

Algemene Voorwaarden

Koop en Installatie Laadpalen

Welkom bij Vattenfall InCharge. We willen je zo goed mogelijk van dienst zijn en duidelijk zijn over de rechten en plichten die je hebt. De afspraken die staan in deze algemene voorwaarden en in je offerte- of contract(bevestiging) vormen samen onze Overeenkomst. Voor vragen kun je ons bellen op 088 363 7991 of een e-mail sturen naar incharge@vattenfall.nl.



VATTENFALL

InCharge

InCharge

- 1.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop, levering en installatie van Laadpalen voor elektrische voertuigen door of namens Vattenfall Customers & Solutions Netherlands N.V. (hierna: Vattenfall InCharge). Op deze voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
- 1.2** Tenzij anders overeengekomen leveren wij een Laadpaal inclusief installatie. In de offerte- of je contract (bevestiging) vind je meer details over:
 - 1.2.1** Het merk en type Laadpaal, evenals specificaties
 - 1.2.2** De installatiewerkzaamheden die je door ons laat uitvoeren
- 1.3** Als er tegenstrijdigheden bestaan tussen de overeengekomen offerte- of contract (bevestiging) en de algemene voorwaarden, is de offerte leidend.
- 1.4** Definities in deze algemene voorwaarden:
 - 1.4.1** **E-Mobility Service Provider (EMSP):** Levert E-Mobility-diensten aan de EV-rijder, waaronder toegang tot de Laadpaal via een identificatiemiddel.
 - 1.4.2** **Identificatiemiddel:** Een middel met een uniek nummer dat door de EMSP wordt geleverd aan de EV-rijder. Dit nummer wordt gebruikt voor authenticatie en autorisatie. Dit kan bijvoorbeeld een laadpas, laaddruppel of identificatie via de mobiele telefoon zijn.
 - 1.4.3** **Laadpaal:** Een elektrisch apparaat voor het opladen van elektrische voertuigen. Een Laadpaal kan 1 of meer laadpunten hebben waarop een elektrisch voertuig wordt aangesloten.
 - 1.4.4** **Laadpaalbeheerder (CPO):** Aanbieder van services die te maken hebben met het verbinden en beheren van Laadpalen via een platform.
 - 1.4.5** **My InCharge Portal:** Online omgeving die toegang geeft tot statistieken en beheertools voor Laadpalen en identificatiemiddelen.
 - 1.4.6** **Overeenkomst:** Je offerte- of contract (bevestiging) waarop de diensten en producten staan aangegeven die wij leveren in combinatie met deze algemene voorwaarden.
 - 1.4.7** **Schouw:** een inspectie door/ namens Vattenfall InCharge waarbij de technische installatiemogelijkheden en de benodigde werkzaamheden voor het installeren van een Laadpaal worden geïnventariseerd. Deze inspectie kan zowel op locatie als op afstand worden uitgevoerd.
 - 1.4.8** **Vattenfall InCharge Platform:** Het online platform waarmee Vattenfall InCharge Laadpalen kan verbinden en beheren.
 - 1.4.9** **Vattenfall InCharge Smart Abonnement:** Combinatie van diensten die ervoor zorgen dat de laadpaal verbinding maakt met het Vattenfall InCharge platform zodat de Laadpaal kan worden beheerd en er inzage is in de laadsessies en er in geval van een storing hulp op afstand geboden kan worden.
- 1.5** De verantwoordelijkheden van Vattenfall InCharge:
 - 1.5.1** Het leveren van de Laadpaal conform specificaties en technische vereisten.
 - 1.5.2** Indien overeengekomen, het installeren van de Laadpaal conform technische vereisten.
 - 1.5.3** Het bieden van garantie op de Laadpaal en - indien van toepassing - op de installatie ervan.
- 1.6** De verantwoordelijkheden die jij als koper van de laadpaal en installatie hebt:
 - 1.6.1** Het goed doorlezen van deze algemene voorwaarden en je daaraan houden.
 - 1.6.2** Dat je de Laadpaal gebruikt waarvoor het bedoeld is en er voorzichtig mee bent.
 - 1.6.3** Dat je onze aanwijzingen en de fabrieksaanwijzingen opvolgt.
 - 1.6.4** Dat je je best doet om beschadigingen en schade te voorkomen.

