

Voorwaarden Essent Elektrisch Laden

Artikel 1 Toepasselijke voorwaarden

1. Indien de Klant Producten en/of Diensten van Essent afneemt, wordt de rechtsverhouding tussen beiden beheerst door het Contract en deze Algemene Voorwaarden.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte opdracht en het Contract tussen Partijen.
3. Het Contract prevaleert boven deze Algemene Voorwaarden.
4. Eventuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk is overeengekomen.
5. Essent wijst de toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Klant uitdrukkelijk van de hand.

Artikel 2 Definities

Abonnement Het abonnement van de Klant bij Essent op basis waarvan de Klant tegen betaling van Abonnementskosten recht heeft op de Laaddiensten.

Abonnementskosten De kosten per Laadpas (inclusief BTW) die de Klant maandelijks aan Essent verschuldigd is.

Algemene Voorwaarden Deze algemene voorwaarden, met inbegrip van eventuele bijlagen.

Berijder de feitelijke gebruiker van het Elektrisch Voertuig voor wie het Laadpunt is bestemd. De Berijder is ook de natuurlijke persoon aan wie de Laadpas ter beschikking wordt gesteld.

Consument De Klant, een natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Contract Het contract op basis waarvan de Klant een Laadpaal (met bijbehorende Installatiedienst en Contract Service & Data) of Laaddienst (met bijbehorende Laadpas) van Essent afneemt. Deze Algemene Voorwaarden maken onlosmakelijk onderdeel uit van het Contract.

Contract Zakelijk Verrekenen

Het Contract waarbij de Klant de mogelijkheid heeft om de geladen kilowatturen met zijn werkgever te verrekenen. Hiervoor geldt het Zakelijk Verrekeningstarief.

Dashboard De persoonlijke digitale omgeving die door Essent aan de Klant ter beschikking wordt gesteld, dan wel op enig moment zal worden gesteld en waarin de Klant onder meer gegevens met betrekking het gebruik van de Laadpaal en/of de Laadpas kan inzien en – indien van toepassing - de persoonlijke situatie kan inzien en wijzigen.

Diensten De Laaddienst en/of Installatiedienst afzonderlijk of gezamenlijk.

Definitieve Offerte	De offerte die opgemaakt wordt door de Installateur of Essent na afronding van de Schouw en waarin staat welke Diensten Essent levert en de Klant van Essent wenst af te nemen met de daaraan verbonden kosten en bijkomende rechten en verplichtingen van Partijen. Na ondertekening van de Definitieve offerte komt het Contract tussen de Klant en Essent tot stand.
Elektrisch Voertuig	Een wegvoertuig met meer dan twee wielen dat volledig of deels wordt aangedreven door een elektromotor, welk voertuig al dan niet gebruik maakt van elektriciteit opgeslagen in een batterij, oplaadbaar door gebruik van een (Publiek) Laadpunt of Laadpaal.
Essent	Essent Retail Energie B.V., gevestigd aan Willemsplein 4, 5211AK te 's-Hertogenbosch, geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 13041611.
Gastgebruik(er)	Het gebruikmaken van de Laadpaal door een derde/gast, niet zijnde de Klant.
Herroepingsformulier	Het modelformulier waarmee de Klant het Contract binnen de Herroepingstermijn kosteloos en zonder opgave van redenen kan ontbinden. Dit formulier is te vinden op www.essent.nl .
Herroepingstermijn	De wettelijke termijn van 14 dagen waarbinnen een Contract kosteloos en zonder opgave van redenen kan worden ontbonden. Dit termijn gaat in na het accepteren van de offerte.
Prijsindicatie	De eerste offerte die alvorens de Schouw plaatsvindt door Essent wordt gemaakt op basis van het telefoongesprek met de beoogde klant. Na de Schouw volgt altijd een Definitieve Offerte.
Installateur	Een erkend en gecertificeerd installatiebedrijf met bijvoorbeeld het KvINL-keur of KOMO-Insta dat in opdracht van Essent de Laadpaal plaatst, installeert, afmonteert of verwijdert
Installatie(dienst)	Het voorbereiden van de locatie, het plaatsen van het laadpunt op desbetreffende locatie en de volwaardige oplevering van het laadpunt. Op de Installatie(dienst) zijn de voorwaarden van de Installateur van toepassing als vermeld in de Definitieve Offerte.
Klant	De natuurlijke persoon of rechtspersoon die Producten en/of Diensten van Essent heeft afgenomen. Hieronder valt tevens een Berijder.
Klantenservice	De Klantenservice van Essent, te bereiken via telefoonnummer 073-8501777, en per mail via elektrischladen@essent.nl .
KWh-tarief	Prijs per hoeveelheid afgenomen kWh elektriciteit.

