

# Algemene voorwaarden

Laadpassen en abonnementen.



# Algemene Voorwaarden E-Flux

Dit zijn de Algemene Voorwaarden die gelden voor laadpassen en abonnees op het beheersysteem van E-Flux B.V. In dit document leest u wat er allemaal geregeld is als u één of meerdere laadpassen van ons afneemt, en 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

## Als u een product van ons koopt

Bent u consument en koopt u van ons een product? Dan geldt de wettelijke regeling uit artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek. Hierin staat dat het door u gekochte product moet voldoen aan de verwachtingen die u op basis van de overeenkomst mag hebben. Deze regeling alleen als u een product koopt.

## 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.e-flux.eu](http://www.e-flux.eu) en naar [www.laadpassen.com](http://www.laadpassen.com).

# Inhoud

1.	Definities	4
2.	Toepasselijkheid Algemene voorwaarden	7
3.	Als u een overeenkomst met ons wilt sluiten	8
4.	Wanneer werkt de dienst?	9
5.	Hoe lang loopt uw overeenkomst	10
6.	Beschikbaarheid, onderhoud en storingen	10
7.	Als we iets veranderen aan onze diensten	11
8.	Wat u moet weten als u de dienst gebruikt	11
9.	Tarieven en vergoedingen	12
10.	Zo betaalt u	13
11.	Tijdelijk stopzetten van uw abonnement	14
12.	Wijzigen van uw overeenkomst	14
13.	Opzeggen of beëindigen	15
14.	Zo hebben wij de aansprakelijkheid geregeld	16
15.	Contractovername	17
16.	Heeft u een klacht?	17
17.	Hoe is uw privacy geregeld?	18
18.	Veiligheid	19
19.	Activatiekosten	19
20.	Uw simkaart	19
21.	Laadpassen	20
22.	Kosten laaddiensten	20
23.	Hoe is de garantie geregeld?	21
24.	Service & Support	22
25.	Intellectuele eigendom	22
26.	Wat is EV-interoperabiliteit?	22
27.	Smartphone Applicaties	23
28.	Gastgebruik toestaan op Laadpaal	23
29.	Herroepingsrecht	24

# 1. Definities

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

## **Abonnement**

Door E-Flux aangeboden Diensten voor toegang tot functionaliteiten van het E-Flux Beheersysteem, danwel voor toegang tot het Netwerk van Laadpalen middels de E-Flux Laadpas of Keyfob;

## **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 E-Flux: <https://my.e-flux.eu>;

## **Bedenktime**

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

## **Consument**

De Klant, zijnde een natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf;

## **Diensten**

Wordt begrepen de diensten die worden uitgevoerd door E-Flux, 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 E-Flux Producten, Diensten of E-Flux Netwerk.

## **Elektrisch Voertuig**

Een wegvoertuig 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 E-Flux gekoppelde Laadpaal;

## **E-Flux**

De besloten vennootschap naar Nederlands recht E-Flux B.V., gevestigd aan Lijndenweg 25, 1948 ND te Beverwijk;

## **EV-interoperabiliteit**

Is een Dienst van E-Flux 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.

## **E-Flux Netwerk**

Verzameling van Laadpalen waar E-Flux Charge Point Operator is;

## **Gastgebruik**

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

## **Herroepingsrecht**

De mogelijkheid van de Consument 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 E-Flux in een contractuele relatie staat uit hoofde van een met E-Flux gesloten Overeenkomst, een Overeenkomst aangaan. Een Klant is tevens Eindgebruiker als hij zelf gebruik maakt van de Producten of Diensten van E-Flux;

## **Keyfob**

Sleutelhanger van E-Flux die toegang biedt tot het gebruik van één of meer Laadpalen;

## **Laadpas**

De door E-Flux 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 Keyfob en de Laadsessies ook kan stoppen of afbreken;

## **Laadpaal-aanbieder**

Een locatie eigenaar met E-Flux 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 Keyfob;

## **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 Consument 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/Keyfobs die kunnen worden gebruikt op het E-Flux Netwerk.

