

# Algemene Voorwaarden

## Behorende bij het Vattenfall Laadabonnement

### 1. Algemeen

**1.1.** Deze algemene voorwaarden gelden voor de hieronder beschreven diensten. Daarbij telt ook je offerte of contract of de bevestiging van je contract mee. De Overeenkomst geldt tussen:

- 1.** Vattenfall Sales Nederland N.V. gevestigd en kantoorhoudende te Amsterdam aan Hoekenrode 8 (1102 BR), ingeschreven bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 09105390. In deze Algemene Voorwaarden worden de termen "Vattenfall", "wij" of "onze" door elkaar gebruikt om telkens naar Vattenfall Sales Nederland B.V. te verwijzen.
- 2.** De Klant. In deze Algemene Voorwaarden worden de termen "Klant", of "u" door elkaar gebruikt om telkens naar de Klant te verwijzen.

**1.2.** Definities in deze algemene voorwaarden:

- 1.2.1.** Klant: degene die met Vattenfall. een Overeenkomst sluit voor het afnemen van Diensten.
- 1.2.2.** Vattenfall Laadomgeving: De online omgeving waarmee we Laadpalen verbinden en beheren.
- 1.2.3.** Diensten: het Vattenfall Laadabonnement, bestaande uit een combinatie van diensten, waaronder in ieder geval:
  - De verbinding tussen de Laadpaal en de Vattenfall Laadomgeving
  - Het beheren en monitoren van de Laadpaal
  - De toegang tot de LaadpaalWaar in deze algemene voorwaarden de term "Vattenfall Laadabonnement" wordt gebruikt, wordt een verwijzing naar de Diensten bedoeld.
- 1.2.4.** Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden behorende bij het Vattenfall Laadabonnement.
- 1.2.5.** Laadpaal: voorziening waar een elektrisch voertuig kan worden opgeladen.
- 1.2.6.** Overeenkomst: Offerte- of contract(bevestiging) waarop de Diensten staan die wij aan de Klant leveren en waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

### 2. Over ons

- 2.1.** Vattenfall biedt een eMobility-platform dat partijen binnen infrastructuur voor elektrische mobiliteit direct met elkaar verbindt. Het platform bevat onder andere software voor laadstations, 'tokens' om toegang te krijgen tot laadstations en tools voor partners die verantwoordelijk zijn voor het installeren van laadstations.
- 2.2.** De functionaliteiten van de Vattenfall Laadomgeving kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd of aangevuld door ons. Hierover wordt u tijdig geïnformeerd.

### 3. Toepasselijkheid

- 3.1.** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst en de Diensten.
- 3.2.** Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden gelden alleen indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door Vattenfall en de Klant zijn overeengekomen en gelden alleen voor de specifieke Overeenkomst waarin die afwijking is opgenomen.

### 4. Afsluiten van de Overeenkomst

- 4.1.** Wanneer u een Dienst afneemt, sluit u een Overeenkomst met Vattenfall en wordt u Klant.
- 4.2.** Indien u een consument bent, heeft u het recht om een Overeenkomst voor de aankoop van Diensten binnen veertien (14) dagen na het sluiten hiervan zonder opgaaft van reden te herroepen. De herroepingstermijn gaat in op de dag dat (i) de Overeenkomst wordt

gesloten of (ii), ingeval het Vattenfall Laadabonnement als onderdeel van de aankoop en/of installatie van een Laadpaal wordt afgesloten, de Laadpaal is geïnstalleerd. Let wel: indien u het Vattenfall Laadabonnement afsluit als onderdeel van de koop en/of installatie van een Laadpaal, kan deze herroeping enkel en alleen plaatsvinden in combinatie met de herroeping van de koop en/of installatie van de Laadpaal. Beide onderdelen maken immers onderdeel uit van dezelfde Overeenkomst; maar met specifieke voorwaarden per dienst. In dat geval worden de kosten (voor zover van toepassing) bij u in rekening gebracht zoals nader omschreven in de specifieke voorwaarden voor de koop en/of installatie van de Laadpaal. U kunt hiervoor het herroepingsformulier gebruiken onderaan deze algemene voorwaarden.

- 4.3.** Klanten kunnen hun rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst voor de afname van Diensten alleen overdragen met schriftelijke toestemming van Vattenfall. Hieraan kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 4.4.** kunnen onze rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst overdragen aan een derde partij. De Klant geeft hierbij bij voorbaat haar toestemming en medewerking daarvoor. Mocht een dergelijke overdracht plaatsvinden, zullen wij u daarover tijdig informeren.

