



Gebruikersvoorwaarden Slim Laden

Versie 2026.1

Deze Gebruikersvoorwaarden zijn van toepassing op de Diensten die door ENGIE aan de Gebruiker worden aangeboden.

Artikel 1 – Definities

1.1 Met het oog op deze Gebruikersvoorwaarden hebben de met een hoofdletter geschreven begrippen de betekenis die daar in lid 2 aan toegeschreven wordt

1.2

Gebruikersvoorwaarden: deze Gebruikersvoorwaarden;

Diensten: de door ENGIE via de ENGIE App of op andere wijze aan de Gebruiker aangeboden Diensten die slim laden mogelijk maken, waaronder maar niet beperkt tot slimme laaddiensten, helpdeskdiensten, diensten elektronische facturatie, elektronische communicatiediensten inclusief inzage in laadtransacties en overige Diensten zoals nader gespecificeerd in de ENGIE App.

ENGIE: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Nederlands recht ENGIE Nederland Retail B.V.

ENGIE App: De applicatie van ENGIE voor mobiele apparatuur waarmee Gebruiker de Diensten kan afnemen van ENGIE

Elektrisch Voertuig / EV: een wegvoertuig van de Gebruiker waar de Diensten op worden toegepast onder de Overeenkomst en dat volledig of gedeeltelijk wordt aangedreven door een elektromotor welke gebruikt maakt van elektriciteit die op enigerlei wijze wordt opgeslagen en welke oplaadbaar is door gebruik van Gebruiker's Privaat Laadstation.

Gebruiker: de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de Diensten van ENGIE onder de voorwaarden zoals hierin vastgelegd en die (eventueel) een overeenkomst heeft met ENGIE voor de levering van elektriciteit.

Helpdesk: de klantenservice welke kan worden ingeschakeld in geval van vragen en/of klachten. Het telefoonnummer is terug te vinden in de ENGIE App of website.

Overeenkomst: de Overeenkomst tussen ENGIE en de Gebruiker met betrekking tot Diensten van ENGIE, waarvan deze Gebruikersvoorwaarden onlosmakelijk deel uitmaken. Met de Overeenkomst worden in deze Gebruikersvoorwaarden nadrukkelijk **niet** bedoeld een eventuele overeenkomst voor de levering van elektriciteit en/of gas.

Overeenkomst op afstand: de Overeenkomst waarbij, in het kader van een door ENGIE georganiseerd systeem voor verkoop of Dienstenverlening op afstand, tot en met het sluiten van de Overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, waaronder maar niet beperkt tot telefonie en internet.

Privaat Laadstation: een laadstation dat zich bevindt op het adres van Gebruiker (indien Gebruiker een overeenkomst voor de levering van elektriciteit heeft

met ENGIE, dan gaat het om het adres van de aansluiting waarop ENGIE elektriciteit levert) en tevens (een) voorziening(en) waar de Gebruiker het Elektrisch Voertuig kan opladen en de laadsessies ook kan stoppen of afbreken, welke in eigendom is van de Gebruiker of de Gebruiker is geautoriseerd om er gebruik van te maken.

Samenwerkende partijen: derde partijen waarmee ENGIE of de door haar ingeschakelde derde nauw samenwerkt voor de uitvoering van de (slimme laad)Diensten.

Website: de Website van ENGIE die toegankelijk is via <https://www.engie.nl/slimladen> of enige andere website die door ENGIE op enig moment wordt gebruikt in het kader van de Diensten.