## **Offerte**

Iedere offerte, aanbieding en/of opgave die E-Flux uitbrengt aan Klant voor een of meer Producten en/of Diensten;

## **Overeenkomst**

Wordt begrepen de door Klant bevestigde Offerte, eventuele bijlagen bij de Offerte, in ieder geval met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden, gesloten tussen Klant en E-Flux;

## **Overeenkomst op afstand**

Een overeenkomst die tussen E-Flux en de Consument 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)**

E-Flux en/of Klant;

## **Producten**

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

## **Technische Diensten**

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

## **Website**

De websites van E-Flux, waaronder – maar niet beperkt tot – [www.e-flux.nl](http://www.e-flux.nl), [www.e-flux.eu](http://www.e-flux.eu), [www.laadpassen.com](http://www.laadpassen.com), alsmede de Beheersysteem portal en enige andere website die op enig moment door E-Flux wordt gebruikt.

## 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door E-Flux gedane communicatie, Offertes, Overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen met een Klant.

2.2 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door E-Flux en Klant zijn overeengekomen en gelden slechts ten aanzien van de specifieke overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.

2.3 Indien de Klant eigen algemene voorwaarden op een overeenkomst met E-Flux van toepassing verklaart of hiernaar verwijst, dan worden die algemene voorwaarden door E-Flux niet aanvaard en uitdrukkelijk van de hand gewezen en prevaleren de Algemene Voorwaarden van E-Flux, tenzij uitdrukkelijk in een eerder stadium anders overeengekomen.

2.4 De Algemene Voorwaarden zijn vooraf aan de Klant ter hand gesteld en zijn steeds te raadplegen via de website, [www.e-flux.nl/algemenevoorwaarden/](http://www.e-flux.nl/algemenevoorwaarden/) en kunnen daar ook gedownload worden.

2.5 Al hetgeen in deze Algemene voorwaarden en in eventuele nadere overeenkomsten ten behoeve van E-Flux wordt bedongen, wordt tevens bedongen ten behoeve van door E-Flux, 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 E-flux niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat E-flux in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

2.8 E-Flux 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 Consument een wijziging niet wenst te accepteren kan hij de bestaande Overeenkomst slechts schriftelijk ontbinden binnen bovengenoemde periode en onder de voorwaarde dat E-Flux ontvangt binnen bovengenoemde periode en de wijziging de ontbinding rechtvaardigt.

2.9 In geval van wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden die (i) E-Flux het recht geven de bedongen prijs binnen drie maanden na het sluiten van een Overeenkomst te verhogen of (ii) E-Flux de bevoegdheid te verlenen een Dienst ter beschikking te stellen e.g. te leveren die wezenlijk van de toegezegde prestatie afwijkt, is Klant die een Consument is en die de gewijzigde en/of aanvullende voorwaarden niet aanvaardt, gerechtigd de betreffende Overeenkomst te beëindigen, dit op voorwaarde dat Klant binnen een periode van dertig (30) dagen na de bekendmaking schriftelijk aan E-Flux 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.

E-Flux kan niet aan zijn aanbiedingen worden gehouden indien de Klant, 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 Klant, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de aanbieding opgenomen aanbod dan is E-Flux daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij E-Flux 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. Een overeenkomst voor een prepaid pas, waarbij u met prepaid tegoed betaalt, is geen abonnement. Uw overeenkomst voor Prepaid Laden komt tot stand zodra u de dienst voor het eerst gebruikt.

### 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.

Als we op basis van feiten of omstandigheden twijfelen of u uw facturen kunt betalen, kunnen we zekerheid van u vragen. Bijvoorbeeld omdat u geen vaste woon-, verblijf- of vestigingsplaats in Nederland hebt. Die zekerheid kan een borgstelling, bankgarantie of waarborgsom zijn.

### 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. Ook geldt dat we een maximum kunnen stellen aan het aantal laadpalen wat gekoppeld wordt met het Beheersysteem of aantal familieleden die gebruik willen maken van het mobiliteitsbudget dat u bij ons kunt afnemen en gebruiken. 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 of als u meer aansluitingen wilt afnemen dan het door ons gestelde maximumaantal. Weigeren we uw aanvraag, dan kunt u ons vragen wat de reden daarvoor is.