Laaddienst	De Klant toegang verlenen tot Laadpalen en Publieke Laadpunten door middel van een Laadpas, het inzichtelijk maken van verbruik binnen Laadsessies, de facturatie van Laadsessies en het verlenen van een Klantenservice.
Laadpaal	Een namens Essent verstrekte voorziening die de uitwisseling van elektriciteit mogelijk maakt tussen het Elektrisch Voertuig en de energiebron.
Laadpaalleverancier	Alfen N.V, gevestigd aan Hefbrugweg 28 te 1332 AP Almere, geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 64462846.
Laadpas	De door Essent verstrekte persoonsgebonden pas, welke ook in de vorm van een sleutelhanger of een token op een smartphone kan worden verstrekt, die toegang biedt tot de Publieke Laadpuntinfrastructuur.
Laadpashouder	de natuurlijke persoon aan wie de Laadpas ter beschikking wordt gesteld, Als de Klant de Laadpas zelf gebruikt, is deze ook Laadpashouder.
Laadsessie	Een sessie van 2 minuten of langer (of 0,5 kWh verbruik of meer) waarin het Elektrisch Voertuig geladen wordt.
Laden	Het opladen van een Elektrisch Voertuig door middel van Laadpaal of een Publiek Laadpunt.
Leasemaatschappij	De rechtspersoon met wie Klant een Leaseovereenkomst is aangegaan voor de ter beschikking stelling van een Elektrisch Voertuig aan Leaserijder.
Leaseovereenkomst	De overeenkomst tussen Klant en de Leasemaatschappij voor het leasen van een Elektrisch Voertuig.
Leaserijder	Een Berijder die, op grond van het door met Essent gesloten Contract, gebruik kan maken van de Laaddiensten met betrekking tot het van de Leasemaatschappij geleasede Elektrisch Voertuig en ten behoeve van wie de Laadpaal zal worden geleverd, geïnstalleerd, beheerd en/of onderhouden. De Leaserijder is tevens de natuurlijke persoon aan wie de Laadpas ter beschikking wordt gesteld.
Ongeoorloofd Gebruik	Onder meer het gebruik van een Laadpaal of Publiek Laadpunt op onoordeelkundige of onjuiste wijze (inclusief het gebruik van laadkabels zonder CE-keurmerk of anderszins kwalitatief ondermaatse, ongeschikte, ondeugdelijke, of defecte laadkabels en/of laadstekkers, alsmede het gebruik van laadkabels die te makkelijk los te koppelen zijn tijdens vergrendeling); het gebruik van laadkabels die niet geschikt zijn voor het laadvermogen van het desbetreffende Elektrische Voertuig; het opladen (of pogingen daartoe) van daartoe ongeschikte voertuigen of andere zaken; het gebruik van een Product of andere zaak anders dan vermeld in de instructies van Essent, de instructies van Publiek Laadpuntexploitanten of de toepasselijke wettelijke

(veiligheids- en andere) voorschriften, alsmede ieder schadetoebrengend handelen of nalaten van de Klant.

Producten	De Laadpas, de Laadpaal en/of alle gerelateerde diensten die Essent biedt en welke betrekking hebben op de Laadpas of Laadpaal.
Publiek Laadpunt	Een door middel van de Laadpas toegankelijke voorziening waarmee de batterij van een Elektrisch Voertuig opgeladen kan worden.
Publiek Laadpuntexploitant	Aanbieder van een Publiek Laadpunt waarmee Essent een gebruiksovereenkomst heeft gesloten.
Publiek Laadpuntinfrastructuur	Het netwerk van Publieke Laadpunten waartoe de Laadpas van Essent toegang biedt, bestaande uit de Publieke Laadpunten van verschillende Publieke Laadpuntexploitanten zodat de Berijder met de Laadpas zijn Elektrisch Voertuig kan opladen.
Schriftelijk	Hieronder wordt ook verstaan elektronische communicatie.
Service Contract	Het Contract waarbij de Klant Essent het overeengekomen periodieke bedrag verschuldigd is voor service op locatie.
Starttarief	Vast tarief per Laadsessie dat wordt bepaald door de Publiek Laadpuntexploitant.
Tijdtarief	Afhankelijk van de geldende voorwaarden van de Publiek Laadpuntexploitant is dit de prijs per tijdseenheid gerekend vanaf de aankoppeling aan het Publiek Laadpunt tot en met de afkoppeling van het Publiek Laadpunt, of de prijs per tijdseenheid berekend vanaf het einde van de Laadsessie tot en met de afkoppeling van het Publiek Laadpunt. Het tarief heeft onder andere als doel Publieke Laadpunten niet onnodig bezet te houden.
Schouw	Het onderzoek naar de mogelijkheid van de plaatsing van de Laadpaal, de bepaling van het installatiepakket en eventueel meerwerk. Het onderzoek kan door middel van een online vragenlijst, telefonische vragenlijst of fysiek bezoek plaatsvinden.
Verzuim	Een Klant verkeert in verzuim wanneer hij niet tijdig zijn overeengekomen (betalings)verplichtingen onder het Contract nakomt.
Website	www.essent.nl/elektrisch-laden

Zakelijk Verrekeningstarief

Het door Essent aan de Klant in rekening gebrachte tarief dat de Klant op grond van de tussen de Klant en werkgever overeengekomen afspraken kan verrekenen.

Artikel 3 Afname Product

3.1 Van de Klant wordt verwacht dat hij de Laadpas, de Laadpaal en het Publiek Laadpunt zorgvuldig gebruikt en zich onthoudt van Ongeoorloofd Gebruik.

