



Algemene Voorwaarden Laaddiensten

Versie 2020.12

Onder voorbehoud van druk- en zetfouten

www.engie.nl

ENGIE Nederland Retail B.V., Grote Voort 291, 8041 BL Zwolle
Handelsregister Zwolle 05082820 - BTW-nr. NL817281757B01 -
IBAN NL54 INGB 0661 9012 46 - BIC INGBNL2A

Inhoud

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 – Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

Artikel 3 – Totstandkoming Overeenkomst

Artikel 4 – Ter beschikking stelling van informatie en medewerking

Artikel 5 – Uitvoering van de Overeenkomst

Artikel 6 – Prijzen Producten en Diensten

Artikel 7 – ENGIE abonnement(en)

Artikel 8 – Betaling

Artikel 9 – Duur en beëindiging

Artikel 10 – Laaddiensten en het gebruik van Laadstations

Artikel 11 – Helpdesk en storingen

Artikel 12 – Levering

Artikel 13 – Risico

Artikel 14 – Eigendomsvoorbehoud

Artikel 15 – Website

Artikel 16 - Overdracht door Klant aan derden

Artikel 17 - Aansprakelijkheid

Artikel 18 - Intellectuele Eigendom

Artikel 19 - Privacy

Artikel 20 - Overmacht & onvoorziene omstandigheden

Artikel 21 - Herroepingsrecht

Artikel 22 - Overige bepalingen en toepasselijk recht

Artikel 23 - Toepasselijk recht & bevoegde rechter

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Diensten die door ENGIE aan de klant worden aangeboden.

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:

Algemene voorwaarden:	deze Algemene Voorwaarden, met inbegrip van eventuele bijlagen;
Koop:	de koop die wordt gesloten tussen ENGIE en een Klant met betrekking tot één of meer Producten, zijnde een roerende zaak
Diensten:	de door ENGIE via de Website of op andere wijze aan de Klant aangeboden diensten (waaronder maar niet beperkt tot laaddiensten, helpdeskdiensten, verrekening diensten, backoffice abonnement, automatische incasso, elektronische facturatie, elektronische communicatiediensten inclusief inzage in verbruik en overige diensten zoals nader gespecificeerd op de Website)
Eindgebruiker:	de natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik maakt van de Diensten van ENGIE onder de voorwaarden zoals hierin vastgelegd
Elektrisch Voertuig:	een wegvoertuig 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 een Laadstation
Helpdesk:	de klantenservice welke kan worden ingeschakeld in geval van vragen en/of klachten. Het telefoonnummer is terug te vinden op de Laadpas of de Website
Klant:	de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met ENGIE deze Overeenkomst aangaat tot afname van Dienst(en); een Klant kan tevens Eindgebruiker zijn indien hij (ook) zelf gebruik maakt van de Producten en/of Diensten van ENGIE
Laadpas:	de Laadpas (laaddruppel) die toegang biedt tot het Laadstation, het ENGIE netwerk en (waar mogelijk) het interoperabele Partnernetwerk. Deze Laadpas wordt door ENGIE beschikbaar gesteld
Laadstation:	voorziening(en) waar de Klant het Elektrisch Voertuig kan opladen door gebruik van een Laadpas en de laadsessies ook kan stoppen of afbreken, waaronder Private Laadstations en Publieke Laadstation
ENGIE:	de besloten vennootschap naar Nederlands recht ENGIE Nederland Retail B.V.
ENGIE laadnetwerk:	het samenstel van alle Laadstations waarover ENGIE of de door haar ingeschakelde derde (al dan niet in samenspraak met de eigenaar van het Laadstation) controle kan uitoefenen over het verlenen van toegang aan derden;