## **5. Beschikbaarheid, connectiviteit en onderbreking van Diensten**

- 5.1.** Vattenfall werkt continu hard om ervoor te zorgen dat onze Diensten naar behoren functioneren. Wij zullen redelijke inspanningen leveren om de Klant up-to-date Diensten en ondersteuning te bieden. Een korte onderbreking van de Diensten kan mogelijk vereist zijn voor operationele doeleinden, waaronder onderhoud. Vattenfall zal u zo snel mogelijk informeren over gepland onderhoud of andere geplande of onverwachte onderbrekingen van onze Diensten.
- 5.2.** Vattenfall kan de levering van Diensten tijdelijk opschorten en heeft het recht om het laadvermogen van laadsessies te reguleren en de stroomlevering tijdens laadsessies te onderbreken. Redenen hiervoor kunnen zijn: veiligheidsoverwegingen, onderhoud en updates, hardwarestoringsen, energiebeheer of het optimaliseren van de prestaties van de Laadpaal of het netwerk.
- 5.3.** Onze Diensten maken gebruik van software en privé en/of publieke infrastructuur, zoals mobiele internetverbindingen en het elektriciteitsnetwerk. Deze kunnen in onwaarschijnlijke gevallen verstoord of onderbroken worden door externe factoren. In veel gevallen wordt hardware van derden, zoals een mobiel apparaat of oplaadstations, gebruikt om gebruik te maken van onze Diensten. Deze apparaten kunnen van invloed zijn op de kwaliteit of beschikbaarheid van de Diensten, bijvoorbeeld door hardwarestoringsen of verouderde onderdelen. Om deze reden kunnen wij de volledige beschikbaarheid van onze oplaaddiensten niet garanderen. Wij zullen te allen tijde ons best doen om eventuele problemen zo snel mogelijk op te lossen.
- 5.4.** Onze Diensten zijn afhankelijk van oplaadstations, welke verbonden en online zijn. Dit is vereist om onze Diensten te kunnen uitvoeren. Offline laadstations beletten ons om informatie te ontvangen over laadsessies, een nauwkeurige creditfactuur voor self-billing te genereren en het factuurbedrag aan Klanten te betalen. De eigenaar van het laadstation is verantwoordelijk voor voldoende netwerkdekking, zodat de SIM-kaart van het laadstation kan communiceren met de Vattenfall Laadomgeving.

## **6. Factuur en betaling**

- 6.1.** Voor Diensten die worden geleverd door Vattenfall ontvangt u een factuur. Facturen worden verzonden naar het door u opgegeven e-mailadres. Het Vattenfall Laadabonnement wordt jaarlijks vooruit gefactureerd voor een periode van twaalf (12) maanden.
- 6.2.** Betaling dient te geschieden binnen de betalingstermijn die op de factuur is vermeld. Indien geen termijn is vermeld, geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen na de factuurdatum.
- 6.3.** Indien u niet op tijd betaalt, sturen wij u een betalingsherinnering. U moet dan binnen 14 dagen betalen. Ontvangen wij uw betaling niet binnen deze termijn, dan brengen wij de wettelijk vastgestelde incassokosten in rekening, met een minimum van € 40. Als u dan vervolgens nog steeds niet betaalt, nemen wij gerechtelijke incassomaatregelen. De kos-

ten daarvoor zijn voor u.

- 6.4.** Vattenfall behoudt zich het recht voor om het leveren van Diensten op te schorten, of om een Overeenkomst te beëindigen, indien u niet aan uw betalingsverplichtingen voldoet.
- 6.5.** Indien het u wettelijk is toegestaan om een automatische incasso te laten storeren, heeft dit geen invloed op uw betalingsverplichting aan Vattenfall.
- 6.6.** Vattenfall is gemachtigd om jaarlijks de prijzen van de Diensten aan te passen als gevolg van ontwikkelingen op de markt en voor correctie van inflatie in overeenstemming met de Consumenten Prijs Index van het CBS. Alle prijswijzigingen worden ruim van tevoren aangekondigd op de website en aan u gecommuniceerd via e-mail. Voor nieuwe klanten zullen de prijswijzigingen ten minste drie (3) maanden na het sluiten van de Overeenkomst van kracht worden.

## **7. Overeenkomst duur**

- 7.1.** De toepasselijke termijn voor onze Diensten zal schriftelijk met de Klant worden overeengekomen, of zal in overeenstemming zijn met de beschrijving van de relevante Dienst zoals die aan de Klant wordt gepresenteerd op het moment van aankoop van de Dienst en in de orderbevestiging, met dien verstande dat in ieder geval de looptijd twee jaar draagt.
- 7.2.** Voor de Diensten geldt een initiële contracttermijn van twee (2) jaar. Gedurende deze initiële termijn is de Overeenkomst niet tussentijds opzegbaar. Na afloop van deze initiële termijn wordt de Overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde tijd. Vanaf dat moment kan zowel de Klant als Vattenfall de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met een opzegtermijn van één (1) maand.

