



Algemene Leverings- en Verkoopvoorwaarden Laadstations en toebehoren voor Elektrische Voertuigen

Versie 2018.2

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 – Offertes en totstandkoming Overeenkomst

Artikel 4 – Ter beschikking stelling van informatie en medewerking

Artikel 5 – Prijzen Producten en Diensten

Artikel 6 – Betaling van de Producten en Diensten

Artikel 7 – Uitvoering van de Overeenkomst

Artikel 8 – Levering

Artikel 9 – Risico

Artikel 10 – Eigendomsvoorbehoud

Artikel 11 – Installatie van Laadstations (bij afname van Diensten)

Artikel 12 – Verplichtingen Afnemer bij installatie van een Laadstation

Artikel 13 – Garantie

Artikel 14 – Support

Artikel 15 – Persoonsgegevens

Artikel 16 – Aansprakelijkheid

Artikel 17 – Overdracht aan Derden

Artikel 18 – Overmacht & onvoorziene omstandigheden

Artikel 19– Ontbinding en beëindiging

Artikel 20 – Toepasselijk recht & bevoegde rechter

Artikel 21 – Herroepingsrecht

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:

Afnemer:	de klant of potentiële klant van ENGIE, die als eindgebruiker gebruik maakt van ENGIE Producten en Diensten onder deze Algemene Voorwaarden
Algemene Voorwaarden:	deze Algemene Leverings- en Verkoopvoorwaarden inclusief eventueel bijlage
Acceptatietest:	de handeling waarin het Laadstation in werking wordt gesteld en wordt beoordeeld of deze voldoet aan de afgegeven specificaties
Acceptatieformulier:	het formulier dat ter accordering aan de Afnemer wordt voorgelegd en waarop staat dat de Acceptatietest succesvol is afgerond
Bedenktijd:	de termijn van 14 kalenderdagen waarbinnen een Afnemer, tevens zijnde consument, gebruik kan maken van zijn Herroepingsrecht
Diensten:	aanvullende diensten die bij de Producten kunnen worden geleverd, waaronder begrepen installatie- en onderhoudswerkzaamheden
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
ENGIE:	de besloten vennootschap naar Nederlands recht ENGIE Nederland Retail B.V.
Herroepingsrecht:	de mogelijkheid van een Afnemer, tevens zijnde consument, om binnen de Bedenktijd af te zien van de Overeenkomst op afstand
Installateur:	het bedrijf dat namens ENGIE het Laadstation bij de Afnemer installeert, te weten ENGIE Infra & Mobility B.V., althans een door ENGIE daartoe aangewezen onderneming. Installateur zal optreden als installatieverantwoordelijke conform de Arbo wetgeving en de toepasselijke NEN normen
Laadstation:	voorziening(en) waar de Afnemer het Elektrisch Voertuig kan opladen door gebruik van een laadpas en de laadsessies ook kan stoppen of afbreken
Offerte:	ledere offerte, aanbieding en/of opgave die ENGIE uitbrengt aan een potentiële Afnemer voor een of meer Producten en/of Diensten onder deze Algemene Voorwaarden

Overeenkomst:	de door de Afnemer bevestigde Offerte, eventuele bijlagen bij de Offerte, in ieder geval met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden, gesloten tussen Afnemer en ENGIE
Partij(en):	ENGIE en/of Afnemer
Perceel:	De onroerende zaak inclusief perceel grond gelegen in Nederland, waarvan Afnemer eigenaar is en waarop cq. waarin het Laadstation wordt gemonteerd en geïnstalleerd
Producten:	de producten die kunnen worden geleverd door ENGIE aan Afnemer, waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – het Laadstation, laadpas en overige accessoires
Website:	de website van ENGIE, te weten: www.engie.nl/laadpalen en/of www.evstore.nl .

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 Afnemer.
- 2.2 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door ENGIE en Afnemer zijn overeengekomen en gelden slechts ten aanzien van de specifieke Overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.
- 2.3 Indien de Afnemer 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 Afnemer vooraf medegedeeld en zijn steeds te raadplegen via de Website, www.engie.nl/laadpalen/voorwaarden en www.evstore.nl/service/general-terms-conditions/ 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 Afnemer 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 Afemer 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 Afemer verstrekte informatie. Afemer garandeert dat deze informatie volledig en correct is.