### **3.5 Bedenktijd als u uw overeenkomst via internet, telefonisch of op straat sluit**

Bent u consument en hebt u de overeenkomst niet in een winkel gesloten, maar bijvoorbeeld telefonisch, via internet of op straat? Dan is in de wet geregeld dat u 14 dagen bedenktijd hebt. Binnen die 14 dagen kunt u de overeenkomst herroepen zonder dat u een reden geeft en zonder dat u kosten betaalt. Dat kan online via onze website.

De termijn van 14 dagen begint te lopen bij:

- een overeenkomst voor een dienst: de dag waarop de overeenkomst is gesloten.
- een consumentenkoop: de dag waarop u het (laatste) product hebt gekregen
- een overeenkomst die zowel om een consumentenkoop als om het uitvoeren van diensten gaat (bijvoorbeeld een abonnement met laadpas): de dag waarop u het (laatst) gekochte product hebt ontvangen

De bedenktijd van 14 dagen geldt niet altijd. Dit verschilt per dienst. We laten u tijdens het bestelproces weten of deze bedenktijd geldt.

Wilt u de overeenkomst binnen de bedenktijd van 14 dagen herroepen en hebben we al kosten gemaakt voor geleverde diensten? Dan kunnen we die kosten in rekening brengen. Bijvoorbeeld retour-, administratie-, gebruiks- en abonnementskosten over de periode dat u de dienst hebt gebruikt.

## **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; 12 maanden,
- Abonnement laadpas; 1 maand

tenzij we iets anders met u afspreken. Als de minimumduur is afgelopen, wordt de overeenkomst automatisch omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Bij een overeenkomst voor Prepaid Laden gaat u direct een overeenkomst aan 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 E-Flux 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 klant 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. Daarmee bedoelen we persoonlijk gebruik voor privédoeleinden. 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. Strafbaar en/of onrechtmatig gebruik zijn:

- versturen van spam
- openbaar maken of verspreiden van kinderporno of andere strafbare porno
- verspreiden van (computer)virussen of andere bestanden die de (goede) werking van onze software of die van anderen kunnen beschadigen
- bedreigen van personen
- illegaal downloaden
- zonder toestemming het adres van iemand gebruiken waardoor het lijkt alsof u de afzender van een bepaald bericht bent
- iemand anders lastigvallen of inbreuk maken op de rechten en het persoonlijk leven van iemand anders storingen of overlast veroorzaken

- hacken
- inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van ons en/of derden
- uw nummer gebruiken op een manier die in strijd is met de wettelijke regels die voor het gebruik van nummers gelden

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 € 40,- excl. btw. Indien door misbruik het aantal MB's wordt overschreden wat in de bundel zit van het laadabonnement zullen wij hiervoor per MB € 1,50 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 klant 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. Indien u een bundeltegoed heeft berekenen we dit door te kijken naar hoeveel dagen er zitten tussen het moment dat we u aansluiten en het moment dat de volgende factuur komt. U neemt het abonnement bijvoorbeeld op de 16e van de maand terwijl de factuurperiode van de 1e tot de laatste dag van de maand loopt. Dan betaalt u voor die maand alleen voor de periode tussen de 16e van de ene maand en de 1e van de volgende maand en krijgt u over die periode bundeltegoed. 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 € 40,- exclusief btw, onverminderd de aan E-Flux 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. Bent u consument? En kon u niet eerder ontdekken dat de factuur niet klopte? Dan houden we u niet aan die 14 dagen.

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.

### 10.6 Als we twijfelen of u kunt betalen

Als we goede redenen hebben om te twijfelen of u uw (toekomstige) facturen betaalt, kunnen we u vragen om zekerheid te geven. Dat betekent dat we u bijvoorbeeld kunnen vragen om een borgstelling, waarborgsom of bankgarantie. Een goede reden is bijvoorbeeld dat u eerdere facturen niet hebt betaald. Of als u in een beperkte periode bovengemiddeld veel moet betalen voor het gebruik van een dienst. Vragen we daarom, dan bent u verplicht om de gevraagde zekerheid binnen de gestelde termijn aan ons te geven.

