

# **Algemene voorwaarden**

over het kopen en installeren van laadpalen



**VATTENFALL**

---

**InCharge**

# **Algemene voorwaarden**

## over het kopen en installeren van laadpalen

Welkom bij Vattenfall InCharge. We willen je zo goed mogelijk helpen 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.

**Inhoudsopgave**

Artikel 1. Algemeen	4
Artikel 2. Het installatiewerk	5
Artikel 3. De laadpaal	6
Artikel 4. Garantie	6
Artikel 5. Storing	7
Artikel 6. Regels voor betaling	7
Artikel 7. Dit gebeurt er als je niet op tijd betaalt	7
Artikel 8. Zo stop je onze overeenkomst	8
Artikel 9. Overdracht van verantwoordelijkheid	8
Artikel 10. Hiervoor zijn wij aansprakelijk	8
Artikel 11. Dit kun je doen als je een klacht hebt	8
Artikel 12. Zo gaan wij om met je persoonlijke gegevens	8

**Artikel 1. Algemeen**

- 1.1. Deze algemene voorwaarden gelden voor de verkoop, levering en installatie van Laadpalen voor elektrische voertuigen door of namens Vattenfall Customers & Solutions Netherlands N.V. (hierna: Vattenfall InCharge, of 'wij'). Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 1.2. Tenzij we dat anders hebben afgesproken 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, plus 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 contractant, bijvoorbeeld een EV-rijder. Denk bijvoorbeeld aan toegang tot de Laadpaal via een Identificatiemiddel. Een EMSP heeft een contract met de eigenaar van het Identificatiemiddel.
  - 1.4.2. **Identificatiemiddel:** Een product met een uniek nummer dat door de EMSP wordt geleverd aan de EV-rijder. Dat nummer wordt gebruikt voor het kunnen gebruiken van de laadpas, laaddruppel of identificatie met een mobiele telefoon.
  - 1.4.3. **Laadpaal:** Een elektrisch apparaat voor het opladen van elektrische voertuigen. Een Laadpaal kan één of meer laadpunten hebben voor een elektrisch voertuig.
  - 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 ons, waarbij we de technische installatiemogelijkheden en het benodigde werk voor het installeren van een Laadpaal beoordelen. Die inspectie kan zowel op locatie als op afstand.
  - 1.4.8. **InCharge platform:** Het online platform waarmee we Laadpalen verbinden en beheren.
  - 1.4.9. **InCharge Smart abonnement:** Een combinatie van diensten die ervoor zorgt dat de Laadpaal verbinding maakt met ons InCharge platform. Zo kunnen we de Laadpaal beheren en eventueel op afstand helpen bij een storing.
- 1.5. Onze verantwoordelijkheden:
  - 1.5.1. Het leveren van de Laadpaal volgens de passende specificaties en technische eisen.
  - 1.5.2. Als we dat hebben afgesproken: het installeren van de Laadpaal volgens de technische eisen.
  - 1.5.3. Het bieden van garantie op de Laadpaal en – als dat van toepassing is – 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. Het goed beschrijven van de plek waar je laadpalen wilt, zodat wij weten waar en hoe we je laadpalen gaan installeren.
  - 1.6.3. Dat je de Laadpaal alleen gebruikt voor het opladen van elektrische auto's.
  - 1.6.4. Dat je onze aanwijzingen en de fabrieksaanwijzingen opvolgt.
  - 1.6.5. Dat je je best doet om beschadigingen en schade te voorkomen.
  - 1.6.6. Dat je storingen of gebreken zo snel mogelijk aan ons doorgeeft.

## InCharge

- 1.6.7. Dat de Laadpaal op een plek staat waar mobiele netwerken en internet goed werken.
- 1.6.8. We adviseren je om de Laadpaal te verzekeren tegen schade.

### Artikel 2. Het installatiewerk

- 2.1. Zoals we hebben afgesproken in onze contract(bevestiging) leveren we installatiewerk voor de laadpalen die in de overeenkomst staan. In het geval van een thuislaadpaal is de installatie altijd onderdeel van het pakket dat we verkopen.
- 2.2. We kunnen het installatiewerk ook laten uitvoeren door een andere partij. Dat is altijd een gecertificeerd installatiebedrijf dat het werk volgens alle daarvoor geldende normen uitvoert (denk bijvoorbeeld aan NEN 3140, NEN1010, VCA en gecertificeerde elektromonteurs).
- 2.3. Het afgesproken installatiewerk is klaar als wij dat aan je hebben doorgegeven en je dat accepteert door het ondertekenen van het opleverdocument op locatie.
- 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 details. Als de situatie te ingewikkeld is om op afstand door te nemen, dan maken we een afspraak om te komen kijken. De kosten daarvoor kunnen we bij je in rekening brengen.
  - 2.4.2. De plaats van de Laadpaal bepalen we in overleg met jou of de gebruiker. 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 onze komst of de 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 je terrein, huis, of kantoor.
  - 2.4.5. Zorg dat de meterkast goed bereikbaar is voor de monteur.
  - 2.4.6. Gaan er kabels door de kruipruimte? Zorg er dan ook voor dat de kruipruimte vrij toegankelijk is en dat er geen water in staat. Let op: we werken niet in kruipruimtes met chemische spuitisolatie of chemische korrels.
  - 2.4.7. Als er voor de installatie specifieke (bouw)vergunningen nodig zijn, moet je die zelf regelen, tenzij dat anders is afgesproken. De eventuele kosten voor die vergunningen betaal je zelf. Als de juiste vergunningen niet aanwezig zijn tijdens de installatie, kunnen we de installatie niet doen. Eventuele kosten zoals voorrijkosten kunnen we dan bij je in rekening brengen.
  - 2.4.8. Je zorgt dat de plek waar je Laadpaal wordt geïnstalleerd toegankelijk en klaar is voor de installatie.
  - 2.4.9. Je zorgt ervoor dat de elektrische installatie veilig werkt en stroom heeft. Je moet er rekening mee houden dat we tijdens de installatie de stroom helemaal uitschakelen.
  - 2.4.10. Als je er niet voor hebt gezorgd dat we de Laadpaal kunnen installeren, hebben wij het recht de installatie uit te stellen totdat Pagina 6 van 10 Algemene voorwaarden over het kopen en installeren van laadpalen installatie wel mogelijk is. De voorrijkosten betaal je in dat geval zelf.
  - 2.4.11. Tijdens de installatie verwachten we dat je zelf of een gemachtigde vertegenwoordiger aanwezig is voor het beantwoorden van eventuele vragen.
  - 2.4.12. 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.