Artikel 4 – Ter beschikking stelling van informatie en medewerking

- 4.1 Afemer 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 Afemer 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 Afemer 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 Afemer.
- 4.5 ENGIE is nimmer aansprakelijk voor schade van Afemer of derden als gevolg van niet volledige, het niet tijdig aanleveren of het aanleveren van onjuiste informatie van de zijde van Afemer.

Artikel 5 – Prijzen Producten en Diensten

- 5.1 Afemer 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 Afemer gekozen Producten en/of diensten en de door Afemer 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, en exclusief verzend- en verpakingskosten. Eventuele installatiekosten worden separaat en inclusief btw vermeld.
- 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 – Betaling van de Producten en Diensten

- 6.1 Betaling van de Producten en Diensten dient plaats te vinden binnen een betalingstermijn van veertien (14) dagen vanaf de factuurdatum op de factuur. De wijze van betaling van de Producten wordt bepaald in de Offerte.
- 6.2 Indien de aankoop plaatsvindt via de Website ontvangt Afemer bij of na de levering een factuur. ENGIE verzendt facturen voor Producten en overige Diensten, per e-mail naar het door Afemer opgegeven e-mailadres. Betaling kan plaatsvinden door gebruik te maken van een van de volgende betaalwijzen:

- Betalen met iDEAL. Afnemer kan direct tijdens het bestelproces de betaling afhandelen met haar eigen bank;
 - Betalen via bankoverschrijving. Nadat Afnemer de bestelling bevestigd heeft kan worden gekozen voor betaling middels bankoverschrijving. Hier kan Afnemer het emailadres controleren en deze bevestigen. Hierna krijgt Afnemer per email alle gegevens om de betaling over te kunnen boeken. Let op dat het unieke betalingskenmerk juist wordt overgenomen. Na ontvangst van de betaling door ENGIE zal het Product aan Afnemer worden toegestuurd.
- 6.3 ENGIE is te allen tijde gerechtigd van Afnemer (vooraf) zekerheid te verlangen voor de juiste en tijdige nakoming van zijn betalingsverplichtingen.
- 6.4 Geschiedt de levering in gedeelten, dan kan ieder gedeelte door ENGIE afzonderlijk worden gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen is met de Afnemer.
- 6.5 Indien de Afnemer niet akkoord gaat met de factuur, dient de Afnemer dit binnen de betalingstermijn schriftelijk te melden, onder opgave van de redenen van het bezwaar per e-mail: klantenservice@engie-laadpalen.nl.
- 6.6 Een Afnemer, 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 Afnemer is dan buitengerechtigde kosten overeenkomstig artikel 6.7 verschuldigd.
- 6.7 In geval van betalingsverzuim door de Afnemer 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 Afnemer.
- 6.8 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.
- 6.9 Door de Afnemer 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 Afnemer dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 6.10 Verrekening door de Afnemer 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 Afnemer 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

- 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.

- 8.2 ENGIE is niet aansprakelijk voor eventueel door Afnemer geleden schade als gevolg van het niet leveren, monteren en installeren binnen een afgegeven termijn. Ten aanzien van de installatie is ENGIE afhankelijk van de weersomstandigheden om op een verantwoorde wijze het Laadstation te installeren. In het geval de weersomstandigheden het niet toelaten dat het Laadstation wordt geïnstalleerd, neemt ENGIE contact met Afnemer op om een nieuwe afspraak in te plannen.

Artikel 9 – Risico

- 9.1 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 Afnemer op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Afnemer of een hulppersoon van Afnemer 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 10 – Eigendomsvoorbehoud

- 10.1 Alle aan Afnemer geleverde zaken en/of Producten blijven eigendom van ENGIE totdat alle bedragen die Afnemer aan ENGIE op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan ENGIE heeft voldaan. Indien Afnemer (mede) uit door ENGIE geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Afnemer die zaak slechts voor ENGIE en houdt Afnemer de nieuwgevormde zaak voor ENGIE totdat Afnemer alle op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan. ENGIE blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Afnemer eigenaar van de nieuwgevormde zaak.
- 10.2 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan Afnemer verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Afnemer alle uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Afnemer zijn overeengekomen, komt aan Afnemer het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

Artikel 11 – Installatie van Laadstations (bij afname van Diensten)