### 10.7 Betalingsvoorwaarden voor Prepaid

Voor Prepaid gelden andere betalingsvoorwaarden. De voorwaarden voor Prepaid en hoe we omgaan met Prepaid tegoeden staat in deze voorwaarden in het hoofdstuk 'Alles over Prepaid Laden'.

### 10.7 Betalen met Prepaid tegoed

Voor Prepaid gelden andere betalingsvoorwaarden. Als u een Prepaid Laadpas heeft, betaalt u daarvoor met uw Prepaid tegoed. Bij het op- en afwaarderen van uw Prepaid tegoed gaan we zorgvuldig te werk. Als we toch onterecht een bedrag hebben op- of afgewaardeerd, kunnen we dat corrigeren. Dat geldt ook als we onterecht een bedrag niet hebben op- of afgewaardeerd. U kunt Prepaid tegoed alleen gebruiken voor de diensten die we aangeven. Als u niet genoeg tegoed hebt, kunt u de dienst niet gebruiken.

### 10.8 Duur van de prepaid overeenkomst

U sluit een overeenkomst voor Prepaid mobiel zodra u de dienst voor het eerst gebruikt. Die overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd.

### 10.9 Prepaid tegoed opwaarderen

Hebt u een Prepaid Laadpas van ons? Dan kunt u via [my.e-flux.eu](http://my.e-flux.eu) uw tegoed opwaarderen. U hebt minimaal €10 euro tegoed nodig om een laadsessie te kunnen starten. We kunnen een manier van opwaarderen wijzigen of stoppen. Ook kunnen we de hoogte van de opwaardebedragen wijzigen. Dit laten we u minimaal een maand van tevoren weten.

### 10.10 Geldigheid Prepaid tegoed

Prepaid tegoed is beperkt geldig. Daarna vervalt het tegoed. We maken de geldigheid van het tegoed bekend. Deze geldigheid kan per dienst verschillen. We kunnen de voorwaarden en termijnen voor de geldigheid van uw Prepaid tegoed veranderen. Wijzigingen maken we minimaal een maand van tevoren bekend. U kunt bij ons opvragen wat de hoogte van uw Prepaid tegoed is en hoe lang het nog geldig is.

### 10.11 Beëindiging van de prepaid overeenkomst

U Prepaid tegoed kent geen aflopende termijn. Zo lang er Prepaid tegoed op uw Laadpas staat kunt u deze gebruiken. Als u geen gebruik meer wilt maken van de Prepaid Laadpas dan kunt u de overeenkomst beëindigen. Dit kunt u doen via [www.e-flux.nl/laadpassen/afmelden](http://www.e-flux.nl/laadpassen/afmelden). Het resterende tegoed betalen wij binnen 10 werkdagen aan u terug. Wij rekenen hiervoor €15 administratiekosten, dit houden wij in van saldobedrag wat wij aan u uitkeren. Als het saldobedrag van uw Prepaid Laadpas lager is dan €15 administratiekosten, dan betaalt u het resterende bedrag aan ons terug. Hiervoor ontvangt u dan een factuur.

## 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 Zelf uw abonnement wijzigen

Tijdens de minimumduur van uw overeenkomst kunt u uw abonnement elke maand wijzigen. Heeft u gekozen voor een Beheersysteem-abonnement zonder maandelijks vaste kosten, en heeft u langer dan 30 dagen geen kWh geladen? Dan zullen we u € 6,25 incl. btw per maand in rekening brengen voor de maanden na deze 30 dagen periode. Dit geldt niet als u na deze termijn van 30 dagen minimaal 4 weken aaneengesloten tweemaal per week uw auto heeft opgeladen.

Het kosten voor het switchen van abonnementsvorm kost €7,50 incl btw

### 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 (€45) 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. U kunt dan maandelijks opzeggen. Prepaid Laden kunt u altijd opzeggen.