3.2 Indien de Klant de Laadpaal openstelt voor Gastgebruik, is de Klant verantwoordelijk voor het zorgvuldig gebruik en onthouding van Ongeoorloofd Gebruik door het Gastgebruik.

3.3 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het openstellen voor Gastgebruik en het instellen van tarieven. Het Gastgebruik is niet standaard ingesteld.

Artikel 4 Laadpas

4.1 Op grond van het Contract verstrekt Essent aan Klant een Laadpas waarmee Klant zijn Elektrisch Voertuig kan opladen. De Klant is gerechtigd de Laadpas aan de Laadpashouder te verstrekken. Klant blijft echter te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk jegens Essent voor het gebruik van de Laadpas door de Laadpashouder. Klant vrijwaart Essent voor vorderingen van Laadpashouder jegens Essent.

4.2 De Laadpas en de daarop opgeslagen data is en blijft te allen tijde eigendom van Essent en mag onder geen beding worden gekopieerd of worden nagemaakt.

4.3 Essent biedt de Klant ten aanzien van de Laadpas een garantie van twee jaar tegen materiaal defecten en fabricagefouten. Indien sprake is van een ander gebrek, brengt Essent de Klant € 5,- (exclusief BTW) vervangingskosten in rekening.

4.4 De Klant meldt verlies of diefstal van de Laadpas zo snel mogelijk aan Essent. Essent zal de Laadpas vervolgens blokkeren. Tot het moment van blokkering is de Klant volledig aansprakelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit verlies, onbevoegd gebruik, diefstal of misbruik van de Laadpas. Alle transacties die met de Laadpas zijn gedaan voordat de Laadpas is geblokkeerd, komen voor rekening van de Klant.

4.5 Essent mag een Laadpas onmiddellijk blokkeren en/of het Abonnement per direct te beëindigen indien:

- a. de automatische incasso meermalen niet succesvol uitgevoerd kan worden;
- b. de Klant in Verzuim is;
- c. de Klant zich schuldig maakt aan Ongeoorloofd Gebruik;
- d. de Klant onderwerp wordt van een faillissement, surseance of schuldsanering of onder curatele wordt gesteld;
- e. de Klant of Laadpashouder schade veroorzaakt aan een Publiek Laadpunt.
- f. de Klant niet meer over zijn Laadpas beschikt en/of deze is verloren

Artikel 5 Laadpaal

5.1 Indien in de overeengekomen periode van het Service Contract een defect optreedt, waarvan het defecte onderdeel behoort tot de garantievoorzwaarden (zie Garantievoorzwaarden Alfen), zal Essent dat defect binnen redelijke termijn kosteloos (door de Laadpaalleverancier) laten herstellen. Klanten die gebruikmaken van het Service Contract, hoeven in dit geval geen voorrijdkosten of arbeidsloon te betalen voor het verhelpen van het defect. De Klant kan geen aanspraak maken op deze service als het defect is ontstaan als gevolg van Ongeoorloofd Gebruik of door (on)opzettelijk handelen door derden. Deze service vervalt als de Laadpaal door een ander dan de Installateur wordt geïnstalleerd.

5.2 Essent, behoudt zich het recht voor om vanuit haar backoffice systeem Laadpalen op afstand te monitoren, te onderhouden en waar nodig van nieuwe software te voorzien. Essent is gerechtigd 50% van het laadvermogen te bepalen. Dit heeft zowel betrekking op de snelheid van het laden als ook op de laadrichting.

5.3 Gevolgschade door het niet goed werken van een Laadpaal, privé dan wel publiek, kan niet verhaald worden op Essent.

Artikel 6 Zakelijk verrekenen

6.1 Bij de aanschaf van een Laadpaal sluit de Klant mogelijk een abonnement af om de laadkosten zakelijk te kunnen verrekenen met zijn/haar bedrijf of werkgever. Dit abonnement wordt afgesloten tenminste voor 1 kalenderjaar en is na dit kalenderjaar maandelijks opzegbaar. De maandelijks kosten kunnen worden teruggevonden in de offerte en het contract van de afgenomen dienst. Essent kan deze kosten jaarlijks aanpassen overeenkomstig de CPI index. Essent zal deze wijziging 30 dagen voorafgaand aan de ingangsdatum persoonlijk communiceren.

- maandelijks facturatie van Laadsessies (bij een ingesteld gasttarief);
- zakelijke vergoeding van laadkosten die thuis zijn gemaakt op de energierekening
- eventuele verrekening van Gastgebruik op de Laadpaal; en
- Klantenservice voor vragen over de toegang tot Publieke Laadpunten en facturatie.

6.2. De Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de correcte hoogte van het Zakelijk Verrekeningstarief waarmee Zakelijke Verrekening en/of gastgebruik plaatsvindt. De Klant kan dit tarief telefonisch of per email aan Essent doorgegeven.

6.3. De Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens en het akkoord van de werkgever welke benodigd is voor het Contract Zakelijk Verrekenen en om gebruik te kunnen maken van het Zakelijk Verrekeningstarief. Dit gaat bijvoorbeeld over, maar is niet beperkt tot het akkoord vanuit de werkgever op een verrekening van de hardware, de Installatie, Abonnements – of Laadkosten. Essent is gerechtigd om bij schade als gevolg van het ontbreken en/of juistheid van deze gegevens de door Essent geleden schade op de Klant te verhalen.

