

Algemene voorwaarden Vattenfall InCharge servicepakketten

per juni 2024

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 in deze algemene voorwaarden en in je offerte- of contract(bevestiging) staan, 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

Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
2. Verantwoordelijkheden van partijen	4
3. Het servicepakket	4
4. Uitsluitingen	5
5. 2-jaarlijks Onderhoud	6
6. Betaling abonnementskosten	6
7. Duur overeenkomst en beëindiging	7
8. Aansprakelijkheid	7
9. Overmacht	8
10. Overdracht van rechten en verplichtingen	8
11. Veranderingen in de algemene voorwaarden	8
12. Persoonsgegevens	8
13. Toepasselijk recht en bevoegde rechter	8

InCharge

1. Algemeen

- 1.1.** Deze algemene voorwaarden gelden voor de hieronder beschreven diensten. Daarbij telt ook je offerte of contract (bevestiging) mee. De Overeenkomst geldt tussen:
- Vattenfall InCharge AB (Evenemansgatan 13, 169 92 Stockholm, registratienummer Zweedse kamer van koophandel: 559178-6081), als aanbieder van de diensten, in deze voorwaarden beschreven als **“Vattenfall InCharge”**, “ons” of **“wij”**;
 - De zakelijke klant die als eigenaar van de Laadpaal de diensten afneemt, in deze algemene voorwaarden beschreven als “Abonnementhouder”, **“jouw”** of **“je”**.
- 1.2.** Definities in deze algemene voorwaarden:
- 1.2.1. Abonnementhouder:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelende in de uitoefening van beroep of bedrijf (zakelijke klant) die de eigenaar is van de laadpaal waarvoor de servicepakketten zijn afgesloten, of degene die het recht heeft om de Laadpaal te gebruiken.
- 1.2.2. Abonnementkosten:** de maandelijks kosten die de Abonnementhouder betaalt voor de diensten die in de Overeenkomst staan. De abonnementkosten gelden per Laadpunt en worden op jaarbasis gefactureerd.
- 1.2.3. Laadpaal of Laadpalen:** een elektrisch apparaat voor het opladen van elektrische voertuigen. Een Laadpaal kan 1 of meer Laadpunten hebben waarop een elektrisch voertuig wordt aangesloten.
- 1.2.4. Laadpunt:** een Laadpaal kan bestaan uit één of twee laadpunten. De servicepakketten gelden per Laadpunt. Bij meerdere laadpunten dienen dus evenzoveel servicepakketten af te worden genomen om voor alle laadpunten te beschikken over de diensten.
- 1.2.5. Overeenkomst:** de offerte- of contract (bevestiging) waarop de diensten en producten staan aangegeven die wij leveren in combinatie met deze algemene voorwaarden.
- 1.2.6. 2-jaarlijks Onderhoud:** een optionele module bij het servicepakket (Extra of Maximaal) die recht geeft op een tweejaarlijkse onderhoudsbeurt van de laadpaal. De uitleg vind je in artikel 6 van deze algemene voorwaarden.
- 1.2.7. Servicepakket:** de combinatie van diensten die in de Overeenkomst staan. De uitleg vind je in artikel 3 van deze algemene voorwaarden. Wij bieden twee varianten van het servicepakket aan, namelijk het servicepakket Extra en het servicepakket Maximaal. Deze pakketten zijn alleen af te nemen in combinatie met een InCharge Smart abonnement voor laadoplossingen op zakelijke locaties, en dienen per laadpunt te worden afgesloten.
- 1.2.8. Smart Abonnement:** “InCharge Smart abonnement voor laadoplossingen op zakelijke locaties”, waarvoor Abonnementhouder al net zoveel abonnementen heeft als het aantal laadpunten dat onder het beheer van Vattenfall InCharge moet vallen. Onderdeel van het Smart Abonnement is het servicepakket Basis, wat een standaard 24/7 helpdesk en service op basis van nacalculatie inhoudt.
- 1.2.9. Spoedeisende Situatie:** een spoedeisende situatie betreft een situatie met betrekking tot de laadpaal en/of een laadpunt waarbij snel ingrijpen geboden is, zoals een onveilige situatie of wanneer de laadkabel vergrendeld blijft in het laadpunt.
- 1.2.10. Storing:** een storing betreft een situatie waarin de laadpaal niet naar behoren functioneert, maar er geen sprake is van een spoedeisende situatie.

