wir speichern die erzeugte Solarenergie, den Verbrauch und Informationen von allen angeschlossenen Geräten (z.B. Temperatur des Warmwassers). (iii) Technische Informationen: die IP-Adresse, die für die Verbindung Ihres Computers oder Geräts mit dem Internet verwendet wird; Browsertyp und -version; Betriebssystem; Uhrzeit und Datum der Serveranfrage; anonymisierte Standortdaten.

Wir verarbeiten die Daten für die folgenden Zwecke zur Erfüllung unseres Vertrags: (i) zur Bereitstellung der gewünschten Dienstleistungen; (ii) um Ihre Fragen zu beantworten; (iii) um Sie über Änderungen an unserem Service oder neue Dienstleistungen zu informieren;

Wir verarbeiten Daten für die folgenden Zwecke auf der Grundlage unserer berechtigten Interessen: (i) für die Verbesserung unserer Leistungen und unseres Produkts (z.B. mittels Datenanalysen, Tests, Forschung, Statistik, Feedback und Umfragen); (ii) um Sie mittels Newsletter zu informieren; (iii) um die gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen zu erfüllen; (iv) zur Sicherstellung des ordnungsmässigen Funktionierens von Helion ONE und der Webseite, einschliesslich Fehlersuche und Tests; (v) als Teil unserer Bemühungen, Helion ONE sicher und geschützt zu halten, einschliesslich zur Missbrauchserkennung und -verfolgung.

Für einige der Zwecke, für die wir personenbezogene Daten verwenden, werden wir Dritte beauftragen. Wenn ein solcher Dritter zur Erfüllung seiner Aufgabe Zugang zu personenbezogenen Daten benötigt, werden wir die Daten an ihn weitergeben und sicherstellen, dass der Dritte die Daten nur gemäss unseren Anweisungen verwendet. Eine solche Partei ist in unserem Namen ein Mitarbeiter und wir bleiben für Ihre Daten verantwortlich. Wir werden Ihre Daten möglicherweise an die folgenden Drittstellen weitergeben: (i) Unternehmen, die Dienstleistungen für uns erbringen, wie Lieferanten, Dienstleister und andere Partner, die unser Geschäft unterstützen. Diese Dritten bieten Dienstleistungen an, wie z.B. die Bereitstellung technischer Infrastrukturdienste, die Bereitstellung von Kundenservices wie Support, die Analyse der Nutzung unserer Dienste, die Messung der Effektivität von Anzeigen und Diensten oder die Durchführung wissenschaftlicher Untersuchungen und Umfragen. Diese Partner müssen strenge Vertraulichkeitsverpflichtungen einhalten, die mit dieser Richtlinie im Einklang steht. (ii) Geschäftspartner und autorisierte Distributoren für die Erfüllung aller Verträge, die wir mit Ihnen abschliessen; (iii) Sie können wählen, ob Ihr Installateur auf Ihre Daten zugreifen darf oder nicht. Dies kann Ihrem Installateur eine allfällige Problemanalyse während der Installationsphase erleichtern; (iv) Für den Fall, dass wir Geschäfte oder Vermögenswerte verkaufen oder kaufen, geben wir Ihre persönlichen Daten an den potenziellen Verkäufer oder Käufer solcher Geschäfte oder Vermögenswerte weiter; (v) Wenn wir verpflichtet sind, Ihre persönlichen Daten offen zu legen oder weiterzugeben, um einer gesetzlichen Verpflichtung nachzukommen oder um die Rechte, das Eigentum oder die Sicherheit des HERSTELLERS, unseren Kunden oder Anderen zu schützen. Dazu gehört auch der

Informationsaustausch mit anderen Unternehmen und Organisationen zum Schutz vor Betrug; (vi) Wenn Sie anderweitig eingewilligt haben, dass wir dies tun dürfen.

Alle Informationen, die Sie uns zur Verfügung stellen, werden auf sicheren Servern bei Amazon in Deutschland gespeichert und von Dritten in unserem Auftrag kontrolliert. Alle Datenübermittlungen innerhalb des passwortgeschützten Bereichs werden mittels SSL-Technologie verschlüsselt. Für den Zugang zu Helion ONE erhalten Sie von uns ein Passwort (resp. Sie wählen ein Passwort). Es liegt in Ihrer Verantwortung, dieses Passwort vertraulich zu behandeln. Wir bitten Sie, das Passwort niemandem mitzuteilen.

