

## **ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR HET AFNEMEN VAN CPO & MSP SERVICES VAN NRG ACCOUNTING BV (NRG)**

Dit zijn de Algemene Voorwaarden die gelden voor laadpassen en abonnees op het beheersysteem van NRG Accounting B.V. In dit document leest u wat er allemaal geregeld is als u één of meerdere laadpassen van ons afneemt, en/of een overeenkomst sluit voor het gebruik van ons Beheersysteem.

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit drie delen:

- Informatie die voor iedere dienst geldt die u van ons afneemt
- Informatie die alleen geldt voor uw laadpas(sen)
- Informatie die alleen geldt voor uw abonnement op het beheersysteem

### **Meer informatie**

Meer informatie over onze producten en diensten en de geldende tarieven vindt u op onze website. We raden u aan regelmatig op onze website te kijken. Hebt u vragen over deze voorwaarden of wilt u meer informatie? Neem dan contact op met onze Klantenservice via het formulier op onze website.

### **Onze website**

Op verschillende plekken in deze voorwaarden verwijzen we naar meer informatie op onze website. Onze voorwaarden en verwijzingen betreffen verwijzingen naar onze website [www.nrgaccounting.nl](http://www.nrgaccounting.nl) en naar [www.nrgmobility.com](http://www.nrgmobility.com).

## 1. Definities

Alle begrippen in deze Algemene Voorwaarden met een hoofdletter geschreven staan hieronder uitgelegd.

### **Abonnement**

Door NRG aangeboden Diensten voor toegang tot functionaliteiten van het NRG Beheersysteem, danwel voor toegang tot het Netwerk van Laadpalen middels de NRG Laadpas of NRG Laadapp;

### **Algemene Voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden inclusief eventuele bijlagen;

### **Beheersysteem**

Het beheersysteem waarop de Klant kan inloggen met behulp van zijn inloggegevens via de website van NRG: <https://cpms.sgm.smartgridmonitor.com> of <https://cpms.sp.smartgridmonitor.com> of <https://cpms.oc.smartgridmonitor.com> of <https://cpms.rv.smartgridmonitor.com>;

### **Bedenkijd**

De termijn waarbinnen de Afnemer gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

### **Afnemer**

De Klant, zijnde een natuurlijke- of rechtspersoon;

### **Diensten**

Wordt begrepen de diensten die worden uitgevoerd door NRG, waaronder – maar niet beperkt tot – de Abonnementen, EV-interoperabiliteit en de Technische Diensten;

### **Digitale inhoud**

Gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

### **Duur overeenkomst**

Een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van Producten, Diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;

### **Eindgebruiker**

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik maakt van NRG Producten, Diensten of NRG Netwerk.

### **Elektrisch Voertuig**

Een wegvoertuig of materieelstuk dat volledig of gedeeltelijk wordt aangedreven door een elektromotor welke gebruikt maakt van elektriciteit die op enigerlei wijze wordt opgeslagen en welke oplaadbaar is door gebruik van een NRG gekoppelde Laadpaal;

### **NRG**

De besloten vennootschap naar Nederlands recht NRG Accounting B.V.;

### **EV-interoperabiliteit**

Is een Dienst van NRG die verschillende laadpaalproviders in staat stellen met elkaar te communiceren en data uit te wisselen. Met interoperabiliteit kunnen Eindgebruikers gebruik maken van Laadpalen van verschillende operators in het binnen- en buitenland.

**NRG Netwerk**

Verzameling van Laadpalen waar NRG Charge Point Operator is;

**Gastgebruik**

Situatie waarbij een Eindgebruiker een Laadpaal van een Laadpaal-aanbieder gebruikt, waarbij de gebruikte Laadpas/Laadapp niet van de Laadpaal-aanbieder zelf is.

**Herroepingsrecht**

De mogelijkheid van de Afnemer om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand, zoals opgenomen in het hoofdstuk Herroepingsrecht Overeenkomst op Afstand aan het einde van de Algemene Voorwaarden;

**Klant**

Elke rechtspersoon of natuurlijke persoon die tot NRG in een contractuele relatie staat uit hoofde van een met NRG gesloten Overeenkomst, een Overeenkomst aangaan. Een Klant is tevens Eindgebruiker als hij zelf gebruik maakt van de Producten of Diensten van NRG;

**Laadapp**

Een mobiele applicatie van NRG die toegang biedt tot het gebruik van één of meer Laadpalen;

**Laadpas**

De door NRG bij afsluiten van een Beheersysteem Abonnement van een Laadpaal geleverde laadpas, alsmede een door de Klant extra aangekochte laadpas, die toegang biedt tot het gebruik van één of meer Laadpalen;

**Laadpaal/Laadpalen**

Voorziening(en) waar de Eindgebruiker het Elektrisch Voertuig kan opladen door gebruik van de Laadpas of Laadapp en de Laadsessies ook kan stoppen of afbreken;

**Laadpaal-aanbieder**

Een locatie eigenaar met NRG gekoppelde Laadpalen op eigen terrein die middels EV-interoperabiliteit toegankelijk zijn.

**Laadpaal-operator**

Een exploitant van Laadpalen die middels EV-interoperabiliteit toegankelijk zijn.

**Laadsessie**

De periode waarin het Elektronisch Voertuig is aangesloten op een Laadpaal. Welke wordt gestart of gestopt middels gebruik van de Laadpas of Laadapp;

**Modelformulier voor herroeping**

Het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de Afnemer ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;

**Laadpalen Netwerk**

Verzameling van Laadpalen van alle laadpaal-operators welke toegankelijk zijn middels EV-interoperabiliteit;

**Mobility Service Provider**

Aanbieder van Laadpassen/Laadapps die kunnen worden gebruikt op het NRG Netwerk.

**Offerte**

Iedere offerte, aanbieding en/of opgave die NRG uitbrengt aan Afnemer voor een of meer Producten en/of Diensten;

**Overeenkomst**

Wordt begrepen de door Afnemer bevestigde Offerte, eventuele bijlagen bij de Offerte, in ieder geval met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden, gesloten tussen Afnemer en NRG;

**Overeenkomst op afstand**

Een overeenkomst die tussen NRG en Afnemer wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

**Partij(en)**

NRG en/of Afnemer;

**Producten**

Wordt begrepen de producten geleverd door NRG aan Afnemer, waaronder begrepen – maar niet beperkt tot - de Laadpaal, Laadpas en overige accessoires;

**Technische Diensten**

Wordt begrepen de diensten uitgevoerd door NRG waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – Smart Charging, Load Balancing en Hub / Satellite configuraties. Proactieve notificaties en firmware updates;

**Website**

De websites van NRG, waaronder – maar niet beperkt tot – [www.nrgaccounting.nl](http://www.nrgaccounting.nl), [www.stroomkaart.nl](http://www.stroomkaart.nl), alsmede de Beheersysteem portal en enige andere website die op enig moment door NRG wordt gebruikt.