InCharge

- 1.6.5** Dat je storingen of gebreken zo snel mogelijk aan ons doorgeeft, ook voor je eigen veiligheid.
- 1.6.6.** Dat de Laadpaal zich op een locatie bevindt die ervoor zorgt dat een goede dekking van het mobiele netwerk wordt verkregen of dat apparatuur die zorgt voor een goede dekking wordt geïnstalleerd. Indien de Laadpaal wordt verbonden met internet via jouw internetverbinding, ben jij ervoor verantwoordelijk dat deze verbinding te allen tijde werkt. Dat wil zeggen dat je modem of router werkt en dat er een goede verbinding met het internet tot stand komt.
- 1.6.7** Wij adviseren je om de Laadpaal te verzekeren tegen schade.

2. De installatie werkzaamheden

- 2.1** Indien overeengekomen in de offerte- of je contract(bevestiging) levert Vattenfall InCharge installatiewerkzaamheden voor de laadpalen die in de overeenkomst opgenomen zijn. In het geval van een thuislaadpaal is de installatie altijd onderdeel van het pakket dat Vattenfall InCharge verkoopt.
- 2.2** Vattenfall InCharge heeft de mogelijkheid om de installatiewerkzaamheden uit te laten voeren door een derde partij. Dit betreft altijd een gecertificeerd installatiebedrijf dat de werkzaamheden volgens alle daarvoor geldende normen uitvoert (te denken aan NEN 3140, NEN1010, VCA en gecertificeerde elektromonteurs).
- 2.3** De afgesproken installatie werkzaamheden zijn klaar als wij dat aan je hebben doorgegeven en je dat accepteert door het ondertekenen van het opleverdocument.
- 2.4** Dit moet je doen om ervoor te zorgen dat wij de Laadpaal kunnen installeren:
 - 2.4.1** Voordat we langskomen voor de installatie, bespreken we samen met jou op afstand de installatie specificaties. Als de situatie te ingewikkeld is om op afstand door te nemen, dan maken we een afspraak voor een schouwing op locatie. De kosten daarvoor kunnen we bij je in rekening brengen.
 - 2.4.2** Wij bepalen in overleg met jou of de gebruiker, de plaats van de Laadpaal. Ook bepalen we samen de manier waarop we de Laadpaal installeren, zolang die manier voldoet aan de geldende wettelijke plaatsingsvoorschriften (zoals het Bouwbesluit) en de plaatsingsinstructie van de fabrikant.
 - 2.4.3** Als je de fysieke schouwing of installatie minder dan 48 uur van tevoren afzegt, mogen wij daarvoor kosten rekenen.
 - 2.4.4** Tijdens de installatie zorg je ervoor dat de monteur toegang heeft tot jouw terrein, woning/zakelijk pand en de meterkast om de voor de installatie van de Laadpaal benodigde werkzaamheden te kunnen verrichten. De meterkast dient vrij van obstakels- en toegankelijk te zijn om de elektrotechnische werkzaamheden uit te kunnen voeren.
 - 2.4.5** Indien er voor de installatie specifieke (bouw)vergunningen nodig zijn dien je deze zelf te verzorgen, tenzij dit anders is afgesproken. De eventuele kosten voor het verkrijgen van deze vergunningen betaal je zelf. Indien de juiste vergunningen niet aanwezig zijn op de geplande installatie datum kunnen de installatie werkzaamheden niet van start gaan. Eventuele kosten zoals voorrijkosten kunnen in dat geval bij jou in rekening gebracht worden.
 - 2.4.6** Je zorgt dat de plek waar je Laadpaal wordt geïnstalleerd toegankelijk en klaar is voor de installatie.

