

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden Charge Supply B.V. In deze algemene voorwaarden staan de afspraken die we met elkaar maken. Deze voorwaarden horen bij de overeenkomst(en) die u met ons heeft gesloten. Lees de voorwaarden goed door, want ze zijn belangrijk. Deze algemene voorwaarden gelden vanaf 17 januari 2024.

1. Algemene afspraken

Wat bedoelen wij met...?

1.1 U: De persoon of rechtspersoon waarmee wij, Charge Supply, een overeenkomst zijn aangegaan. Dit is een overeenkomst tot het leveren van een product of een dienst aan u, in uw hoedanigheid als particuliere woningeigenaar. De levering van energie valt hierbuiten. In uw offerte/overeenkomst staat om welke soort overeenkomst het gaat, bijvoorbeeld de koopovereenkomst van uw Thuisbatterijen Systeem, uw Laadsysteem of uw Groepenkast. Het is ook mogelijk dat u meerdere overeenkomsten met ons heeft.

1.2 We/Wij/Ons: Charge Supply B.V., gevestigd te Amsterdam en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder het nummer 95281061

1.3 Algemene voorwaarden: het document dat u nu leest met daarin onze algemene afspraken, betalingsafspraken en afspraken per product of dienst.

1.4 Welke regels gelden er: Heeft u een overeenkomst ondertekend of hierop een digitaal akkoord gegeven? Dan gelden als eerste natuurlijk de afspraken die wij hebben gemaakt in onze overeenkomst(en). Daarnaast gelden de regels die zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden. Indien er afwijkende afspraken zijn vastgelegd in uw overeenkomst(en), hebben deze voorrang op de algemene voorwaarden en gelden deze afspraken in plaats van de afspraken uit deze algemene voorwaarden.

2. Waarvoor zijn wij aansprakelijk

2.1 Charge Supply levert producten en/of diensten volgens de wettelijke regels en voorschriften die daarbij horen. Wij zorgen ervoor dat de gemaakte afspraken correct worden uitgevoerd. Als wij onze werkzaamheden door anderen laten uitvoeren dan mag dat. Wij blijven ook in dat geval aansprakelijk voor de uitvoering.

2.2 Veroorzaken wij schade aan uw spullen en zijn wij daarvoor aansprakelijk? Dan zullen wij de directe schade vergoeden tot maximaal het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekering uitkeert. Indien de verzekering niet uitkeert, is onze aansprakelijkheid beperkt tot het minimale wettelijke bedrag, tenzij anders overeengekomen. Wij vergoeden geen immateriële schade of

schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade (verlies van winst of inkomsten). Ook compenseren wij geen opgenomen vrije dagen of rendement.

2.3 Voor de duidelijkheid; door de werkzaamheden kunnen zichtbare sporen achterblijven als gevolg van, maar niet beperkt tot, montage of demontage van graaf-, boor- en straatwerkzaamheden. Deze sporen zijn helaas onvermijdelijk. Wij kunnen hiervoor niet (geldelijk) aansprakelijk voor worden gesteld. Charge Supply zet zich uiteraard in om deze sporen tot een minimum te beperken.

2.4 Is er sprake van overmacht of zijn wij afhankelijk van derden voor bijvoorbeeld de werking van onze producten/diensten? Dan zijn wij niet aansprakelijk voor de (financiële) gevolgen. Een voorbeeld van zo'n situatie is een internetstoring.

2.5 Ook zijn wij niet aansprakelijk voor de (financiële) gevolgen van wijzigingen in de belasting- en/of energiewetgeving. Mochten deze wijzigingen ons dwingen om de regels aan te passen, dan mogen wij dat doen.

2.6 Ten slotte bent u zelf verantwoordelijk voor het gebruik van onze producten en zijn wij dus niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuist of oneigenlijk gebruik van de Charge Supply producten.

3. Wat kunt u doen als u een klacht heeft

Bent u ontevreden over onze producten of diensten en wilt u een klacht indienen? Mail dan naar info@Chargesupply.nl Wij nemen uw klacht in behandeling en zoeken samen met u naar een passende oplossing.