## 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door NRG gedane communicatie, Offertes, Overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen met een Afnemer.
- 2.2 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door NRG en Afnemer zijn overeengekomen en gelden slechts ten aanzien van de specifieke overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.
- 2.3 Indien de Afnemer eigen algemene voorwaarden op een overeenkomst met NRG van toepassing verklaart of hiernaar verwijst, dan worden die algemene voorwaarden door NRG niet aanvaard en uitdrukkelijk van de hand gewezen en prevaleren de Algemene Voorwaarden van NRG, tenzij uitdrukkelijk in een eerder stadium anders overeengekomen.
- 2.4 De Algemene Voorwaarden zijn vooraf aan de Afnemer ter hand gesteld en zijn steeds te raadplegen via de website, [www.nrgaccounting.nl/algemenevoorwaarden/](http://www.nrgaccounting.nl/algemenevoorwaarden/) en kunnen daar ook gedownload worden.
- 2.5 Al hetgeen in deze Algemene voorwaarden en in eventuele nadere overeenkomsten ten behoeve van NRG wordt bedongen, wordt tevens bedongen ten behoeve van door NRG, gelieerde ondernemingen, ingeschakelde tussenpersonen en andere derden, die bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken.
- 2.6 Als één of meerdere van de bepalingen in deze Algemene voorwaarden vervallen, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Partijen zullen in dat geval overleg plegen om een vervangende bepaling overeen te komen, waarbij voor zover mogelijk van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan.
- 2.7 Indien NRG niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat NRG in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
- 2.8 NRG is bevoegd eenzijdig deze Algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen van de Algemene voorwaarden treden in werking dertig (30) dagen na de dag waarop deze zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld. De wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten. Indien een Afnemer een wijziging niet wenst te accepteren kan hij de bestaande Overeenkomst slechts schriftelijk ontbinden binnen bovengenoemde periode en onder de voorwaarde dat NRG ontvangt binnen bovengenoemde periode en de wijziging de ontbinding rechtvaardigt.
- 2.9 In geval van wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden die (i) NRG het recht geven de bedongen prijs binnen drie maanden na het sluiten van een Overeenkomst te verhogen of (ii) NRG de bevoegdheid te verlenen een Dienst ter beschikking te stellen e.g. te leveren die wezenlijk van de toegezegde prestatie afwijkt, is Afnemer en die de gewijzigde en/of aanvullende voorwaarden niet aanvaardt, gerechtigd de betreffende Overeenkomst te beëindigen, dit op voorwaarde dat Afnemer binnen een periode van dertig (30) dagen na de bekendmaking schriftelijk aan NRG bericht. Dit artikel is niet van toepassing ter zake wijzigingen of aanvullingen op de Algemene Voorwaarden ten gevolge van wijzigingen In relevante wet- en/of regelgeving.

### 3. Als u een overeenkomst met ons wilt sluiten

#### 3.1 Hoe sluit u een overeenkomst met ons?

Alle aanbiedingen die we doen, bijvoorbeeld via onze verkooppartners, telefoon of mail en op onze websites, zijn vrijblijvend. Vraagt u een dienst aan? Dan sluit u daarmee nog geen overeenkomst met ons. NRG kan niet aan zijn aanbiedingen worden gehouden indien de Afnemer, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Indien een aanvaarding van de Afnemer, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de aanbieding opgenomen aanbod dan is NRG daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij NRG anders aangeeft.

Neemt u een dienst af waarvoor u een (maandelijkse) factuur van ons ontvangt? Dan sluit u een abonnement af. De overeenkomst voor een abonnement komt pas tot stand zodra we aan u hebben bevestigd dat we uw aanvraag hebben geaccepteerd.

#### 3.2 Uw identificatie

Als u een aanvraag hebt gedaan voor een abonnement, beoordelen we die. Het kan zijn dat we bij die beoordeling uw identificatie vragen of andere gegevens die we nodig hebben om uw aanvraag te beoordelen. Dient u een aanvraag (mede) in namens een andere persoon? Bijvoorbeeld namens iemand anders (een natuurlijk persoon) of namens een vennootschap (een rechtspersoon)? Dan moet u ook uw vertegenwoordigingsbevoegdheid aantonen. We kunnen u dan vragen om een recent uittreksel van de Kamer van Koophandel.

#### 3.3 Risicobeoordeling en zekerheid

Nadat u een aanvraag hebt gedaan, kunnen we een risicobeoordeling uitvoeren. Dan toetsen we onder andere uw kredietwaardigheid. Als we die toets uitvoeren, gebruiken we gegevens van onszelf en van andere bedrijven. Meer hierover leest u in deze voorwaarden in het hoofdstuk over privacy. Ook staat er meer over in het privacy statement op onze website.

#### 3.4 Wanneer kunnen we uw aanvraag weigeren?

We kunnen uw aanvraag voor een abonnement in ieder geval weigeren als:

- uit de risicobeoordeling blijkt dat er risico's zijn die wij niet willen accepteren.
- blijkt dat u handelingsonbekwaam bent. Of als u ons niet (op tijd) de gevraagde gegevens hebt gegeven die we nodig hebben om uw aanvraag te beoordelen.
- we u vragen om zekerheid en u die niet geeft.
- u een verplichting uit deze Algemene Voorwaarden niet nakomt. Of als we denken dat u zo'n verplichting niet gaat nakomen en het daardoor terecht is dat we uw aanvraag weigeren.
- u verplichtingen uit eerdere overeenkomsten met ons niet bent nagekomen.
- uw aansluiting door technische of economische redenen niet mogelijk is. Bijvoorbeeld als u in een gebied woont waar we de dienst niet leveren.

Voor sommige diensten geldt dat we ze alleen kunnen leveren als u een geschikte aansluiting, bereik of de juiste apparatuur hebt. Zo heeft u voldoende bereik nodig om de simkaart te kunnen laten

communiceren met onze clouddiensten en heeft u een laadpaal nodig die met haar protocollen kan communiceren met ons Beheersysteem. Als dit bij een bepaalde dienst zo is, geven we dat aan. In dat geval kunnen we uw aanvraag weigeren als u de aansluiting of apparatuur niet hebt die nodig is voor de levering van de dienst. Weigeren we uw aanvraag, dan kunt u ons vragen wat de reden daarvoor is.