2. Verantwoordelijkheden van partijen

- 2.1. De verantwoordelijkheden van Vattenfall InCharge
 - 2.1.1. We leveren alle diensten die vallen onder het Servicepakket waarmee de Abonnementhouder akkoord gaat. Die diensten vindt je op de offerte- of contract(bevestiging) en deze algemene voorwaarden.
 - 2.1.2. We hebben het recht om onze diensten tussentijds aan te passen of stop te zetten. Denk aan het beperken of uitbreiden van de diensten. Als dat zo is, vertellen we je dat vooraf.
 - 2.1.3. We hebben het recht om de prijzen van onze producten en dienstverlening jaarlijks aan te passen.
- 2.2. Als Abonnementhouder ben je ervoor verantwoordelijk dat:
 - 2.2.1. Je gerechtigd bent (als eigenaar van de Laadpaal of met een controleerbaar recht om de Laadpaal te gebruiken) om voor de Laadpaal een Servicepakket af te sluiten.
 - 2.2.2. Je voor elk Laadpunt waarvoor je een Servicepakket wilt afsluiten, beschikt over een Smart Abonnement
 - 2.2.3. Je deze algemene voorwaarden goed doorleest en je daaraan houdt.
 - 2.2.4. Je de Laadpaal gebruikt waarvoor deze bedoeld is en er voorzichtig mee bent.
 - 2.2.5. Je onze aanwijzingen en de fabrieksaanwijzingen voor gebruik en onderhoud van de Laadpaal opvolgt.
 - 2.2.6. Je tijdig onderhoud aan de Laadpaal laat uitvoeren.
 - 2.2.7. Je je best doet om schade te voorkomen.
 - 2.2.8. Je storingen of schade zo snel mogelijk aan ons doorgeeft, ook voor je eigen veiligheid.
 - 2.2.9. Je het ons mogelijk maakt om de afgesproken diensten uit te voeren.
 - 2.2.10. Je ons toegang geeft voor onderhoud en/of het verhelpen van storingen.
 - 2.2.11. De bereikbaarheid van de Laadpaal goed en Arbo technisch verantwoord is.
 - 2.2.12. Je ervoor zorgt dat werkzaamheden die jezelf uitvoert of door anderen laat uitvoeren, ons werk niet hinderen of vertragen.
 - 2.2.13. Je belangrijke veranderingen, zoals een wijziging van je adres of contactgegevens, aan ons doorgeeft.
 - 2.2.14. De Laadpaal afdoende is verzekerd tegen schade.
- 2.3. In het geval dat wij onze diensten door één van de hierboven genoemde situaties niet, niet volledig of niet tijdig kunnen uitvoeren, dan zullen wij je daarvoor kosten in rekening brengen.

3. Het servicepakket

- 3.1. Het Servicepakket kan uitsluitend worden afgesloten als Abonnementhouder al beschikt over een Smart Abonnement voor ieder Laadpunt waarvoor de diensten moeten gelden.
- 3.2. Wij bieden twee verschillende varianten van het Servicepakket aan als uitbreiding op het servicepakket Basis dat al onderdeel is van het Smart Abonnement:
 - 3.2.1. Servicepakket Extra;
 - 3.2.2. Servicepakket Maximaal.In de offerte of contract(bevestiging) staat voor welk abonnement je hebt gekozen. Zie voor een toelichting op beide abonnementsvormen hieronder.
- 3.3. Met de servicepakketten Extra en Maximaal bieden wij, bij normaal en geoorloofd gebruik van de Laadpaal, de volgende diensten:
 - 3.3.1. Hulp bij Storingen en Spoedeisende Situaties:
 - 3.3.1.1 Een **telefonische helpdesk** die 24 uren per dag, 7 dagen per week bereikbaar is op **088 363 7991**. Deze telefonische helpdesk biedt je telefonisch ondersteuning bij Storingen

InCharge

en Spoedeisende Situaties aan je Laadpaal; Storingen zullen zoveel als mogelijk op afstand gediagnosticeerd en opgelost geprobeerd te worden, waarbij de voorwaarden van het Smart Abonnement toepasselijk zijn (kort gezegd: de Laadpunten moeten online zijn, verbonden met de backend van Vattenfall InCharge zodat diagnose op afstand mogelijk is).