## InCharge

- 2.4.13.** Na de installatie controleren we of je Laadpaal werkt en geven we uitleg van de werking van de Laadpaal.
- 2.4.14.** 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 op een andere onveilige situatie stuit. In dat geval overlegt de monteur met jou een passende oplossing. Het gaat erom dat de monteur veilig kan werken en de installatie veilig is voor jou. Eventuele extra kosten daarvoor betaal je zelf. Als de monteur vaststelt dat extra werk nodig is voor de installatie van de Laadpaal of als de installatie anders moet dan afgesproken, zijn eventuele extra kosten voor jou. We overleggen dat vooraf. De rekening krijg je achteraf.
- 2.6.** Voor zakelijke installaties op zakelijke locaties geldt:
  - 2.6.1.** Als je kiest de installatie en aansluiting van de Laadpaal zelf of door een andere partij uit te laten voeren, garanderen wij geen correcte en veilige werking van de Laadpaal.
  - 2.6.2.** Als je ervoor kiest om ons je Laadpaal te installeren op een bestaande installatie, dan zijn we niet verantwoordelijk voor het ontstaan van schade aan de Laadpaal of de bestaande installatie.

### Artikel 3. De laadpaal

- 3.1.** De Laadpaal die je hebt gekozen, is een slimme Laadpaal. Dat betekent dat de Laadpaal met het ons InCharge platform (of een platform van een andere Laadpaalbeheerder) wordt verbonden om volledig te kunnen werken.
  - 3.1.1.** Zodra je Laadpaal is verbonden met ons InCharge platform, kunnen we je gegevens verzamelen en op afstand software-updates installeren. Het verbinden van de Laadpaal met het platform en aanvullende services hoort bij ons InCharge Smart abonnement. Voor het InCharge Smart abonnement gelden specifieke tarieven en voorwaarden. Die vind je op onze [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 kWh 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 werkelijke laadvermogen:
  - 3.2.1.** Je laadkabel
  - 3.2.2.** De boordlader van je auto
  - 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 kunnen we de voorbereiding van die verzwaring doen. De verzwaring zelf doet de netbeheerder. Je vraagt die verzwaring zelf aan via [www.mijnaansluiting.nl](http://www.mijnaansluiting.nl).
  - 3.2.4.** Of je wel of geen Dynamic Load Balancing gebruikt (daarvoor heb je een slimme meter nodig)

### Artikel 4. Garantie

- 4.1.** De standaard garantietermijn is 24 maanden op de Laadpaal. Op de eventuele installatie geldt ook 24 maanden, tenzij we anders hebben afgesproken. De garantie krijg je onder de volgende voorwaarden:

## InCharge

- 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.** De 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 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 hoofdstuk 3.2.
  - 4.2.11.** Schade veroorzaakt door overmacht en schade veroorzaakt door een gebeurtenis waarvoor wij niet verantwoordelijk zijn.

### Artikel 5. Storing

- 5.1.** Voor storingen en calamiteiten bel je 24 uur per dag 088 363 7991.
- 5.2.** Als we 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 je in rekening.

### Artikel 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. Of, als je een zakelijke klant bent, binnen 30 dagen.

### Artikel 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 Pagina 8 van 10 Algemene voorwaarden over het kopen en installeren van laadpalen 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.

**Artikel 8. Zo stop je onze overeenkomst**

- 8.1.** Je kunt de installatie van de Laadpaal op elk moment stoppen. We laten dan alles netjes achter. Je betaalt voor het werk dat we hebben gedaan. Verder betaal je kosten om te stoppen, omdat we onze monteur op dat moment niet meer voor een andere afspraak kunnen inplannen.
- 8.2.** Je kunt ons op elk moment vragen je Laadpaal te verwijderen. Daar betaal je deze kosten voor:
  - Voorrijkosten
  - Het uit elkaar halen van de Laadpaal
  - Het afdoppen van de bekabeling

**Artikel 9. Overdracht van verantwoordelijkheid**

- 9.1.** De rechten en plichten van de overeenkomst die we met elkaar hebben, mogen we overdragen aan een ander bedrijf. Dat mag als wij ervoor zorgen dat dat bedrijf de afspraken van de overeenkomst nakomt.

**Artikel 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 we 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.

**Artikel 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 collega 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](https://ec.europa.eu/odr).

**Artikel 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 Pagina 9 van 10 Algemene voorwaarden over het kopen en installeren van laadpalen van de overeenkomst, analyses, risicobeheer en marketing. 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 over onze producten en diensten, laat dat dan weten via [incharge@vattenfall.nl](mailto:incharge@vattenfall.nl) of bel ons op 088 363 7991.

Heb je vragen over deze algemene voorwaarden?

Bel ons dan op 088 363 7991 of mail ons op [incharge@vattenfall.nl](mailto:incharge@vattenfall.nl).