Artikel 7 Publiek Laadpunt

7.1 De Klant stemt door gebruik van een Publiek Laadpunt in met de tarieven en voorwaarden van de Publiek Laadpuntexploitant van het betreffende Publiek Laadpunt.

7.2 Essent staat niet in voor de omvang, het functioneren, de beschikbaarheid en de bereikbaarheid van de Publieke Laadpunterinfrastructuur.

7.3 Essent biedt de Klant een online applicatie (app) waarmee de Klant Publieke Laadpunten zowel in Nederland als het buitenland kan vinden en verdere informatie met betrekking tot deze Publieke Laadpunten kan raadplegen. Essent tracht de informatie in deze app zo up-to-date mogelijk te houden, maar is niet verantwoordelijk voor eventuele (gevolg)schade dan wel hinder door het ontbreken van de meest actuele informatie in deze app.

Artikel 8 Kosten

Publiek Laadpunt

8.1 De kosten voor het Laden bij een Publiek Laadpunt worden bepaald door en komen ten goede van Laadpuntexploitant en bestaan uit drie componenten: Starttarief, kWh-tarief en Tijdtarief.

Essent Laadpaal

8.2 De kosten voor het Laden bij een Laadpaal met een conform artikel 3.3 ingesteld tarief komen ten goede van de eigenaar van de Laadpaal (komen ten goede van de Klant) en bestaan uit drie componenten: Starttarief, kWh-tarief en Tijdtarief.

8.3 De Klant kan – indien van toepassing- het tarief voor het Laden aan de Laadpaal instellen en aanpassen in zijn Dashboard met inachtneming van de aldaar aangegeven maximumtarieven. Het tarief kan tevens telefonisch of per e-mail worden doorgegeven aan Essent.

Service Contract

8.4 De kosten voor het Service Contract worden bepaald door en komen ten goede van Essent en bestaat uit Abonnementkosten. Essent kan deze kosten jaarlijks aanpassen overeenkomstig de CPI index. Essent zal deze wijziging 30 dagen voorafgaand aan de ingangsdatum persoonlijk communiceren.

8.5 Het Service Contract gaat in op het moment waarop de Laadpaal online gaat na installatie voor een bepaalde tijd van 12 maanden. Na afloop van deze termijn is het contract maandelijks opzegbaar, tussentijdse opzegging is niet mogelijk.

Laaddiensten

8.6 De kosten voor de Laaddiensten worden bepaald door en komen ten goede van Essent en bestaan uit maandelijksse kosten.

8.7 Het Abonnement gaat van start op het moment waarop de Laadpas wordt geactiveerd. De duur van het Abonnement is onbepaald. Het Abonnement kan met een opzegtermijn van één maand tegen het einde van iedere kalendermaand worden opgezegd.

8.8 Essent factureert en int zowel de kosten voor het Laden als voor de Laaddiensten.

8.9 Wanneer de factuur volgens de Klant onjuist is, moet de Klant dit binnen een maand na ontvangst van de betreffende factuur schriftelijk aan Essent kenbaar maken.

Artikel 9 Installatiedienst

9.1 De aanschaf van een Laadpaal omvat tevens de afname van de Installatiedienst, welke bestaat uit de Schouw en de Installatie, tenzij vooraf anders overeengekomen.

9.2 De Schouw bestaat in eerste instantie uit telefonisch contact met Essent of de Installateur, of uit een aanvraag van informatie door middel van een online vragenlijst. Wanneer deze informatie niet voldoende blijkt om een Definitieve Offerte op te stellen, zal de installateur op locatie een fysieke Schouw tegen meerprijs kunnen uitvoeren. Na de Schouw verstuurt Essent een Definitieve Offerte voor de Laadpaal en Installatiedienst.

9.3 De Installatie wordt verricht door een Installateur. Op de Installatie zijn de voorwaarden van de Installateur van toepassing, welke zijn te vinden via <https://static.reto.media/chargecarsnl/documenten/chargecars-installatievoorwaarden.pdf>. Indien de Laadpaal niet door een gecertificeerde Installateur wordt geïnstalleerd, vervalt de fabrieksgarantie.

9.4 Indien bij de Installatie blijkt dat de door de Klant aangeleverde informatie niet strookt met de daadwerkelijke situatie, waardoor een verkeerde Definitieve Offerte is afgegeven, is de Klant aansprakelijk voor eventuele additionele materiële dan wel personele kosten. 9.6 Indien de fysieke Schouw minder dan 48 uur van tevoren wordt afgezegd, gewijzigd of de Installateur de Klant niet aantreft op het voor de schouw afgesproken tijdstip, is de Klant een vaste kostenvergoeding van € 225,- (exclusief BTW) aan Essent verschuldigd.

9.7 Indien bij een ordergrootte van één Laadpaal de Installatie minder dan 48 uur van tevoren wordt afgezegd, is de Klant een vaste kostenvergoeding van € 225,- (exclusief BTW) aan Essent verschuldigd.

