



# Algemene Voorwaarden Producten en Diensten

Versie 2020.1

## Artikel 1 - Definities

1.1 Met het oog op deze Algemene Voorwaarden hebben de met een hoofdletter geschreven begrippen de betekenis die daar in lid 2 aan toegeschreven wordt (begrippen aanvullend met een hoofdletter aangeduid worden in deze Algemene Voorwaarden gedefinieerd).

1.2 Ten behoeve van deze algemene voorwaarden gelden onderstaande definities:

<b>Algemene Voorwaarden:</b>	deze Algemene Voorwaarden inclusief eventuele bijlagen;
<b>Diensten:</b>	de dienst(en) die worden geleverd door ENGIE aan de Klant en zoals opgenomen in de Offerte;
<b>ENGIE:</b>	de besloten vennootschap naar Nederlands recht ENGIE Nederland Retail B.V.;
<b>Klant:</b>	natuurlijke persoon of rechtspersoon, die aan opdrachtnemer de opdracht heeft gegeven enige dienst te leveren c.q. werkzaamheden te verrichten;
<b>Offerte:</b>	iedere offerte, aanbieding en/of opgave die ENGIE uitbrengt aan een potentiële Klant voor een of meer producten en/of Diensten onder deze Algemene Voorwaarden;
<b>Overeenkomst:</b>	de door de Klant bevestigde Offerte, eventuele bijlagen bij de Offerte, in ieder geval met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden, gesloten tussen Klant en ENGIE;
<b>Partij(en):</b>	ENGIE en/of Klant;
<b>Producten:</b>	de producten, diensten die worden geleverd door ENGIE aan Klant;
<b>Website:</b>	de websites van ENGIE, waaronder – maar niet beperkt tot <a href="http://www.engie-energie.nl">www.engie-energie.nl</a> en enige andere website die op enig moment door ENGIE wordt gebruikt.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door ENGIE gedane communicatie, Offertes, Overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen met een Klant.

2.2 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door ENGIE en Klant zijn overeengekomen en gelden slechts ten aanzien van de specifieke Overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.

2.3 Indien de Klant eigen algemene voorwaarden op een overeenkomst met ENGIE van toepassing verklaart of hiernaar verwijst, dan worden die algemene voorwaarden door ENGIE niet aanvaard

- en uitdrukkelijk van de hand gewezen en prevaleren de Algemene Voorwaarden van ENGIE, tenzij uitdrukkelijk in een eerder stadium anders overeengekomen.
- 2.4 De Algemene Voorwaarden zijn de Klant vooraf medegedeeld en zijn steeds te raadplegen via de Website, [www.engie-energie.nl](http://www.engie-energie.nl) en kunnen daar ook gedownload worden.
  - 2.5 Al hetgeen in deze Algemene Voorwaarden en in eventuele nadere overeenkomsten ten behoeve van ENGIE wordt bedongen, wordt tevens bedongen ten behoeve van door ENGIE, gelieerde ondernemingen, ingeschakelde tussenpersonen en andere derden, die bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken.
  - 2.6 Als één of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden vervallen, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Partijen zullen in dat geval overleg plegen om een vervangende bepaling overeen te komen, waarbij voor zover mogelijk van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan.
  - 2.7 ENGIE is bevoegd eenzijdig deze Algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden treden in werking dertig (30) dagen na de dag waarop deze zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld. De wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten. Indien een Klant een wijziging niet wenst te accepteren kan hij de bestaande Overeenkomst slechts schriftelijk ontbinden binnen bovengenoemde periode en onder de voorwaarde dat ENGIE ontvangt binnen bovengenoemde periode en de wijziging de ontbinding rechtvaardigt.