InCharge

- 2.4.7** Je zorgt ervoor dat de elektrische installatie veilig werkt en permanent wordt voorzien van stroom. Je moet er rekening mee houden dat tijdens de installatie één of enkele groepen tijdelijk spanningsloos gemaakt moeten worden.
- 2.4.8** Als je er niet voor hebt gezorgd dat we de Laadpaal kunnen installeren, hebben wij het recht de installatie uit te stellen totdat installatie wel mogelijk is. De voorrijkosten betaal je in dat geval zelf.
- 2.4.9** Gedurende de installatie verwachten we dat jijzelf of een andere gemachtigde vertegenwoordiger fysiek of telefonisch beschikbaar is voor het beantwoorden van eventuele vragen.
- 2.4.10** We doen ons best de installatie binnen de met jou afgesproken tijd af te maken. Maar we zijn niet aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van een uitgelopen installatie.
- 2.4.11** Na de installatie controleren we of je Laadpaal werkt en geven we uitleg van de werking van de Laadpaal.
- 2.4.12** We installeren alleen op eigen grond, niet op publieke grond. Als je een Laadpaal wilt op publieke grond, vraag die dan aan bij je gemeente.
- 2.5** Het kan zijn dat de monteur tijdens de installatie een aansluiting of elektrische installatie tegenkomt die niet veilig is of dat hij anderszins op een onveilige situatie stuit. In dat geval zal de monteur in overleg met jou zoeken naar een passende oplossing voordat hij de installatiewerkzaamheden hervat. Van belang is dat de monteur de installatiewerkzaamheden pas weer mag hervatten als de situatie veilig is en voldoet aan de relevante (Electro) technische en arbo normen. Eventuele extra kosten die hiermee verband houden betaal je zelf.
- 2.6** Indien de monteur vaststelt dat aanvullende werkzaamheden nodig zijn voor de installatie van de Laadpaal of indien de installatie niet kan worden uitgevoerd in het kader van de in de offerte- of contract(bevestiging) vermelde standaardinstallatie, zullen extra kosten worden gemaakt voor werk- en installatiematerialen. Dit zal vooraf eerst met je overlegd worden.
- 2.7** Als er extra werk nodig is, betaal je de eventuele extra kosten daarvoor zelf. De rekening voor het extra werk sturen we achteraf, samen met de rekening voor de hoofdwerkzaamheden.
- 2.8** Voor zakelijke installaties op zakelijke locaties geldt:
 - 2.8.1** Indien je ervoor kiest om de installatie en aansluiting van de Laadpaal zelf of door een andere partij uit te laten voeren, staan wij niet garant voor een correcte en veilige werking van de Laadpaal.
 - 2.8.2** Indien je ervoor kiest om Vattenfall InCharge enkel in te schakelen voor het aansluiten van de Laadpaal op de al bestaande installatie, dan is Vattenfall InCharge niet verantwoordelijk voor het ontstaan van schade aan de Laadpaal of bestaande installatie die veroorzaakt is door de bestaande installatie.
- 3. De laadpaal**
 - 3.1** De Laadpaal die je hebt gekozen, is een slimme Laadpaal. Dit betekent dat de Laadpaal met het Vattenfall InCharge Platform (of een platform van een andere Laadpaalbeheerder) moet worden verbonden om volledig te kunnen werken.
 - 3.1.1** Zodra verbonden met het Vattenfall InCharge Platform kunnen we gegevens van bijvoorbeeld laadsessies verzamelen en op afstand software-updates installeren. Het verbinden van de Laadpaal met het platform en aanvullende services zijn inbegrepen in het Vattenfall InCharge Smart abonnement. Voor het Vattenfall InCharge Smart abonnement

InCharge

gelden specifieke tarieven en voorwaarden, deze zijn te vinden via de **website**.