Artikel 2 – Toepasselijkheid Gebruikersvoorwaarden

- 2.1 Deze Gebruikersvoorwaarden zijn van toepassing op alle door ENGIE gedane communicatie, Overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen met een Gebruiker met betrekking tot de Diensten.
- 2.2 Afwijkingen van deze Gebruikersvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door ENGIE en Gebruiker zijn overeengekomen en gelden slechts ten aanzien van de specifieke Overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.
- 2.3 Indien de Gebruiker eigen gebruikersvoorwaarden en/of algemene voorwaarden op een overeenkomst met ENGIE van toepassing verklaart of hiernaar verwijst, dan worden die gebruikersvoorwaarden en/of algemene voorwaarden door ENGIE niet aanvaard en uitdrukkelijk van de hand gewezen en prevaleren de Gebruikersvoorwaarden van ENGIE, tenzij uitdrukkelijk in een eerder stadium anders overeengekomen.
- 2.4 De Gebruikersvoorwaarden zijn de Gebruiker voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst medegedeeld en zijn steeds te raadplegen via de Website en kunnen daar ook gedownload worden.
- 2.5 Al hetgeen in deze Gebruikersvoorwaarden 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 Gebruikersvoorwaarden vervallen, blijven de overige bepalingen van deze Gebruikersvoorwaarden van toepassing.
- 2.7 ENGIE is bevoegd eenzijdig deze Gebruikersvoorwaarden te wijzigen. Wijzigingen van de Gebruikersvoorwaarden treden in werking op de dag waarop deze zijn bekend gemaakt per email alsmede in de ENGIE App, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld. De wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten. Indien een Gebruiker een wijziging niet wenst te accepteren, dan kan hij de bestaande Overeenkomst beëindigen.

Artikel 3 – Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 De Overeenkomst wordt uitsluitend langs elektronische weg aanvaard. Gebruiker dient een account aan te maken voor de Diensten en akkoord te gaan met de Gebruikersvoorwaarden. Op het moment dat de Gebruiker 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 Overeenkomst tussen Partijen tot stand.
- 3.2 De Overeenkomst is gebaseerd op de door Gebruiker tijdig verstrekte informatie. Gebruiker garandeert dat deze informatie volledig en correct is.

Artikel 4 – Terbeschikkingstelling van informatie en medewerking

- 4.1 Gebruiker 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 Diensten, tijdig en in de door ENGIE gewenste vorm en wijze aan ENGIE ter beschikking worden gesteld.
- 4.2 Gebruiker dient er zorg voor te dragen dat ENGIE onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en/of omstandigheden die in verband met de correcte uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn. Indien de Gebruiker verhuist of er is sprake van een nieuw adres en/of

- een nieuwe aansluiting en/of een nieuw Elektrisch Voertuig, wijziging ten aanzien van het geautoriseerd gebruik van het Privaat Laadstation en/of Elektrisch Voertuig, factuuradres, postadres en/of emailadres dan dient Gebruiker ENGIE hier onverwijld, uiterlijk 30 dagen voorafgaande aan de verhuizing en/of wijziging, schriftelijk over te informeren.
- 4.3 Tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit is Gebruiker verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid, tijdigheid 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 Gebruiker.
- 4.5 ENGIE is nimmer aansprakelijk voor schade van Gebruiker of derden als gevolg van niet volledige, het niet tijdig aanleveren of het aanleveren van onjuiste informatie van de zijde van Gebruiker.
- 4.6 Gebruiker garandeert dat hij is geautoriseerd om gebruik te maken van het Privaat laadstation en ook geautoriseerd om de Diensten af te nemen op de betreffende aansluiting op zijn adres en/of Elektrisch Voertuig.

Artikel 5 – Uitvoering van de Overeenkomst

- 5.1 ENGIE bepaalt de wijze waarop de verleende Diensten worden uitgevoerd.
- 5.2 ENGIE heeft het recht derden bij de uitvoering van de Overeenkomst te betrekken of delen van de Overeenkomst door een derde uit te laten voeren, indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. ENGIE zal de Gebruiker in een dergelijk geval hier over informeren.