### **Artikel 3 – Offertes en totstandkoming Overeenkomst**

- 3.1 Alle Offertes van ENGIE zijn vrijblijvend en kunnen door haar steeds worden herroepen, ook indien zij een termijn voor aanvaarding bevatten. Offertes kunnen door ENGIE tevens binnen zeven (7) kalenderdagen na ontvangst van aanvaarding schriftelijk worden herroepen, in welk geval tussen partijen geen Overeenkomst tot stand is gekomen.
- 3.2 Offertes kunnen uitsluitend schriftelijk worden aanvaard (daaronder ook begrepen een aanvaarding langs elektronische weg). ENGIE is niettemin gerechtigd een mondelinge aanvaarding te accepteren alsof deze schriftelijk zou zijn gedaan. Op het moment dat de Klant of ENGIE een bevestiging per email ontvangt, per post en/of ander in de markt gebruikelijk (elektronisch) communicatiemiddel, dan wel ENGIE handelingen verricht waaruit blijkt dat zij de Overeenkomst erkent en/of uitvoert ('Ingangsdatum'), wordt de Overeenkomst aangegaan en komt een bindende Overeenkomst tussen Partijen tot stand.
- 3.3 In geprinte en digitale uitingen in de ruimste zin van het woord, zoals catalogi, prijscouranten, folders, websites van derden, e-mails etc. opgenomen gegevens zijn voor ENGIE niet bindend.
- 3.4 De Offerte is gebaseerd op de door Klant verstrekte informatie. Klant garandeert dat deze informatie volledig en correct is.
- 3.5 Voor zover de Klant een consument is en er sprake is van verkoop op afstand, heeft de Klant tot 14 kalenderdagen na ontvangst van de (schriftelijke) bevestiging van de Overeenkomst van

ENGIE, de mogelijkheid om gebruik te maken van het herroepingsrecht en af te zien van de Overeenkomst via [www.engie-energie.nl](http://www.engie-energie.nl).

#### **Artikel 4 – Ter beschikking stelling van informatie en medewerking**

- 4.1 Klant dient er voor zorg te dragen dat alle gegevens, bescheiden en contacten, welke ENGIE overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct en tijdig uitvoeren van de verleende Dienst en/of te leveren Product, tijdig en in de door ENGIE gewenste vorm en wijze aan ENGIE ter beschikking worden gesteld. Indien het noodzakelijk is voor de uitvoering van de Dienst of levering van het Product dient Klant ENGIE toegang te verschaffen tot de locatie van Klant.
- 4.2 Klant dient er voor zorg te dragen dat ENGIE onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en omstandigheden die in verband met de correcte uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn.
- 4.3 Tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit is Klant verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan ENGIE ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze via of van derden afkomstig zijn.
- 4.4 De uit de vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst voortvloeiende extra kosten en extra honoraria, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verzochte gegevens, bescheiden, faciliteiten en zijn voor rekening van Klant.
- 4.5 ENGIE is nimmer aansprakelijk voor schade van Klant of derden als gevolg van niet volledige, het niet tijdig aanleveren of het aanleveren van onjuiste informatie van de zijde van Klant.

#### **Artikel 5 – Prijzen Producten en Diensten**

- 5.1 Klant is de tarieven verschuldigd zoals deze nader is gespecificeerd in de door ENGIE afgegeven Offerte en is geldig gedurende de geldigheidsduur van de door ENGIE afgegeven Offerte.
- 5.2 Alle door ENGIE gehanteerde prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de Offerte bekende prijsbepalende factoren, de door Klant gekozen Producten en/of diensten en de door Klant opgegeven informatie.
- 5.3 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, luiden de prijzen in Euro's en zijn de door ENGIE aangegeven prijzen altijd inclusief btw.
- 5.4 ENGIE is steeds bevoegd onverwijld de prijzen aan te passen indien een wettelijke prijsbepalende factor, zoals belastingen, toeslagen en andere wettelijke heffingen, daartoe aanleiding geeft.

