

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN (CONSUMENTEN)

1. Algemene Voorwaarden en Interpretatie

- 1.1. Deze algemene verkoopvoorwaarden consumenten ('**Algemene Voorwaarden**'), worden gehanteerd door Eneco eMobility., handelsnaam van het Belgisch bijkantoor van de besloten vennootschap naar Nederlands recht Eneco eMobility, met zetel te 3013 AA Rotterdam (Nederland), Delftseplein 30k, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Nederland onder nummer 70990921, en bij de Kruispuntbank Ondernemingen onder nummer 0711.776.469 ('**Eneco**'). Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, verkopen, leveringen en installaties van laadpunten voor elektrische voertuigen ('**Laadpunten**') en daarbij behorende producten zoals verdeelkasten, bekabeling, laadpassen (waaronder begrepen laaddruppels), markering, parkeerborden, etc. (gezamenlijk met Laadpunten '**Producten**'), en met Producten samenhangende dienstverlening, zoals het installeren, verplaatsen of verwijderen van Producten, het verzorgen van laaddiensten, hosting, klantenservice, het ter beschikking stellen van applicaties, interventies, etc., al dan niet in een abonnementsvorm ('**Diensten**').
- 1.2. Woorden in deze Algemene Voorwaarden als 'waaronder', 'waaronder begrepen', 'zoals', 'bijvoorbeeld', etc. worden geacht een ruime betekenis te hebben en te worden gelezen als 'met inbegrip van, doch niet beperkt tot'. Woorden in deze Algemene Voorwaarden in het meervoud omvatten het enkelvoud en omgekeerd.
- 1.3. Onderstaande voorwaarden zijn deelbaar. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Eneco en Klant zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

2. Aanbieding en totstandkoming Overeenkomst

- 2.1. Op verzoek van een (potentiële) afnemer die handelt als consument ('**Klant**'), kan Eneco een voorstel uitbrengen waarin wordt aangegeven welke Producten en/of Diensten de Klant van Eneco wenst te ontvangen en welke prijzen daarbij horen ('**Offerte**'). Op het moment dat Klant de Offerte ongewijzigd schriftelijk (waaronder begrepen per e-mail, digitaal of via de website van Eneco) accepteert gedurende de looptijd van de Offerte, komt een overeenkomst tot stand ('**Overeenkomst**'). Er komt geen Overeenkomst tot stand indien de Offerte een fout bevat en de Klant dit wist of redelijkerwijs moest begrijpen.
- 2.2. De in de Offerte genoemde prijzen voor het uitvoeren van werkzaamheden zijn gebaseerd op de uitvoering van de Overeenkomst tijdens normale kantoortijden en onder normale werkomstandigheden. Indien daarbuiten gewerkt wordt, komen de daarmee gepaard gaande kosten voor rekening van Klant.
- 2.3. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen voor Offertes, orders en Overeenkomsten, alsmede op alle rechtshandelingen tussen Eneco en Klant ('**Partijen**'). Bij de totstandkoming van de Overeenkomst dan wel door gebruik te maken van Producten of Diensten, stemt Klant ermee in aan de Algemene Voorwaarden te zijn gebonden.
- 2.4. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen in de Overeenkomst, onder verwijzing naar het artikel van deze Algemene Voorwaarden waarvan wordt afgeweken. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, heeft ~~de~~ Overeenkomst voorrang, met dien verstande dat verwijzingen naar algemene (inkoop) voorwaarden van Klant altijd buiten beschouwing worden gelaten.
- 2.5. Aanpassingen van een tot stand gekomen Overeenkomst die nodig zijn om (i) de opdracht correct en/of volledig te kunnen uitvoeren, of (ii) omdat Klant een wijziging wenst aan te brengen, leiden tot een door Eneco op te maken aangepaste Offerte, welke opnieuw dient te worden aanvaard door Klant. Alle hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Klant.

3. Uitvoering Overeenkomst

- 3.1. Tenzij uitdrukkelijk in de Overeenkomst opgenomen, omvatten de Diensten geen voorbereidende werkzaamheden, waaronder begrepen het zorgen voor een geschikte aansluiting op het elektriciteitsnet en een geschikte elektrotechnische installatie die voldoet aan de daaraan gestelde eisen en toepasselijke wet- en regelgeving. Klant zal er voor eigen rekening en risico zorg voor dragen dat dergelijke voorbereidende werkzaamheden op een juiste wijze zijn afgerond, voordat Eneco aanvangt met het uitvoeren van de Diensten.
- 3.2. Eneco is gerechtigd bij de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen. Waar in deze Overeenkomst Eneco wordt geschreven, wordt derhalve ook de eventueel door Eneco ingeschakelde derde hieronder begrepen.
- 3.3. Door Eneco opgegeven levertijden of -termijnen zijn geen fatale termijnen. Eneco is bevoegd de levertijden of termijnen te wijzigen indien (i) de Offerte of Overeenkomst wordt gewijzigd of er sprake is van Meerwerk (zoals gedefinieerd in Artikel 5.3), (ii) er sprake is van vertragende omstandigheden als gevolg van handelen of nalaten van Klant of die anderszins voor rekening of risico van Klant behoren te komen, (iii) zich een onvoorziene omstandigheid voordoet van dien aard dat de Klant niet mag verwachten dat de Overeenkomst ongewijzigd in stand blijft, (iv) Eneco van oordeel is dat de weersomstandigheden het uitvoeren van de Diensten niet toelaat, of (v) er sprake is van Overmacht.
- 3.4. In geval van een verlenging of wijziging van levertijden of -termijnen, stelt Eneco de Klant hiervan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk op de hoogte.