9.8 Indien bij een ordergrootte van twee of meer Laadpalen de Installatie minder dan twee weken van tevoren wordt afgezegd, is de Klant de volledige Installatiekosten aan Essent verschuldigd.

9.9 De Installateur vult ter afronding van de Installatie samen met de Klant een opleveringschecklist in. Niet onmiddellijk te herstellen gebreken moeten op de opleveringschecklist worden vermeld. Behoudens op de checklist vermelde gebreken, geldt de Installatie als voltooid zodra de Klant de checklist heeft ondertekend. De Installateur zal op de checklist vermelde gebreken binnen redelijke termijn kosteloos herstellen als die gebreken die Klant niet kunnen worden toegerekend.

9.10 Indien de Klant de geplande Installatie niet 48 uur voor de Installatie annuleert, of indien de Klant niet thuis is op het moment van de Installatie zullen de Installatiekosten aan de Klant worden doorbelast, welke bestaan uit arbeids- en voorrijdkosten.

Artikel 10 Betalingsvoorwaarden

10.1 De Klant is ervoor verantwoordelijk dat de bij aanvang van het Contract verstrekte persoonsgegevens, zoals naam, bankrekeningnummer, factuuradres en e-mailadres,

actueel, volledig en correct zijn en dat eventuele wijzigingen in deze gegevens onmiddellijk aan Essent worden doorgegeven.

10.2 Essent mag een (tussentijdse) verhoging van de belasting, toeslagen en andere van overheidswege opgelegde heffingen te allen tijde direct doorberekenen aan de Klant. Essent is daarnaast gerechtigd inflatiecorrectie toe te passen ten aanzien van de aan Klant in rekening te brengen bedragen.

10.3 De Klant betaalt de eenmalige kosten voor de Laadpaal (en de bijbehorende Installatiedienst) na installatie via automatische incasso. Indien gewenst, kan de Klant om een andere betalingswijze verzoeken. Essent zal de met die alternatieve betalingsmethode gepaard gaande kosten bij de Klant in rekening brengen. Essent houdt zich het recht voor een andere betaalwijze in gebruik te nemen.

10.4 De Klant betaalt de kosten voor de Laadsessies, de maandelijkse kosten voor het Service contract en eventueel Data abonnement bij aanschaf van een Laadpaal, en de maandelijkse Abonnementkosten voor de Laaddienst (en de bijbehorende Laadpas) op de door Essent gewenste datum door middel van automatische incasso. De Klant geeft daarvoor een automatisch incasso machtiging af. Indien gewenst, kan de Klant om een andere betalingswijze verzoeken. Essent zal de met die alternatieve betalingsmethode gepaard gaande kosten bij de Klant in rekening brengen.

10.5 Indien een automatische incasso wordt gestorneerd of een op de factuur vermelde betalingstermijn wordt overschreden, volgt direct een eerste aanmaning. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden, wel wordt erop gewezen dat vanaf dat moment 14 dagen de tijd is om achterstallige betaling te voldoen en dat bij het uitblijven van de betreffende betaling na 14 dagen kosten in rekening worden gebracht voor de vordering;

a. indien betaling meer dan 5 dagen uitblijft volgt een tweede aanmaning. Aan deze aanmaning zijn wederom geen kosten verbonden;

b. indien vervolgens de betaling wederom 5 dagen uitblijft volgt een derde aanmaning met de waarschuwing dat er bij de volgende stap (incassobureau/deurwaarder) kosten bij zullen komen. De hoogte van de kosten zijn wettelijk vastgelegd en hebben een minimum van € 40,-;

c. indien de betaling 14 dagen na de eerste aanmaning nog steeds niet is voldaan wordt de vordering uit handen gegeven. De wettelijke kosten voor de vordering zijn terug te vinden op: <http://www.consuwijzer.nl/thema/incassokosten>.

10.6 Essent verzendt facturen naar het e-mailadres dat de Klant heeft opgegeven en publiceert deze in het Online Dashboard.

10.7 Klachten over facturen dienen voor het einde van de betalingstermijn aan de Klantenservice te worden gemeld. De betalingsverplichting van de Klant wordt alleen opgeschort als de klacht over een factuur binnen de betalingstermijn van die factuur is ingediend en van voldoende toelichting is voorzien. In dat geval wordt de betalingsverplichting opgeschort tot het moment waarop Essent op de klacht heeft beslist.

10.8 Indien een Klant meer dan driemaal per kalenderjaar ten onrechte klaagt over een factuur, mag Essent administratiekosten ten bedrage van minimaal € 15,- (exclusief BTW) bij deze Klant in rekening brengen en/of het Abonnement opzeggen.

10.9 Indien een Klant in Verzuim verkeert, moet de Klant de redelijke kosten van Essent ter verkrijging van voldoening buiten rechte vergoeden en daarnaast ook de wettelijke rente voor iedere dag dat de betaling te laat wordt verricht.