Netwerk:	het ENGIE Netwerk en Partnernetwerk(en) gezamenlijk
Overeenkomst:	de Overeenkomst tussen ENGIE en de Klant met betrekking tot Diensten van ENGIE, waarvan deze Algemene Voorwaarden onlosmakelijk deel uitmaken
Overeenkomst op afstand:	de Overeenkomst waarbij, in het kader van een door ENGIE georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening 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
Partnernetwerk:	het samenstel van alle Laadstations buiten het laadnetwerk van ENGIE, waar Klanten respectievelijk Eindgebruikers een Elektrisch Voertuig kunnen laden
Privaat Laadstation:	een Laadstation dat zich bevindt op privé terrein (al dan niet door de eigenaar van het betreffende Laadstation opengesteld voor een geautoriseerde gebruikersgroep)
Producten:	de Producten die kunnen worden geleverd door ENGIE aan Klant, waaronder begrepen – maar niet beperkt tot Laadpas en overige accessoires
Publiek Laadstation:	een Laadstation dat zich bevindt in de openbare ruimte en dat al dan niet behoort tot een Partnernetwerk
Samenwerkende partijen:	derde partijen waarmee ENGIE of de door haar ingeschakelde derde nauw samenwerkt in het aanbieden van laaddiensten
Website:	de Website van ENGIE die toegankelijk is via https://www.engie.nl/laadpalen of enige andere wWbsite die door ENGIE op enig moment wordt gebruikt in het kader van de Diensten waaronder maar niet beperkt tot https://www.engie.nl/laadpalen .

Artikel 2 – Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door ENGIE gedane communicatie, 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.nl/laadpalen/voorwaarden 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 – Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 De Overeenkomst wordt uitsluitend schriftelijk 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.
- 3.2 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.
- 3.3 De Overeenkomst is gebaseerd op de door Klant verstrekte informatie. Klant garandeert dat deze informatie volledig en correct is.

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.
- 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. Indien de klant verhuisd of er is sprake van een nieuwe factuuradres, postadres en/of emailadres dan dient Klant ENGIE hier tijdig schriftelijk over te informeren. De Overeenkomst loopt door op het nieuwe adres.
- 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 – Uitvoering van de Overeenkomst

- 5.1 ENGIE bepaalt de wijze waarop de verleende Dienst wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door Klant kenbaar gemaakte eisen zoveel mogelijk in acht.
- 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 Klant in een dergelijk geval hier over informeren.

Artikel 6 – Prijzen Producten en Diensten

- 6.1 Klant is de tarieven verschuldigd zoals deze nader zijn gespecificeerd in de Overeenkomst en deze zijn geldig gedurende de geldigheidsduur van de Overeenkomst.
- 6.2 Alle door ENGIE gehanteerde prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde bij totstandkoming van de Overeenkomst bekende prijsbepalende factoren, de door Klant gekozen Producten en/of diensten en de door Klant opgegeven informatie.
- 6.3 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, luiden de prijzen in Euro's en zijn de door ENGIE aangegeven prijzen altijd inclusief btw, en exclusief verzend- en verpakkingskosten.

- 6.4 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 7 - ENGIE abonnement(en)