### 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. Bijvoorbeeld uw bundeltegoed.

### 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. Prepaid laden kunnen we elk moment opzeggen.

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 E-Flux blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van E-Flux wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Klant E-Flux schriftelijk in gebreke stelt met in acht name van een redelijke termijn voor herstel van in ieder geval tien (10) werkdagen waarbij E-Flux 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 E-Flux in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

### 14.3 Aansprakelijkheid indirecte schade

E-Flux 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 E-Flux materialen beschikbaar stelt

E-Flux is nimmer aansprakelijk ter zake van schade veroorzaakt door E-Flux aan een Klant, in verband met de overeenkomst, ter beschikking gestelde materialen.

### 14.5 Aansprakelijkheid in geld uitgedrukt

De aansprakelijkheid van E-Flux, 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

E-Flux is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van door de Klant en/of Installateur ingeschakelde derden.

### 14.7 Aansprakelijkheid onjuiste gegevens

E-Flux is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat E-Flux is uitgegaan van door de Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor E-Flux 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 E-Flux of zijn leidinggevende ondergeschikten.



#### 14.9 Melding

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

#### 14.10 Verval

Iedere aansprakelijkheidsvordering jegens E-Flux vervalt binnen één jaar nadat de Klant bekend is geraakt met het schadebrengende 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. Hoe u dat doet, staat op onze website. 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. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

## 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](http://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.

E-Flux handelt in overeenstemming met de AVG welke vanaf 25 mei 2018 van kracht is. E-Flux 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 van uw gegevens bij beoordelen kredietwaardigheid

Hebt u een betalingsachterstand van meer dan 85 dagen? Dan kunnen we uw gegevens aan Graydon en/of DAS geven. Zij kunnen die gegevens gebruiken voor een risicoanalyse. Als we uw gegevens doorgeven, kan dat gevolgen hebben als u een overeenkomst met (financiële) verplichtingen wilt aangaan met een ander bedrijf.

Schakelen we voor het incasseren van onze vordering een ander bedrijf in, bijvoorbeeld een incassobureau? Of dragen we onze vordering over aan zo'n bedrijf? Dan kunnen we uw gegevens aan dat bedrijf geven.

### 17.4 Verwerking voor commerciële doeleinden

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

De gegevens en informatie die de Klant aan E-Flux verstrekt, zal E-Flux zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren. E-Flux zal de persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is.

De Klant heeft het recht op inzage, recht op correctie en recht op verwijdering van de doorgegeven persoonsgegevens.

De Klant gaat akkoord dat E-Flux de Klant voor statistisch onderzoek of klanttevredenheidsonderzoek benadert. Wanneer de Klant niet benaderd wil worden voor onderzoek, kan de Klant dit kenbaar maken.

### 17.5 Cookies

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

### 17.6 Rechten van de Klant

De Klant 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. De SIM-kaart blijft van ons. Wijzigen we de technische eigenschappen van uw SIM-kaart? Of is uw SIM-kaart verouderd? Dan kunnen we uw SIM-kaart omruilen. Ook kunnen we de technische eigenschappen of instellingen van uw SIM-kaart (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. De beveiligingscodes van de SIM-kaart moet u geheimhouden. U mag deze niet op of in de buurt van de SIM-kaart bewaren. 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. Een Prepaid laaddienst kan niet worden geblokkeerd.

U kunt ons vragen een blokkering op te heffen. We kunnen daar kosten voor in rekening brengen. Als we blokkeren, kunnen daardoor bepaalde instellingen of gegevens van uw dienst verloren gaan.

### 20.3 SIM-kaart activatie

De simkaart activeren wij 1 werkdag voor de ingangsdatum van uw abonnement. De ingangsdatum vult u in bij aanvraag abonnement (zie 4. Wanneer werkt een dienst?)

## 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 E-Flux geen onderdeel van uitmaakt. E-Flux faciliteert enkel het gebruik van de laadpassen. E-Flux 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 E-Flux 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 Klant staat er jegens E-Flux 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 [support@e-flux.nl](mailto:support@e-flux.nl) aan E-Flux worden gemeld.