- 3.1.2** Als je de Laadpaal wilt verbinden met het platform van een andere Laadpaalbeheerder, let er dan op dat die aanbieder de software van je Laadpaal ondersteunt.
- 3.2** De maximaal te leveren snelheid van je Laadpaal in kilowattuur stroom hangt af van de instellingen van je Laadpaal en of je auto de laadsnelheid begrenst. De instellingen van je Laadpaal gaan uit van je elektrische installatie en de auto die je wilt laden. Wij proberen in ieder geval een zo hoog mogelijke laadsnelheid te leveren zonder daarbij je aansluiting te overbelasten. De volgende vier factoren hebben invloed op je daadwerkelijke laadvermogen:
 - 3.2.1** Je laadkabel
 - 3.2.2** Je boordlader
 - 3.2.3** Het type aansluiting in je meterkast. Voor sommige meterkasten is een netverzwaring nodig om maximaal gebruik te kunnen maken van het laadvermogen. In dat geval kan Vattenfall InCharge de voorbereiding van deze verzwaring doen. De verzwaring zelf dient te worden gedaan door de netbeheerder en dit dien je zelf aan te vragen bij je netbeheerder.
 - 3.2.4** Of je wel of geen Dynamic Load Balancing gebruikt (slimme meter vereist)

4. Garantie

- 4.1** De standaard garantietermijn is 24 maanden op de Laadpaal en, indien van toepassing, de installatie daarvan, tenzij er een andere garantietermijn staat in het aanbod / contract dat je hebt gekregen. De door ons geboden garantie geldt onder de volgende voorwaarden:
 - 4.1.1** Tot 24 maanden na oplevering repareren we je Laadpaal gratis, tenzij we dat anders hebben afgesproken in de offerte.
 - 4.1.2** Deze garantie beperkt zich tot fabrieksfouten en gaat niet over storingen die het gevolg zijn van normale slijtage van onderdelen of verkeerd gebruik.
- 4.2** De volgende situaties vallen niet onder de garantie en in die gevallen rekenen we kosten voor onderhoud, reparatie of aanpassing:
 - 4.2.1** Als jij en/of de gebruiker de Laadpaal verkeerd gebruikt.
 - 4.2.2** Als de Laadpaal niet door of in opdracht van ons, maar door een ander gerepareerd of gecontroleerd is.
 - 4.2.3** Als je een kapot onderdeel niet meteen na ontdekking hebt gemeld.
 - 4.2.4** Schade die niet door ons is veroorzaakt of het gevolg is van niet door ons gebruikte materialen, chemicaliën en/of bouwstoffen.
 - 4.2.5** Schade door dieren, vandalisme, diefstal, molest of ontstaan door extreme weersomstandigheden.
 - 4.2.6** Schade die ontstaan is als gevolg van agressieve dampen, vloeistoffen, cement, kalk, verf, schoonmaakmiddelen en dat soort stoffen.
 - 4.2.7** Schade als gevolg van veranderingen aan de constructie waaraan de Laadpaal is geïnstalleerd.
 - 4.2.8** Schade als gevolg van kortsluiting of stroomuitval.
 - 4.2.9** Schade als gevolg van veiligheidstekortkomingen, onderbrekingen, storingen of wijzigingen in de dekking van het netwerk.
 - 4.2.10** Een beperkt vermogen van je Laadpaal als gevolg van een van de redenen zoals aangegeven in paragraaf 3.2.
 - 4.2.11** Schade veroorzaakt door overmacht en schade veroorzaakt door een gebeurtenis waarvoor wij niet verantwoordelijk zijn.

5. Storing

5.1 Voor storingen en calamiteiten bel je 24 uur per dag 088 363 7991.

5.2 Als wij langskomen voor reparaties of veranderingen, moet je de plek van de Laadpaal en de plek waar die is aangesloten op je meterkast, goed bereikbaar maken. Als we niet overal goed bij kunnen, brengen we de extra tijd die we daardoor nodig hebben bij jou in rekening.

6. Regels voor betaling

6.1 Je krijgt een rekening van Vattenfall Customers & Solutions Netherlands N.V. Die rekening moet je binnen 14 dagen na de verzenddatum betalen.