- 7.1. ENGIE biedt verschillende abonnees aan, waaronder een laadabonnement en een Backoffice-abonnement. Met een laadabonnement van ENGIE krijgt Klant toegang tot het laden van zijn Elektrische Voertuig aan een Laadstation, en afhankelijk van het type abonnement tevens tot een Netwerk van Laadstations. Met een Backoffice-abonnement van ENGIE krijgt klant inzicht in alle laadsessies en afhankelijk van het type abonnement is het mogelijk om onder andere gastverbruik op een Laadstation toe te staan en de laadkosten (gastverbruik) te verrekenen.
De Klant kan zijn type abonnement en de bijbehorende Dienst terugvinden in de Overeenkomst.
De tarieven voor de verschillende (overige) abonnementsvormen en Diensten zijn weergegeven in de Overeenkomst en indien van toepassing wordt er voor de geldende tarieven verwezen naar <https://www.engie.nl/laadpalen>. De kosten voor het laden zelf worden gezamenlijk met de abonnementskosten van een Laadstation (indien van toepassing) maandelijks gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.
- 7.2. Als de Laadpas van ENGIE zoek raakt of niet meer werkt brengt Klant ENGIE daarvan zo snel mogelijk op de hoogte. ENGIE zal de Laadpas dan blokkeren en Klant een nieuwe toesturen. Alle transacties die met de ENGIE Laadpas gedaan worden voordat deze bij ons als vermist is opgegeven, komen voor rekening van Klant.
- 7.3. Tot het moment van blokkering is de Klant zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit verlies, diefstal of misbruik van de Laadpas.
- 7.4. Wanneer Klant de ENGIE Laadpas gebruikt bij het Private Laadstation van Klant wordt daarvoor niets in rekening gebracht (behalve de stroomkosten welke worden vergoed bij gastgebruik van het Private Laadstation van Klant) tenzij het Laadstation is ingesteld op vergoeding voor het gastgebruik en/of verrekening via de werkgever.
- 7.5. De toegang tot en/of het laden bij een Publiek Laadstation dan wel bij het publiek beschikbare Private Laadstation is beschikbaar onder de door aanbieder bekend gemaakte tarieven en voorwaarden. Klant dient hiervoor een Overeenkomst met ENGIE te sluiten om de ENGIE Laadpas ook voor deze Laadstations te kunnen activeren.
- 7.6. Indien de ENGIE Laadpas wordt gebruikt om te laden in het Partnernetwerk is ENGIE afhankelijk van de exploitatie eigenaar van het Laadstation voor de gegevens omtrent het laden en de daarvoor berekende kosten. Deze (roaming)kosten ontstaan wanneer de Klant gebruikmaakt van publieke laadpunten die niet in de backoffice geregistreerd zijn van ENGIE of haar partner. ENGIE heeft geen invloed op de hoogte van deze (roaming)kosten, omdat deze kosten door de exploitatie eigenaar van het Laadstation worden bepaald.
- 7.7. ENGIE is gerechtigd, met inachtneming van een termijn van 1 maand, schriftelijk de geldende prijzen en tarieven conform Artikel 6.1 aan te passen. De Klant is gerechtigd, indien hij niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing van de prijzen en tarieven, de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
- 7.8. Indien de Klant een Backoffice-abonnement heeft afgesloten heeft klant de keuze om het tarief voor gastverbruik op het Laadstation in te stellen op basis van de door ENGIE aangeboden prijzen. Pas wanneer de keuze van Klant verwerkt is bij ENGIE wordt het tarief op het laadstation gehanteerd.

Artikel 8 - Betaling

- 8.1. De ENGIE abonnementskosten (indien van toepassing) en de kosten voor overige Diensten zoals het laden in het Netwerk (indien van toepassing) worden maandelijks gefactureerd. Deze kosten worden elke maand door middel van automatische incasso afgeschreven van de door u opgegeven bankrekening zoals vastgelegd in de machtiging automatische incasso. Klant zal er ten allen tijde voor zorgen dat de verschuldigde bedragen via automatische incasso inbaar zijn via zijn bankrekening. ENGIE heeft de mogelijkheid de facturatie door een derde te laten verzorgen.
- 8.2. Het factuuradres en/of postadres is het adres zoals dat door de Klant aan ENGIE bekend is gemaakt. ENGIE gebruikt het postadres om de Laadpas naar de Klant te sturen.

- 8.3. ENGIE verzend haar facturen per e-mail naar het e-mailadres dat de Klant bij ENGIE bekend heeft gemaakt. De Eindgebruiker/Klant ontvangt maandelijks een factuur, voordat het geld wordt geïncasseerd. Bij de factuur zit een overzicht van de laadsessies en de samenhangende kosten.
- 8.4. Voor de vaststelling van de op enig moment verschuldigde bedragen (inclusief laadkosten uit eventuele laadsessies in het Partnernetwerk) is de administratie van ENGIE bindend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.
- 8.5. Eventuele klachten over een factuur dienen binnen 30 dagen na factuurdatum aan ENGIE gemeld te worden.
- 8.6. Wijziging van het bankrekeningnummer, factuuradres en/of e-mailadres kan gewijzigd worden op Website.
- 8.7. ENGIE is te allen tijde gerechtigd van Klant (vooraf) zekerheid te verlangen voor de juiste en tijdige nakoming van zijn betalingsverplichtingen.
- 8.8. Geschiedt de levering in gedeelten, dan kan ieder gedeelte door ENGIE afzonderlijk worden gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen is met de Klant.
- 8.9. 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: invoice@lastmilesolutions.com.
- 8.10. 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 buitengerechtigde kosten overeenkomstig artikel 8.11 verschuldigd.
- 8.11. In geval van betalingsverzuim door de Klant komen de wettelijke rente en alle gerechtelijke kosten, alsmede de buitengerechtigde incassokosten, die door ENGIE worden gemaakt teneinde nakoming van de verplichting te bewerkstelligen, ten laste van Klant.
- 8.12. 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.
- 8.13. 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.
- 8.14. Verrekening door de Klant is niet toegestaan, tenzij ENGIE de tegenvordering onvoorwaardelijk schriftelijk heeft erkend.