Artikel 6 – Vergoedingen en Diensten

- 6.1 Gebruiker betaalt geen kosten om gebruik te maken van de Diensten tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst. Indien de Gebruiker een vergoeding ontvangt voor het afnemen van bepaalde Diensten dan staat deze vergoeding opgenomen in de Overeenkomst.
- 6.2 Alle door ENGIE gehanteerde vergoedingen zijn gebaseerd op de ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst bekende prijsbepalende factoren, de door Gebruiker gekozen Diensten en de door Gebruiker opgegeven informatie.
- 6.3 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, luiden de vergoedingen in Euro's en zijn de door ENGIE aangegeven prijzen altijd inclusief btw.
- 6.4 ENGIE is steeds bevoegd onverwijld de vergoedingen aan te passen indien een wettelijke prijsbepalende factor, zoals belastingen, toeslagen en andere wettelijke heffingen, daartoe aanleiding geeft.
- 6.5 ENGIE is gerechtigd, met inachtneming van een termijn van 1 maand, schriftelijk de geldende vergoedingen op basis van deze Gebruikersvoorwaarden aan te passen. De Gebruiker is gerechtigd, indien hij niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing van de vergoedingen de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.

Artikel 7 – Diensten

- 7.1. Voor de Diensten dient Gebruiker zijn Elektrisch Voertuig te koppelen in de ENGIE App. Na het aanmaken van een account voor de Diensten in de ENGIE App en het koppelen van zijn Elektrische Voertuig heeft de Gebruiker de mogelijkheid om zijn laadvoorkeuren in te stellen op de vaste aangewezen laadlocatie. ENGIE berekent voor het Elektrische Voertuig een optimaal laadplan op basis van onder andere, de opgegeven gebruikersinstellingen in de ENGIE app, de gekozen Diensten, de laadstatus van het Elektrische Voertuig, de beschikbaarheid van duurzame energie en op basis van de omstandigheden op de verschillende energiemarkten. Daarnaast krijgt Gebruiker inzicht in alle laadsessies met de eventuele besparingen van Gebruiker. De laadvoorkeuren kunnen op elk moment door Gebruiker gewijzigd worden. De Diensten vinden plaats op het moment dat de EV van Gebruiker wordt ingeplugd aan het laadstation op de vaste aangewezen locatie.
- 7.2 Indien Gebruiker zonnepanelen heeft op zijn adres, dan kan Gebruiker ervoor kiezen die zonenergie mee te laten nemen in de laadvoorkeuren. ENGIE zal een inschatting maken van de momenten waarop zonenergie wordt opgewekt en dit meenemen in het laadplan. Daarbij wordt rekening gehouden met onder andere de weersvoorspellingen en het aantal zonnepanelen van Gebruiker. ENGIE kan niet garanderen en Gebruiker kan er geen rechten aan ontlenden dat de inschatting ertoe leidt dat de opwek van de zonnepanelen daadwerkelijk wordt gebruikt voor het laden van het Elektrisch Voertuig.

- 7.2 De Gebruiker kan zijn type Diensten terugvinden in de Overeenkomst en/of in de ENGIE App. De tarieven en vergoedingen voor de verschillende (overige) abonnementsvormen en Diensten zijn weergegeven in de Overeenkomst en/of de ENGIE App.