3.3.1.2 Als wij het noodzakelijk vinden voor het oplossen van een Storing om een monteur langs te sturen, zal dat in het begin tijdens kantoor tijden zijn (tussen 8:00-16:00 uur). Tenzij er sprake is van een Spoedeisende Situatie.

3.3.1.3 Het **oplossen van Storingen op locatie** binnen:

- **3 werkdagen** (servicepakket Maximaal), of
- **5 werkdagen** (servicepakket Extra)

Gerekend vanaf het moment dat wij hebben besloten dat het noodzakelijk is dat wij of een door ons ingeschakelde derde op locatie dient te komen om de storing te verhelpen.

3.3.1.4 Het verhelpen van Spoedeisende Situaties op locatie binnen:

- **2 uren** (servicepakket Maximaal), of
- **4 uren** (servicepakket Extra)

Gerekend vanaf het moment dat wij hebben besloten dat het noodzakelijk is dat wij of een door ons ingeschakelde derde op locatie dient te komen om de Spoedeisende Situatie te verhelpen.

3.3.2. Indien van toepassing: 2-jaarlijks Onderhoud (zie artikel 5).

3.4. In de situatie dat wij (of een door ons ingeschakelde derde) een bezoek op locatie dienen te brengen, zijn de voorrijkosten en het eerste half uur aan arbeidskosten inbegrepen in je servicepakket Extra en Maximaal. (Eventuele) materiaalkosten en alle arbeidskosten na het eerste half uur zijn niet inbegrepen. Wij bespreken deze inschatting van de (extra) kosten altijd vooraf met je en sturen je per e-mail een offerte die je hoort te accepteren voordat met de extra werkzaamheden wordt gestart, tenzij er sprake is van een noodsituatie. De kosten die buiten het servicepakket Extra/Maximaal vallen, worden achteraf aan je gefactureerd.

3.5. Wij hebben de mogelijkheid om de diensten uit te laten voeren door een derde partij. Dit betreft altijd een gecertificeerde monteur die de werkzaamheden volgens alle daarvoor geldende normen uitvoert (zoals NEN 3140, NEN1010 en VCA).

4. Uitsluitingen

4.1. Vattenfall InCharge is niet gehouden om onder het Servicepakket hulp te bieden bij storingen en schade, of 2-jaarlijks onderhoud indien die module is afgesloten, in de volgende gevallen:

4.1.1. Als je en/of de gebruiker van de Laadpaal zich niet aan de afspraken of regels behorende bij het Servicepakket en/of 2-jaarlijks onderhoud heeft gehouden en/of eventuele instructies van de monteur en wij daar hinder van ondervinden bij de uitvoering van onze werkzaamheden;

4.1.2. Als de plaats waar de Laadpaal staat niet vrij toegankelijk en vrij van obstakels is. Wij moeten overal goed bij kunnen, als het nodig is ook de groepenkast waarachter de Laadpalen zijn geïnstalleerd.

4.1.3. Als de storing of schade aan de Laadpaal het gevolg is van:

- a) Je eigen toedoen, bijvoorbeeld door onjuist gebruik;
- b) Het niet opvolgen van instructies van Vattenfall InCharge of door

InCharge

Vattenfall inCharge ingeschakelde derden met betrekking tot het gebruik en onderhoud van de Laadpaal;

- c) Blikseminslag, bevroering, bevuiling, storingen in het elektriciteitsnet of andere oorzaken van buitenaf;
 - d) Werkzaamheden of wijzigingen aan de laadpaal door derden die de werking van de laadpaal nadelig kunnen beïnvloeden en/of laadpaal onbereikbaar maken;
 - e) Geen of een onjuiste elektrische spanning;
 - f) Onjuiste installatie indien de laadpaal niet door of namens Vattenfall InCharge is geïnstalleerd en in gebruik genomen.
- 4.2.** In de situaties als genoemd in artikel 4.1 is Vattenfall InCharge gerechtigd om de gemaakte kosten, waaronder voorrijkosten en arbeidskosten, bij je in rekening te brengen.
- 4.3.** In het geval dat je wijzigingen aan de laadpaal hebt gedaan of hebt laten doen door een derde partij die Vattenfall InCharge moet herstellen, brengt Vattenfall InCharge de kosten daarvan bij je in rekening.