Artikel 9 - Duur en beëindiging

- 9.1. De Overeenkomst met betrekking tot het abonnement op de Diensten van ENGIE wordt aangegaan voor de duur van 12 maanden of de duur zoals in de Overeenkomst is opgenomen, ingaand op de datum waarop de Klant schriftelijk akkoord geeft op de Overeenkomst en/of de ENGIE Laadpas/Backoffice-Abonnement heeft/is geactiveerd. Na de duur van 12 maanden of de duur zoals opgenomen in de Overeenkomst wordt de Overeenkomst stilzwijgend omgezet naar een abonnement voor onbepaalde tijd. Zowel de Klant als ENGIE kan de Overeenkomst na de initiële duur opzeggen op elk gewenst moment met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- 9.2. Opzegging als genoemd in artikel 9.1 kan plaatsvinden door een e-mail te sturen naar e-mailadres klantenservice@engie-laadpalen.nl, onder vermelding van de Klantnaam, adres, postcode, woon- of vestigingsplaats en de gewenste datum van opzegging.
- 9.3. 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.
- 9.4. ENGIE heeft het conform artikel 9.3 genoemde recht tot ontbinding :
 - a) wanneer de onderneming van de Klant fuseert of wordt overgenomen;
 - b) wanneer Klant een of meer verplichtingen uit de Overeenkomsten of andere overeenkomsten met ENGIE niet na komt;

- c) Als de automatische incasso meermalen niet succesvol uitgevoerd kan worden bij Klant;
 - d) In het geval van faillissement, surseance van betaling, schuldsanering of onder curatelestelling van Klant. In een dergelijk geval wordt de Laadpas onmiddellijk geblokkeerd.
- 9.5 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.
- 9.5 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.
- 9.6 ENGIE behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen voor reeds geleden en nog te lijden schade.
- 9.7 Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Klant de aan hem ter beschikking gestelde Laadpas(sen) onmiddellijk aan ENGIE retourneren.

Artikel 10 - Laaddiensten en het gebruik van Laadstations

- 10.1. Klant zal zich bij het gebruik van een Laadstation houden aan alle voorschriften die gelden voor en in verband met het opladen, zowel de voorschriften die door ENGIE en de exploitanten van de Laadstations en/of Partnernetwerken worden gesteld, als ook eventuele toepasselijke wettelijke (veiligheids- en andere) voorschriften.
- 10.2. ENGIE garandeert geen Laadstation dichtheid en/of bereikbaarheid van Laadstations. Tevens garandeert ENGIE niet dat de Laadstations ten alle tijden zonder onderbreking en/of storing zullen functioneren dan wel dat deze beschikbaar zullen zijn.
- 10.3. Voor Laadstations in een Partnernetwerk geldt dat op het gebruik van het Laadstation de voorwaarden van de betreffende exploitant van het Laadstation van toepassing zijn.
- 10.4. ENGIE is ten allen tijde gerechtigd zonder voorafgaande aankondiging één of meer Laadstations te verwijderen uit het Netwerk en/of geen toegang meer te verschaffen tot een Partnernetwerk.