Artikel 8 – Uitbetaling vergoeding

- 8.1. Met de Diensten bouwt de Gebruiker, in geval er sprake is van een overeenkomst voor de levering van elektriciteit met een vaste of variabele prijs, op basis van slimme laadtransacties een vergoeding op per slim geladen kWh. Deze eventuele opgebouwde vergoeding wordt weergegeven in de ENGIE App. Deze vergoeding wordt in de vorm van een korting op de energiefactuur weergegeven.
- 8.2 Op het moment dat de Gebruiker het eventuele opgebouwde saldo wil laten uitbetalen, kan deze optie (vanaf een bepaald minimumbedrag) geselecteerd worden in de ENGIE App. De vergoeding wordt uitgekeerd middels een (separate) factuur en door ENGIE overgemaakt aan Gebruiker. Het bedrag zal worden overgemaakt op het rekeningnummer dat gekoppeld is aan de overeenkomst voor de levering van elektriciteit bij ENGIE.
- 8.3 Het factuuradres en/of postadres is het adres zoals dat door de Gebruiker in de ENGIE App is ingevuld of bij ENGIE bekend is onder zijn overeenkomst voor de levering van elektriciteit met ENGIE en vindbaar is in de MijnENGIE-omgeving.
- 8.4 ENGIE verzendt haar facturen per e-mail naar het e-mailadres dat de Gebruiker bij ENGIE heeft opgegeven.
- 8.5. Voor de vaststelling van de op enig moment verschuldigde bedragen is de administratie van ENGIE bindend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. Een eventuele onjuiste werking van de ENGIE App of een andere oorzaak aan de zijde van ENGIE die onverhoopt leidt tot een niet-slimme laadtransactie wordt niet aan Gebruiker vergoed.
- 8.6 Eventuele klachten over een factuur dienen binnen 30 dagen na factuurdatum aan ENGIE gemeld te worden.
- 8.7 Wijziging van het bankrekeningnummer, factuuradres en/of e-mailadres kan worden doorgegeven op de Website, via de MijnENGIE-omgeving (in geval van een Gebruiker met een leveringsovereenkomst) en indien mogelijk via de ENGIE App..
- 8.8 ENGIE zal in geen enkel geval gehouden zijn tot het vergoeden van rente aan de Gebruiker.

Artikel 9 - Duur en beëindiging

- 9.1. De Overeenkomst wordt aangegaan met Gebruiker voor onbepaalde tijd wanneer deze geen overeenkomst voor de levering van elektriciteit met ENGIE heeft. De Overeenkomst wordt in andere gevallen aangegaan met Gebruiker voor een looptijd gelijk aan maximaal de looptijd van een geldige/actieve overeenkomst voor de levering van elektriciteit (al dan niet in combinatie met gas) tussen Gebruiker en ENGIE op de aansluiting waarop het Privaat Laadstation is gevestigd.
- 9.2 Als de overeenkomst voor de levering van elektriciteit wordt beëindigd en er geen nieuwe overeenkomst voor de levering van elektriciteit wordt afgesloten bij ENGIE, dan wordt vanaf de einddatum van de overeenkomst voor de levering van elektriciteit een eventuele vergoeding niet meer opgebouwd en wordt deze Overeenkomst per dezelfde datum door ENGIE beëindigd. De tot de einddatum eventuele opgebouwde vergoeding wordt automatisch op het bij ENGIE bekende bankrekeningnummer uitgekeerd. Er kan dan eventueel een nieuwe Overeenkomst voor de Diensten afgesloten worden via de ENGIE App.
- 9.3. Opzegging door Gebruiker kan uitsluitend plaatsvinden door in de ENGIE App de Diensten te beëindigen, tenzij anders aangegeven in de ENGIE App. Door de ENGIE App te verwijderen van het mobiele apparaat van Gebruiker zal ENGIE **niet** automatisch worden geïnformeerd over zijn beslissing om het gebruik van de ENGIE Diensten te beëindigen.
- 9.3 Voor de definitieve beëindiging van de Diensten in de ENGIE APP dient Gebruiker tevens de verbinding met zijn daar aan gekoppelde elektrisch voertuig in de ENGIE App te verbreken om ervoor te zorgen dat ENGIE stopt met de uitvoering van de Overeenkomst, het verzamelen van de allocatiedata en het controleren van de EV-kosten voor Gebruiker.
- 9.4 ENGIE behoudt zich het recht voor om het gebruik van de Diensten op elk moment te beëindigen (bijvoorbeeld wanneer Gebruiker in een periode van 3 maanden geen actieve laadsessie uitvoert), één of meer van haar Diensten bij te werken, te wijzigen, op te schorten en/of te beëindigen, of om van Samenwerkende Partijen te veranderen met een opzegtermijn van twee weken zonder gehouden te worden tot schadevergoeding aan Gebruiker.