- 11.1 Indien Afnemer kiest voor installatie van het Laadstation door ENGIE, verleent Afnemer aan ENGIE toestemming om het Laadstation op de aangewezen plaats op het Perceel te (doen) plaatsen en installeren. De installatie en in gebruikstelling van het Laadstation zal plaatsvinden door de Installateur.
- 11.2 Indien de voortgang van de installatiewerkzaamheden wordt vertraagd door omstandigheden die de Afnemer kunnen worden toegerekend en hieruit voor Installateur of ENGIE schade voortvloeit, dient Afnemer deze schade te vergoeden.
- 11.3 Indien de Afnemer een installatieafpraak 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 Installateur onverrichterzake terug moet keren bij niemand aanwezig.
- 11.4 De plaats van het Laadstation en de wijze van uitvoering van de leidingaanleg wordt in overleg met Afnemer door de Installateur vastgesteld, met inachtneming van de geldende wettelijke voorschriften.
- 11.5 Indien bij de installatie van het Laadstation blijkt dat Afnemer onjuiste en/of onvolledige informatie heeft verstrekt over het Perceel, waardoor de installatie niet op de aangegeven locatie kan plaatsvinden, is ENGIE gerechtigd om eventuele extra kosten bij Afnemer in rekening te brengen.

- 11.6 Mocht tijdens de installatie blijken dat de beoogde locatie op het Perceel vanuit veiligheidsoverwegingen niet verantwoord is, dan heeft ENGIE het recht om de installatie van de Laadstation op te schorten totdat veilige installatie op het Perceel alsnog kan plaatsvinden. ENGIE is in dat geval gerechtigd de door haar gemaakte kosten voor de geplande installatie bij Afnemer in rekening te brengen. Alle schade die Afnemer lijdt in verband met door hem zelf verstrekte onjuiste of onvolledige informatie, waaronder begrepen informatie die door de Afnemer wordt verstrekt over het gebruik van de verschillende stoppen in de meterkast, komen voor rekening en risico van de Afnemer.
- 11.7 Indien (delen van de) installatie geschiedt door een door de Afnemer zelf in te schakelen derde of door de Afnemer zelf, kan ENGIE niet instaan voor enige installatiefout of enige schade als gevolg van een onjuiste installatie of een installatie welke niet plaatsvindt conform de installatievoorschriften.
- 11.8 ENGIE en de door haar in te schakelen Installateur zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van of in verband met het tijdelijk uitschakelen van de elektriciteit bij de installatie van een Laadstation door de Installateur
- 11.9 Indien de installatie en ingebruikstelling van het Laadstation is voltooid, zal een Acceptatietest worden uitgevoerd. Indien de Acceptatietest succesvol is verlopen, zal Afnemer het Acceptatieformulier voor akkoord ondertekenen Eventuele gebreken worden op het Acceptatieformulier vermeld. Indien Installateur het straatwerk bij Afnemer dient open te breken, zal Installateur dit naar beste kunnen herstellen in zo veel mogelijk de oude staat, waarbij Afnemer er mee bekend is dat Installateur geen professioneel stratenmaker is.
- 11.10 De installateur zal de in artikel 11.9 genoemde gebreken binnen een redelijke termijn herstellen.

12 Verplichtingen Afnemer bij installatie van een Laadstation

- 12.1 Afnemer dient er voor zorg te dragen dat:
- de elektrische installatie behorende bij het Perceel voldoet aan de vereisten die aan een dergelijke installatie worden gesteld en dat de elektrische installatie geschikt is om het Laadstation op aan te sluiten, een en ander zoals nader gespecificeerd in de Offerte;
 - de locatie op het Perceel waar het Laadstation wordt geïnstalleerd zich niet bevindt op asfalt of op beton, tenzij Afnemer dit uitdrukkelijk schriftelijk met ENGIE is overeengekomen;
 - er geen asbest aanwezig is op de locatie waar het Laadstation zal worden geïnstalleerd;
 - tijdens de installatie van het Laadstation namens Afnemer een tekenbevoegd persoon aanwezig is voor de Acceptatietest;
 - de gebruiksaanwijzing(en) en instructies met betrekking tot het Laadstation stipt op te volgen;