4. Producten

- 4.1. Het risico van de Producten gaat over op Klant op het moment van levering van de Producten op de locatie die door de Klant is aangegeven.
- 4.2. Eneco blijft eigenaar van alle Producten, totdat Eneco volledige betaling heeft ontvangen van het bedrag van de Overeenkomst waar de Producten onderdeel van uitmaken. Eneco behoudt zich het recht voor om (een deel van) de verschuldigde som onder de Overeenkomst reeds te factureren en de Producten slechts na volledige betaling daarvan te leveren.
- 4.3. Indien Klant Producten weigert in ontvangst te nemen of niet aanwezig is op het moment van levering, is Eneco gerechtigd deze Producten voor rekening en risico van Klant op te slaan. Klant is verplicht op eerste verzoek van Eneco de redelijke kosten van opslag aan Eneco te vergoeden. Indien afname van Producten en/of Diensten niet binnen één (1) maand na de eerste poging tot levering en/of uitvoering heeft plaatsgevonden, is Eneco gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtelijk en eenzijdig te ontbinden en alle bewezen rechtstreekse schade en redelijke kosten op Klant te verhalen.

5. Diensten en Oplevering

- 5.1. Indien het uitvoeren van installatiewerkzaamheden onderdeel uitmaakt van de Offerte of een Overeenkomst, zal Eneco de locatie die door de Klant is aangewezen als locatie waar de Producten dienen te worden geïnstalleerd ('**Locatie**') beoordelen, teneinde te bepalen welke Diensten en Producten nodig zijn. Een dergelijke installatiecheck kan zowel op Locatie als op afstand plaatsvinden. Indien de installatiecheck op afstand plaatsvindt, zal Klant er zorg voor dragen dat Eneco alle gevraagde informatie tijdig ontvangt en dat deze informatie juist is.
- 5.2. Als een installatiecheck of de installatie op Locatie door Klant niet tijdig – i.e. ten laatste 2 werkdagen voor het geplande tijdstip - wordt geannuleerd of de Klant op het afgesproken tijdstip niet aanwezig is op de Locatie, heeft Eneco het recht de kosten samenhangende met de installatiecheck of de installatie, vermeerderd met reiskosten, bij Klant in rekening te brengen.
- 5.3. Alle Diensten en Producten die (i) niet, niet juist of niet volledig in de Overeenkomst zijn opgenomen, maar naar het redelijke oordeel van Eneco nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, (ii) niet, niet juist of niet volledig in de Overeenkomst zijn opgenomen omdat de door Klant verstrekte informatie niet juist en/of onvolledig is, en (iii) nodig zijn omdat Klant zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden niet, niet

volledig of niet tijdig is nagekomen, komen voor rekening van de Klant ('**Meerwerk**'). Indien er sprake is van Meerwerk zal Eneco dit aan Klant mededelen, waarna dergelijke kosten afzonderlijk worden gefactureerd.

- 5.4. De oplevering van de Producten en Diensten vindt plaats op het moment dat de wettelijke keuring van de installatie zonder voorbehoud plaatsvindt ('**Oplevering**'). Gebreken dienen bij Oplevering doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na Oplevering te worden gemeld bij Eneco. Blijft een dergelijke mededeling uit, dan gelden de Producten en Diensten als aanvaard. Aanvaarding van de Producten en Diensten geschiedt in elk geval bij ingebruikname daarvan.
- 5.5. Eneco behoudt zich het recht voor om de data waarop Diensten zouden worden uitgevoerd te wijzigen, zonder tot vergoeding van enige vorm van kosten of schade gehouden te zijn, indien de (weers)omstandigheden het uitvoeren van de Diensten niet, niet correct of niet veilig toelaten.

6. Herroeping (bij Overeenkomsten op afstand)

- 6.1. Klant heeft het recht een Overeenkomst die op afstand werd gesloten, te ontbinden door een schriftelijke mededeling (waaronder begrepen per e-mail) te sturen aan Eneco, zonder opgave van redenen, (i) ten aanzien van Producten binnen 14 dagen na ontvangst van Producten en (ii) ten aanzien van Abonnementen binnen 14 dagen nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen.
- 6.2. Als Klant reeds gebruik heeft gemaakt van de Diensten onder een Abonnement, dan is hij gehouden tot betaling van een evenredig deel daarvan, zijnde tot het moment van blokkering of beëindiging van die Diensten. Een eventueel door Eneco terug te betalen bedrag zal – na verrekening met vorenstaande kosten – binnen 30 dagen na beëindiging door Klant aan Klant worden terugbetaald.
- 6.3. Indien Klant reeds gebruik heeft gemaakt van de Producten, de Producten zijn opgeleverd, of de Producten conform specificatie van Klant zijn vervaardigd, vervalt het herroepingsrecht van Klant. Indien de Producten zijn beschadigd, is de Klant, indien hij toepassing maakt van het herroepingsrecht, gehouden de schade aan Eneco te vergoeden.
- 6.4. Indien Klant een Product wenst te retourneren met gebruik van het herroepingsrecht, zal hij het Product in de originele staat en verpakking, met alle bijgeleverde accessoires, retourneren. Retourneren geschiedt voor rekening van Klant. Een eventueel door Eneco terug te betalen bedrag zal binnen 30 dagen na ontvangst van het Product door Eneco aan Klant worden terugbetaald.