Artikel 10- Helpdesk en storingen

- 10.1 De helpdesk biedt hulp naar aanleiding van vragen en/of klachten van de Gebruiker ten aanzien van de Diensten van ENGIE.
- 10.2 De helpdesk is beschikbaar op het telefoonnummer dat vermeld staat op de website van ENGIE en per e-mail: slimladen.nl@engie.com.
- 10.3 ENGIE geeft geen garantie dat de helpdesk te allen tijde zonder storingen en/of onderbrekingen beschikbaar zal zijn, noch dat met het verlenen van de helpdeskdiensten bepaalde resultaten zullen worden behaald.
- 10.4 Als het Privaat Laadstation en/of Elektrisch Voertuig niet (correct) functioneert dan kan dit er toe leiden dat ENGIE de Diensten niet (correct) kan uitvoeren. ENGIE is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende dan wel nog voort te vloeien schade en/of vergoedingen.

Artikel 11 – ENGIE App en Licentie

- 11.1 Als onderdeel van de Overeenkomst kan de Gebruiker gebruikmaken van de Diensten die worden aangeboden door middel van de ENGIE App.
- 11.2 Op de Website wordt algemene informatie verstrekt met betrekking tot de door ENGIE aangeboden Diensten. Via de ENGIE App heeft Gebruiker de mogelijkheid om zijn gegevens in te zien middels een inlognaam en wachtwoord. ENGIE garandeert niet de juistheid of volledigheid van de op de Website, in de ENGIE App en/of de MijnENGIE-omgeving getoonde informatie. Evenmin garandeert ENGIE dat het gebruik van de Website, de MijnENGIE-omgeving en via de ENGIE App aangeboden Diensten leidt tot de juiste resultaten of dat de informatie geschikt is voor specifieke doeleinden.
- 11.3 Druk- en spelfouten of andere vergelijkbare fouten en kennelijke verschrijvingen in door ENGIE openbaar gemaakt materiaal, van welke aard ook, kan ENGIE niet worden tegengeworpen en kunnen op geen enkele wijze een verplichting voor ENGIE in het leven roepen.
- 11.4 ENGIE verleent aan de Gebruiker een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van de ENGIE App. Het is de Gebruiker niet toegestaan om de ENGIE App te gebruiken voor commerciële doeleinden. De licentie eindigt op het moment dat de Gebruiker zich via de ENGIE App afmeldt en/of de ENGIE App verwijdert, of de beschikbaarheid van ENGIE App wordt beëindigd conform de Gebruikersvoorwaarden.
- 11.5 De Gebruiker mag de ENGIE App niet aan derden ter beschikking stellen. Evenmin mag de Gebruiker technische voorzieningen die bedoeld zijn om de ENGIE App te beschermen en/of te beveiligen (laten) verwijderen.
- 11.6 ENGIE heeft te allen tijde het recht om de ENGIE App aan te passen, gegevens te wijzigen of te verwijderen, de Gebruiker het gebruik van de ENGIE App te ontzeggen door de licentie te beëindigen, het gebruik van de ENGIE App te beperken of de toegang tot de ENGIE App geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of blijvend te ontzeggen. ENGIE zal de Gebruiker hierover voor zover mogelijk informeren per e-mail, via de ENGIE App en/of de website van ENGIE.

Artikel 12 - Overdracht door Gebruiker aan derden

- 12.1 Het is Gebruiker niet toegestaan om zijn rechten en plichten uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen.
- 12.2 Gebruiker is jegens ENGIE volledig aansprakelijk voor enig handelen en/of nalaten van derden aan wie Gebruiker toegang verleent tot het gebruik van de Diensten als ware dit handelen en/of nalaten door Gebruiker zelf begaan.
- 12.3 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. Gebruiker geeft hiervoor bij voorbaat toestemming. Gebruiker gaat onherroepelijk en onvoorwaardelijk akkoord met een dergelijke overneming, bezwaring of overdracht en zal daaraan zijn medewerking verlenen.