## **Artikel 6 – Facturatie, betaling Producten en Diensten**

- 6.1 De te factureren bedragen zijn conform vastgelegde afspraken in een door ENGIE en Klant gesloten Overeenkomst.
- 6.2 Tenzij anders overeengekomen in de Offerte vindt betaling van de Diensten plaats binnen een betalingstermijn van veertien (14) dagen vanaf de factuurdatum op de factuur. De wijze van Betaling van de Dienst wordt bepaald in de Offerte/Overeenkomst.
- 6.3 ENGIE verzendt facturen voor Producten en overige Diensten, per e-mail naar het door Klant opgegeven e-mailadres.
- 6.4 ENGIE is te allen tijde gerechtigd van Klant (vooraf) zekerheid te verlangen voor de juiste en tijdige nakoming van zijn betalingsverplichtingen.
- 6.5 Geschiedt de levering in gedeelten, dan kan ieder gedeelte door ENGIE afzonderlijk worden gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen is met de Klant.
- 6.6 Indien de Klant niet akkoord gaat met de factuur, dient de Klant dit binnen de betalingstermijn schriftelijk te melden, onder opgave van de redenen van het bezwaar per e-mail: [klantenservice.nl@engie.com](mailto:klantenservice.nl@engie.com).
- 6.7 Een Klant, is in het geval hij niet binnen de overeengekomen betalingstermijn betaalt in verzuim met in acht name van een betalingstermijn van veertien (14) dagen ingaande na ontvangst van de aanmaning en niet voldoet aan de aanmaning. De aanmaning wordt geacht op de tweede werkdag na verzending te zijn ontvangen, waarbij maandag niet als werkdag geldt. De Klant is dan buitengerechtelijke kosten verschuldigd.
- 6.8 In geval van betalingsverzuim door de Klant komen de wettelijke rente en alle gerechtelijke kosten, alsmede de buitengerechtelijke incassokosten, die door ENGIE worden gemaakt teneinde nakoming van de verplichting te bewerkstelligen, ten laste van Klant. 6.9 In geval van betalingsverzuim is ENGIE gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten of deze te ontbinden, onverminderd het recht van ENGIE om daarnaast de geleden en/of te lijden schade te vorderen.
- 6.10 Door de Klant gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Klant dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur. 6.11 Verrekening door de Klant is niet toegestaan, tenzij ENGIE de tegenvordering onvoorwaardelijk schriftelijk heeft erkend.

## **Artikel 7 – Uitvoering van de Overeenkomst**

- 7.1 Alle werkzaamheden die door ENGIE worden verricht, worden uitgevoerd naar haar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Ten aanzien van de beoogde werkzaamheden is sprake van een inspanningsverbintenis aan de zijde van ENGIE, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is bepaald.

- 7.2 ENGIE bepaalt de wijze waarop de verleende Dienst wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door Klant kenbaar gemaakte eisen zoveel mogelijk in acht.
- 7.3 ENGIE heeft het recht derden bij de uitvoering van de Overeenkomst te betrekken, indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

### **Artikel 8 – Levering Diensten**

- 8.1 Alle door ENGIE genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die ENGIE bij het aangaan van de Overeenkomst bekend waren. Door ENGIE genoemde of tussen Partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden ENGIE niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter.

### **Artikel 9 – Levering Producten**

- 9.1 De wijze van levering van de Producten wordt bepaald in de Overeenkomst. Bij het verzenden per post of per koerier, worden verzendkosten in rekening gebracht, alsmede eventuele invoerrechten, bovenop de afgesproken prijs, tenzij anders aangeven in de Offerte/Overeenkomst
- 9.2 ENGIE heeft aan haar leveringsverplichtingen in verband met de levering van Producten voldaan, indien de Producten aan de Klant ter beschikking zijn gesteld, zulks afhankelijk van hetgeen in de Overeenkomst/Offerte is bepaald. Indien levering geschiedt door middel van elektronische transmissie, wordt levering geacht te hebben plaats gevonden zodra ENGIE in het bezit is van een afleverbewijs/opleverdocument.

### **Artikel 10 – Risico**

- 10.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van Producten, zaken, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van ENGIE of hulppersonen van ENGIE zijn, draagt ENGIE het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.

### **Artikel 11 – Eigendomsvoorbehoud**

- 11.1 Alle aan Klant geleverde zaken blijven eigendom van ENGIE totdat alle bedragen die Klant aan ENGIE op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan ENGIE heeft voldaan. Indien Klant (mede) uit door ENGIE geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Klant die zaak slechts voor ENGIE en houdt Klant de nieuwgevormde zaak voor ENGIE totdat Klant alle op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

ENGIE blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Klant eigenaar van de nieuwgevormde zaak.

- 11.2 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan Klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant alle uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Klant zijn overeengekomen, komt aan Klant het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

### **Artikel 12 – Uitvoering van de Dienst**

- 12.1 De door ENGIE (ingeschakelde) adviseur kan indien noodzakelijk binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst contact opnemen met de Klant teneinde een datum voor de uitvoering van de Dienst af te spreken.
- 12.2 Indien de Klant een afspraak minder dan achtenveertig (48) uur van tevoren afbelt of er is niemand aanwezig op het moment van de afspraak, dan zal ENGIE kosten in rekening brengen bestaand uit een bedrag voor niet tijdig afzeggen vermeerderd met voorrijkosten indien de adviseur onverrichterzake terug moet keren bij niemand aanwezig.
- 12.3 De door ENGIE verrichte werkzaamheden, geleverde producten, goederen en/of diensten zullen inhoudelijk inzicht te geven in gedragseigenschappen met betrekking tot energiebesparing en overige nader in overleg te bepalen zaken. Daarnaast kunnen er in overleg overige producten, goederen of diensten worden geleverd door bemiddeling van ENGIE.