#### 4. Wanneer werkt de dienst?

Bij aanvraag van een abonnement voor een beheersysteem gaat de dienst in op de door u aangegeven datum. Deze datum geeft u tijdens de aanvraag van het abonnement aan ons door. Bij het afsluiten van een laadpas abonnement gaat de dienst in op het moment van de aanvraag. Soms werkt de dienst al voordat we uw aanvraag hebben geaccepteerd. In dat geval gaat het om een voorwaardelijke acceptatie. We kunnen de mogelijkheden van de dienst beperken totdat we uw aanvraag definitief hebben geaccepteerd.

#### 5. Hoe lang loopt uw overeenkomst

De overeenkomst voor een abonnement heeft de volgende minimumduur:

- Abonnement laadpaal; 6 maanden,
- Abonnement laadpas; 3 maanden.

tenzij we iets anders met u afspreken. Als de minimumduur is afgelopen, wordt de overeenkomst automatisch omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Soms kunt u een aanvullende dienst alleen nemen als u ook een andere basisdienst bij ons neemt. De minimumduur van de basisdienst wordt dan automatisch verlengd tot het einde van de aanvullende dienst. De aanvullende dienst eindigt automatisch als de basisdienst eindigt.

#### 6. Beschikbaarheid, onderhoud en storingen

##### 6.1 Beschikbaarheid en werking van de dienst

We doen ons best om ervoor te zorgen dat onze dienstverlening zo goed mogelijk verloopt. Maar het is technisch onmogelijk om elke storing of beperking van onze dienstverlening te voorkomen. In veel gevallen hebt u een apparaat nodig om onze diensten te kunnen gebruiken. Apparaten hebben verschillende mogelijkheden. Wat een apparaat kan, kan ook gevolgen hebben voor wat u met onze diensten kunt doen. Zo kan een tablet, laptop of pc een trage verbinding hebben door verouderde componenten die de snelheid van de verbinding zelf regelen, terwijl onze verbinding wel goed werkt. Of een laadpaal heeft problemen met zijn hardware waardoor onze software niet goed functioneert.

##### 6.2 Onderhoud

Als we ons platform onderhouden, kan het nodig zijn dat we tijdelijk (een deel van) ons platform even buiten gebruik stellen. Dit kan gevolgen voor u hebben, bijvoorbeeld omdat u uw dienst tijdelijk niet of niet volledig kunt gebruiken. Natuurlijk beperken we dit tot het minimum. Is het toch nodig om een bepaald gedeelte buiten gebruik te stellen en heeft dit merkbare gevolgen voor u? Dan maken we dit op tijd bekend, tenzij dat niet kan. Wij zullen ervoor zorgdragen dat het laden met de laadpas of het laden aan de laadpaal hierdoor geen hinder ondervindt.

##### 6.3 Een storing

Merkt u dat uw dienst niet goed werkt? Meld dat dan zo snel mogelijk aan ons. Zodra storingen bij ons bekend zijn, onderzoeken we ze en proberen we ze zo snel mogelijk te verhelpen. Het kan zijn dat we uw medewerking nodig hebben bij ons storingsonderzoek. U bent dan verplicht om mee te werken. We betalen in principe de kosten van een storingsonderzoek en het oplossen van de

storing. Blijkt uit ons onderzoek dat de storing zit in apparatuur die u op onze Beheersysteem hebt aangesloten? Of dat de storing is ontstaan door u, door iets waar u iets aan had kunnen doen of door iets wat toch voor uw rekening komt? Dan kunnen we de kosten bij u in rekening brengen.

#### **6.4 Vergoeding na een storing**

Hebt u een laadpaal door een storing in onze software meer dan 12 uren achter elkaar niet kunnen gebruiken? Dan hebt u recht op een vergoeding. De vergoeding staat gelijk aan de vaste abonnementskosten die u aan ons betaalt, indien u deze niet betaalt dan wordt hierover niks vergoed, en welke naar rato teruggerekend worden met een minimum van 1 dag. Indien u uw laadpas door een storing in onze software meer dan 12 uur niet heeft kunnen gebruiken zullen wij u een vergoeding uitkeren. Deze vergoeding staat gelijk aan de kosten van het vaste abonnement van NRG voor de tijd dat de storing heeft geduurd met een minimum van 1 dag. Meer informatie over het recht op een vergoeding en hoe u om een vergoeding kunt vragen, vindt u op onze website.

#### **7. Als we iets veranderen aan onze diensten**

We kunnen een dienst veranderen of beëindigen om bedrijfseconomische redenen. Dat kunnen we ook doen omdat we dan voldoen aan regels die in of volgens de wet gesteld worden. En/of zodat we blijven voldoen aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek. We doen ons best om wijzigingen door te voeren zonder dat dat gevolgen heeft voor de dienst en de door u gebruikte apparaten. Als dat niet kan en als we voorzien dat de wijziging gevolgen voor u heeft, laten we u dat vooraf weten. Dat doen we zo snel mogelijk en in ieder geval een maand van tevoren.

Als we met een dienst stoppen, laten we u dat zo snel mogelijk weten. U hoort het in ieder geval 1 maand van tevoren. Denken we dat een wijziging grote gevolgen voor u kan hebben? Dan nemen we, als dat kan, een langere termijn. We laten u dan minimaal 3 maanden van tevoren weten dat we met de dienst stoppen. Als dat kan, bieden we u een vervangende dienst. Uw overeenkomst met ons eindigt uiterlijk op de datum waarop we met de dienst stoppen.

#### **8. Wat u moet weten als u de dienst gebruikt**

##### **8.1 U bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw dienst**

Als u een dienst van ons afneemt, bent u als afnemer verantwoordelijk voor het gebruik. Ook als iemand anders uw dienst gebruikt en u dat niet weet of er geen toestemming voor hebt gegeven. Alle kosten door het gebruik van uw dienst betaalt u. Heeft het elektronisch communicatieverkeer er last van dat u de dienst gebruikt? Of van apparaten die u hebt aangesloten en die niet door ons geleverd zijn maar door u uitgekozen? Bijvoorbeeld omdat zij storing veroorzaken? Dan bent u verplicht om de instructies op te volgen die we u geven. Als die instructies financiële gevolgen hebben, moet u die accepteren.