4. Hoe gaan wij om met uw privacy

Wij vinden uw privacy enorm belangrijk. Wij houden ons bij de verwerking van uw persoonsgegevens daarom strikt aan de wettelijke bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Binnen Charge Supply is ook een functionaris gegevensbescherming (FG) aangesteld. Meer informatie over ons privacybeleid leest u in onze privacyverklaring. Deze vindt u op onze website via [https:// www.Chargesupply.nl/privacy](https://www.Chargesupply.nl/privacy). Heeft u toch nog vragen? Dan kunt u ons mailen naar info@chargesupply.nl.

5. Annuleringsvoorwaarden

5.1 Na de totstandkoming van de overeenkomst heeft u het recht om tot 5 werkdagen voor de installatiedatum onze overeenkomst kosteloos te annuleren.

5.2 Indien u de installatie binnen 5 werkdagen voor de geplande installatiedatum annuleert, behouden wij ons het recht voor om annuleringskosten van €300,- in rekening te brengen.

5.3 Na aanvang van de installatiewerkzaamheden is annulering niet meer mogelijk en wordt het volledige bedrag van de installatie in rekening gebracht.

6. Belangrijk om te weten

6.1 Alle offertes die wij uitbrengen zijn geheel vrijblijvend. De geldigheidsduur van de offerte staat vermeld in de offerte zelf. Wij mogen uitgebrachte offertes zonder opgave van reden intrekken.

6.2 Kennelijke vergissingen of fouten in ons aanbod binden ons niet.

6.3 Foto's of getoonde producten zijn slechts bedoeld als voorbeeld. Het aan u geleverde product kan qua uiterlijk afwijken.

6.4 De aanbieding van Charge Supply vermeldt de volledige kosten van de producten en eventuele aanverwante diensten. Charge Supply behoudt zich het recht voor om voorafgaand aan de installatie op basis van bevindingen uit de technische (digitale) schouwing eventuele meerkosten op te nemen in de aanbieding. Wij maken deze meerkosten voor u inzichtelijk en vragen u voorafgaand aan de uitvoering om hier akkoord op te geven.

6.5 Indien er een technische (digitale) schouwing plaatsvindt voorafgaand aan de installatie dag dan zal de installatie alleen doorgaan bij overeenstemming over de uitvoering zoals ter plekke vastgelegd.

6.6 De rechten en plichten uit uw overeenkomst(en) mogen wij overdragen aan een ander bedrijf als wij ervoor zorgen dat dit bedrijf de afspraken die wij met u gemaakt hebben nakomt. U geeft ons hiervoor bij voorbaat toestemming.

6.7 Verwachte levertijden worden door ons zo nauwkeurig mogelijk opgegeven. Deze levertijden gelden als indicatie en niet als fatale termijn. Wij mogen zaken eventueel in verschillende gedeelten leveren.

6.8 Wij mogen de afspraken die wij maken altijd veranderen. Als wij dat doen dan informeren wij u minimaal tien kalenderdagen voor de verandering via e-mail. Alleen wanneer de wijziging voor u grote gevolgen heeft, dan mag u onze overeenkomst(en) beëindigen.

6.10 Bij gebeurtenissen die niet in deze algemene voorwaarden worden beschreven, beslist de directie van Charge Supply.

7. Afspraken over installatiewerkzaamheden en Graafwerkzaamheden

7.1 Onze monteurs en mensen die voor ons werken, werken volgens de wettelijke voorschriften en de door Charge Supply gestelde normen. Dit geldt voor zowel installatiewerkzaamheden als voor eventuele demontagewerkzaamheden.

7.2 Zijn de installatiewerkzaamheden voltooid en is het door ons geleverd product in werking gesteld? Dan geldt dit als de oplevering van het product.

7.3 Installatiewerkzaamheden mogen altijd afgebroken worden, met eventuele ontbinding van de overeenkomst tot gevolg, als zich situaties voordoen waarin, maar niet beperkt tot:

- a) De veiligheid van medewerkers in het geding is door constructieproblemen of weersinvloeden;
- b) De locatie voor de installatiewerkzaamheden niet afdoende en/of veilig bereikbaar is;
- c) Thuisbatterijen mogen uitsluitend worden geïnstalleerd in goed geventileerde, droge ruimtes met voldoende warmteafvoer. Installaties in niet-geventileerde of vochtige ruimtes vallen buiten de verantwoordelijkheid van Charge Supply.
- c) Asbest wordt aangetroffen;
- d) De staat van het dak en/of andere locaties waar werkzaamheden uitgevoerd moeten worden dusdanig slecht of onveilig is dat de installatiewerkzaamheden niet volgens onze normen en/of met de door ons gebruikte materialen mogelijk zijn;
- e) Een gevaarlijke situatie in de meterkast wordt aangetroffen;
- f) Sprake is van het feit dat de installatie zonder toestemming van de VvE op VvE- grond moet worden geplaatst of in een openbare ruimte zonder toestemming van de betrokken partijen. Beiden is enkel mogelijk na schriftelijke toestemming. Charge Supply is niet aansprakelijk voor beperkingen of vertragingen door VvE-regelgeving.