### **Artikel 13 – Garantie**

- 13.1 Producten die ENGIE levert hebben een garantie van twee jaar tegen materiaaldefecten of fabricagefouten. Indien de Gebruiker een schade/gebrek/tekortkoming ontdekt aan het Product dient hij dat binnen een redelijke termijn aan ENGIE te melden onder zo volledig mogelijk opgave van het defect, het gebrek of de storing via (088) 444 66 66 of via klantenservice.nl@engie.com.
- 13.2 Een geldig beroep op garantie is alleen van toepassing op Producten die rechtstreeks zijn afgenomen bij ENGIE en niet bij derden zoals resellers, installateurs of andere derden. De transportkosten van de betreffende componenten bij rechtmatige aanspraak op garantie zijn voor rekening van ENGIE.
- 13.3 De Producten dient de Klant altijd op eigen rekening retour te sturen aan ENGIE.
- 13.4 ENGIE staat er niet voor in dat de in het kader van haar dienstverlening ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Diensten en/of Producten foutloos zijn en zonder onderbrekingen zal functioneren. ENGIE zal zich er voor inspannen gebreken in de Producten binnen een redelijke termijn te herstellen.

- 13.5 ENGIE is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel probleem vermijdende beperkingen aan te brengen. Indien een Product in opdracht van Klant is ontwikkeld, kan ENGIE volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Klant in rekening brengen.
- 13.6 Bij aanspraken op garantie dient de originele factuur te worden overgelegd.
- 13.7 Reparatie of vervanging van een Product of onderdelen daarvan leidt niet tot verlenging van de geldende garantietermijn, de oorspronkelijke garantietermijn blijft van toepassing.
- 13.8 De Klant dient terzake van uiterlijk waarneembare tekortkomingen te reclameren binnen 10 werkdagen na levering, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens ENGIE vervalt.
- 13.9 Reclames terzake van overige tekortkomingen dienen, op straffe van verlies van elke aanspraak jegens ENGIE, plaats te hebben binnen twee maanden na het blijken daarvan.
- 13.10 Ieder recht op garantie vervalt indien:
- de door ENGIE gegeven aanwijzingen voor, installatie, montage, controle, onderhouden/of gebruik niet exact zijn opgevolgd;
  - het product onoordeelkundig is gebruikt, of niet in overeenstemming met de overeengekomen of gebruikelijke bestemming;
  - Klant of niet door ENGIE ingeschakelde derden zonder toestemming van ENGIE aan het Product werkzaamheden hebben verricht;
  - Gebruiker enige uit de onderliggende Overeenkomst voor hem voortvloeiende verplichtingen jegens ENGIE niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt.
- 13.11 Uitgesloten van garantie en/of aansprakelijkheid van ENGIE is in ieder geval:
- schade aan het Product door brand, ontploffing, overstroming, directe en indirecte blikseminslag, aardbevingen en oproer;
  - schade aangebracht door handelingen van andere personen dan werknemers of onderaannemers van ENGIE dan wel veroorzaakt door bij de werkzaamheden gebruikte materialen, chemicaliën en/of bouwstoffen;
  - schade door dieren, vandalisme, diefstal, molest of ontstaan door extreme weersomstandigheden;
  - schade/gebreken die ontstaan is /zijn als gevolg van agressieve dampen, vloeistoffen, cement, kalk, verf, schoonmaakmiddelen, e.d.;
  - schade/gebreken die is/zijn ontstaan aan of door materialen die bij de Installatie door een erkend installateur op uitdrukkelijk voorschrift van Klant zijn toegepast, terwijl de installateur het gebruik van deze materialen heeft ontraden;
  - schade/gebreken die het gevolg is/zijn van vormveranderingen in de bouwkundige onder- of draagconstructies, voor zover geen onderdeel van de het Laadpunt.
  - schade aan producten ontwikkeld door derden die niet operabel zijn met ENGIE Producten;
  - schade aan Producten van ENGIE of producten van derden vanwege het gebruik van producten die niet operabel zijn met ENGIE Producten;
  - schade als gevolg van gebruik van producten die geen CE-keurmerk bevatten of anderszins ondeugdelijk zijn;
  - schade als gevolg van het niet in acht nemen van veiligheidsinstructies;

- k. nalaten te handelen conform wettelijke voorschriften en ieder ander schadeveroorzakend handelen of nalaten van Klant.