##### **8.2 Gedragsregels waar u zich aan moet houden**

Het is belangrijk dat u zich aan de volgende regels houdt. Onze diensten zijn bestemd voor eigen, redelijk en normaal gebruik. Of als het diensten zijn die gericht zijn op zakelijke klanten: voor gewoon zakelijk gebruik. We vertrouwen erop dat u onze diensten alleen op die manier gebruikt. U mag alleen apparaten aansluiten die voldoen aan de wettelijke vereisten die voor apparaten gelden. Bijvoorbeeld eisen op het gebied van veiligheid. Zo brengt u de werking van ons netwerk niet in gevaar. We vertrouwen erop dat u en onze medewerkers elkaar altijd met respect behandelen. We vertrouwen erop dat u de dienst niet gebruikt op een manier die strafbaar is of onrechtmatig tegenover ons en/of een ander persoon of bedrijf.

Houdt u zich niet aan deze regels voor redelijk gebruik van uw dienst? Dan kunnen we maatregelen



treffen. Bijvoorbeeld het tijdelijk stopzetten van de dienst of het opzeggen van de overeenkomst. Daarnaast zullen we de kosten die wij hebben moeten maken aan u berekenen inclusief administratiekosten van minimaal € 100,- excl. btw. Indien door misbruik het aantal MB's wordt overschreden wat in de bundel zit van het laadabonnement zullen wij hiervoor per MB € 2,50 excl. btw in rekening brengen.

## 9. Tarieven en vergoedingen

### 9.1 Onze tarieven

Voor de diensten die u bij ons afneemt, moet u de vastgestelde tarieven betalen. Onze tarieven vindt u onder andere op onze website. De tarieven kunnen bestaan uit de volgende bedragen:

- een eenmalig bedrag, bijvoorbeeld aansluitkosten of activatiekosten
- een bedrag dat u periodiek betaalt, vaak per maand, bijvoorbeeld abonnementsgeld
- vergoedingen voor het gebruik van de dienst, bijvoorbeeld een starttarief of een kWh tarief

Bij het vaststellen van de bedragen die u aan ons moet betalen, zijn onze gegevens beslissend, tenzij u aantoont dat onze gegevens niet kloppen. Bij het vaststellen van deze gegevens zijn we zo zorgvuldig als u van ons kunt verwachten.

Onze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd volgens de CBS Consumentenprijsindex. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage de prijzen stijgen. Het moment waarop dat gebeurt, verschilt per merk en per dienst. De datum van indexering staat in het tarieven gedeelte op onze website. De indexering geldt alleen voor u als u op dat moment langer dan 3 maanden afnemer bent.

### 9.2 Factuurperiodes

We hebben vaste factuurperiodes. Ligt het moment van aansluiting tussen 2 factuurperiodes? Dan brengen we voor elke dag 1/30e deel van het maandbedrag in rekening. Tenzij we iets anders met u hebben afgesproken.

## 10. Zo betaalt u

### 10.1 De factuur

U krijgt van ons een digitale factuur op een vast terugkerend moment, tenzij we dat anders met u hebben afgesproken. We kunnen kosten in rekening brengen als we u op een andere manier dan digitaal een factuur sturen. Bijvoorbeeld als we u een factuur per post sturen.

### 10.2 Incasso

Het bedrag dat u ons moet betalen, schrijven we van uw rekening af via automatische incasso.

Tenzij

we iets anders met u hebben afgesproken. Op de factuur ziet u op welke datum we het factuurbedrag afschrijven. We kunnen vragen dat u eenmalige vergoedingen en abonnementsgeld vooruitbetaalt.

### 10.3 Betalingstermijn

De betalingstermijn staat op de factuur. Als er toch geen betalingstermijn op staat, is die termijn 14 dagen na de factuurdatum.

### 10.4 Als u niet op tijd betaalt

Als de betalingstermijn voorbij is en u niet hebt betaald, krijgt u een betalingsherinnering. U heeft dan 14 dagen de tijd om het opstaande bedrag te betalen. Hebt u niet betaald als de 14 dagen voorbij zijn? Dan kunnen we de dienst uitzetten. We kunnen u dan ook de wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen. U bent dan -zonder dat een ingebrekestelling is vereist- vanaf

de factuurdatum een rente van 1% per (gedeelte van een) maand verschuldigd over het nog openstaande bedrag met een minimum van € 100, - exclusief btw, onverminderd de aan NRG verder toekomende rechten. Lukt het meerdere keren niet om automatisch te incasseren? Dan kunnen we u overzetten naar een andere manier van betalen. Daaraan kunnen kosten verbonden zijn, die u moet betalen.

#### **10.5 Als u het niet eens bent met de factuur**

Bent u het niet eens met de bedragen die we u in rekening brengen? Dan moet u dat binnen 14 dagen na de factuurdatum aan ons laten weten. Als die 14 dagen voorbij zijn, gaan we ervan uit dat u het eens bent met de factuur.

Als u bezwaar maakt tegen de factuur mag u alleen het gedeelte waar u het niet mee eens was tijdelijk niet betalen. De rest van de factuur moet u op tijd betalen. Hebt u ons al vaker laten weten dat u het niet eens bent met de factuur? En blijkt elke keer dat de factuur wel gewoon klopt? Dan kunnen we u vragen te betalen voor het onderzoek dat we doen naar uw facturen.

#### **11. Tijdelijk stopzetten van uw abonnement**

Houdt u zich niet aan de overeenkomst? Dan kunnen we de dienst tijdelijk stoppen. Dat kan alleen als we daar goede redenen voor hebben. We laten u dit van tevoren weten, tenzij het redelijk is dat dat niet van ons gevraagd kan worden. Als u binnen de door ons gestelde termijn uw verplichtingen alsnog nakomt, starten we de dienst weer. We kunnen in dat geval kosten in rekening brengen voor het heractiveren van uw dienst. Ook als we de dienst tijdelijk stoppen, blijft u verplicht om de overeengekomen bedragen te betalen.

#### **12. Wijzigen van uw overeenkomst**

##### **12.1 Wijzigen door ons**

We kunnen de overeenkomst en de afgesproken tarieven wijzigen. Als we dat doen, laten we u dat minimaal 1 maand van tevoren weten.

##### **12.2 Verhuizen**

Wijzigingen in uw (factuur)adres moet u zo snel mogelijk aan ons doorgeven. Indien u uw contract wilt overdragen aan de nieuwe eigenaar van het object die de dienst wilt overnemen, dan kunt u hiertoe een verzoek bij ons indienen. Wij zullen u dan administratiekosten (€100) in rekening brengen.

#### **13. Opzeggen of beëindigen**

##### **13.1 Opzeggen bij of na de minimumduur van uw abonnement**

U kunt aan het einde van de minimumduur van de overeenkomst uw abonnement opzeggen. U moet daarbij rekening houden met de opzegtermijn. Die is bij een abonnement 1 maand. Loopt de minimumduur van uw abonnement bijvoorbeeld op 1 november af, dan moet u uiterlijk 1 oktober opzeggen. Doet u dit niet dan loopt de overeenkomst door.