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

- a. Als de automatische incasso meermalen niet succesvol uitgevoerd kan worden of de facturen na twee herinneringen niet zijn voldaan, of
- b. Indien de klant ver boven zijn toegestane verbruikslimiet treedt binnen de afgenomen bundel van het abonnement.
- c. in het geval van faillissement, surséance van betaling, schuldsanering of onder curatele stelling van de Klant.

21.6 In het geval van diefstal of verlies van een laadpas of laadtag dient de klant de laadpas te blokkeren door in te loggen in zijn of haar account in het E-Flux mobility portal. Inloggegevens voor een persoonlijke account worden na registratie gemaild naar het opgegeven e-mailadres. De klant kan in zijn account onder 'Mijn laadpassen' de laadpas als verloren opgeven. Deze wordt dan direct geblokkeerd. 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 of laadtag. Alle kosten die gemaakt worden met de laadpas voordat deze is geblokkeerd zijn voor rekening van de klant.

## 22. Kosten laaddiensten

22.1 Voor het laden bij Publieke Laadpalen in het Partnernetwerk worden de kosten zoals vermeld op de website in rekening gebracht. Deze kosten bestaan uit een - bij vooruitbetaling te betalen - 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.
- b. indien het verbruik op kWh, connectiviteitsuren en/of snelladen, van de gekozen abonnementsbundel overschreden wordt, worden deze tegen dan geldende E-Flux tarieven voor kWh, connectiviteitsuren en/of snelladen doorbereken. De klant ontvangt separaat een factuur voor meerverbruik. De tarieven worden vooraf maandelijks op de website vermeld.

22.2 De Klant activeert een laadpas voor laden op Publieke Laadpalen via de website [www.e-flux.nl](http://www.e-flux.nl)/ activeren (activeer uw laadpas). E-Flux zal zo spoedig als mogelijk de koppeling maken tussen de laadpas en de klantgegevens zodat deze gebruikt kan worden.

22.3 Er kunnen geen tegoeden worden opgebouwd door middel van niet afgenomen diensten en/of het niet maximaal benutten van de toegestane abonnementsbundel. Hier kan dan ook geen aanspraak op worden gemaakt.

22.4 Meerverbruikskosten kunnen tot 3 maanden na het afnemen van diensten nog worden doorbelast aan de klant.

## 23. Hoe is de garantie geregeld?

Producten hebben een garantie van twee jaar tegen materiaaldefecten of fabricagefouten. Indien de Klant een schade/gebrek/tekortkoming ontdekt aan het Product dient hij dat binnen een redelijke termijn en in ieder geval binnen tien (10) werkdagen aan E-Flux te melden onder zo volledig mogelijk opgave van het defect, het gebrek of de storing via: [support@e-flux.eu](mailto:support@e-flux.eu). Voor Consumenten geldt een meldingsperiode van twee maanden.

Bovenstaande is alleen van toepassing op Producten die rechtstreeks zijn afgenomen bij E-Flux en niet bij derden zoals resellers, installateurs of andere derden.

Defecte producten dient de Klant altijd en op eigen rekening retour te sturen aan E-Flux.

E-Flux kan er niet voor in staan dat alle producten foutloos werken. Dit mede, omdat de daadwerkelijke productie van bijvoorbeeld de laadpas niet door E-Flux zelf wordt gedaan. E-Flux 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**

E-Flux kan in het geval de Klant 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. E-Flux staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur of andere zaken die niet zelf door E-Flux zijn ontwikkeld, zullen worden verholpen. E-Flux is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel probleem vermijdende beperkingen aan te brengen. Indien een Dienst en/of Product in opdracht van Klant is ontwikkeld, kan E-Flux volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Klant in rekening brengen.

### **Controle en juistheid**

E-Flux 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 Klant de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de Dienst gegenereerde gegevens zelf controleren.