#### **Artikel 14 – Persoonsgegevens**

- 14.1 ENGIE behandelt alle persoonsgegevens die haar worden verstrekt conform de geldende wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. ENGIE heeft er voor gezorgd dat de door haar ingeschakelde derde verklaart datzelfde te hebben gedaan. Daartoe hebben ENGIE en de derde een verwerkerovereenkomst gesloten. ENGIE beschikt over een Privacy Statement welke gepubliceerd is op haar Website.
- 14.2 Bij de aanvraag en tijdens het gebruik van een Dienst verzoekt ENGIE Klant om persoonsgegevens. ENGIE verzamelt en verwerkt deze persoonsgegevens. ENGIE en de vennootschappen binnen haar groep, waaronder haar onderaannemers doen dit zorgvuldig en met inachtneming van relevante wet- en regelgeving. De gegevens worden gebruikt binnen de ENGIE groep voor het accepteren van de aanvraag, het uitvoeren van overeenkomsten, relatiebeheer en ten behoeve van marketing. Tevens kan ENGIE de gegevens gebruiken om Klant te informeren over relevante producten en diensten van de ENGIE groep.
- 14.3 ENGIE is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

#### **Artikel 15 – Aansprakelijkheid**

- 15.1 Indien ENGIE toerekenbaar tekort komt in de nakoming van de overeenkomst, is ENGIE slechts aansprakelijk voor vergoeding van de schade, die het rechtstreeks gevolg is van de achterwege gebleven prestatie, met een maximum van de opdrachtsom. Iedere andere vorm van schadevergoeding, zoals gevolgschade, indirecte schade, schade wegens gederfde winst of verdragingschade is uitgesloten.
- 15.2 ENGIE is nimmer gehouden tot betaling van vervangende of aanvullende schadevergoeding behoudens indien en in zoverre de geleden schade door opzet of grove schuld van ENGIE, haar eigen werknemers, of door ENGIE ingehuurde derden is toegebracht. Behoudens opzet van ENGIE zelf is aansprakelijkheid van ENGIE voor gevolg- of indirecte schade echter steeds uitgesloten.
- 15.3 De aansprakelijkheid van ENGIE, is nooit meer dan het netto-factuurbedrag van het geleverde Product of in het geval van een Dienst het netto-factuurbedrag van de maand waarin de schade is ontstaan of uit voortvloeit, waarbij het maximum uit te keren bedrag nooit meer bedraagt, dan de schade die daadwerkelijk door de verzekeraar terzake wordt uitgekeerd.
- 15.4 Uitdrukkelijk wordt uitgesloten de aansprakelijkheid van ENGIE ter zake van:
  - a. Schade, door omstandigheden die toe te rekenen is aan derden, zoals het onjuist handelen of niet handelen, overschatting van eigen vermogens of negeren van instructies.



- b. Schade, die direct of indirect ontstaat door het zelf interpreteren en/of onoordeelkundig gebruiken van de door ENGIE verstrekte kennis, informatie en zaken welke door ENGIE aan Klant geleverd zijn.
- c. Schade, direct of indirect ontstaan, door een gebrekkige mededeling van Klant, nadat Klant door ENGIE op deze gebrekkige medewerking gewezen is en als gevolg van het door Klant aan ENGIE verstrekken van onvolledige en/of onjuiste informatie en gegevens.

#### **Artikel 16 – Overdracht aan Derden**

- 16.1 Het is Klant niet toegestaan om zijn rechten en plichten uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ENGIE.
- 16.2 ENGIE is gerechtigd haar rechten en plichten op grond van de Overeenkomst over te dragen aan derden, dan wel derden (waaronder gelieerde ondernemingen) te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst. Klant geeft hiervoor bij voorbaat zijn toestemming voor. Klant gaat onherroepelijk en onvoorwaardelijk akkoord met een dergelijke overneming, bezwaring of overdracht en zal daaraan zijn medewerking verlenen. Partijen komen hierbij overeen dat een eventuele overdracht van de zeggenschap van ENGIE dan wel haar moedermaatschappij, haar activa, dan wel de activa van de moedermaatschappij, de Klant geen recht geeft tot beëindiging van de Overeenkomst.