Artikel 13 – Garantie

- 13.1 Producten hebben een garantie van twee jaar tegen materiaaldefecten of fabricagefouten. Indien de Afnemer 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 +31 (0)88 444 6680 of via klantenservice@engie-laadpalen.nl.
- 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 Losse Producten, zoals bijvoorbeeld defecte kabels en laadpassen dient de Afnemer altijd en 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 Afnemer is ontwikkeld, kan ENGIE volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Afnemer in rekening brengen.
- 13.6 Bij aanspraken op garantie dient de originele factuur te worden overgelegd.
- 13.7 Reparatie of vervanging van een Laadstation en/of de overige onderdelen leidt niet tot verlenging van de geldende garantietermijn, de oorspronkelijke garantietermijn blijft van toepassing.
- 13.8 De Afnemer dient terzake van uiterlijk waarneembare tekortkomingen te reclameren binnen 10 werkdagen na levering, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens ENGIE vervalft.
- 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 vervalft 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;
 - Afnemer of niet door ENGIE ingeschakelde derden zonder toestemming van ENGIE aan het Product dan wel Laadstation werkzaamheden hebben verricht;
 - Afnemer 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 dan wel Laadstation 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 Afnemer 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 laadkabels of andere producten die geen CE-keurmerk bevatten of anderszins ondeugdelijk zijn;
 - schade als gevolg van gebruik van laadkabels die niet geschikt zijn voor het laadvermogen van het Elektrisch Voertuig;
 - schade als gevolg van het laden of een poging daartoe van ongeschikte (elektrische) voertuigen en/of andere zaken
 - schade als gevolg van het niet in acht nemen van veiligheidsinstructies van andere laadpaalproviders voor Laadpunten waar Afnemer zijn elektrisch voertuig opladen dan wel een poging doen tot opladen;

- m) nalaten te handelen conform wettelijke voorschriften en ieder ander schadeveroorzakend handelen of nalaten van Afnemer.

Artikel 14 – Support

- 14.1 Afnemer kan bij alle vragen over de werking van zijn Laadstation, en/of Producten, contact opnemen met Customer Support via +31 (0)88 444 6680 of via klantenservice@engie-laadpalen.nl. In het geval van storingen raadpleeg hiervoor de Website.

Artikel 15 – Persoonsgegevens

- 15.1 ENGIE behandelt alle persoonsgegevens die haar worden verstrekt conform de geldendewetgeving, 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 vewerkerovereenkomst gesloten. ENGIE beschikt over een Privacy Statement welke gepubliceerd is op haar Website.
- 15.2 Bij de aanvraag en tijdens het gebruik van een Dienst of Product verzoekt ENGIE Afnemer 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 Afnemer te informeren over relevante producten en diensten van de ENGIE groep.
- 15.3 ENGIE is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegang- of identificatiecodes wordt gemaakt.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid

- 16.1 De aansprakelijkheid van ENGIE in verband met eventuele tekortkomingen in door haar geleverde zaken is beperkt tot het nakomen van de in het Artikel 14 – Garantie.
- 16.2 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.
- 16.3 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.
- 16.4 ENGIE is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van storingen in het elektriciteitsnet of de communicatie infrastructuur, zoals internet- en GSM verbindingen.

Artikel 17 – Overdracht aan Derden

- 17.1 Het is Afnemer 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. Indien Afnemer het Laadstation bijvoorbeeld in geval van verhuizing, verkoopt aan een derde zal hij dit voor eigen rekening en risico doen.
- 17.2 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. Afnemer geeft hiervoor bij voorbaat zijn toestemming voor. Afnemer 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 Afnemer geen recht geeft tot beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 18 – Overmacht & onvoorziene omstandigheden

- 18.1 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 Afnemer 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 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 Afnemer 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 Afnemer 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 Afnemer 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.

Artikel 21 – Herroepingsrecht

- 21.1 De Afnemer, tevens zijnde een consument, kan een Overeenkomst gedurende een Bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. ENGIE mag de Afnemer vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
- 21.2 De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de Afnemer, of een vooraf door de Afnemer tevens zijnde een consument aangewezen derde, het Product heeft ontvangen en/of de dienst heeft plaatsgevonden.

- 21.3 Tijdens de Bedenktijd zal de Afnemer, tevens zijnde een consument, zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking. Afnemer, tevens zijnde een consument, zal het Product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het Product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Afnemer, tevens zijnde een consument, het Product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- 21.4 Indien de Afnemer, tevens zijnde een consument, gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de Bedenktijd door middel van het modelformulier herroeping, dat als Bijlage 1 bij deze algemene Voorwaarden is gevoegd. De Afnemer, tevens zijnde een consument, draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het Product.
- 21.5 De Afnemer, tevens zijnde een consument, zendt het Product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, conform de door de ENGIE verstrekte instructies. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het Herroepingsrecht ligt bij de Afnemer.

BIJLAGE 1 MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

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

- Aan: ENGIE Retail Nederland 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.