

Algemene voorwaarden

Kopen en Installeren Laadpalen.

Welkom bij Vattenfall. 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.



VATTENFALL

Inhoudsopgave

Artikel 1.	Algemeen	3
Artikel 2.	Het installatiewerk	3
Artikel 3.	De laadpaal	5
Artikel 4.	Garantie	5
Artikel 5.	Artikel 5. Storing	6
Artikel 6.	Artikel 6. Regels voor betaling	6
Artikel 7.	Dit gebeurt er als je niet op tijd betaalt	6
Artikel 8.	Bedenktijd	6
Artikel 9.	Overdracht van verantwoordelijkheid	7
Artikel 10.	Hiervoor zijn wij aansprakelijk	7
Artikel 11.	Dit kun je doen als je een klacht hebt	7
Artikel 12.	Zo gaan wij om met je persoonlijke gegevens	7
Artikel 13.	Wijziging algemene voorwaarden	7
Herroepingsformulier Laadpaal Thuis		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 Sales Nederland N.V. (hierna: Vattenfall 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 (meest recente) 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, laadrupeel 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. **Vattenfall Laadomgeving:** Online omgeving die toegang geeft tot statistieken en beheertools voor Laadpalen en Identificatiemiddelen.
 - 1.4.5. **Overeenkomst:** Je offerte- of contract(bevestiging) waarop de diensten en producten staan aangegeven die wij leveren in combinatie met deze algemene voorwaarden.
 - 1.4.6. **Vattenfall Laadabonnement:** Een combinatie van diensten die ervoor zorgt dat de Laadpaal verbinding maakt met de Vattenfall Laadomgeving 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. Dat je ons van de juiste en volledige informatie voorziet die wij nodig hebben voor het plaatsen en aansluiten van de Laadpaal.
 - 1.6.2. Dat je je best doet om beschadigingen en schade te voorkomen.
 - 1.6.3. Dat je storingen of gebreken zo snel mogelijk aan ons doorgeeft.
 - 1.6.4. Dat de Laadpaal op een plek staat waar mobiele netwerken en internet goed werken.

Artikel 2. Het installatiewerk

- 2.1. Zoals we hebben afgesproken in onze offerte- of contract(bevestiging), leveren we installatiewerk voor de Laadpaal 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 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. Voordat we langskomen voor de installatie, bespreken wij of de door ons ingeschakelde installateur (indien nodig) samen met jou op afstand de details. Mocht het noodzakelijk zijn voor de installateur om de situatie bij jou thuis te beoordelen, dan maken we een afspraak om te komen kijken. Dit zullen we van tevoren met je bespreken.
- 2.4. Het aansluiten van je laadpaal in je meterkast is inbegrepen. Soms zijn er aanvullende aanpassingen nodig, om ervoor te zorgen dat de meterkast aan de (veiligheids)normen voldoet. Hiervoor zal de installateur dan een aparte offerte opmaken. Het kan bijvoorbeeld gaan om het maken van een aparte groep, het plaatsen van een aardlek- of hoofdschakelaar.
- 2.5. 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.