7. Medewerking van Klant

- 7.1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder '**Elektriciteitscontractant**', degene die het contract heeft afgesloten betreffende de levering van elektriciteit waarop de Producten worden aangesloten. Klant garandeert dat de Elektriciteitscontractant en de eigenaar van de Locatie, zich akkoord hebben bevonden met het leveren van de Producten en het uitvoeren van de Diensten (met inbegrip van eventuele Abonnementen zoals opgenomen in Artikel 17 e.v.) zoals omschreven in de Overeenkomst. Klant staat er eveneens voor in dat Eneco de elektrische installatie tijdens het uitvoeren van de Diensten in- en uit kan schakelen. Eneco is niet aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaat als gevolg van dit in- of uitschakelen of als gevolg van het niet-nakomen door de Klant van diens verplichtingen onder artikel 7.2 en 7.4.
- 7.2. Klant zal er zorg voor dragen dat Eneco of de door Eneco ingeschakelde derden hun verplichtingen onder de Overeenkomst ongehinderd en veilig kunnen uitvoeren. Klant zal in ieder geval tijdig en volledig toegang geven aan het personeel van Eneco tot de Locatie. De Locatie dient door Klant ruim te zijn afgezet en volledig ter beschikking te staan van Eneco. Klant garandeert dat de elektriciteitsvoorziening geschikt is om het Laadpunt aan te koppelen, voldoende capaciteit heeft en optimaal functioneert en dat de Locatie voldoet aan de installatievoorschriften die door Eneco aan Klant zijn medegedeeld. Verder garandeert Klant dat

eventuele kruipruimten die Eneco dient te betreden voor het uitvoeren van de Diensten toegankelijk zijn en vrij zijn van water, gas – en elektriciteitsleidingen.

- 7.3. Klant draagt zorg voor een overeenkomst met de netbeheerder en een leverancier ten behoeve van stroomvoorziening op de Locatie. Voordat de Diensten worden verricht of de Producten worden geleverd beschikt Klant over alle benodigde vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en toestemmingen. Klant garandeert ook gedurende de looptijd van de Overeenkomst te blijven beschikken over alle benodigde vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en toestemmingen.
- 7.4. Indien er voor gegevenstransport van het Laadpunt gebruik gemaakt dient te worden gemaakt van randapparatuur van Klant, dan dient Klant er zorg voor te dragen dat door hem gebruikte randapparatuur (zoals mobiele telefoons of computers) en verbindingen voldoende beveiligd zijn, waaronder tegen onbevoegd gebruik door derden en virussen.
- 7.5. Als Klant schade, een gebrek of een onregelmatigheid aan een Product vaststelt, dient Klant de Eneco klantenservice hiervan binnen twee (2) werkdagen op de hoogte te stellen. Indien zich (levens)bedreigende situaties voordoen, dient Klant direct contact op te nemen met de Eneco klantenservice.

8. Tarieven en betaling

- 8.1. De in de Overeenkomst overeengekomen prijzen zijn – tenzij expliciet anders aangegeven – inclusief BTW en exclusief andere heffingen, rechten of kosten. Tenzij in de Overeenkomst anders bepaald, worden facturen na Oplevering verzonden en dienen facturen binnen 30 dagen na de factuurdatum volledig en zonder aftrek te worden voldaan. De dag dat Eneco betaling ontvangt geldt als de dag van betaling.
- 8.2. Indien Klant een factuur niet of niet volledig binnen de betalingstermijn voldoet, is hij – nadat hij door Eneco is aangemaand en betaling binnen 14 dagen na deze aanmaning uit is gebleven – van rechtswege in verzuim. Alle verplichtingen van Klant jegens Eneco zijn in een dergelijk geval onmiddellijk opeisbaar. Klant is vanaf het moment van verzuim tot aan de dag van volledige betaling van de factuur de wettelijke interest verschuldigd over het niet betaalde gedeelte van de factuur ex art. 5:240 BW. Klant is vanaf het moment van verzuim eveneens de buitengerechtelijke kosten van invordering die Eneco maakt verschuldigd.
- 8.3. Betalingen worden eerst in mindering gebracht op verschuldigde kosten voor buitengerechtelijke invordering, dan op interesten en ten slotte op het openstaande factuurbedrag.
- 8.4. Eneco behoudt zich het recht voor om prijzen aan te passen in geval van objectieve omstandigheden, zoals wijzigingen in wetgeving, belastingen en heffingen, inflatie of energietarieven. Indien de prijs van een lopende Overeenkomst (niet zijnde een Abonnement) met meer dan 20% stijgt ten opzichte van de oorspronkelijke prijs, heeft de consument het recht om de overeenkomst kosteloos en zonder enige schadevergoeding te beëindigen, mits hij Eneco daarvan binnen één (1) maand na kennisgeving van de prijswijziging schriftelijk op de hoogte brengt. Indien geen gebruik wordt gemaakt van dit opzeggingsrecht binnen die termijn, wordt de prijswijziging geacht aanvaard te zijn.
- 8.5. De prijs van het Abonnement kan jaarlijks worden aangepast op basis van de Consumptieprijsindex (CPI), zoals gepubliceerd door Statbel, op basis van de meest recente officiële indexreeks (referentiejaar 2023 = 100), tenzij deze basis door Statbel wordt gewijzigd. De aanpassing gebeurt in januari van elk kalenderjaar op basis van de index van december van het voorgaande jaar.
- 8.6. Indien dit leidt tot een verhoging van de prijs met ten minste 20 %, heeft de Klant het recht om de overeenkomst binnen één (1) maand na kennisgeving op te zeggen.
- 8.7. De bestuurder verbindt zich ertoe om voor thuislaadsessies enkel terugbetalingstarieven in te stellen die marktconform zijn.