10.10 Een Klant mag zijn betalingsverplichting niet verrekenen, opschorten of daarop een korting toepassen.

Artikel 11 Klantenservice

11.1 Voor vragen en/of klachten over de Producten en Diensten kan de Klant terecht bij de Elektrisch Laden Klantenservice van Essent. Mogelijk verwijst Essent de Klant door naar de Klantenservice van de Installateur of de Laadpaalleverancier. Buiten kantoor tijden wordt de Klant voor vragen en/of klachten met betrekking tot de Laadpaal automatisch doorgeschakeld naar de 24/7 beschikbare Klantenservice van de Laadpaalleverancier. Essent is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Klantenservice van de Installateur en Laadpaalleverancier.

11.2 De Klantenservice van Essent is geopend op maandag t/m donderdag van 09:00 tot 18:00 uur en op vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur. Essent is bereikbaar per e-mail via **elektrischladen@essent.nl** en/of via het telefoonnummer 073-8501777.

11.3 De Klantenservice van de Installateur is op maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur en bereikbaar per e-mail via info@chargecars.nl en/of via het telefoonnummer 085 1306433.

11.4 De Klantenservice van de Laadpaalleverancier is 24/7 bereikbaar via het telefoonnummer 036-5494300.

11.5 Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden, kan de Klant zich te wenden tot De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). Essent en de Klant stemmen ermee in een uitspraak van De Geschillencommissie als bindend te beschouwen. Aan geschilbeslechting door De Geschillencommissie zijn voor de Klant kosten verbonden. Daarnaast is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

Artikel 12 Overdracht aan derden

12.1 Essent mag haar rechten en verplichtingen uit hoofde van het Contract geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde. De Klant verleent hierbij bij voorbaat zijn toestemming aan een dergelijke overdracht.

12.2 De Klant mag zijn rechten of verplichtingen uit hoofde van het Contract niet geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Essent.

Artikel 13 Aansprakelijkheid Essent

13.1 De aansprakelijkheid van Essent voor indirecte schade (waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade van derden, aantasting of verlies van data, zaken, materialen of software van derden) is uitdrukkelijk uitgesloten.

13.2 De aansprakelijkheid van Essent voor schade is beperkt tot een bedrag van € 5.000,- per gebeurtenis per jaar, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen wordt aangemerkt als een gebeurtenis. Essent is niet aansprakelijk voor schade als die het gevolg is van een gedraging van een door Essent ingeschakelde derde, zoals de Installateur of Laadpaalleverancier. In geval van een gebrekkig product of schade door

een (gebrekkig) product dient de Klant de Laadpaalleverancier rechtstreeks aan te spreken op grond van productaansprakelijkheid.

13.3 Essent verstrekt de Klant op onder meer haar Website algemene informatie met betrekking tot haar Producten en Diensten. Essent stelt deze informatie met zorg samen, maar kan niet voor de eventuele onvolledigheid of onjuistheid van de informatie aansprakelijk worden gesteld.

13.4 Tenzij anders overeengekomen, zijn door of namens Essent afgegeven levertijden en leverdata geen fatale termijnen.

13.5 Essent is niet aansprakelijk voor schade die (mede) is veroorzaakt door Ongeoorloofd Gebruik.

13.6 Essent is niet aansprakelijk voor schade die (mede) is veroorzaakt doordat het Elektrische Voertuig en/of de laadkabel niet voldoet aan de eisen die wet- en regelgeving daaraan stellen. Die eisen omvatten in ieder geval een correcte implementatie van het IEC 62196 mode 3 protocol inclusief het kunnen luisteren naar laadsturing bij full mode 3 implementatie.

13.7 Essent is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van of in verband met het tijdelijk uitschakelen van de elektriciteit bij de Schouw of Installatie.

13.8 Essent is niet aansprakelijk voor schade voortkomend uit het niet, niet correct of niet volledig functioneren of beschikbaar zijn van Publieke Laadpunten, of het geven van (onjuiste) informatie over de beschikbaarheid van Publieke Laadpunten. Desgevraagd kan Essent de Klant en de Publiek Laadpuntexploitant met elkaar in contact brengen.

13.9 Een Laadpaal functioneert met behulp van (al dan niet openbare) infrastructuur, waaronder begrepen (mobiele) internetverbindingen en het elektriciteitsnetwerk. Essent is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van storingen in deze infrastructuur of in de toelevering van elektriciteit naar de Laadpaal.

13.10 De aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel gelden mede ten aanzien van het doen en nalaten van derden die Essent ten behoeve van de uitvoering van het Contract inschakelt, zoals de Installateur en de Laadpaalleverancier.

13.11 De aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel komen te vervallen indien en voorzover de schade het gevolg is van opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van Essent. Opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van door Essent ingeschakelde derden, zoals de Installateur of de Laadpaalleverancier, doet aansprakelijkheidsbeperkingen ten gunste van Essent daarentegen niet vervallen.

13.12 De Klant moet schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 dagen na de dag waarop de Klant de schade of tekortkoming heeft geconstateerd of redelijkerwijs kon constateren, melden bij de Klantenservice.

Artikel 14 Aansprakelijkheid Klant

14.1 De Klant neemt alle benodigde voorzorgsmaatregelen om een veilige en probleemloze Schouw of Installatie mogelijk te maken. De Klant vrijwaart Essent, de Installateur en andere derden tegen alle schade die zij lijden indien deze voorzorgsmaatregelen onvoldoende blijken te zijn.