- 2.6.** De plaats van de Laadpaal bepalen we in overleg met jou of de gebruiker. Vervolgens installeren we de Laadpaal op zo'n manier, dat dit voldoet aan de geldende wettelijke plaatsingsvoorschriften (zoals het Bouwbesluit) en de plaatsingsinstructie van de fabrikant.
- 2.7.** We plannen de installatie samen met jou en houden zo goed mogelijk rekening met jouw wensen. Toch kan het gebeuren dat we de afspraak moeten verplaatsen, bijvoorbeeld omdat de monteur ziek is. Als dat zo is, laten we u dit meteen weten en zullen we een nieuwe installatieafspraak maken.
- 2.8.** Als je onze komst of de installatie minder dan 2 volledige werkdagen van tevoren afzegt, of wanneer de installatie niet kan plaatsvinden omdat het niet mogelijk of veilig is (zie 2.9 en 2.10), brengen wij de daaraan verbonden kosten bij jou in rekening. Annuleren of het verzetten van de afspraak binnen 2 werkdagen voor de installatie kost €330 (4x uurtarief). Dit komt doordat het zo kort van tevoren onzeker is of wij onze installateurs elders kunnen inplannen.
- 2.9.** De volgende zaken dien je voorafgaand aan de installatie te verzorgen, zodat wij de Laadpaal (veilig) kunnen installeren.
- 2.9.1.** Je zorgt voor een goede beschrijving van de plek waar je de Laadpaal wil, zodat wij kunnen bepalen hoe we je laadpaal gaan installeren.
 - 2.9.2.** Je zorgt ervoor dat de monteur toegang heeft tot je terrein, huis en/of kantoor.
 - 2.9.3.** De meterkast moet goed bereikbaar zijn voor de monteur.
 - 2.9.4.** Gaan er kabels door de kruipruimte? Zorg er dan ook voor dat de kruipruimte: vrij toegankelijk is, droog is en geen chemische spuitisolatie of chemische korrels bevat.
 - 2.9.5.** Je zorgt dat de plek waar je Laadpaal wordt geïnstalleerd toegankelijk en klaar is voor de installatie.
 - 2.9.6.** Je zorgt ervoor dat de elektrische installatie veilig werkt en stroom heeft. Je moet er rekening mee houden dat we tijdens de installatie alle stroom helemaal uitschakelen.
- 2.10.** Tijdens de installatie verwachten we dat je zelf aanwezig bent of een gemachtigde vertegenwoordiger (van 18 jaar of ouder) voor het beantwoorden van eventuele vragen.
- 2.11.** Tijdens de installatie kunnen extra kosten (zie 2.8.) optreden, die bij jou in rekening gebracht worden, als:
- 2.11.1.** de monteur op een onveilige situatie stuit waardoor installatie niet mogelijk is en de installatie opnieuw ingepland moeten worden. Het gaat erom dat de monteur veilig kan werken en de installatie veilig is voor jou.
 - 2.11.2.** de monteur vaststelt dat extra werk nodig is voor de installatie van de Laadpaal (bijvoorbeeld in verband met extra werk in de meterkast, dat niet vooraf op basis van de foto's redelijkerwijs voorzien was) of als de installatie anders moet dan vooraf afgesproken, kan het zijn dat er een aanvullende offerte nodig is en een nieuwe afspraak gepland moet worden.
 - 2.11.3.** het zegel van de hoofdschakelaar in de meterkast is verbroken, dan moet de installateur toestemming vragen aan de netbeheerder om de werkzaamheden uit te voeren. De monteur ter plekke zal hierdoor wellicht langer met de installatie bezig zijn, als hij op dit akkoord moet wachten.
- 2.12.** We doen ons best de installatie binnen de met jou afgesproken tijd af te maken. Het kan echter zo zijn dat de installatie langer of korter duurt dan vooraf afgesproken. In dat geval zijn we niet aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van een uitgelopen installatie.
- 2.13.** Na de installatie controleren we of je Laadpaal werkt en geven we uitleg over de werking van de Laadpaal.
- 2.14.** Als de installateur klaar is met de installatie, dan vraagt de installateur aan jou om dit te bevestigen door middel van het ondertekenen van het opleverdocument.
- 2.15.** We installeren alleen op eigen grond, niet op publieke grond. Als je een Laadpaal wilt op publieke grond, vraag die dan aan bij de gemeente.

Artikel 3. De laadpaal

- 3.1** De Laadpaal die je hebt gekozen, is een slimme Laadpaal. Dat betekent dat de Laadpaal met onze Vattenfall Laadomgeving kan worden verbonden.
- 3.1.1.** Zodra je Laadpaal is verbonden met onze Vattenfall Laadomgeving, zullen we je gegevens verzamelen en op afstand software-updates installeren. Het verbinden van de Laadpaal met het platform en aanvullende services hoort bij ons Vattenfall Laadabonnement.

- 3.1.2** Om gebruik te kunnen maken van de functionaliteiten van de Vattenfall Laadomgeving, is een actief Vattenfall Laadabonnement vereist.
- 3.2.** De maximaal te leveren snelheid van je Laadpaal in kW stroom hangt af van, onder meer, de instellingen van je Laadpaal en je auto die de laadsnelheid begrenst. De instellingen van je Laadpaal gaan uit van je elektrische installatie en de auto die je wilt laden. 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 netaansluitingen is een verzwarend nodig om maximaal gebruik te kunnen maken van het laadvermogen. In dat geval kunnen we de voorbereiding van die verzwarend doen door de benodigde hoofdschakelaar en installatiekast te plaatsen. Let wel: Het uitbreiden of veilig maken van de meterkast valt niet onder deze voorbereiding en zal, indien nodig, apart door de installateur worden geoffereerd. De verzwarend zelf doet de netbeheerder. Je vraagt die verzwarend zelf aan via www.mijnaansluiting.nl.
 - 3.2.4.** Hoeveel stroom er op het moment van opladen in de rest van de woning/pand wordt gebruikt en of je wel of geen Dynamic Load Balancing gebruikt.