Leider ist die Übertragung von Informationen über das Internet nicht völlig sicher. Obwohl wir unser Bestes tun, um Ihre persönlichen Daten zu schützen, können wir die Sicherheit Ihrer Daten nicht garantieren. Die Verwendung von Helion ONE erfolgt auf Ihr eigenes Risiko.

Wir speichern nur Daten, welche wir benötigen, um unsere geschäftlichen Pflichten zu erfüllen, und welche aufgrund unserer berechtigten Interessen eine Speicherung erfordern. Wenn wir keine persönlichen Daten mehr benötigen, werden wir oder unsere Lieferanten die Daten sicher löschen und/oder archivieren. Für weitere Informationen darüber, wo und wie lange Ihre persönlichen Daten gespeichert werden, und für Informationen über Ihr Recht auf Löschung und Portabilität, kontaktieren Sie uns bitte unter support@helion.ch.

Zum Schutz der Privatsphäre von Daten und personenbezogenen Daten, die durch die Nutzung von Helion ONE übermittelt werden, unterhalten wir physische, technische und administrative Sicherheitsvorkehrungen. Wir aktualisieren und testen unsere Sicherheitstechnik laufend. Wir beschränken den Zugriff auf Ihre persönlichen Daten auf diejenigen Mitarbeitenden, die diese Informationen benötigen, um Ihnen Dienstleistungen anbieten zu können. Darüber hinaus schulen wir unsere Mitarbeitende über die Wichtigkeit der Vertraulichkeit und die Wahrung der Privatsphäre und Sicherheit Ihrer Daten.

Sie haben das Recht: (i) auf Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten, Sie betreffenden personenbezogenen Daten; (ii) zu verlangen, dass wir die von uns verwalteten personenbezogenen Daten korrigieren (berichtigen), wenn sie unrichtig oder veraltet sind; (iii) zu verlangen, dass wir Ihre Daten löschen oder deren Verarbeitung einstellen, vorbehaltlich bestimmter Ausnahmen; (iv) uns zu bitten, Ihre persönlichen Daten nicht für die oben genannten berechtigten Interessen zu verarbeiten. Unter bestimmten Umständen ist dies nicht möglich. Sollte dies der Fall sein, werden wir Sie darüber informieren und Ihnen die Gründe mitteilen; (v) die persönlichen Informationen in einem strukturierten, allgemein gebräuchlichen und maschinenlesbaren Format zu erhalten; und (vi) eine Beschwerde an uns oder bei der zuständigen Datenschutzbehörde einreichen, wenn Sie Bedenken haben, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten.

Wenn Sie eines der oben genannten Rechte ausüben möchten, wenden Sie sich bitte an support@helion.ch.

Auf unserer Website wird Software zur Analyse der Benutzung der Website eingesetzt. Durch die Auswertung dieser Daten können wir wertvolle Erkenntnisse über die Bedürfnisse der Nutzer gewinnen. Diese Erkenntnisse tragen dazu bei, die Qualität unserer Dienstleistungen weiter zu verbessern.

In diesem Zusammenhang kommen auch sogenannte Cookies zum Einsatz. Cookies sind Textdateien, die auf dem Computer des Besuchers der Website gespeichert werden und so die Wiedererkennung eines Besuchers auf anonymer Basis ermöglichen. Cookies können im Allgemeinen durch entsprechende Browsereinstellungen abgelehnt oder gelöscht werden.

Mit der Nutzung dieser Website stimmen Sie der oben beschriebenen Vorgangsweise zur Analyse der Nutzung unserer Websites zu.

14. Schlussbestimmungen

Jegliche Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform.

Helion haftet für unmittelbare und direkte Schäden, die Helion bei der Vertragserfüllung schuldhaft verursacht hat, bis zum Betrag von maximal und gesamthaft CHF 1'000'000.- (eine Million Schweizer Franken). Jede weitergehende Haftung für Schäden aller Art und gleich aus welchem Rechtsgrund ist im gesetzlich zulässigen Umfang wegbedungen, so insbesondere die Haftung für mittelbare und indirekte Schäden, Folgeschäden, unvorhersehbare Schäden und reine Vermögensschäden (z.B. Umsatzausfälle, entgangener Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Regressforderungen, entgangene Einspeisevergütung, etc.). Die Haftung für Personenschäden bleibt unbeschränkt.

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, verpflichten sich beide Teile, diese Bestimmungen durch solche zu ersetzen, die technisch und wirtschaftlich dem Zweck der unwirksamen Bestimmungen am ehesten entsprechen. Der Gerichtsstand ist der Standort der Helion. Es gilt ausschliesslich das Schweizer Recht.