Indien de ingestelde tarieven niet marktconform zijn – dat wil zeggen ten minste 30 % hoger liggen dan het regionale CREG-tarief voor elektrisch laden zoals gepubliceerd op www.creg.be -, of indien zich andere omstandigheden voordoen die van die aard zijn dat (ongewijzigde) nakoming van de Overeenkomst door Eneco niet langer naar redelijkheid en billijkheid kan worden verwacht, heeft Eneco het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of de levering van laaddiensten (tijdelijk) stop te zetten.

9. Wettelijke garantie

- 9.1. Eneco staat er tegenover de Klant voor in dat de geleverde Producten bij levering beantwoorden aan de Overeenkomst en voldoen aan de wettelijke vereisten inzake conformiteit zoals bepaald in het Wetboek van Economisch Recht. De Klant geniet, voor consumptiegoederen, van een wettelijke garantie van twee (2) jaar vanaf de levering van het Product.
- 9.2. Er is onder meer sprake van een gebrek aan conformiteit wanneer het Product:
 - niet overeenstemt met de beschrijving, het type of de kwaliteit zoals overeengekomen;
 - niet geschikt is voor het normaal gebruik van soortgelijke goederen;
 - niet beschikt over de eigenschappen die de consument redelijkerwijze mocht verwachten;
 - niet correct werd geïnstalleerd door Eneco of onder haar verantwoordelijkheid;
 - niet functioneert zoals redelijkerwijs verwacht mag worden.
- 9.3. De Klant dient Eneco binnen een termijn van twee (2) maanden vanaf de dag waarop hij het gebrek heeft vastgesteld, op de hoogte te brengen van het gebrek aan conformiteit.
- 9.4. Bij een gebrek aan conformiteit heeft de Klant recht op kosteloze herstelling of vervanging van het Product, tenzij de gekozen remedie onmogelijk is of buitensporige kosten zou meebrengen in verhouding tot de andere remedie. Herstelling of vervanging gebeurt binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de Klant.
- 9.5. Indien herstelling of vervanging onmogelijk is, niet binnen een redelijke termijn gebeurt, of ernstige hinder veroorzaakt, heeft de Klant recht op een evenredige prijsvermindering of, bij ernstige tekortkoming, de ontbinding van de Overeenkomst overeenkomstig de wettelijke bepalingen.
- 9.6. De wettelijke garantie is niet van toepassing op gebreken die uitsluitend het gevolg zijn van:
 - normale slijtage;
 - onoordeelkundig of abnormaal gebruik;
 - schade veroorzaakt door een ongeval of externe oorzaak;
 - wijzigingen of herstellingen uitgevoerd door de Klant of derden zonder toestemming van Eneco;
 - gebruik in strijd met de handleiding of veiligheidsvoorschriften.Deze uitsluitingen doen geen afbreuk aan de dwingende wettelijke rechten van de consument.
- 9.7. Voor Diensten en installatiewerken blijft Eneco aansprakelijk voor een correcte uitvoering overeenkomstig de regels van goed vakmanschap en de toepasselijke wettelijke bepalingen.
- 9.8. Eventuele bijkomende commerciële garanties van Eneco of van de fabrikant beperken noch vervangen de wettelijke garantie van de Klant.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1. Eneco is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming in de uitvoering van haar contractuele verplichtingen, voor zover deze schade voortvloeit uit een toerekenbare fout. Deze aansprakelijkheid geldt onverminderd de rechten van de consument uit hoofde van het Wetboek van Economisch Recht, waaronder het recht op een schadevergoeding bij wanprestatie.
- 10.2. Eneco is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van Overmacht. Onder Overmacht wordt verstaan elke omstandigheid buiten de wil van Eneco die de nakoming van haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk verhindert, zoals maar niet beperkt tot: natuurrampen, oorlog, pandemieën, stakingen, of overheidsmaatregelen.
- 10.3. Niets in deze overeenkomst sluit de aansprakelijkheid van Eneco uit in geval van overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakt door haar fout, opzettelijke fout, grove nalatigheid of schending van een dwingende wettelijke verplichting.
- 10.4. Behoudens de gevallen genoemd in artikel 10.3, is de aansprakelijkheid van Eneco voor contractuele schade in totaliteit beperkt tot het bedrag dat daadwerkelijk is betaald door de consument onder de betreffende overeenkomst, met een maximum van €10.000, of tot het bedrag dat door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, indien dit hoger is. Deze

beperking is niet van toepassing op schade die voortvloeit uit niet-conforme levering zoals bedoeld in Boek VI van het Wetboek van Economisch Recht en geldt niet indien ze strijdig is met dwingend recht.