Artikel 4. Garantie

- 4.1.** De standaard garantietermijn is 36 maanden op de Laadpaal. Op de installatie geldt 24 maanden, tenzij we anders hebben afgesproken. De garantie krijg je onder de volgende voorwaarden:
- 4.1.1.** Tot 36 maanden na oplevering repareren of vervangen we je Laadpaal gratis indien het probleem dat zich voordoet onder de garantie valt, tenzij we dat anders hebben afgesproken in de offerte.
Let op: De kosten voor reparaties die je zelf laat uitvoeren zonder onze uitdrukkelijke voorafgaande toestemming, kunnen niet bij ons in rekening worden gebracht.
 - 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 artikel 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 zijn wij 24/7 telefonisch bereikbaar.
- 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.** Na installatie ontvang je van ons een factuur. Het factuurbedrag wordt 14 dagen nadat de laadpaal is geïnstalleerd, automatisch van je bankrekening afgeschreven.

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 of, indien deze nog niet zijn aangevangen, opschorten. 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).

Artikel 8. Bedenktijd

- 8.1.** Vanaf de datum van installatie heeft u een wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen. Omdat de werkzaamheden dan al zijn uitgevoerd, brengen wij hiervoor de volgende kosten in rekening:
- a. De installatiekosten van de uitgevoerde installatie;
 - b. De kosten voor het weghalen van de Laadpaal en de bekabeling;
 - c. Eventuele waardevermindering van de Laadpaal.
- U kunt het herroepingsformulier onderaan deze algemene voorwaarden gebruiken om uw overeenkomst te herroepen.

Artikel 9. Overdracht van verantwoordelijkheid

- 9.2.** 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 buitenkomende 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 via <https://www.vattenfall.nl/klantenservice/klachten/>. 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 www.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 van de Overeenkomst, analyses, risicobeheer en marketing. Voorts delen wij jouw persoonsgegevens (voor zover noodzakelijk) met de installateur. Daarbij houden wij ons aan de wettelijke regels, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 12.2.** In ons privacy statement lees je hoe wij omgaan met je persoonlijke gegevens.

Artikel 13. Wijziging algemene voorwaarden

- 13.1.** Wij zijn gerechtigd wijzigingen aan te brengen in deze algemene voorwaarden, bijvoorbeeld vanwege wijzigingen in de toepasselijke wet- en/of regelgeving, wijzigingen in het beleid of de werkwijze van Vattenfall, om een verduidelijking aan te brengen of vanwege onvoorziene omstandigheden. Aanpassingen zullen tijdig kenbaar worden gemaakt en eerst 30 kalenderdagen na datum van bekendmaking in werking treden, tenzij in de bekendmaking een andere datum wordt genoemd. Wanneer de wijziging van deze algemene voorwaarden tot gevolg heeft dat je een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heb je de bevoegdheid de Overeenkomst op te zeggen tot (i) het moment dat de Laadpaal is geïnstalleerd, of (ii), indien de Laadpaal nog niet is geïnstalleerd, de datum dat de gewijzigde algemene voorwaarden in werking treden.

Herroepingsformulier Laadpaal Thuis

Voor als u zich bedenkt

U kunt de laadpaal en installatie tot 14 dagen na installatie annuleren. Bij annulering worden de volgende kosten in rekening gebracht: installatiekosten, verwijderingskosten en waardevermindering.

Hoe kunt u annuleren?

We maken uw annulering graag telefonisch in orde. Bel ons op werkdagen op 088 363 79 90. We helpen u graag verder, ook wanneer u nog vragen heeft.

- U kunt ook annuleren door dit formulier in te vullen en terug te sturen per post naar Vattenfall, Annulering overeenkomst
- Postbus 41920 o.v.v.1UA7220
1009DC Amsterdam
of per e-mail naar thuisladen@vattenfall.nl

Uw Gegevens

- **Aanhef:** [Dhr./Mevr.] _____
- **Voorletters:** [Uw voorletters] _____
- **Achternaam:** [Uw achternaam] _____
- **Adres:** [Uw straatnaam en huisnummer] _____
- **Postcode en Plaats:** [Uw postcode en woonplaats] _____
- **Telefoonnummer:** [Uw telefoonnummer] _____
- **E-mailadres:** [Uw e-mailadres] _____

Annuleringsverklaring Hierbij deel ik mede dat ik de overeenkomst betreffende de koop en installatie van de laadpaal op bovenstaand adres wil annuleren.

- **Datum:** [Datum van ondertekening] _____
- **Plaats:** [Plaats van ondertekening] _____
- **Handtekening:** [Uw handtekening] _____