Artikel 11 - Helpdesk en storingen

- 11.1 De Helpdesk biedt hulpdiensten naar aanleiding van vragen en/of klachten van de Klant respectievelijk de Eindgebruiker ten aanzien van de Producten en Diensten van ENGIE.
- 11.2 De Helpdesk is beschikbaar op het telefoonnummer dat vermeldt staat op de website van ENGIE en per e-mail: klantenservice@engie-laadpalen.nl.
- 11.3 ENGIE geeft geen garantie dat de Helpdesk ten allen tijde zonder storingen en/of onderbrekingen beschikbaar zal zijn, noch dat met het verlenen van de Helpdesk Diensten bepaalde resultaten zullen worden behaald.
- 11.4. Bij een storing aan een Laadstation dient een Eindgebruiker/ Klant direct contact op te nemen met de op het Laadstation vermelde telefoonnummer.
- 11.5. Bij een storing aan een Laadpas dient een Klant direct contact op te nemen via het op de website www.engie.nl/laadpas vermelde telefoonnummer.
- 11.6. In het geval een Eindgebruiker/Klant zelf gaat proberen de storing te verhelpen, is ENGIE op geen enkele wijze aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende dan wel nog voort te vloeien schade.

Artikel 12 - Levering

- 12.1 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.
- 12.2 ENGIE is niet aansprakelijk voor eventueel door Klant geleden schade als gevolg van het niet leveren binnen een afgegeven termijn.

Artikel 13 - Risico

- 13.1 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 14 - Eigendomsvoorbehoud

- 14.1 Alle aan Klant geleverde zaken en/of Producten 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.
- 14.2 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 15 - Website

- 15.1 Als onderdeel van de Overeenkomst kan de Eindgebruiker/Klant gebruik maken van de Diensten en/of Producten die worden aangeboden door middel van de Website.
- 15.2 Op www.engie.nl/laadpalen wordt algemene informatie verstrekt met betrekking tot de door ENGIE aangeboden Producten en Diensten. Ook heeft Klant de mogelijkheid om via de website zijn (factuur)gegevens in te zien middels een inlognaam en wachtwoord. ENGIE garandeert niet de juistheid of volledigheid van de op de website getoonde informatie. Evenmin garandeert ENGIE dat het gebruik van de Website en via de Website aangeboden Producten en Diensten leidt tot de juiste resultaten of dat de informatie geschikt is voor specifieke doeleinden.
- 15.3 Druk- en spelfouten of andere vergelijkbare fouten 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.

Artikel 16 - Overdracht door Klant 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. Klant is jegens ENGIE volledig aansprakelijk voor enig handelen en/of nalaten van de Eindgebruiker(s) aan wie Klant toegang verleent tot het gebruik van de Producten en/of Diensten als ware dit handelen en/of nalaten door Klant zelf begaan.
- 16.3 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. 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 - Aansprakelijkheid

- 17.1. Een Laadstation 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.
- 17.2. Klant is aansprakelijk voor schade ten gevolge van ondeskundig of onzorgvuldig gebruik van een Laadstation en alle ter beschikking gestelde aanverwante materialen, zoals laadpassen en laadkabels, en vrijwaart ENGIE voor enige aanspraak van derden in dit verband. Klant vrijwaart ENGIE tevens voor enige aanspraak van derden in verband met gedragingen of omstandigheden die voor rekening en/of risico komen van Klant.
- 17.3. ENGIE is aansprakelijk voor door Klant geleden schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van ENGIE bij de nakoming van haar contractuele verplichtingen jegens de Klant hieronder op voorwaarde dat Klant ENGIE binnen tien werkdagen na de dag waarop hij of zij de tekortkoming of onrechtmatigheid heeft geconstateerd of redelijkerwijs kon constateren, daarvan schriftelijk op de hoogte heeft gesteld, daarbij ENGIE voor zover wettelijk vereist in gebreke stellende en een redelijke termijn biedende om alsnog na te komen.
- 17.4. 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.
- 17.5. 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.
- 17.6. 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 Klant 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.
- 17.7. 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.

Artikel 18 - Intellectuele Eigendom

- 18.1. Klant stemt ermee in dat alle rechten van intellectueel eigendom (met inbegrip van en niet beperkt tot het auteursrecht, merkrechten, modelrechten en octrooirechten) zoals vervat in de Producten en/of Diensten het eigendom blijven van ENGIE en/of haar licentiegevers. In het kader van de levering van de Producten en/of Diensten mag ENGIE producten, materialen en methodieken die door de Klant verstrekte gegevens of daarvan afgeleide informatie bevatten, gebruiken of ontwikkelen, welke vervolgens gaan behoren tot de eigendomsrechten van ENGIE.
- 18.2. Het is Klant 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. Het is niet toegestaan technische beveiligingen of gebruiksbepalingen in verband met de Producten of Diensten te omzeilen of te verwijderen.
- 18.3. In het geval er schade ontstaat, doordat de Eindgebruiker toch de technische beveiligingen of gebruiksbepalingen omzeilt of verwijdert, zal deze schade worden verhaald op de Eindgebruiker.
- 18.4. De ENGIE laadpas en de daarop verwerkte elektronische gegevens zijn eigendom van ENGIE.