##### **13.2 Tussentijds opzeggen**

De overeenkomst kan alleen tussentijds worden opgezegd:

- als we iets aan de overeenkomst of aan de tarieven veranderen en u daardoor de overeenkomst kunt opzeggen. Meer daarover leest u hieronder.
- als we onze verplichtingen niet nakomen en de niet nakoming zo ernstig is dat het terecht is dat u opzegt.

- als u verhuist naar een plaats waar we de dienst of een vergelijkbare dienst niet kunnen leveren.
- bij overlijden.

Als u opzegt, vervallen alle tegoeden die u misschien nog hebt.

### **13.3 (Tussentijds) opzeggen als u het niet eens bent met een wijziging**

Veranderen we iets aan de overeenkomst of aan de tarieven en bent u het niet eens met zo'n wijziging? Dan kunt u de overeenkomst in veel gevallen zonder kosten online via onze klantenservice opzeggen. Dat kan met ingang van de datum waarop de wijziging ingaat. Uw opzegging moet voor de ingangsdatum van de wijziging bij ons binnen zijn. U kunt de overeenkomst niet (tussentijds) opzeggen als:

- de wijziging geen gevolgen voor u heeft of in uw voordeel is.
- u de wijziging kunt weigeren.
- we de wijziging bij het sluiten van de overeenkomst met u hebben afgesproken. Bijvoorbeeld een periodieke aanpassing van de tarieven aan de inflatie.
- de wijziging door de overheid verplicht is.
- het om andere gevallen gaat waarin dit niet door wet- en regelgeving verplicht wordt.

### **13.5 Wanneer kunnen wij de overeenkomst beëindigen?**

Bij een abonnement kunnen we uw overeenkomst opzeggen aan het einde van de minimumduur van uw abonnement en daarna. We houden daarbij rekening met de opzegtermijn. Die is bij een abonnement 1 maand. We kunnen de overeenkomst tussentijds beëindigen als:

- u failliet gaat of surseance van betaling voor u is aangevraagd.
- voor u de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd.
- u handelingsonbekwaam bent, onder bewind bent gesteld of op een andere manier niet zelf meer uw geld mag beheren.
- u uw verplichtingen uit deze overeenkomst of uit een andere overeenkomst met ons niet nakomt en het daardoor terecht is dat we de overeenkomst beëindigen.
- u een tweede betalingsherinnering van ons hebt gekregen en u ook binnen de daarin genoemde termijn niet hebt betaald.

Beëindigen we uw overeenkomst tussentijds omdat u uw verplichtingen niet nakomt of niet hebt betaald? Dan kunnen we u de kosten voor het abonnement voor de minimumduur in rekening brengen. Als we een dienst beëindigen, eindigt de overeenkomst voor die dienst ook uiterlijk op diezelfde datum. De overeenkomst kan zonder de dienst niet doorlopen.

## **14. Zo hebben wij de aansprakelijkheid geregeld**

### **14.1 Wanneer zijn we aansprakelijk?**

We zijn alleen aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan ons toerekenbaar is. Onze aansprakelijkheid geldt alleen in de gevallen hieronder. Daarbij gelden de bedragen die genoemd worden. Het kan zijn dat een gebeurtenis leidt tot schade bij meer klanten. In zo'n geval betalen we voor die gebeurtenis maximaal het aangegeven bedrag. We verdelen het te betalen bedrag dan naar verhouding. Iedere klant krijgt dan eenzelfde deel van zijn schade vergoed.

### **14.2 Tekortkoming door ons**

Tenzij nakoming door NRG blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van NRG wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Afnemer NRG schriftelijk in gebreke stelt met in acht name van een redelijke termijn voor herstel van in ieder geval tien (10) werkdagen waarbij NRG ook na de termijn voor herstel van de tekortkoming toerekenbaar

blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat NRG in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

#### **14.3 Aansprakelijkheid indirecte schade**

NRG is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen - maar niet beperkt tot - gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, omzetverlies, verlies van en schade aan (gegevens) bestanden en schade door bedrijfsstagnatie.

#### **14.4 Indien NRG materialen beschikbaar stelt**

NRG is nimmer aansprakelijk ter zake van schade veroorzaakt door NRG aan een Afnemer, in verband met de overeenkomst, ter beschikking gestelde materialen.

#### **14.5 Aansprakelijkheid in geld uitgedrukt**

De aansprakelijkheid van NRG, is nooit meer dan het netto-factuurbedrag van het geleverde Product of in het geval van een Dienst het netto-factuurbedrag van de maand waarin de schade is ontstaan of uit voortvloeit, waarbij het maximum uit te keren bedrag EUR 50.000, - (zegge: vijftigduizend Euro) bedraagt.

#### **14.6 Aansprakelijkheid door derden**

NRG is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van door de door Afnemer en/of Installateur ingeschakelde derden.

#### **14.7 Aansprakelijkheid onjuiste gegevens**

NRG is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat NRG is uitgegaan van door De Afnemer verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor NRG kenbaar behoorde te zijn.

#### **14.8 Aansprakelijkheid leidinggevende ondergeschikte**

De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van NRG of zijn leidinggevende ondergeschikten.

#### **14.9 Melding**

De Afnemer dient de schade waarvoor NRG aansprakelijk kan worden gehouden, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 dagen na het ontstaan van de schade aan NRG te melden, een en ander op straffe van verval van enig vergoedingsrecht van deze schade.

#### **14.10 Verval**

Iedere aansprakelijkheidsvordering jegens NRG vervalt binnen één jaar nadat de Afnemer bekend is geraakt met het schade brengende feit of hiermee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

## **15. Contractovername**

U kunt uw contract en de rechten en verplichtingen die u volgens uw contract hebt alleen door iemand laten overnemen als we u daarvoor schriftelijk toestemming hebben gegeven. We kunnen voorwaarden aan die toestemming verbinden. We kunnen onze rechten en verplichtingen aan een ander bedrijf overdragen als we (een onderdeel van) ons bedrijf overdragen.

## 16. Heeft u een klacht?

Dan kunt u een klacht over hoe de overeenkomst tot stand komt of uitgevoerd wordt indienen bij de Geschillencommissie. Dat kunt u alleen doen binnen 12 maanden nadat het meningsverschil is ontstaan. Voordat u naar de Geschillencommissie gaat, moet u eerst uw klacht bij ons indienen via de klantenservice. Als u niet eerst uw klacht bij ons meldt, neemt de Geschillencommissie uw klacht niet in behandeling. We kunnen een geschil alleen bij de Geschillencommissie aanbrengen als u hebt aangegeven dat u dat goed vindt.