- 10.5. Voor zover wettelijk toegestaan, is Eneco niet aansprakelijk voor louter economische gevolgschade zoals winstderving of verlies van omzet, tenzij deze schade het rechtstreekse en voorzienbare gevolg is van een contractuele tekortkoming en binnen de normale verwachting van de partijen viel op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst.
- Eneco is onder andere niet aansprakelijk voor schade of kosten ontstaan als gevolg van:
- 10.5.1. onjuiste installatie of montage van Producten door of namens Klant, waaronder begrepen gebruik van onjuiste reserveonderdelen;
 - 10.5.2. onjuiste uitvoering van Diensten uitgevoerd door derden zonder de voorafgaande goedkeuring van Eneco;
 - 10.5.3. onoordeelkundig of onjuist gebruik van Producten of Diensten, waaronder begrepen overbelasting en gebruik van Producten of Diensten in strijd met (veiligheids-)instructies, handleidingen en andere toepasselijke voorschriften;
 - 10.5.4. gebruik van ongeschikte, niet gecertificeerde en/of kwalitatief ondermaatse hulpmiddelen, zoals laadkabels en aansluitingen, en/of defecten aan elektrische voertuigen of gebruikte hulpmiddelen;
 - 10.5.5. gebruik van Producten of Diensten voor ongeschikte doeleinden of in combinatie met niet geschikte elektrische voertuigen;
 - 10.5.6. normale slijtage, extreme slijtage van onderdelen, externe invloeden, waaronder begrepen ongelukken en vandalisme, of Overmacht situaties;
 - 10.5.7. het niet naleven van preventieve onderhoudsschema's die van toepassing zijn op de Producten;
 - 10.5.8. verkeerde ventilatie of koeling van de Producten, zware vervuiling van de Producten door vuil of stof, blootstelling van de Producten aan een hoge mate van vochtigheid of water boven de tolerantie zoals omschreven in de specificaties;
 - 10.5.9. transport, voor zover dat transport niet door of namens Eneco is uitgevoerd;
 - 10.5.10. puur esthetische gebreken die geen invloed hebben op het gebruik van de Producten; en
 - 10.5.11. handelen of nalaten door Klant of Eindgebruikers.
- 10.6. Indien een Product functioneert met behulp van de daarvoor noodzakelijke (communicatie-)infrastructuur, zoals een internetverbinding of elektriciteit, staat Eneco niet in voor het ononderbroken of zonder storingen functioneren daarvan en is Eneco niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van storingen in communicatie van de infrastructuur.
- 10.7. De informatie op de website, applicaties en persoonlijke digitale omgeving die Eneco beschikbaar stelt is met zorg samengesteld, maar Eneco is niet aansprakelijk voor (i) de eventuele onvolledigheid of onjuistheid van deze informatie, en (ii) de niet of beperkt beschikbare toegang dan wel gebrekkige werking van de website, applicaties of digitale omgeving.

11. Overmacht

- 11.1. Indien een tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst niet aan Eneco kan worden toegerekend op grond van artikel 5.226 BW (hierna '**Overmacht**'), wordt de termijn waarin Eneco haar verplichtingen onder de Overeenkomst dient te voldoen verlengd met de duur van de Overmacht. Indien de duur van de Overmacht langer is dan drie (3) maanden, kan elke Partij de Overeenkomst beëindigen zonder rechterlijke tussenkomst en zonder schadeplichtig te zijn, door middel van een schriftelijke mededeling aan de andere Partij.
- 11.2. Onder Overmacht wordt in ieder geval verstaan elke van de wil van Eneco onafhankelijke omstandigheid – ook al was deze ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst te voorzien – die de nakoming van de Overeenkomst door Eneco blijvend of tijdelijk verhindert, waaronder wijzigingen in toepasselijke wet- en regelgeving, overheidsmaatregelen, natuurgeweld, oorlogen, onrusten, bezettingen, tekorten aan of problemen met transport, grond- of hulpstoffen, stakingen, tekort aan arbeidskrachten, onvoorziene leveringsproblemen, storingen van internet, elektriciteitstoevoer of verzenden en/of ontvangen van e-mail, storingen, wijzigingen,

al dan niet met betrekking tot ondersteuning door derden, in door Eneco gebruikte technologie, wijzigingen in enig protocol voor het gebruik en de uitwisseling van gegevens via informatie- en communicatietechnologie, alsmede Overmacht situaties bij leveranciers of derden ingeschakeld door Eneco, waaronder begrepen wanprestatie of faillissement van, vertraging bij of beslag op goederen in gebruik bij laatstbedoelde leveranciers of derden.

- 11.3. Bij een Overmacht situatie is Eneco gerechtigd het reeds door haar uitgevoerde gedeelte van de Overeenkomst of dat gedeelte van de Overeenkomst dat wel kan worden uitgevoerd (mits daadwerkelijk uitgevoerd) te factureren.

12. Beëindiging Overeenkomst

- 12.1. Elk der Partijen heeft het recht een Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen door een schriftelijke mededeling (waaronder begrepen per e-mail) aan de andere Partij te sturen, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder schadeplichtig te zijn in verband met de beëindiging, indien:

- 12.1.1. de andere Partij uitstel van betaling aanvraagt, haar faillissement aanvraagt, een derde haar faillissement aanvraagt, een aanvraag doet om te worden toegelaten tot collectieve schuldenregeling, of er beslag wordt gelegd op een materieel deel van haar activa / bezittingen;
- 12.1.2. de andere Partij tekortschiet in de nakoming van een verplichting onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen een redelijke termijn na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand heeft verholpen.

Indien Eneco de Overeenkomst beëindigt op een van bovengenoemde gronden, wordt de verschuldigde som onder de Overeenkomst onmiddellijk en geheel opeisbaar.

- 12.2. Indien er sprake is van een overeenkomst van onbepaalde duur tussen Eneco en Klant, waaronder in ieder geval begrepen de Abonnementen zoals uiteengezet in Artikel 17 e.v., heeft
- (i) Eneco te allen tijde het recht de Overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een termijn van drie (3) maanden, en (ii) heeft Klant – na verloop van de eerste vaste termijn van twaalf (12) maanden – te allen tijde het recht de Overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een termijn van één (1) maand, voor zowel Eneco als Klant niet tegenstaande het bepaalde in Artikel 12.1, en zonder opgave van redenen, door een schriftelijke mededeling (waaronder begrepen per e-mail) aan de andere Partij te sturen, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder schadeplichtig te zijn in verband met de beëindiging. Eneco heeft het recht een dergelijke overeenkomst van onbepaalde duur met onmiddellijke ingang te beëindigen indien er sprake is van een gewichtige reden, zoals een wijziging in wet- of regelgeving waardoor Eneco de Overeenkomst niet ongewijzigd kan of mag uitvoeren.