7. Dit gebeurt er als je niet op tijd betaalt

7.1 Als je niet op tijd betaalt of als wij verwachten dat je niet betaalt, mogen wij de afgesproken werkzaamheden stoppen. De nog niet verwerkte materialen blijven van ons totdat je hebt betaald.

7.2 Voor het incasseren van onze rekeningen volgen wij de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (WIK).

7.3 Als je niet op tijd betaalt, sturen wij je een betalingsherinnering. Je moet dan binnen 14 dagen betalen. Voor elke rekening die je na de eerste herinnering niet op tijd betaalt, berekenen wij de wettelijk vastgestelde incassokosten met een minimum van € 40. Als je dan nog niet betaalt, nemen wij gerechtelijke incassomaatregelen. De kosten daarvoor zijn voor jou.

8. Zo stop je onze overeenkomst

8.1 Je kunt op elk moment aangeven dat je wilt stoppen met de installatie. We stoppen dan met installeren en laten alles netjes achter. Je betaalt voor het werk dat we al hebben gedaan.

8.2 Je kunt ons op elk moment vragen je Laadpaal te verwijderen. De kosten daarvoor bestaan uit voorrijkosten, uit elkaar halen van de Laadpaal en het afdoppen van de bekabeling. De kosten daarvoor betaal je zelf.

9. Overdracht van verantwoordelijkheid

9.1 De rechten en plichten van de overeenkomst die wij met elkaar hebben, mogen wij overdragen aan een ander bedrijf, als wij ervoor zorgen dat dat bedrijf de afspraken van de overeenkomst nakomt. Je geeft ons daarvoor vooraf toestemming.

10. Hiervoor zijn wij aansprakelijk

10.1 Als we schade veroorzaken aan je spullen en wij daarvoor aansprakelijk zijn, dan vergoeden wij die schade. Dat doen wij tot maximaal € 1.000.000.

10.2 We vergoeden geen immateriële schade of schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade in de vorm van verlies van winst of inkomsten.

10.3 We zijn niet aansprakelijk voor de werking van je bestaande (elektrische) installaties en aansluitingen waarop de Laadpaal wordt aangesloten. Het is jouw verantwoordelijkheid dat de bestaande installaties en aansluitingen goed werken en voldoen aan de geldende normen en wet- en regelgeving.

10.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade aan de Laadpaal door een van buiten komende oorzaak. Denk daarbij aan bevriezing, blikseminslag, vandalisme of storingen in het elektriciteitsnet of internet- en telefoonverbindingen. We zijn ook niet aansprakelijk voor overmacht of bedieningsfouten.

11. Dit kun je doen als je een klacht hebt

11.1 Wij leveren onze producten en onze service volgens de normen en richtlijnen die daarvoor gelden. Je kunt er dus vanuit gaan dat die van hoge kwaliteit zijn. Toch gaat er af en toe iets mis met een bestelling of maken we een fout. Dat is vervelend, vooral voor jou. Als je daarover een klacht hebt, laat het ons dan snel weten. Dan doen we ons best om dat probleem voor je op te lossen. Kom je er met onze medewerker niet uit, dan kun je terecht bij onze directie. En als je daarna nog steeds niet tevreden bent, kun je de Europese klachtenprocedure gebruiken. Kijk daarvoor op ec.europa.eu/odr

12. Zo gaan wij om met je persoonlijke gegevens

12.1 Als je een overeenkomst met ons aangaat of een offerte opvraagt, vragen wij je om persoonsgegevens. Die persoonsgegevens gebruiken we voor het beoordelen van de aanvraag, het opstellen van een offerte, het uitvoeren van de overeenkomst, analyses, risicobeheer en marketingdoeleinden. Daarbij houden wij ons aan de wettelijke regels, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU.

12.2 In [ons privacy statement](#) lees je hoe wij omgaan met je persoonlijke gegevens.

12.3 Als je geen informatie wilt ontvangen over onze producten en diensten, laat dat dan weten via e-mail naar incharge@vattenfall.nl of bel ons op 088 363 7991.