De Geschillencommissie behandelt meningsverschillen volgens een reglement. Als u daarom vraagt, krijgt u dat reglement toegestuurd. De beslissingen van de Geschillencommissie gelden als bindend advies. Dat betekent dat u niet in hoger beroep kunt gaan tegen een beslissing van de Geschillencommissie. Wel kunt u het bindend advies achteraf laten toetsen door de rechter. Als u een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie betaalt u daar een vergoeding voor.

Consumenten: <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/>  
Zakelijke klanten: <https://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/>

U kunt geschillen ook voorleggen aan de rechter. Het is aan u of u voor de Geschillencommissie of voor de rechter kiest. Alle geschillen voortvloeiende uit of samenhangende met deze Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam. De Consument heeft het recht om zich te allen tijde te wenden tot de volgens de wet bevoegde rechter.

Op de onderhavige Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## 17. Hoe is uw privacy geregeld?

### 17.1 We verwerken uw gegevens om onze diensten te kunnen leveren

Als we onze dienstverlening uitvoeren, verwerken we uw gegevens. Bijvoorbeeld uw persoons-, verkeers- en locatiegegevens. We houden ons daarbij aan de AVG-verordening, Wet Bescherming Persoonsgegevens en Hoofdstuk 11 van de Telecommunicatiewet. U vindt deze onder andere op [overheid.nl](https://overheid.nl). Hoe we uw gegevens verwerken en beschermen en welke keuzes u daarin kunt maken, staat in ons privacy statement. U vindt het privacy statement op onze website. We kunnen het privacy statement aanpassen als er nieuwe ontwikkelingen zijn. We raden u aan het privacy statement regelmatig te lezen. Zo weet u hoe we uw gegevens verwerken en beschermen. NRG handelt in overeenstemming met de AVG welke vanaf 25 mei 2018 van kracht is. NRG zal op grond van de AVG een register van verwerkingsactiviteiten bijhouden.

### 17.2 Verwerking van uw gegevens bij beoordelen kredietwaardigheid

Als u bij ons een aanvraag indient, verwerken we uw gegevens. Zo kunnen we uw kredietwaardigheid beoordelen. We gebruiken hier onze eigen bestanden voor, maar ook de bestanden van andere bedrijven. Bijvoorbeeld het bestand dat wordt aangeboden door Graydon en DAS. Dat zijn bedrijven die andere bedrijven helpen bij het verkleinen van frauderisico's.

### 17.3 Verwerking voor commerciële doeleinden

Het is E-flux niet toegestaan om de persoonsgegevens van de Afnemer uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken. NRG mag de persoonsgegevens van de Afnemer uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht of het afhandelen van een klacht. NRG mag de persoonsgegevens van de Afnemer uitsluitend en alleen gebruiken voor noodzakelijke specifieke doeleinden.

De gegevens en informatie die de Afnemer aan NRG verstrekt, zal NRG zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren. NRG zal de persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is. De Afnemer heeft het recht op inzage, recht op correctie en recht op verwijdering van de doorgegeven persoonsgegevens. De Afnemer gaat akkoord dat NRG de Afnemer voor statistisch onderzoek of klanttevredenheidsonderzoek benadert. Wanneer de Klant niet benaderd wil worden voor onderzoek, kan de Afnemer dit kenbaar maken.

### **17.5 Cookies**

Bij het bezoeken van de website kan NRG informatie van de Afnemer over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die NRG verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.

### **17.6 Rechten van de Afnemer**

De Afnemer is gerechtigd om bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht in te dienen omtrent zijn/haar persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens is verplicht deze klacht te behandelen.

## 18. Veiligheid

Wat doen wij voor uw veiligheid? We nemen alle technische en organisatorische maatregelen die nodig zijn om ons netwerk en onze diensten zo goed mogelijk te beveiligen.

## 19. Activatiekosten

Als we een dienst aansluiten kunnen we activatiekosten in rekening brengen. Indien wij dit doen zullen we dit u tijdens het doen van onze aanbieding hierover berichten.

## 20. Uw simkaart

### **20.1 Gebruik van uw SIM-kaart**

U krijgt een SIM-kaart als u die nodig hebt voor het gebruik van de dienst. Tenzij anders overeengekomen. Wijzigen we de technische eigenschappen van uw SIM-kaart? Of is uw SIMkaart verouderd? Dan kunnen we uw SIM-kaart omruilen. Ook kunnen we de technische eigenschappen of instellingen van uw SIMkaart (op afstand) wijzigen. We kunnen beveiligingscodes gebruiken voor het gebruik van, de toegang tot of de betaling van vergoedingen voor diensten en/of contentdiensten van anderen. U moet de SIM-kaart zo goed mogelijk beschermen tegen onbevoegd gebruik, diefstal of beschadiging. Zodra uw overeenkomst voor een mobiele laaddienst eindigt, moet u ervoor zorgen dat de SIM-kaart onbruikbaar wordt. Bijvoorbeeld door de SIM-kaart door te knippen.

### **20.2 SIM-kaart blokkeren bij diefstal of vermissing**

Bij diefstal, vermissing of als u denkt dat iemand zonder uw toestemming uw SIM-kaart of de beveiligingscodes heeft gebruikt, kunt u ons vragen uw abonnement te blokkeren. Dat kan 7 dagen per week. We blokkeren uw abonnement dan zo snel mogelijk. Tot uw SIM-kaart is geblokkeerd, moet u de kosten van het gebruik van uw aansluiting betalen. Over de periode dat uw abonnement geblokkeerd is, betaalt u geen kosten voor het gebruik van uw aansluiting, maar wel abonnementskosten.

### **20.3 SIM-kaart activatie**

De simkaart activeren wij 1 werkdag voor de ingangsdatum van uw abonnement. De ingangsdatum vult u in bij aanvraag.

## 21. Laadpassen

21.1 De Klant dient op zorgvuldige wijze met de Laadpas om te gaan, deze conform normaal gebruik te gebruiken en zich te onthouden van enig Ongeoorloofd Gebruik daarvan.

21.2 De Laadpalen behoren in eigendom toe aan diverse Leveranciers, waar NRG geen onderdeel van uitmaakt. NRG faciliteert enkel het gebruik van de laadpassen. NRG heeft om die reden geen invloed op de interoperabiliteit, het deugdelijk functioneren, de beschikbaarheid en/of de bereikbaarheid van Publieke Laadpalen en geeft daarop dan ook geen enkele garantie.