#### **Artikel 17– Overmacht & onvoorziene omstandigheden**

- 17.1 ENGIE en/of ingeschakelde derde is gerechtigd zich op overmacht te beroepen indien de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd of bemoeilijkt door omstandigheden die niet te wijten zijn aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van ENGIE dienen te komen.
- 17.2 Indien nakoming zijdens ENGIE en/of ingeschakelde derden of afname zijdens Klant door overmacht langer dan één (1) maand wordt vertraagd, is ieder der partijen – onder uitsluiting van verdere rechten – bevoegd de overeenkomst te ontbinden volgens de wet. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is voldaan dan wel is gepresteerd, wordt alsdan tussen Partijen pro-rata afgerekend.

#### **Artikel 18 - Annulering**

- 18.1 Indien de Klant niet tijdig voor aanvang van de afspraak, Dienst of levering Product annuleert dan is Klant verplicht het overeengekomen bedrag c.q. de gemaakte kosten te voldoen.

### **Artikel 19 – Ontbinding en beëindiging**

- 19.1 Elk der Partijen heeft in de hieronder omschreven gevallen en voor zover hieronder toegekend het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang middels een schriftelijk schrijven te ontbinden:
- a. wanneer door de wederpartij surseance van betaling is aangevraagd respectievelijk verkregen dan wel de wederpartij in staat van faillissement is verklaard;
  - b. wanneer de onderneming van wederpartij vrijwillig of onvrijwillig wordt geliquideerd;
  - c. wanneer op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd;
- 19.2 ENGIE heeft het conform artikel 19.1 genoemde recht tot ontbinding wanneer de onderneming van de Klant fuseert of wordt overgenomen.
- 19.3 Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst, met uitzondering van hetgeen in het vorige lid, bepaald, slechts toe, indien de andere Partij na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de Overeenkomst en mits die tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt.
- 19.4 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van ENGIE op de Klant onmiddellijk opeisbaar. Indien ENGIE de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
- 19.5 ENGIE behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen voor reeds geleden en nog te lijden schade.

### **Artikel 20 – Toepasselijk recht & bevoegde rechter**

- 20.1 Alle geschillen voortvloeiende uit of samenhangende met deze Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Zwolle. De Klant heeft het recht om zich te allen tijde te wenden tot de volgens de wet bevoegde rechter.
- 20.2 Op de onderhavige Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