7.4 De verantwoordelijkheid voor een geschikte netaansluiting, die voldoet aan de vereiste spanning en capaciteit voor zowel laadstations als thuisbatterijen, ligt volledig bij de klant. Eventuele vertragingen of extra kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de klant, tenzij er sprake is van overmacht.

7.5 De meterkast dient voldoende ruimte te hebben voor de uitbreiding van groepen voor de installatie van zowel laadstations als thuisbatterijen. Indien nodig moet er ook ruimte zijn voor eventuele uitbreidingen of aanpassingen ten behoeve van de accu modules en hun aansluitingen.

7.6 Voor een probleemloze werking van zowel laadstations als thuisbatterijen moet er een functionerende router met voldoende WiFi-bereik aanwezig zijn. Dit is essentieel voor monitoring van de accu en het bewaken van de laadstatus. Het wachtwoord voor de WiFi dient beschikbaar te zijn op het moment van installatie.

7.7 Voor thuisbatterijen die mogelijk buiten of in een bijgebouw geplaatst worden, geldt dat de installatie omgeving veilig, waterdicht en beveiligd tegen diefstal moet zijn. Eventuele aanpassingen in de beveiliging of bescherming van de accumodule zijn de verantwoordelijkheid van de klant. -

7.8 Klanten dienen graaf lijnen duidelijk aan te geven en ervoor te zorgen dat beschermde kabels voor de thuisaccu veilig kunnen worden aangelegd, waarbij schade aan ondergrondse leidingen wordt voorkomen.

8. Omvang van Installatiewerkzaamheden

8.1 De installatieservice voor thuisbatterijen omvat het veilig aansluiten van de thuisbatterij, instellen van monitoringsystemen, testen, en een uitleg aan de klant over correct gebruik en onderhoud van de thuisbatterij

8.2 Thuisbatterij-installaties dienen te voldoen aan veiligheidsnormen voor batterij opslag en stroomvoorziening, inclusief een stabiele ondergrond en afdoende ventilatie.

8.3 A Indien nodig, moeten stroomgroepen en bedrading worden aangepast om de capaciteit van de thuisbatterij te ondersteunen. Deze aanpassingen kunnen extra kosten met zich meebrengen, waarvoor schriftelijke toestemming van de klant vereist is.

9. Oplevering en Afname van de Installatie

9.1 Na afronding van de installatie van de thuisaccu wordt samen met de klant een specifieke oplevering checklist voor de accu-installatie doorlopen, met extra aandacht voor veilige bediening en batterijonderhoud. De klant of een gemachtigde dient hierbij aanwezig te zijn.

9.2 Eventuele gebreken met betrekking tot de thuisbatterij, laadpaal en capaciteit dienen direct bij oplevering gemeld te worden. Charge Supply zal in dat geval zorgen voor herstel binnen een redelijke termijn

10. Afspraken garanties

10.1 Charge Supply garandeert dat de installatie van thuisbatterijen en laadpalen correct wordt uitgevoerd.

10.2 Garanties kunnen bestaan uit:

a) Installatiegarantie: Garantie op de elektrische werking van het complete product zoals beschreven in de overeenkomst. Ook wel systeemgarantie of garantie op werkzaamheden genoemd. Onze installatiegarantie is standaard 2 jaar.

b) Productgarantie: Garantie op de werking van de componenten zelf (inclusief beschikbare monitoringsgegevens). Ook wel fabrieksgarantie genoemd. De fabrieksgarantie van de thuisbatterijen en laadpalen ligt bij de fabrikant, volgens hun garantievoorwaarden, waaronder voorwaarden voor capaciteit en levensduur van de batterij.