21.3 NRG is te allen tijde gerechtigd bij wanprestatie van de klant om zonder voorafgaande aankondiging en zonder enige verplichting jegens de Klant de mogelijkheid tot laden te stoppen en/of geen toegang meer te verschaffen tot een Laadpaal uit het Partnernetwerk.

21.4 De Afnemer staat er jegens NRG voor in dat de door hem bij het activeren van een laadpas en het aangaan van een Abonnement verstrekte persoonsgegevens, zoals naam, bankrekeningnummer, factuuradres en e-mailadres, actueel, volledig en correct zijn en dat eventuele wijzigingen in deze gegevens onmiddellijk via [office@nrgaccounting.nl](mailto:office@nrgaccounting.nl) aan NRG worden gemeld.

21.5 NRG is – zonder tot vergoeding van enige schade aan de Afnemer gehouden te zijn - gerechtigd om de Overeenkomst met de Afnemer met onmiddellijke ingang op te zeggen en de geactiveerde passen per direct te beëindigen en/of de laadpas onmiddellijk te blokkeren:

- a. Als de betaling meermalen niet succesvol uitgevoerd kan worden of de facturen na twee herinneringen niet zijn voldaan, of
- b. in het geval van faillissement, surséance van betaling, schuldsanering of onder curatele stelling van de Afnemer.

21.6 In het geval van diefstal of verlies van een laadpas of laadtag dient de afnemer de laadpas te blokkeren door in te loggen in zijn of haar account in het NRG mobility portal. Inloggegevens voor een persoonlijke account worden na registratie gemaïld naar het opgegeven e-mailadres. De klant kan in zijn account de laadpas verwijderen. Tot het moment van verwijdering is de klant volledig aansprakelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit verlies, onbevoegd gebruik, diefstal of misbruik van de laadpas of laadtag. Alle kosten die gemaakt worden met de laadpas voordat deze is geblokkeerd zijn voor rekening van de afnemer.

## 22. Kosten laaddiensten

22.1 Voor het laden bij Publieke Laadpalen in het Partnernetwerk worden de kosten zoals vermeld op in de Overeenkomst in rekening gebracht. Deze kosten bestaan uit een vast maandbedrag afhankelijk van het gekozen abonnementsbundel, met dien verstande dat:

- a. bij een gebroken maand het resterende maandbedrag als eerste betaling in rekening wordt gebracht, het zogenaamde pro rata bedrag van de lopende maand.

22.2 De Klant activeert een laadpas voor laden op Publieke Laadpalen via de website [www.nrgaccounting.nl](http://www.nrgaccounting.nl). NRG zal zo spoedig als mogelijk de koppeling maken tussen de laadpas en de klantgegevens zodat deze gebruikt kan worden.

## 23. Hoe is de garantie geregeld?

Producten hebben een garantie van twee jaar tegen materiaaldefecten of fabricagefouten. Indien de



Afnemer een schade/gebrek/tekortkoming ontdekt aan het Product dient hij dat binnen een redelijke termijn en in ieder geval binnen tien (10) werkdagen aan NRG te melden onder zo volledig mogelijk opgave van het defect, het gebrek of de storing via: [office@nrgaccounting.nl](mailto:office@nrgaccounting.nl). Voor Consumenten geldt een meldingsperiode van twee maanden.

Bovenstaande is alleen van toepassing op Producten die rechtstreeks zijn afgenomen bij NRG en niet bij derden zoals resellers, installateurs of andere derden. Defecte producten dient de Afnemer altijd en op eigen rekening retour te sturen aan NRG. NRG kan er niet voor in staan dat alle producten foutloos werken. Dit mede, omdat de daadwerkelijke productie van bijvoorbeeld de laadpas niet door NRG zelf wordt gedaan. NRG zal zich er voor inspannen gebreken in de Diensten en Producten binnen een redelijke termijn te herstellen. Het recht op (gedeeltelijke) teruggave van de prijs, herstel of vervanging of schadevergoeding komt te vervallen indien de schade/gebreken/tekortkoming niet binnen de gestelde termijn worden gemeld, tenzij uit de aard van het Product of uit omstandigheden van het geval een ruimere termijn voortvloeit.

### **Gebreken en tekortkomingen**

NRG kan in het geval de Afnemer een gebrek/tekortkoming heeft gemeld, het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van het Product en/of Dienst in gebruik wordt genomen. NRG staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur of andere zaken die niet zelf door NRG zijn ontwikkeld, zullen worden verholpen. NRG is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel probleem vermijdende beperkingen aan te brengen. Indien een Dienst en/of Product in opdracht van Afnemer is ontwikkeld, kan NRG volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Afnemer in rekening brengen.

### **Controle en juistheid**

NRG is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de Dienst gegenereerde gegevens. U kunt als Afnemer de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de Dienst gegenereerde gegevens zelf controleren.

### **Verantwoordelijkheid van de Afnemer**

Afnemer zal op basis van de door NRG verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. NRG verklaart zich bereid om op verzoek van Afnemer naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door Afnemer. NRG kan de kosten voor de aanvullende werkzaamheden, conform haar gebruikelijke tarieven, in rekening brengen aan de Afnemer. NRG is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

## **24. Service & Support**

De Klantenservice biedt hulpdiensten naar aanleiding van vragen en/of klachten van de Afnemer respectievelijk de Eindgebruiker ten aanzien van de Producten en Diensten van NRG. De Helpdesk is beschikbaar op het telefoonnummer dat vermeldt staat op de Laadpas of Laadpaal. NRG geeft geen garantie dat de Klantenservice ten allen tijde zonder storingen en/of onderbrekingen beschikbaar zal zijn, noch dat met het verlenen van de Klantenservice Diensten bepaalde resultaten zullen worden behaald. Uiteraard mag u van ons verwachten dat wij er alles aan zullen doen tijdig dan wel direct voor u beschikbaar te zijn. Als er een storing aan een Laadpaal of een Laadpas is, dient een Eindgebruiker direct contact op te nemen met de op de Laadpaal of Laadpas vermelde telefoonnummers. In het geval een Eindgebruiker zelf gaat proberen de storing te



verhelpen, is NRG op geen enkele wijze aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende dan wel nog voort te vloeien schade.