5. 2-jaarlijks Onderhoud

- 5.1.** Je kunt je Servicepakket Extra of Maximaal uitbreiden met de module 2-jaarlijks Onderhoud. De module 2-jaarlijks Onderhoud geeft éénmaal per twee jaren recht op een onderhoudsbeurt.
- 5.2.** De eerste onderhoudsbeurt vindt plaats omstreeks twee jaar na het afsluiten van de module 2-jaarlijks Onderhoud. Wij nemen contact met je op voor een afspraak.
- 5.3.** Bij een onderhoudsbeurt verrichten wij de volgende werkzaamheden:
- 5.3.1.** Visuele inspectie;
 - 5.3.2.** Metingen;
 - 5.3.3.** Functionele test.
- 5.4.** Als een storing of gebrek wordt geconstateerd tijdens de onderhoudsbeurt wordt deze, indien mogelijk, tijdens de onderhoudsbeurt verholpen. Als dit niet mogelijk is, maken wij een nieuwe afspraak met je. De kosten van deze reparatie zijn niet inbegrepen in uw servicepakket en de module 2-jaarlijks Onderhoud.
- 5.5.** Als je een afspraak voor 2-jaarlijks Onderhoud of een afspraak met een storingsmonteur minder dan 48 uur van tevoren afzegt, brengen wij je daarvoor kosten in rekening.

6. Betaling abonnementskosten

- 6.1.** Voor het Servicepakket bent je abonnementskosten aan ons verschuldigd. De abonnementskosten vind je terug op de offerte of contract(bevestiging).
- 6.2.** De abonnementskosten gelden per Laadpunt. Een Laadpaal kan bestaan uit één of meer Laadpunten.
- 6.3.** Tenzij anders is afgesproken, krijg je jaarlijks een factuur van ons voor de abonnementskosten van het gehele jaar. De eerste factuur krijg je bij de start van de overeenkomst.
- 6.4.** Voor het incasseren van onze facturen volgen we de wettelijke regels, zoals de wet op de incassokosten (WIK). Betaal je via automatische incasso en kunnen we niet incasseren, dan proberen we het nog een keer voordat we een aanmaning tot betaling sturen. Je moet de aanmaning binnen 14 dagen betalen. Voor elke factuur die na de aanmaning niet op tijd wordt betaald, berekenen we de wettelijk vastgestelde incassokosten met een minimum van € 40. Daarna volgen we een incassoprocedure. De kosten daarvan zijn voor jouw rekening.
- 6.5.** Als je je niet houdt aan je verplichtingen uit de overeenkomst, hebben we het recht om naar eigen inzicht de uitvoering van de overeenkomst deels

InCharge

of helemaal stop te zetten of de overeenkomst direct te beëindigen. Ook hebben we recht op vergoeding voor gemaakte kosten, geleden schade of betaalde rentes.

- 6.6.** Je hebt niet het recht om kosten die je aan ons moet betalen, te verrekenen met eventuele eigen vorderingen op ons.

7. Duur overeenkomst en beëindiging

- 7.1.** De overeenkomst gaat in op de datum die is genoemd in de offerte of contract (bevestiging).
- 7.2.** De overeenkomst heeft een minimale looptijd van 12 maanden, zonder mogelijkheid tot tussentijdse opzegging. Na 12 maanden wordt het servicepakket automatisch verlengd in een contract voor onbepaalde tijd dat tussentijds kan worden opgezegd. Hiervoor geldt een opzegtermijn van één maand.
- 7.3.** Als je de overeenkomst rechtsgeldig beëindigt, betalen we eventueel vooruitbetaalde abonnementskosten aan je terug of verrekenen deze met eventuele nog openstaande facturen die je aan ons verschuldigd bent.
- 7.4.** Als je voor enig aangesloten Laadpunt het bijbehorende Smart Abonnement beëindigt, zal het voor dat laadpunt geldende servicepakket ook eindigen. Indien dat binnen de in artikel 7.2 genoemde initiële 12 maanden is, heb je geen recht op terugbetaling van de abonnementskosten voor de resterende maanden.
- 7.5.** Opzegging van de overeenkomst kan telefonisch of via accountmanager. Wij bevestigen de opzegging en de beëindigingsdatum schriftelijk aan je.
- 7.6.** Wij hebben het recht om de Overeenkomst direct en zonder verplichting tot terugbetaling te beëindigen indien:
- 7.6.1.** Je onze factuur niet betaalt, failliet gaat, in surséance van betaling verkeert of door een andere reden niet kan betalen;
 - 7.6.2.** Je de verplichtingen onder de overeenkomst (inclusief deze Algemene Voorwaarden) niet nakomt, ook niet nadat we daarover een herinnering hebben verstuurd en je in de gelegenheid hebben gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog na te komen. Of indien je jouw verplichtingen blijvend niet kan nakomen;
 - 7.6.3.** Je verkeerde of misleidende informatie deelt met ons of belangrijke informatie niet aan ons doorgeeft;
- 7.7.** Als de Laadpaal niet goed functioneert of niet goed wordt gebruikt, is dit geen reden tot het opschorten of verminderen van de abonnementskosten, tenzij wij beslissen dat dat wel zo is.