14.2 De Klant vrijwaart Essent voor eventuele vorderingen tot vergoeding van schade en/of kosten van door Essent bij de uitvoering van het Contract ingeschakelde derden,

zoals de Installateur en de Laadpaalleverancier, die deze derden als gevolg van handelen of nalaten door of namens de Klant hebben geleden of gemaakt. De Klant vergoedt Essent tevens de bij de afwikkeling hiervan gemaakte kosten.

14.3 De Klant is hoofdelijk aansprakelijk voor alle schade die ontstaat als gevolg van handelen en/of nalaten van derden aan wie de Klant toestemming heeft verleend of die de Klant feitelijk in staat heeft gesteld tot het gebruiken van Producten en/of Diensten. De Klant vrijwaart Essent voor alle gemaakte kosten die Essent als gevolg van dat handelen of nalaten lijdt en eventuele schadevorderingen van derden die verband houden met situaties waarin de Klant aansprakelijk is zoals omschreven in dit artikel.

14.4 Indien de Klant schade veroorzaakt aan een Publiek Laadpunt, is de Klant daarvoor ten opzichte van de Publiek Laadpuntexploitant aansprakelijk. Essent zal de Publiek Laadpuntexploitant desgevraagd met de Klant in contact brengen.

Artikel 15 Overmacht

15.1 Indien behoorlijke nakoming door Essent als gevolg van overmacht geheel of gedeeltelijk blijvend onmogelijk is, hebben zowel Essent als Klant het recht het Contract te beëindigen. De Klant heeft in geval van overmacht, geen recht op schadevergoeding.

15.2 Onder Overmacht valt onder meer: storingen op het internet, storingen in de elektriciteitstoevoer, storingen in het verzenden en ontvangen van e-mail, vertraging van de zijde van en/of wanprestatie van en/of overmacht van leveranciers en/of Publiek Laadpuntexploitant en/of andere door Essent ingeschakelde derden, overheidsmaatregelen en wetgeving, werkstakingen, alle omstandigheden die de normale bedrijfsgang van Essent en/of haar leveranciers verstoren en alles wat verder volgens het Nederlands recht onder overmacht valt.

Artikel 16 Verzuim

16.1 Essent mag de levering van Producten en/of Diensten opschorten vanaf de datum waarop de Klant in Verzuim verkeert tot aan het moment waarop Essent het volledige door de Klant verschuldigde bedrag heeft ontvangen.

16.2 De rechtsvordering van Essent tot betaling van op grond van het Contract verschuldigde bedragen verjaart na verloop van twee jaren.

Artikel 17 Intellectuele Eigendom

17.1 De Klant gaat ermee akkoord dat alle intellectuele eigendomsrechten (met inbegrip van het auteursrecht, merkrechten, databankrechten en octrooirechten) zoals vervat in Producten en/of Diensten eigendom blijven van Essent en/of haar licentiegevers. In het kader van de levering van Producten en/of Diensten mag Essent producten, methodieken die door de Klant verstrekte gegevens of daarvan afgeleide informatie bevatten, gebruiken of ontwikkelen, welke vervolgens gaan behoren tot de eigendomsrechten van Essent. De Klant dient zich te onthouden van het schenden van de intellectuele eigendoms- en overige rechten van Essent.

Artikel 18 Privacy

18.1 Voor het aangaan en ter uitvoering van het Contract verwerkt Essent persoonsgegevens van de Klant. Bij het verwerken van die persoonsgegevens houdt

Essent zich aan de geldende wet- en regelgeving. De manier waarop Essent omgaat met de persoonsgegevens staat beschreven in de privacyverklaring, te vinden op www.essent.nl

18.2 Voor het aangaan en ter uitvoering van het Contract deelt Essent door haar verwerkte persoonsgegevens van de Klant met de Installateur, de Laadpaalleverancier en eventueel andere derden. Essent heeft voor deze doeleinden geen toestemming van de Klant nodig.

Artikel 19 Herroepingsrecht Algemeen

19.1 Het herroepingsrecht houdt in dat een Klant die tevens Consument is, het Contract tijdens de Herroepingstermijn kosteloos en zonder opgave van redenen mag ontbinden.

19.2 Indien de Consument van het Herroepingsrecht gebruik wenst te maken, moet hij de Klantenservice hierover binnen de Herroepingstermijn informeren, bij voorkeur door middel van het Herroepingsformulier.

19.3 Van de Consument wordt verwacht dat hij het Product onmiddellijk na ontvangst controleert. Indien het geleverde Product verkeerd, ondeugdelijk of incompleet is, moet de Consument dit binnen 14 dagen na ontvangst melden aan de Klantenservice.

19.4 Indien het Product ook naar het oordeel van Essent verkeerd, ondeugdelijk of incompleet is, zal Essent het probleem kosteloos verhelpen of de aankoop som terugbetalen.