Artikel 19 - Privacy

- 19.1. Bij het aanbieden van Producten en Diensten verwerkt ENGIE bepaalde gegevens van de Klant respectievelijk de Eindgebruiker, waaronder persoonsgegevens. Persoonsgegevens zijn gegevens die het mogelijk maken een bepaalde persoon te identificeren, zoals naam-, adres en woonplaatsgegevens.
- 19.2. Naast persoonsgegevens legt ENGIE gedurende de looptijd van de Overeenkomst ook de gebruiksgegevens van de Eindgebruiker vast ten behoeve van de facturatie, alsmede om de verkregen gebruiksgegevens te gebruiken voor registratie- en onderzoeksdoeleinden.
- 19.3. De gegevens over het gebruik binnen het Partnernetwerk worden door deze partijen aan ENGIE verstrekt teneinde de kosten van het gebruik te factureren aan de Eindgebruiker.
- 19.4. 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 Leverancier en de derde een verwerkersovereenkomst gesloten. ENGIE beschikt over een Privacy Statement welke gepubliceerd is op haar Website.
- 19.5. Bij de aanvraag en tijdens het gebruik van een Dienst of Product 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. Ook kunnen deze gegevens worden gebruikt om u te informeren over relevante producten en diensten van ENGIE. Stelt u geen prijs op deze informatie, dan kunt u dat telefonisch doorgeven via (088) 444 66 66 (lokaal tarief), per email op klantenservice@engie-laadpalen.nl of schriftelijk aan ENGIE, Postbus 10087, 8000 GB Zwolle.
- 19.6. ENGIE is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

Artikel 20 - Overmacht & onvoorziene omstandigheden

- 20.1. 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.
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 rato afgerekend.

Artikel 21 - Herroepingsrecht

- 21.1. Bij het sluiten van de overeenkomst op afstand tot het verrichten van een dienst heeft de Klant de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze termijn gaat in bij het sluiten van de overeenkomst.
- 21.2. Indien de Klant van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij zich binnen het in lid 1 genoemde termijn wenden tot ENGIE en handelen conform de door ENGIE bij het aanbod en uiterlijk bij levering van de dienst verstrekte redelijke en duidelijke instructies. De Klant kan contact opnemen met ENGIE.
- 21.3. Indien ENGIE met het verrichten van haar dienst is aangevangen met instemming van de Consument voordat de in lid 1 voornoemde termijn is verstreken, kan de Klant zich niet beroepen op de in lid 1 genoemde ontbindingsmogelijkheid van de overeenkomst.
- 21.4. Indien van toepassing, zal ENGIE een door de Klant betaald bedrag binnen 30 dagen na het tijdstip van ontbinding door Klant terugbetalen.

Artikel 22 - Overige bepalingen en toepasselijk recht

- 22.1. ENGIE is ten allen tijde bevoegd om de inhoud van de Diensten te wijzigen. Ook is ENGIE bevoegd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen.

Artikel 23 - Toepasselijk recht & bevoegde rechter

- 23.1 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden om welke reden dan ook ongeldig of nietig mocht zijn dan wel mocht worden vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht en zullen partijen in onderling overleg voorzien in een vervangende bepaling waarbij het doel en de strekking van de te vervangen bepaling zoveel mogelijk wordt behouden.
- 23.2 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.
- 23.3 Op de onderhavige Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

BIJLAGE 1 MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan: ENGIE Nederland Retail B.V.,
 Grote Voort 291
 (8041 BL) Zwolle

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* de overeenkomst betreffende de aankoop van herroepen

- Besteld op*/ontvangen op* [datum]

- [Naam consumenten(en)]

- [Adres consument(en)]

- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.