13. Privacy

- 13.1. Eneco verwerkt in haar bedrijfsvoering persoonsgegevens van Klanten. Op basis van de AVG kwalificeert Eneco als verwerkingsverantwoordelijke ter zake, omdat Eneco het doel en de middelen van de verwerking bepaalt. Klant begrijpt dat Eneco de persoonsgegevens van Klant verwerkt omdat dit noodzakelijk is teneinde de Overeenkomst uit te kunnen voeren. Klant zal alle wijzigingen in (persoons)gegevens zo spoedig mogelijk aan Eneco doorgeven. De wijze waarop Eneco met de persoonsgegevens van Klant omgaat staat omschreven in het Privacy Statement van Eneco, welk op Eneco's website geraadpleegd kan worden ([Privacybeleid Eneco België](#)).
- 13.2. Bij het leveren van de Producten en het uitvoeren van de Diensten kan Eneco gebruikmaken van derden. Indien een derde kwalificeert als verwerker onder de AVG, draagt Eneco er zorg voor dat er een verwerkersovereenkomst met deze derde is aangegaan die voldoet aan de eisen die de AVG daaraan stelt.

14. Publiciteit en Geheimhouding

- 14.1. Producten kunnen worden geleverd en Diensten kunnen worden uitgevoerd in een door Eneco herkenbare en gekozen stijl, teneinde de Producten identificeerbaar te maken voor eenieder die bij een Laadpunt wil laden. Eneco is gerechtigd op het Laadpunt (commerciële) communicatie,

met inbegrip van reclame, van Eneco, derden of partners te plaatsen. Partijen zijn gerechtigd het Laadpunt en de Locatie en de tarieven te gebruiken in communicatie richting derden.

15. Overige bepalingen

- 15.1. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig wordt geacht, vernietigd wordt, of anderszins niet-afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van deze Overeenkomst geldig en afdwingbaar. Partijen zullen de niet-afdwingbare bepaling vervangen door een bepaling die de bedoeling van deze niet-afdwingbare bepaling zo dicht mogelijk nadert, zonder dat de nieuwe bepaling op zichzelf niet-afdwingbaar is onder toepasselijke wet- en regelgeving.
- 15.2. Indien er op enig moment sprake is van gewijzigde omstandigheden, die bij het aangaan van de Overeenkomst niet konden worden voorzien, waardoor redelijkerwijs niet langer van Eneco verlangd kan worden dat zij de Overeenkomst (ongewijzigd) uitvoert, heeft Eneco het recht om de Overeenkomst niet of in gewijzigde vorm uit te voeren. Eneco zal daarover tijdig met Klant in gesprek treden en Partijen zullen daarbij de redelijkheid in acht nemen.
- 15.3. Eneco is gerechtigd de rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen of over te doen gaan aan een derde, waarbij Eneco jegens Klant aansprakelijk blijft voor de nakoming van de verplichtingen uit die Overeenkomst door deze derde. Indien en voor zover noodzakelijk geeft de Klant hierbij reeds bij voorbaat toestemming voor overdracht van diens rechtsverhouding met Eneco aan een derde. Het is Klant niet toegestaan om enige rechten of verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst te bezwaren of over te dragen aan een derde zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Eneco. Deze bepaling heeft effect als bedoeld in artikel 5:174 lid 2 BW..
- 15.4. Het is Eneco toegestaan deze Algemene Voorwaarden omwille van een geldige reden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen voor inwerkingtreding van de wijziging op de website bekend worden gemaakt. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden gelden ook ten aanzien van reeds tot stand gekomen Overeenkomsten. Indien Klant een wijziging niet wenst te accepteren, heeft Klant het recht om de Overeenkomst binnen één (1) maand na inwerkingtreding van de wijziging te beëindigen door dit schriftelijk aan Eneco mede te delen.

16. Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1. Op iedere aanvraag voor een Offerte, Offerte, order, Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en de daaruit voortvloeiende rechtsverhouding tussen Partijen is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.
- 16.2. Eventuele geschillen tussen Partijen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in België.

ABONNEMENTSVOORWAARDEN

17. Abonnementsvoorwaarden

- 17.1 Naast de Algemene Voorwaarden zijn onderhavige abonnementsvoorwaarden van toepassing op de diverse abonnementen die door Eneco worden aangeboden ten aanzien van Laadpunten ('**Abonnementen**'). Woorden in deze abonnementsvoorwaarden die met een hoofdletter worden gebruikt, hebben de betekenis die daaraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden. Indien een bepaling van deze abonnementsvoorwaarden in strijd is met het bepaalde in de Algemene Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in deze abonnementsvoorwaarden.
- 17.2 De omvang en de prijzen van de Abonnementen zijn opgenomen in de Overeenkomst en kunnen van tijd tot tijd worden aangepast overeenkomstig het bepaalde in Artikel 17.5 van de Algemene Voorwaarden.
- 17.3 Abonnementen die gelijktijdig bij een Overeenkomst ter zake het verkrijgen van Laadpunten zijn afgesloten gaan in op het moment dat het Laadpunt in gebruik wordt genomen. Abonnementen die na ingebruikname van een Laadpunt worden afgesloten, gaan in op het moment dat het Abonnement wordt afgesloten.
- 17.4 Niettegenstaande het bepaalde in Artikel 12 en 18.6, behoudt Eneco zich het recht voor om