## AANVULLENDE VOORWAARDEN ONLINE DIENSTEN EN PRODUCTEN

### **Artikel 21 – Online Diensten en Producten en andere Mobiele Applicaties**

- 21.1 In het kader van een reeds met Klant afgesloten Overeenkomst is ENGIE gerechtigd om, al dan niet met behulp van inschakeling van door ENGIE daartoe gecontracteerde derden, de Klant diensten en/of producten aan te bieden en/of te verschaffen via online en/of andere (mobiele) (Internet) applicaties.
- 21.2 In het geval dat Klant gebruik wenst te (gaan) maken en/of gebruik maakt van Diensten en/of Producten aangeboden en/of verschaft door ENGIE via online en/of andere (mobiele) (Internet) applicaties, staat de Klant er voor in dat hij op zijn kosten beschikt over een goed functionerende internetverbinding en/of enig andere (mobiele) verbinding en deze ook in stand houdt gedurende de overeengekomen duur aangaande de te leveren Producten en/of Diensten. Diensten zijn niet beschikbaar als de internetverbinding wegvalt.
- 21.3 ENGIE zal zich inspannen en streven naar het zoveel mogelijk ongestoord functioneren van haar websites en andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties en de in verband daarmee onder haar beheer staande (rand)apparatuur, (digitale en analoge) verbindingen en netwerken, alsmede (software) programmatuur. Niettemin kan ENGIE de beschikbaarheid van haar websites en andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties en de in verband daarmee onder haar beheer staande (rand)apparatuur, (digitale en analoge) verbindingen en netwerken, alsmede (software) programmatuur en de volledigheid, juistheid en actualiteit van de daarop getoonde gegevens niet (onder alle omstandigheden) garanderen, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, tijdens situaties van regulier en bijzonder onderhoud aan voornoemde, stroom- en/of internetstoringen of systeemintreuken door derden. ENGIE spant zich in eventuele overlast voor Klant zoveel mogelijk te beperken. ENGIE is echter niet aansprakelijk voor enige schade en/of kosten geleden door Klant verband houdende met het niet tijdig en/of niet juist en/of niet volledige functioneren van bovenstaande en/of getoonde gegevens.
- 21.4 Bij aannemelijke en/of aantoonbare vergissingen in gegevens op haar websites en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties en/of de afwikkeling van de levering en/of afname van Diensten en/of Producten via haar websites en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties is ENGIE gerechtigd deze vergissingen te herstellen. ENGIE is derhalve niet aansprakelijk voor de gevolgen van foutieve publicaties en/of de afwikkeling van de levering en/of afname van Diensten en/of Producten via haar websites en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties, noch voor de gevolgen van een aannemelijke en/of aantoonbare vergissing die hersteld is.
- 21.5 In het geval dat Klant Producten en/of Diensten afneemt van ENGIE via haar websites en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties, is de Klant in staat om, zoals bepaald door ENGIE, sommige op hem van toepassing zijnde gegevens direct elektronisch te wijzigen zonder tussenkomst van ENGIE. ENGIE mag afgaan en vertrouwen op de correctheid van een dergelijke wijziging door Klant en is niet aansprakelijk voor de gevolgen en/of te verplichten tot enige andere gehoudenheid, wanneer ENGIE afgaat en vertrouwt op de correctheid van een dergelijke wijziging, tenzij zij aansprakelijk kan worden gehouden uit hoofde van Artikel 15 -

Aansprakelijkheid. Niettemin kunnen bepaalde gegevens uit het oogpunt van veiligheid en/of in het kader van een correcte uitvoering van de Overeenkomst, slechts worden gewijzigd na controle en goedkeuring door ENGIE.

#### **Artikel 22 – (Toegangs)recht tot een dienst en/of product**

- 22.1 Het (toegangs)recht tot een dienst en/of product via websites van ENGIE en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties voor Klant en gebruik van de dienst en/of het product is persoonlijk, exclusief en niet voor (sub)licentie, overdracht en/of (feitelijk) gebruik door derden vatbaar, tenzij ENGIE voorafgaand schriftelijk toestemming daarvoor heeft gegeven aan Klant.
- 22.2 Het (toegangs)recht tot een dienst en/of product via websites van ENGIE en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties voor Klant en gebruik van de dienst en/of het product is onderhevig aan voor de Klant persoonlijke inloggegevens. Wanneer ENGIE en Klant overeenstemming hebben bereikt over de, in het kader van een Overeenkomst, te leveren en af te nemen diensten en/of producten via websites van ENGIE en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties ontvangt de Klant van ENGIE de benodigde inloggegevens. Te allen tijde kan ENGIE uit eigen beweging en/of op aanvraag van de Klant de inloggegevens, na de initiële verstrekking, opnieuw verstrekken. De inloggegevens zijn persoonlijk. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de inloggegevens. De Klant dient misbruik, ontvreemding en/of anderszins in verkeerde handen geraken van de inloggegevens, als ook andere geconstateerde onregelmatigheden onmiddellijk na ontdekking aan ENGIE te melden.

#### **Artikel 23 – Intellectueel eigendom**

- 23.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op een dienst en/of product via websites van ENGIE en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties, alsmede alle rechten van intellectueel eigendom op de vorenbedoelde websites en applicaties zelf liggen bij of zijn in licentie bij ENGIE.

#### **Artikel 24 – Licentie**

- 24.1 ENGIE verleent aan de Klant een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van online en/of andere (mobiele) (Internet) applicaties. Het is de Klant niet toegestaan om online en/of andere (mobiele) (Internet) applicaties van ENGIE te gebruiken voor commerciële doeleinden. De licentie eindigt op het moment dat de Klant zich via de online en/of andere (mobiele) (Internet) applicaties afmeldt en/of verwijdert en/of de Overeenkomst eindigt, of de beschikbaarheid van online en/of andere (mobiele) (Internet) applicaties wordt beëindigd conform deze Algemene Voorwaarden en/of productvoorwaarden.
- 24.2 De Klant mag de dienst en/of product via websites van ENGIE en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties niet aan derden ter beschikking stellen. Evenmin mag de Klant technische voorzieningen die bedoeld zijn om de dienst en/of product via websites van ENGIE en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties te beschermen en/of te beveiligen (laten) verwijderen.