Artikel 13 – Garanties; (beperking van) aansprakelijkheid

- 13.1. Diensten worden geleverd op een "as-is" basis. Voor zover toegestaan door de toepasselijke wet- en regelgeving, worden ze geleverd zonder garantie, waarborg of beloftes van welke

- aard dan ook, expliciet of impliciet, met inbegrip van maar niet beperkt tot garanties voor prestaties, niet-inbreuk, geschiktheid voor het doel, of bevredigende kwaliteit.
- 13.2 ENGIE zal zich inspannen om een hoog niveau van Diensten aan haar gebruikers te leveren. ENGIE kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor, noch garanderen dat haar Diensten beschikbaar zijn of volledig worden uitgevoerd, als zij wordt beïnvloed door een oorzaak die buiten haar redelijke controle ligt, met inbegrip van maar niet beperkt tot problemen met mobiele toegang tot Gebruiker's Elektrisch Voertuig, technische verbingsproblemen met de back-end IT-platformen van ENGIE of haar Samenwerkende Partners (bijvoorbeeld ten behoeve van de aansturing van Gebruiker's Privaat Laadstation), of door een geval van overmacht.
- 13.3 ENGIE garandeert geen enkele besparing of winst voor de Gebruiker, noch garandeert zij dat haar Diensten aan de eisen van de Gebruiker zullen voldoen, ononderbroken gebruik zullen bieden, of naar behoefte zullen werken, zonder vertraging of fout.
- 13.4 Aan de berekening van een optimaal laadplan door ENGIE kunnen geen rechten worden ontleend.
- 13.5 Met inachtneming van de wettelijke beperkingen zijn ENGIE, haar werknemers, bestuurders en partners niet aansprakelijk voor directe, indirecte, incidentele of gevolgschade die Gebruiker of enige derde lijdt, met inbegrip van maar niet beperkt tot winstderving of inkomstderving als gevolg van het gebruik van de Diensten, hetzij op basis van garantie, contract of onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid), zoals bijvoorbeeld te wijten aan:
1. Het invoeren van onjuiste gegevens in de ENGIE App;
 2. Misbruik van de ENGIE App;
 3. Elke verstoring in de dataverbinding tussen ENGIE en/of de ENGIE App en/of het Elektrisch Voertuig en/of het beheersysteem van het Privaat Laadstation;
 4. Eventuele schade aan de woning of het Elektrisch Voertuig van de Gebruiker, bijvoorbeeld doordat het Elektrisch Voertuig niet of anders dan verwacht wordt opgeladen, bijvoorbeeld als gevolg van veranderde weersomstandigheden of laadwerkzaamheden, of een andere oorzaak.
- 13.6 Een Privaat Laadstation en/of Elektrisch Voertuig functioneert met behulp van de daarvoor noodzakelijke (al dan niet openbare) communicatie infrastructuur, zoals (mobiele) internetverbindingen. ENGIE staat niet in voor het ononderbroken of zonder storingen functioneren van dergelijke infrastructuur. ENGIE is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade ten gevolge van storingen in communicatie infrastructuur.
- 13.7 Gebruiker dient ENGIE binnen 10 werkdagen na de dag waarop hij of zij een tekortkoming of onrechtmatigheid heeft geconstateerd of redelijkerwijs kon constateren, daarvan schriftelijk op de hoogte te stellen, daarbij ENGIE voor zover wettelijk vereist in gebreke te stellen en een redelijke termijn te bieden om alsnog (deugdelijk) na te komen.
- 13.8 ENGIE is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van storingen in het elektriciteitsnet of de communicatie infrastructuur, zoals internet- en GSM verbindingen. ENGIE is niet aansprakelijk voor schade die de Gebruiker mocht lijden als gevolg van het niet (volledig) kunnen opladen van het Elektrisch Voertuig, dan wel in verband met of als gevolg van het gebruik of functioneren van een Laadstation. ENGIE is niet aansprakelijk indien het Elektrische Voertuig niet (of niet veilig) kan worden opgeladen vanwege een defect in het Elektrische Voertuig en/of de gebruikte hulpmiddelen zoals laadkabels.
- 13.9 ENGIE is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers en/of ingeschakelde derden van ENGIE.
- 13.10 Ondanks het voorgaande, en onder voorbehoud van de wettelijke beperkingen, kunnen schadeclaims tegen ENGIE niet hoger bedragen dan de waarde van het werkelijke verlies dat door de Gebruiker is bewezen en kunnen deze nooit hoger zijn dan een maximum van €5.000,= voor de duur van de Overeenkomst.