Abonnementen per direct te beëindigen (en indien van toepassing laadpassen met onmiddellijke ingang te blokkeren), zonder dat een mededeling dient te worden verstrekt en zonder dat Eneco aansprakelijk is voor enige schade en/of kosten, indien:

- 17.4.1 een automatische incasso meermaals niet succesvol kan worden uitgevoerd of Klant op regelmatige basis niet tijdig aan haar betalingsverplichtingen voldoet;
 - 17.4.2 Klant schade heeft veroorzaakt aan een Laadpunt en weigert over te gaan tot herstelling;
 - 17.4.3 Klant zich schuldig maakt aan fraude.
- 17.5 De benamingen van diverse Abonnementen en de inhoud en/of omvang van de bijbehorende dienstverlening kunnen eenzijdig door Eneco worden gewijzigd. Ongeacht de benaming en/of de inhoud en/of de omvang van de dienstverlening blijven deze abonnementsvoorwaarden van toepassing.
- 17.6 Klant kan slechts aanspraak maken op de dienstverlening overeenkomstig het afgesloten Abonnement als het Laadpunt doorlopend heeft aangestaan, behoudens ingeval van een storing of onderhoud.
- 17.7 Eneco is niet aansprakelijk voor schade of kosten ontstaan door laadpunten of andere hardware die niet door of namens Eneco zijn geleverd en aangesloten. Het is voor dergelijke installaties niet mogelijk om een Abonnement tot het uitvoeren van onderhoud af te sluiten.

18. Abonnement tot het verlenen van laaddiensten

- 18.1. Klant heeft de mogelijkheid een Abonnement tot het verlenen van laaddiensten af te sluiten bij Eneco, hetgeen expliciet in de Overeenkomst wordt opgenomen. Een Abonnement tot het verlenen van laaddiensten kan slechts worden afgesloten in combinatie met bepaalde door Eneco daartoe aangewezen Laadpunten, zoals van tijd tot tijd gewijzigd.
- 18.2. Een Abonnement tot het verlenen van laaddiensten wordt aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden en wordt daarna omgezet in een Abonnement voor onbepaalde tijd. Vanaf het moment dat het Abonnement is omgezet in een Abonnement voor onbepaalde tijd, kan deze te allen tijde door Klant worden beëindigd met inachtneming van een termijn van één (1) maand.
- 18.3. Indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, draagt Eneco zorg voor het op afstand uitlezen en administratief verwerken van laadtransacties en, voor zover van toepassing, het factureren daarvan aan Klant. Eneco draagt indien dit onderdeel is van de Overeenkomst eveneens zorg voor het uitvoeren van software updates aan het Laadpunt overeenkomstig Artikel 21 en Klant verkrijgt inzicht in de laadtransacties via een persoonlijke digitale omgeving, voor zover het Laadpunt is voorzien van een MID-meter.
- 18.4. Indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, geldt dat laadtransacties door Eneco worden vergoed aan de Elektriciteitscontractant overeenkomstig de tarieven en de intervallen opgenomen in de Overeenkomst. Voor zover zulks expliciet in de Overeenkomst is opgenomen, kunnen de tarieven door Klant worden aangepast via de persoonlijke digitale omgeving. De vergoeding is inclusief omzetbelasting en (energie)belastingen, welke belastingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst door Eneco kunnen worden aangepast overeenkomstig Artikel 8.4.
- 18.5. Klant houdt de Elektriciteitscontractant op de hoogte van de inhoud en de looptijd (inclusief het aflopen) van de Abonnementen. Eneco is niet aansprakelijk voor betalingen gedaan aan de Elektriciteitscontractant na het eindigen van het betreffende Abonnement.
- 18.6. Indien dit onderdeel is van de Overeenkomst verkrijgt Klant van Eneco een laadpas. Klant heeft het recht de laadpas aan derden te verstrekken, maar blijft te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van de laadpas. De op de laadpas verwerkte elektronische gegevens zijn eigendom van Eneco. Als een laadpas verloren gaat, wordt gestolen, wordt misbruikt, is beschadigd, etc., zal Klant Eneco daar onmiddellijk over informeren en zal Eneco de laadpas blokkeren. Klant blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de transacties waarbij de laadpas betrokken is totdat alle laadpaalexploitanten de laadpas in hun systemen hebben geblokkeerd. Klant kan na blokkering een vervangende laadpas aanvragen tegen vergoeding van de verzendkosten. Wordt een laadpas gebruikt om te laden bij een Laadpunt dat niet door Eneco wordt geëxploiteerd, dan begrijpt Klant dat de algemene voorwaarden van de exploitant van het Laadpunt van toepassing zijn tussen die exploitant en Klant.
- 18.7. Het bepaalde onder Artikel 18.2 geldt niet voor laadpassen. Een Abonnement met betrekking tot

laadpassen geldt vanaf de ingangsdatum voor onbepaalde tijd en kan te allen tijde door Klant worden beëindigd met inachtneming van een termijn van één (1) maand.

- 18.8. Indien er met een laadpas laadtransacties plaats vinden tegen tarieven, die sterk afwijken van de actuele marktprijzen en/of is er een gerechtvaardigd vermoeden van fraude dan is Eneco gerechtigd het Abonnement met betrekking tot de laadpas per direct te beëindigen en de betreffende laadtransacties 1 op 1 door te belasten, zonder daartoe schadeloos te worden.