## **8. Verplichtingen van de klant**

- 8.1.** Klanten zijn verantwoordelijk voor het juiste en tijdige gebruik van de Diensten en betalingen van alle kosten in verband met de Dienst, ongeacht of de Klant zelf of een andere persoon daarvan gebruik maakt, ook zonder toestemming of medeweten van de Klant.
- 8.2.** U bent er verantwoordelijk voor dat de informatie die u ons verstrekt bij het sluiten van een Overeenkomst volledig en juist is. Dit omvat alle klantgegevens, zoals naam, bankrekeningnummer, btw-nummer, factuuradres, betalingsgegevens en e-mailadres. Als er zich wijzigingen voordoen, vragen wij u de informatie in uw klantenaccount zo snel mogelijk bij te werken. Vattenfall zal er te allen tijde vanuit gaan dat de door de Klant verstrekte informatie juist is, tot het moment dat zij door de Klant op het tegendeel is geweest.
- 8.3.** U bent verantwoordelijk voor het tijdig en op de juiste manier opladen van het elektrische voertuig in overeenstemming met de vereisten die van toepassing zijn op uw specifieke voertuig (zoals beschreven in de handleiding van het voertuig, technische vereisten, etc.).
- 8.4.** U bent verantwoordelijk voor het bepalen van de toepasselijke tarieven voor de laadsessies die plaatsvinden op uw laadstation.
- 8.5.** U wordt verwacht storingen, problemen of andere zaken met betrekking tot onze Diensten, die aanleiding kunnen geven tot schadevergoeding, zo spoedig mogelijk aan Vattenfall te melden, doch uiterlijk binnen één week nadat u hiervan kennis heeft genomen.
- 8.6.** U bent verantwoordelijk voor het kennis nemen van de communicatie die door Vattenfall via e-mail wordt verzonden. Wij beschouwen elke schriftelijke communicatie die naar uw e-mail wordt gestuurd als ontvangen.

## **9. Beëindiging van (de levering van) diensten**

- 9.1.** Onder bepaalde omstandigheden heeft Vattenfall het recht om de Diensten of de Overeenkomst te beëindigen of te wijzigen. Dit kan onder andere inhouden het verwijderen van Laadpalen (in eigendom van derden) die geregistreerd zijn in de Vattenfall Laadomgeving, het blokkeren van toegang tot laaddiensten en het niet uitbetalen van vergoedingen voor laadsessies.

Onder bovengenoemde omstandigheden vallen in ieder geval:

- 9.1.1.** De Klant niet betaalt, failliet gaat of door een andere reden niet kan betalen.
- 9.1.2.** De Klant zijn verplichtingen van de Overeenkomst niet nakomt, nadat we daarover een herinnering hebben gestuurd. Of als Klant zijn verplichtingen blijvend

niet kan nakomen.

- 9.1.3.** De Klant verkeerde of misleidende informatie deelt met ons of belangrijke informatie niet aan ons doorgeeft.
- 9.1.4.** We de laadpaal niet meer kunnen beheren doordat de producent van de Laadpaal de software niet meer ondersteunt.

- 9.2.** Indien de Overeenkomst wordt beëindigd hebben we het recht om alle terugbetalingen stop te zetten totdat we alle betalingen hebben gecheckt. Ook mogen we de toegang tot de service deels of helemaal stopzetten.

## **10. Aansprakelijkheid**

- 10.1.** We zijn alleen aansprakelijk voor schade die wij hebben veroorzaakt, tot een maximum van € 25.000 per gebeurtenis. Voornoemde beperking geldt niet in geval van bewuste roekeloosheid of opzet aan de zijde van Vattenfall.
- 10.2.** Wij zijn niet aansprakelijk voor immateriële schade en indirecte schade, waaronder schade als gevolg van verlies van data of corrupte data of bedrijfsschade.
- 10.3.** We zijn niet aansprakelijk voor de werking en aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen op bijvoorbeeld het stroomnetwerk. Onze dienst houdt geen (extra) garantie in op de Laadpalen.
- 10.4.** We zijn ook niet aansprakelijk voor eventuele schade veroorzaakt door de eigenaar van de Laadpaal of de gebruiker van de Laadpaal, bijvoorbeeld door fraude met het Identificatiemiddel.
- 10.5.** Ook zijn we niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet of niet goed werken van nodige communicatiediensten en het stroomnetwerk.