Artikel 14 – Intellectuele Eigendom

- 14.1 Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder in ieder geval begrepen auteurs- en databankrechten op de (inhoud van) de ENGIE App en/of de (slim laden) MijnENGIE-omgeving (met inbegrip van software, lay-out en vormgeving), berusten uitsluitend bij ENGIE. Gebruiker stemt ermee in dat alle rechten van intellectueel eigendom zoals vervat in de Diensten en beschreven in artikel 14.1 het eigendom blijven van ENGIE en/of haar licentiegevers. In het kader van de levering van de Diensten mag ENGIE producten, materialen en methodieken die

- door de Gebruiker verstrekte gegevens of daarvan afgeleide informatie bevatten, gebruiken of ontwikkelen, welke vervolgens gaan behoren tot de eigendomsrechten van ENGIE.
- 14.2. Het is Gebruiker niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende intellectuele eigendomsrechten van de programmatuur, apparatuur, websites of materialen te verwijderen of te wijzigen, te corrigeren, op te splitsen, decompileren of een soortgelijke actie te ondernemen op of in verband met het intellectueel eigendom van ENGIE. Het is niet toegestaan technische beveiligingen of gebruiksbepalingen in verband met de Diensten te omzeilen of te verwijderen. Om twijfel te voorkomen, gaat u er uitdrukkelijk mee akkoord dat deze verplichting ook na beëindiging van uw gebruik van de Diensten blijft bestaan.
- 14.3. In het geval er schade ontstaat doordat de Gebruiker toch de technische beveiligingen of gebruiksbepalingen omzeilt of verwijdert, dan wel de overige bepalingen in artikel 15.1 en 15.2 niet respecteert, zal deze schade worden verhaald op de Gebruiker.