19. Abonnement tot het uitvoeren van onderhoud

- 19.1 Klant heeft de mogelijkheid een Abonnement tot het verlenen van onderhoud af te sluiten bij Eneco, hetgeen expliciet in de Overeenkomst wordt opgenomen. Een dergelijk Abonnement kan niet zonder een Abonnement tot het verlenen van laaddiensten worden afgesloten. Indien een Abonnement tot het verlenen van laaddiensten met betrekking tot een Laadpunt eindigt, eindigt het Abonnement tot het verlenen van onderhoud ter zake hetzelfde Laadpunt eveneens van rechtswege.
- 19.2 Een Abonnement tot het verlenen van onderhoud eindigt altijd van rechtswege (i) vijf (5) jaar na het moment dat het Laadpunt in gebruik werd genomen, of (ii) op het moment dat de leverancier van het Laadpunt het Laadpunt niet langer ondersteunt indien eerder.
- 19.3 Onder een Abonnement tot het verlenen van onderhoud biedt Eneco zonder extra kosten (i) telefonische ondersteuning, (ii) ondersteuning per e-mail, en (iii) online ondersteuning om te proberen een defect in een Laadpunt te verhelpen. Is het niet mogelijk het defect op afstand op te lossen, dan zal Eneco het defect op Locatie – voor zover deze in België gesitueerd is – proberen te verhelpen. Eneco is in beginsel vierentwintig (24) uur per dag bereikbaar voor het doorgeven van storingen via het telefoonnummer 015 40 41 54.
- 19.4 Eneco is onder een Abonnement tot het verlenen van onderhoud niet gehouden werkzaamheden te verrichten ter zake een defect dat het gevolg is van één van de omstandigheden opgenomen in Artikel 0. Als dergelijke werkzaamheden door Eneco worden uitgevoerd, zullen deze in rekening worden gebracht bij Klant.
- 19.5 Indien preventief onderhoud onderdeel vormt van de Overeenkomst, wordt het preventieve onderhoud uitgevoerd met een frequentie zoals bepaald in de Overeenkomst uitgevoerd. Het Laadpunt zal op afstand worden uitgelezen, waarbij eventuele afwijkingen worden geconstateerd. Deze afwijkingen zullen worden geadresseerd tijdens het preventieve onderhoud op Locatie. Het uitvoeren van preventief onderhoud houdt geen garantie in dat er geen correctief onderhoud nodig zal zijn.
- 19.6 Eneco dient te allen tijde toegang te worden verschaft tot de Locatie teneinde eventuele correctieve dan wel preventieve onderhoudswerkzaamheden uit te kunnen voeren. Verkrijgt Eneco geen toegang, dan worden alle gemaakte kosten bij Klant in rekening gebracht. Daarnaast is Eneco – zolang zij geen toegang verkrijgt – zowel voor correctieve als voor preventieve onderhoudswerkzaamheden gerechtigd haar verplichtingen onder een Abonnement op te schorten. Klant blijft in een dergelijk geval gehouden de Abonnementskosten te voldoen.

20. Dienstverlening zonder Abonnement tot het uitvoeren van onderhoud

- 20.1. Indien Klant geen Abonnement tot het uitvoeren van onderhoud bij Eneco heeft afgesloten, dan kan Klant, in geval van een defect aan het Laadpunt, contact opnemen met de klantenservice van Eneco met het oog op het verhelpen van het defect.
- 20.2. Indien Eneco vaststelt dat het defect is ontstaan door een gebrekkige uitvoering van de Diensten door Eneco binnen de garantietermijn voor Diensten zoals in Artikel 9.1 opgenomen, dan zal Eneco voor eigen rekening het defect trachten te verhelpen.
- 20.3. Indien Eneco vaststelt dat het defect niet is veroorzaakt door een gebrekkige uitvoering van de Diensten door Eneco, of het defect zich buiten de garantietermijn voor Diensten zoals opgenomen in Artikel 9.1 heeft voorgedaan, dan zal Eneco de storing voor rekening en risico van Klant trachten te verhelpen.

21. Software updates/upgrades

22.1 Voor toepassing van dit artikel wordt verstaan onder:

22.1.1 **'Update'** een aanpassing van of toevoeging aan de software die de software en de functionaliteiten daarvan niet wezenlijk verandert; en

22.1.2 **'Upgrade'** een verbetering van de software door het toevoegen van een functionaliteit.

22.2 Eneco is gerechtigd om Producten te voorzien van een Update indien nodig. Updates worden gratis uitgevoerd en kunnen ofwel door Eneco over de Producten worden uitgerold, al dan niet op afstand indien Klant een of meer Abonnementen heeft afgesloten, ofwel kan Eneco Klant verzoeken om Updates zelf uit te voeren, waarvoor Klant nadere instructies zal ontvangen van Eneco.

22.3 Eventuele Upgrades kunnen door Klant worden aangeschaft tegen een nader overeen te komen meerprijs. Eneco garandeert niet dat Upgrades geschikt zijn voor oudere versies van de Producten (*i.e. geen achterwaartse compatibiliteit*).

22. Medewerking van Klant

Naast hetgeen is bepaald in de Algemene Voorwaarden omtrent medewerking van de Klant voor het uitvoeren van de Diensten, geldt aanvullend dat Klant ervoor zorg draagt dat er ten behoeve van het juist uitvoeren van de Abonnementen een correct en continu werkend netwerk van datacommunicatie met een signaalsterkte van ten minste -75dBm op de Locatie aanwezig is. Eventuele schade voor Eneco voortvloeiend uit de afwezigheid van of een gebrekkig werkend datacommunicatienetwerk is voor rekening van Klant. Eneco is ter zake niet aansprakelijk jegens de Klant. Mocht aan bovenstaande eisen niet worden voldaan, dan is het voor Klant niet mogelijk een Abonnement tot het uitvoeren van onderhoud af te sluiten.