## 25. Intellectuele eigendom

Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Afnemer ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, Offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij NRG, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Afnemer toekomend recht tot gebruik is herroepbaar, niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar. NRG garandeert dat de door haar bemiddelde zaken als zodanig geen inbreuk maken op Nederlandse octrooirechten, modelrechten of andere rechten van industriële of intellectuele eigendom van derden. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst door de Afnemer ter beschikking gesteld aan NRG, zoals de mogelijkheid van een Afnemer, niet-Consument, om zijn logo aan te brengen op de Laadpas, blijft eigendom van Afnemer. Het is Afnemer niet toegestaan om enige aanduiding van een intellectueel eigendomsrecht, zoals een logo en merknaam op door NRG geleverde Producten en/of Diensten, ter beschikking gestelde programmatuur, documentatie, materialen te verwijderen of te wijzigen.

## 26. Wat is EV-interoperabiliteit?

26.1 Met de Dienst EV-interoperabiliteit kunnen Klanten met een E-Flux Laadpas of Laadapp gebruik maken van het Laadpalen Netwerk van NRG en andere Laadpaal-operators waarmee NRG een overeenkomst heeft. NRG kan niet garanderen dat Afnemer bij alle Laadpalen in Nederland en buitenland kan laden met de Dienst EV-interoperabiliteit.

26.2 De Laadpassen en Laadapp zijn standaard uitgerust voor interoperabiliteit.

26.3 NRG wordt door andere Laadpaal-operators gefactureerd voor de afgenomen Laadsessies van de Afnemer. NRG zal deze laadkosten voor de afgenomen Laadsessie volledig aan de Afnemer doorbelasten.

26.4 De kosten voor een Laadsessies kunnen bestaan uit een starttarief, een tarief voor het stroomverbruik (per kWh) en/of een tarief voor de tijdsduur van de Laadsessie (bijvoorbeeld per minuut). Deze tarieven kunnen per Laadpaal verschillen en kunnen onbeperkt gewijzigd worden door Laadpaaloperators.

26.5 De laadkosten voor het gebruik van Laadpassen en Laadapp worden maandelijks aan Afnemer gefactureerd.

26.6 De Klant is verantwoordelijk voor kennisnemen en naleven van het geldende parkeerregime en eventuele gebruiksvoorwaarden verbonden aan het Laadpaal, waaronder Laadpalen waar NRG niet de Laadpaal-operator is.

## 27. Smartphone Applicaties

27.1 Tenzij anders aangeven worden Smartphone Applicaties kosteloos beschikbaar gesteld door NRG via haar website en verschillende app stores. De smartphone applicatie in eigen huisstijl zal niet

kosteloos beschikbaar worden gesteld. Hiervoor worden kosten voor in rekening gebracht welke nader door partijen overeengekomen dienen te worden.

27.2 NRG staat er niet voor in dat de in het kader van het ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden van Smartphone Applicaties, Smartphone Applicaties foutloos zullen zijn en zonder onderbrekingen zullen functioneren. NRG zal zich er voor inspannen gebreken/storingen of andere defecten binnen redelijke termijn te herstellen.

27.3 Onderhoud van Smartphone Applicaties door NRG zal zoveel mogelijk plaatsvinden buiten kantooruren.

27.4 NRG garandeert niet dat Smartphone Applicaties te allen tijde het op dat moment beschikbare Laadpalen/Laadpalen in het Netwerk zullen weergeven, maar zal zich wel inspannen om daarvoor zorg te dragen.

27.5 NRG is niet aansprakelijk voor het niet of niet deugdelijk functioneren van Smartphone Applicaties als gevolg van hardware of software die draait op het systeem van de Afnemer, ongeacht of dit een pc, laptop, tablet of mobiele telefoon is. Afnemer is zelf verantwoordelijk dat het platform waarop de Smartphone Applicatie wordt geïnstalleerd voldoet aan de door deze Applicatie gestelde systeemeisen.

## 28. Gastgebruik toestaan op Laadpaal

28.1 Middels daarvoor bedoelde Abonnementen kunnen Afnemers hun Laadpaal openstellen voor Gastgebruik en hiervoor een te ontvangen vergoeding instellen.

28.2 Afhankelijk van het Abonnement kan Afnemer verschillende typen tarieven instellen.

28.3 NRG behoudt zich het recht voor om het instellen van tarieven te beperken tot een maximum. Deze beperking zijn voor Afnemer inzichtelijk op de website van NRG.

28.4 Afnemer is verantwoordelijk voor het instellen van eventuele tarieven. NRG is niet aansprakelijk voor eventuele schade die Afnemer lijdt door het ingestelde tarief. Hieronder vallen, niet uitsluitend, situaties waarbij het ingestelde tarief lager is dan de stroomkosten van de Afnemer of negatieve reacties van Eindgebruikers op de hoogte van tarieven.

28.5 De hoogte van de totale vergoeding wordt door NRG bepaald aan de hand van het Gastgebruik en de ingestelde tarieven.

28.6 Per maand ontvangt Laadpaal-aanbieder een Self-billing factuur met daarop de te ontvangen vergoeding gespecificeerd. Uitbetaling van de vergoeding vindt plaats per maand en anderhalve maand na de betreffende maand van het Gastgebruik.

28.7 NRG behoudt zich het recht voor om uitbetaling van de vergoeding te beperken, indien NRG de vergoeding voor het Gastgebruik niet kan verhalen bij andere Mobility Service Providers.

## 29. Herroepingsrecht

29.1 Een dienst (doorlopend abonnement laadpaal) leveren wij standaard na 14 dagen, tenzij er expliciet door de Afemer wordt aangevraagd om de dienst direct in te laten gaan. Wordt de dienst toch ontbonden binnen de termijn van 14 dagen? Dan betaalt u de dienst naar rato van gebruik.

29.2 Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u op dat moment heeft gedaan, onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd;

in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld schriftelijk, per post of e-mail) op de hoogte stellen de overeenkomst te herroepen.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Indien NRG niet heeft voldaan aan zijn informatieplicht of gegevens niet in de juiste vorm heeft verstrekt, heeft de Wederpartij het recht de Overeenkomst gedurende één jaar na de ontvangst van de door NRG geleverde zaken of na het sluiten van de overeenkomst, zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien NRG in één jaar alsnog voldoet aan de informatieplicht, begint de dag nadat hij alsnog heeft voldaan aan die plicht, de termijn van veertien kalenderdagen te lopen.

Gevolgen van de herroeping:

1. Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

2. U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan ons terug te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.

3. Indien de Afemer de geleverde zaken terugzendt, dient de Afemer de zaken in een deugdelijke verpakking, met alle geleverde toebehoren en in originele staat, te retourneren. De verzendkosten van het terugzenden komen voor risico en rekening van de Afemer.

4. De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening.

5. U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

6. Tijdens de bedenktijd zal de Afemer zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.