19.5 Voornoemd artikel gaat niet op indien:

- a. de Consument ten opzichte van Essent tekortschiet in de nakoming van een verplichting onder het Contract;
- b. de Consument het Product zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren/of bewerken;
- c. het Product aan abnormale omstandigheden is blootgesteld of anderszins onzorgvuldig is behandeld of in strijd met de aanwijzingen van Essent en/of gebruiksaanwijzing op de verpakking is behandeld;
- d. de ondeugdelijkheid van het Product geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

Artikel 20 Herroepingsrecht Laadpaal (en bijbehorende Installatiedienst)

20.1 De Herroepingstermijn voor het ontbinden van een Contract betreffende de Laadpaal (met bijbehorende Installatiedienst) gaat in op de dag nadat de Consument de Laadpaal in ontvangst heeft genomen.

20.2 Van de Consument wordt verwacht dat hij tijdens de Herroepingstermijn zorgvuldig omgaat met de Laadpaal, de onderdelen ervan, de meegeleverde documentatie en de verpakking. De Consument zal de Laadpaal tijdens de Herroepingstermijn alleen uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij de Laadpaal wenst te behouden.

20.3 Indien de Consument de Laadpaal tijdens de Herroepingstermijn installeert of laat installeren, is sprake van gebruik en kan de Consument ten aanzien van de Laadpaal niet

meer gebruik maken van zijn herroepingsrecht. De Installateur zal de Laadpaal alleen tijdens de Herroepingstermijn installeren als de Consument voorafgaand aan de uitvoering van de Installatiedienst expliciet afstand doet van zijn herroepingsrecht. Desgewenst kan de Consument de geïnstalleerde Laadpaal op eigen kosten laten deïnstalleren door de Installateur.

20.4 Het herroepingsrecht vervalt als de Consument de Laadpaal heeft beschadigd.

20.5 Het herroepingsrecht is uitgesloten als de Laadpaal naar de specificaties van de Consument is vervaardigd (maatwerk).

20.6 Indien de klant na installatie toch af wil zien van de Laadpaal, dient de klant met Essent een afspraak in te plannen om de Laadpaal te laten demonteren. Essent maakt hiervoor gebruik van de Installatiepartner die gecertificeerd is om demontage te mogen uitvoeren. De Klant is Essent de kosten verschuldigd welke moeten worden gemaakt om de Laadpaal te demonteren. Deze kosten worden voordat de demontage plaatsvindt aan de Klant medegedeeld.

20.7 Zodra de Consument heeft aangetoond dat hij de Laadpaal aan Laadpaalleverancier heeft geretourneerd, zal Essent het door de Consument betaalde bedrag binnen 14 dagen terugbetalen. Essent mag de eventuele waardevermindering van de Laadpaal aan de Consument in rekening brengen als er door toedoen van de Consument schade aan de Laadpaal is ontstaan. Ook mag Essent eventueel gemaakte kosten (bijvoorbeeld voorrijkosten van de installateur) in rekening brengen bij de consument.

Artikel 21 Herroepingsrecht Laaddienst (met bijbehorende Laadpas)

21.1 De Herroepingstermijn voor het ontbinden van een Contract betreffende de Laaddienst (met bijbehorende Laadpas) gaat in op de dag nadat dat Contract tot stand is gekomen.

21.2 De Consument kan alleen tijdens de Herroepingstermijn gebruikmaken van de Laaddienst als hij voorafgaand aan de uitvoering van de Laaddienst expliciet afstand doet van zijn herroepingsrecht. De Consument krijgt daartoe ten tijde van de online activering van de Laadpas de gelegenheid.

21.3 Deze afstandsverklaring doet er niet aan af dat de Consument het Contract betreffende de Laaddienst (met bijbehorende Laadpas) binnen de Herroepingstermijn kan ontbinden, maar Essent mag de Consument dan wel de kosten voor het Laden en de Laaddiensten (Abonnementskosten) in rekening brengen.

Artikel 22 Slotbepalingen

22.1 Essent mag bij de uitvoering van het Contract naar eigen inzicht derden inschakelen.

22.2 Essent is te allen tijde gerechtigd om de tarieven, de overige inhoud van het Contract, alsmede de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen treden in werking op de datum van publicatie daarvan op de Website, tenzij anders aangegeven, en doen de tot dan toe geldende tarieven en/of Algemene Voorwaarden vervallen. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden gelden ook ten aanzien van lopende Contracten. Wijzigingen in de tarieven en Diensten gelden zodra het betreffende Contract (al dan niet automatisch) wordt verlengd. Indien de Klant een voor hem geldende wijziging niet wenst te accepteren, kan hij het Contract opzeggen met inachtneming van

een opzeggingstermijn van 30 dagen, tenzij de wijziging slechts een geringe wijziging in de Algemene Voorwaarden betreft.

22.3 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden ongeldig of nietig blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht en zullen de partijen in onderling overleg voorzien in een vervangende bepaling, waarbij het doel en de strekking van de te vervangen bepaling zoveel mogelijk worden behouden.

22.4 Op alle rechtsverhoudingen tussen Essent en de Klant is Nederlands recht van toepassing.

22.5 De rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch is bij uitsluiting bevoegd van geschillen tussen Essent en de Klant kennis te nemen en daarover te oordelen.