## **11. Privacy**

- 11.1.** Bij de aanvraag van een dienst of product vragen we de Klant om persoonsgegevens aan ons te geven. Die (persoons)gegevens gebruiken we voor het accepteren van de aanvraag, het uitvoeren van de Overeenkomst, relatiebeheer en voor marketing. Ook kunnen we die (persoons)gegevens gebruiken om de Klant te informeren over aanvullende producten en diensten.
- 11.2.** Wij behandelen persoonsgegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Waarom wij uw gegevens vragen en hoe wij daarmee omgaan, kunt u op onze website lezen. Daarin staat ook informatie over de rechten van de Klant als betrokkene, zoals het recht om bezwaar te maken tegen verwerkingen van zijn persoonsgegevens waarvoor we een gerechtvaardigd belang hebben. Verder vindt u er hoe wij uw gegevens gebruiken voor direct marketing [www.vattenfall.nl/privacy](http://www.vattenfall.nl/privacy).

## **12. Intellectueel eigendom**

- 12.1.** U aanvaardt dat alle intellectuele eigendomsrechten (inclusief auteursrechten, handelsmerkrechten, databaserechten en octrooirechten) vervat in en/of gecreëerd bij de levering van de Diensten het exclusieve eigendom blijven van Vattenfall en/of haar licentiegevers.

## **13. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden**

- 13.1.** Vattenfall behoudt zich het recht voor om de inhoud en strekking van de Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk te wijzigen. Dergelijke wijzigingen kunnen om verschillende redenen plaatsvinden, waaronder wettelijke of regelgevende vereisten, verbetering van bestaande functies van Diensten en toevoeging van nieuwe functies, wijzigingen in het beleid of de werkwijze van Vattenfall, om een verduidelijking aan te brengen of vanwege onvoorziene omstandigheden.
- 13.2.** Indien een artikel van deze Algemene Voorwaarden nietig of onuitvoerbaar wordt verklaard door een bevoegde rechtbank of bevoegde toezichthoudende autoriteit, zal dit geen invloed hebben op de geldigheid van de andere artikelen van deze Algemene Voorwaarden. Vattenfall zal trachten elk nietig of afdwingbaar artikel te vervangen door een geldig artikel die zoveel mogelijk de bedoeling van het oorspronkelijke artikel weergeeft,

waar nodig met medewerking van de Klant.

- 13.3.** In het geval dat wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden invloed kunnen hebben op de lopende contractuele relatie met de Klant, zal Vattenfall de Klant hiervan op de hoogte stellen voordat dergelijke materiële wijzigingen van kracht worden. We kunnen de wijzigingen op verschillende manieren communiceren, zoals het weergeven van een prominente kennisgeving, het versturen van een e-mail of het weergeven van de informatie in de mobiele applicatie. De kennisgeving zal details over de voorgestelde wijzigingen bevatten.
- 13.4.** Klanten kunnen de Overeenkomst beëindigen binnen één (1) maand nadat de wezenlijke wijzigingen in de Algemene Voorwaarden als bedoeld in artikel 14.3 bekend zijn gemaakt. Dit artikel is niet van toepassing op wijzigingen van of aanvullingen op de Algemene Voorwaarden als gevolg van wijzigingen in relevante wet- en/of regelgeving.

#### **14. Rechts- en forumkeuze**

- 14.1.** Op deze Overeenkomst geldt het Nederlands recht.
- 14.2.** Als u een klacht heeft, laat het ons dan weten. We doen ons best om u zo goed mogelijk te helpen. Kom je er met onze collega niet uit? Dan kunt u de klacht indienen bij onze directie. Ook kunt u de Europese klachtenprocedure gebruiken.

# Herroepingsformulier Vattenfall Laadabonnement

Voor als u zich bedenkt

U kunt het Vattenfall Laadabonnement tot 14 dagen na installatie van de laadpaal annuleren. Omdat u bij de aanschaf van uw laadpaal ook akkoord bent gegaan met dit 2-jarige Laadabonnement, herroept u bij annulering automatisch ook de aanschaf van de laadpaal en de installatie. Bij annulering na installatie worden de volgende kosten in rekening gebracht: installatiekosten, verwijderingskosten en waardevermindering.

## Hoe kunt u annuleren?

We maken uw annulering graag telefonisch in orde. Bel ons op werkdagen op 088 363 79 90. We helpen u graag verder, ook wanneer u nog vragen heeft.

U kunt ook annuleren door dit formulier in te vullen en terug te sturen per post naar Vattenfall, Annulering overeenkomst  
Postbus 41920 o.v.v. 1UA7220  
1009DC Amsterdam

of per e-mail naar [thuisladen@vattenfall.nl](mailto:thuisladen@vattenfall.nl)

## Uw Gegevens

Aanhef: \_\_\_\_\_

Voorletters: \_\_\_\_\_

Achternaam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode: \_\_\_\_\_ Plaats: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

E-mailadres: \_\_\_\_\_

## Annuleringsverklaring

Hierbij deel ik mede dat ik de overeenkomst betreffende de koop en installatie van de laadpaal op bovenstaand adres wil annuleren.

Datum

Plaats

Handtekening

\_\_\_\_\_