### **Verantwoordelijkheid van de Klant**

Klant zal op basis van de door E-Flux 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. E-Flux verklaart zich bereid om op verzoek van Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door Klant. E-Flux kan de kosten voor de aanvullende werkzaamheden, conform haar gebruikelijke tarieven, in rekening brengen aan de Klant. E-Flux 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 Klant respectievelijk de Eindgebruiker ten aanzien van de Producten en Diensten van E-Flux.

De Helpdesk is beschikbaar op het telefoonnummer dat vermeldt staat op de Laadpas. E-Flux 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 E-Flux 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 Klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, Offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij E-Flux, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is herroepbaar, niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.

E-Flux 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 Klant ter beschikking gesteld aan E-Flux, zoals de mogelijkheid van een Klant, niet-Consument, om zijn logo aan te brengen op de Laadpas, blijft eigendom van Klant.

Het is Klant niet toegestaan om enige aanduiding van een intellectueel eigendomsrecht, zoals een logo en merknaam op door E-Flux 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 Keyfob gebruik maken van het Laadpalen Netwerk van E-Flux en andere Laadpaal-operators waarmee E-Flux een overeenkomst heeft. E-Flux kan niet garanderen dat Klant bij alle Laadpalen in Nederland en buitenland kan laden met de Dienst EV-interoperabiliteit.

26.2 De Laadpassen en Keyfobs zijn standaard uitgerust voor interoperabiliteit.

26.3 E-Flux wordt door andere Laadpaal-operators gefactureerd voor de afgenomen Laadsessies van de Klant. E-Flux zal deze laadkosten voor de afgenomen Laadsessie volledig aan de Klant 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 Laadpaal-operators.

26.5 De laadkosten voor het gebruik van Laadpassen en Keyfob worden maandelijks aan Klant 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 E-Flux niet de Laadpaal-operator is.

## 27. Smartphone Applicaties

27.1 Tenzij anders aangegeven worden Smartphone Applicaties kosteloos beschikbaar gesteld door E-Flux 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 E-Flux 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. E-Flux zal zich er voor inspannen gebreken/storingen of andere defecten binnen redelijke termijn te herstellen.

27.3 Onderhoud van Smartphone Applicaties door E-Flux zal zoveel mogelijk plaatsvinden buiten kantooruren.

27.4 E-Flux 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 E-Flux 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 Klant, ongeacht of dit een pc, laptop, tablet of mobiele telefoon is. Klant 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 Klanten hun Laadpaal openstellen voor Gastgebruik en hiervoor een te ontvangen vergoeding instellen.

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

28.3 E-Flux behoudt zich het recht voor om het instellen van tarieven te beperken tot een maximum. Deze beperking zijn voor Klant inzichtelijk op de website van E-Flux.

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

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

28.6 Per maand ontvangt Laadpaal-aanbieder een creditnota 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 E-Flux behoudt zich het recht voor om uitbetaling van de vergoeding te beperken tot de door de Klant daadwerkelijk gemaakte stroomkosten, indien E-Flux 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 klant 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, fax of e-mail) op de hoogte stellen de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het door ons toegezonden modelformulier voor herroeping (PDF), maar bent hiertoe niet verplicht. Het modelformulier kunt u vinden op de website [www.e-flux.nl/herroepingsrecht](http://www.e-flux.nl/herroepingsrecht)

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 E-Flux 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 { E-Flux geleverde zaken of na het sluiten van de overeenkomst, zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien E-Flux 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 Klant de geleverde zaken terugzendt, dient de Klant 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 Klant.
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 consument 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.

### **Uitsluiting herroepingsrecht**

De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- die snel kunnen bederven of verouderen;
- waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- voor losse kranten en tijdschriften; voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

# Formulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan: E-Flux B.V.  
Lijndenweg 25  
1948 ND Beverwijk  
[support@e-flux.nl](mailto:support@e-flux.nl)

Datum:

Geachte heer/mevrouw,

- Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\*  
de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*,
- Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten] herroept/herroepen\*

Handtekening consument(en)

(alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

---

[Naam consumenten(en)]

---

[Adres consument(en)]

---

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.