Artikel 15 – Persoonsgegevens

- 15.1. Bij het aanbieden en uitvoeren van de Diensten verwerkt ENGIE bepaalde gegevens van de Gebruiker, waaronder persoonsgegevens. Persoonsgegevens zijn gegevens over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dit betekent dat die informatie ofwel direct over iemand gaat, ofwel naar deze persoon te herleiden is.
- 15.2. Op basis van deze Gebruikersvoorwaarden zal ENGIE de persoonsgegevens verwerken, en eventueel delen met Samenwerkende Partijen, die nodig zijn voor het leveren van de Diensten in het kader van deze Overeenkomst. Het gaat om persoonsgegevens die zijn opgenomen in de overeenkomst voor de levering van elektriciteit met ENGIE en/of (indien van toepassing) persoonsgegevens in de ENGIE App ten aanzien van de laadlocatie en/of het Elektrisch Voertuig van de Gebruiker en/of de door hem opgegeven laadinstellingen en/of voorkeuren. Het kan ook gaan om gegevens rondom aansturing via een Samenwerkende Partij voor de Diensten, welke partij namens ENGIE toegang krijgt tot het Elektrisch Voertuig. Andere gegevens die door ENGIE worden verwerkt zijn:
- a. **Profielgegevens** die worden gebruikt om Gebruiker aangepaste Diensten aan te bieden. Dit omvat bijvoorbeeld het merk en model van Gebruikers EV, zijn oplaadvoorkeuren en instellingen in de ENGIE App, en alle informatie die Gebruiker verstrekt in antwoord op enquêtes of via feedback van klanten.
 - b. **Connected Car Account Data** gebruikt om de verbinding met Gebruikers EV tot stand te brengen. Afhankelijk van het merk en model van Gebruikers EV, omvat dit Gebruikers Voertuig Identificatie Nummer (VIN), en/of zijn verbonden autogegevens (deze gegevens worden slechts eenmaal gebruikt om Gebruikers account bij de autofabrikant te verifiëren en een toegangsbewijs voor onze Diensten op te vragen; deze gegevens worden nooit door ons opgeslagen). ENGIE verwerkt ook de gegevens die nodig zijn om toegang te krijgen tot de Diensten van Gebruikers autofabrikant die nodig zijn voor het slim opladen; Gebruiker moet ons machtigen om deze gegevens namens Gebruiker in te zien.
 - c. **EV-gegevens** worden gebruikt om een optimaal laadschema voor Gebruiker's Elektrisch Voertuig te berekenen en om de prestaties van onze Diensten te monitoren. Dit omvat informatie over de status van het Elektrisch Voertuig, de laadtoestand van de batterij, telemetriegegevens en informatie over de GPS-locatie van Gebruiker's Elektrisch Voertuig. ENGIE gebruikt dit om ervoor te zorgen dat ENGIE Gebruiker's Elektrisch Voertuig alleen slim oplaadt op de locatie die Gebruiker in de ENGIE App aangeeft. ENGIE slaat nooit gegevens op over de GPS-locatie van Gebruiker's Elektrisch Voertuig.
- 15.3. ENGIE behandelt alle persoonsgegevens die haar worden verstrekt conform de geldende wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. ENGIE heeft er voor gezorgd dat haar Samenwerkende Partner verklaart datzelfde te hebben gedaan. Daartoe hebben ENGIE en de Samenwerkende Partner een verwerkersovereenkomst gesloten. ENGIE beschikt over een Privacy Statement welke gepubliceerd is op haar website.
- 15.4. Bij de aanvraag en tijdens het gebruik van een Diensten verzoekt ENGIE Gebruiker om persoonsgegevens. ENGIE 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.

- 15.5 ENGIE is nimmer aansprakelijk voor schade en/of kosten die het gevolg is van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

Artikel 16 - Overmacht & onvoorziene omstandigheden

- 16.1 ENGIE en/of Samenwerkende Partner 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. Indien nakoming zijdens ENGIE en/of Samenwerkende Partner of afname van de Diensten door Gebruiker door overmacht langer dan 1 maand wordt vertraagd, is ieder der partijen – onder uitsluiting van verdere rechten – bevoegd de Overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is voldaan dan wel is gepresteerd, wordt vervolgens tussen partijen pro rata afgerekend.

Artikel 17 - Overige bepalingen

- 17.1. ENGIE is te allen tijde bevoegd om de inhoud van de Diensten te wijzigen. Ook is ENGIE bevoegd deze Gebruikersvoorwaarden te wijzigen.

Artikel 18 - Toepasselijk recht & bevoegde rechter

- 18.1 Indien enige bepaling van deze Gebruikersvoorwaarden om welke reden dan ook ongeldig of nietig mocht zijn dan wel mocht worden vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht en zal ENGIE binnen redelijke termijn voorzien in een vervangende bepaling waarbij het doel en de strekking van de te vervangen bepaling zoveel mogelijk wordt behouden.
- 18.2 Alle geschillen voortvloeiende uit of samenhangende met deze Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Zwolle. De Gebruiker heeft niettemin altijd het recht om zich tot de volgens de wet bevoegde rechter te wenden.
- 18.3 Op de onderhavige Gebruikersvoorwaarden en de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.