8. Aansprakelijkheid

- 8.1.** We leveren onze producten en diensten volgens de wettelijke regels en de geldende voorschriften.
- 8.2.** We zijn alleen aansprakelijk voor schade die wij hebben veroorzaakt. Hiervoor geldt een maximum van € 100.000 per gebeurtenis, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
- 8.3.** Wij doen ons uiterste best om goed en snel bereikbaar te zijn en binnen de genoemde termijnen bij je te zijn voor een bezoek op locatie bij storing of schade. Mocht dat onverhoopt niet lukken, dan zijn wij echter niet aansprakelijk voor indirecte schade (zoals bedrijfsschade, derving van inkomsten of omzet) en immateriële schade, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
- 8.4.** We zijn niet aansprakelijk voor de werking en aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen op bijvoorbeeld het stroomnetwerk.
- 8.5.** Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet of niet goed werken van nodige communicatiediensten en het stroomnetwerk.
- 8.6.** Onze dienst houdt geen (extra) garantie in op de laadpalen, tenzij we anders hebben afgesproken.

9. Overmacht

- 9.1.** Partijen hebben het recht om zich te beroepen op overmacht als de uitvoering van de overeenkomst deels of helemaal onmogelijk wordt door zaken die niet voor rekening komen van één partij op basis van schuld, de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen. Denk daarbij aan:
- 9.1.1.** Internationale conflicten;
 - 9.1.2.** Gewelddadige en/of gewapende acties;
 - 9.1.3.** Maatregelen van een binnenlandse of buitenlandse overheid of van een toezichthoudende instantie;
 - 9.1.4.** Boycotacties;
 - 9.1.5.** Ongevallen;
- 9.2.** De partij die een beroep op overmacht doet, moet de andere partij schriftelijk berichten over het ontstaan en de oorza(a)k(en) van de (overmacht-)situatie.

10. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 10.1.** De rechten en plichten die wij op basis van deze Overeenkomst 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.
- 10.2.** Je hebt niet het recht om verplichtingen onder deze overeenkomst over te dragen of toe te wijzen aan een andere partij zonder onze voorafgaande, schriftelijke toestemming.

11. Veranderingen in de algemene voorwaarden

- 11.1.** Wij mogen deze algemene voorwaarden veranderen. In het geval van substantiële wijzigingen heb je het recht om de overeenkomst binnen een opzegtermijn van 30 dagen zonder kosten te beëindigen. Als je de overeenkomst niet beëindigt, gaan we ervan uit dat je akkoord gaat met de veranderingen.

12. Persoonsgegevens

- 12.1.** Bij de aanvraag van een Servicepakket verzoeken we je om (bedrijfs) gegevens aan ons door te geven. Die gegevens gebruiken we voor het accepteren van de aanvraag, het uitvoeren van de overeenkomst, relatiebeheer en marketing. Ook kunnen we die gegevens gebruiken om je te informeren over relevante producten en diensten. Als je geen informatie wilt over producten en diensten, kan je dat schriftelijk melden bij ons, of telefonisch via 088 363 7991.
- 12.2.** Bij je (bedrijfs)gegevens kunnen ook persoonsgegevens zitten. Die persoonsgegevens behandelen we met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en veiligheid. Wanneer en waarom we je persoonsgegevens vragen en hoe we die gebruiken, vind je op onze [website](#). Daarin staat ook informatie over je rechten, zoals het recht om bezwaar te maken tegen verwerkingen van zijn persoonsgegevens waarvoor we een gerechtvaardigd belang hebben. Verder vind je hoe we je gegevens gebruiken voor direct marketing.

13. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 13.1.** Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 13.2.** In geval van onenigheid over de uitvoering van deze overeenkomst is de rechter in Amsterdam exclusief bevoegd om een beslissing te maken.