- 24.3 ENGIE heeft te allen tijde het recht om de dienst en/of product via websites van ENGIE en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties aan te passen, gegevens te wijzigen of te verwijderen, de Klant het gebruik van de dienst en/of product via websites van ENGIE en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties te ontzeggen door de licentie te beëindigen, het gebruik van de dienst en/of product via websites van ENGIE en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties te beperken of de toegang daarvan geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of blijvend te ontzeggen. ENGIE zal de Klant hierover voor zover mogelijk informeren per e-mail, via websites van ENGIE en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties.

### **Artikel 25 – Voorbehouden**

- 25.1 Door ondertekening van de Overeenkomst stemt Klant er mee in en verleent Klant ENGIE het recht om ten aanzien van Klant te allen tijde de levering en/of afname van diensten en/of producten via websites van ENGIE en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties geheel of gedeeltelijk op te schorten, te beperken en/of te onderbreken als dan om aan hervatting voorwaarden te verbinden, als ENGIE daarvoor gronden naar maatstaven van redelijke redelijkheid en billijkheid aanwezig acht. Voornoemde is in het bijzonder het geval indien en voor zover de eigenaar en/of beheerder of een door hem ingeschakelde derde de werking van de dienst en/of het product, daaronder begrepen de toegang daartoe en het gebruik er van, beëindigt, opschort en/of beperkt. Kosten en schade in verband met het bepaalde in dit artikel komen voor rekening en risico van Klant en gebruik van zijn bevoegdheden door Klant kan niet leiden tot enige aansprakelijkheid of andere gehoudenheid zijdens ENGIE, tenzij zij aansprakelijk kan worden gehouden uit hoofde van Artikel 15 - Aansprakelijkheid.
- 25.2 ENGIE is te allen tijde, ongeacht een correcte afname van de door ENGIE geleverde dienst en/of product via websites van ENGIE en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties, het afwikkelen van de levering ervan, alsmede ongeacht een reeds gecommuniceerde aanvaarding en/of bevestiging ervan, niet uit te voeren, respectievelijk verrichte leveringen te herroepen, indien:
- a. er gerechtelijke stappen, rechtszaken of andere procedures of stappen zijn genomen met betrekking tot faillissement en/of surséance van betaling van Klant, de onderneming van Klant op enige andere manier geheel of gedeeltelijk wordt beëindigd, opgeschort en/of beperkt;
  - b. uitsluitend ter beoordeling van ENGIE, de kredietwaardigheid van Klant redelijkerwijze aanleiding geeft tot niet uitvoering en/of herroeping;
  - c. ENGIE goede gronden heeft om aan te nemen dat Klant zich niet aan zijn verplichtingen zal of kan houden uit hoofde van de geleverde diensten en/of producten en/of de Overeenkomst;
  - d. de marktomstandigheden een niet uitvoering en/of herroeping, naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid volgens ENGIE, rechtvaardigt.
- 25.3 In aanvulling op het bepaalde in Artikel 17– Overmacht & onvoorziene omstandigheden is ENGIE gerechtigd zich op overmacht te beroepen wanneer de derde door een Partij ingeschakeld en/of betrokken bij de ontwikkeling, onderhoud, herstel, levering en/of afname van diensten en/of producten via websites van ENGIE en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties zich op

overmacht beroept in het kader van vorenbedoelde uitvoering, alsmede wanneer deze derde om welke reden dan ook op enigerlei wijze (tijdelijk, geheel of gedeeltelijk) in gebreke is/blijft in de nakoming van zijn verplichtingen in verband met vorenbedoelde uitvoering.

- 25.4 In geval van overmacht van ENGIE, zijn gedurende de overmacht de verplichtingen van ENGIE niet louter opgeschort maar is hij bevrijd van zijn verplichtingen en is hij niet gehouden tot nalevering van de tijdens overmacht niet geleverde diensten en/of producten via websites van ENGIE en/of andere (mobiele) (digitale) (data) applicaties.