10.3 U bent verplicht een defect aan uw product of systeem zo snel mogelijk aan ons te melden. Wij zullen dan zo spoedig mogelijk een onderzoek starten om de oorzaak te achterhalen en het daadwerkelijke probleem te verhelpen.

10.4 Voor het behoud van de garanties mogen reparaties alleen in opdracht van, of door Charge Supply zelf uitgevoerd worden.

11. Wat valt er niet onder de garantie?

11.1 Defecten/storingen als gevolg van uw eigen doen of nalaten vallen niet onder de garantie. Het gaat dan bijvoorbeeld om, maar niet beperkt tot, het verplaatsen of tijdelijk verwijderen van producten vanwege verbouwingen, onderhoudswerkzaamheden of een verhuizing. Alle garanties komen dan te vervallen.

11.2 Defecten veroorzaakt door externe factoren vallen niet onder de garantie. Het gaat dan om factoren zoals, maar niet beperkt tot, brand, kortsluiting, waterschade, gebreken aan de meterkast, blikseminslag, vandalisme, diefstal, schade door dieren, extreme weersomstandigheden en contact met chemische substanties.

11.3 Storingen ontstaan door werkzaamheden en/of uitbreidingen aan het product of systeem die buiten opdracht van Charge Supply zijn uitgevoerd, vallen niet onder de garantie.

11.4 Storingen veroorzaakt door defecten in randapparatuur vallen niet onder de garantie.

11.5 Mocht uit het onderzoek blijken dat het defect/de storing te wijten is aan bovenstaande punten of andere factoren buiten Charge Supply dan zullen de (onderzoeks) kosten bij u in rekening worden gebracht.

11.6 Cosmetische afwijkingen vallen niet onder de garantie. Het gaat dan om situaties zoals, maar niet beperkt tot, kleurverschil bij plaatsing of verkleuring op termijn. Bij cosmetische afwijkingen worden producten niet vervangen en er is ook geen recht op vergoeding.

12. Afspraken vergunningplicht en eigenaarschap

12.1 U bent zelf verantwoordelijk voor eventuele vergunningen. Zorg er dus zelf voor dat aanvraag wordt gestart en dat vergunning uiterlijk op de datum van levering/plaatsing aanwezig is. De hieraan verbonden kosten komen voor uw eigen rekening.

12.2 Als u zelf geen eigenaar bent van de woning kunt u met ons geen overeenkomst sluiten, tenzij u in het bezit bent van een akkoordverklaring van de eigenaar van de woning. Deze akkoordverklaring moet u voor het sluiten van de overeenkomst bij ons aanleveren.

12.3 U vrijwaart Charge Supply en stelt ons volledig schadeloos voor alle schade die het gevolg is van het feit dat het Charge Supply product zonder een noodzakelijke toestemming of in strijd met een vergunningplicht is gemonteerd.

13. Afspraken over betaling

Welke regels zijn er voor de betaling?

13.1 Al onze prijzen zijn inclusief btw tenzij anders vermeld.

13.2 Wij hanteren een betalingstermijn van 7 kalenderdagen na de factuurdatum.

13.3 In alle gevallen volgt Charge Supply de wettelijk geldende btw-tarieven.

13.4 Onder bepaalde voorwaarden bent u verplicht u aan te melden als btw-ondernemer bij de Belastingdienst. Bij twijfel of vragen is het verstandig uw eigen accountant of adviseur te raadplegen. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de controle en de naleving van deze voorwaarden. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

13.5 Betaalt u niet binnen 7 kalenderdagen na de factuurdatum? Dan mogen wij administratiekosten, incassokosten en wettelijke rente bij u in rekening brengen.

13.6 Voor het incasseren van openstaande bedragen volgen we de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (WIK). Als u niet op tijd betaalt, sturen wij u een betalingsherinnering. U moet dan binnen 14 dagen betalen. Voor elke termijnfactuur die u na de eerste herinnering niet op tijd betaalt, berekenen wij de wettelijk vastgestelde incassokosten met een minimum van € 40,-. Als u dan nog niet betaalt, zullen wij gerechtelijke incassomaatregelen nemen. De kosten hiervan zijn voor u.

13.7 Als u niet op tijd betaalt, of als wij verwachten dat u niet betaalt, mogen wij de afgesproken diensten stoppen. Ook hebben wij het recht de geleverde producten te verwijderen of op te (laten) halen.

14. Afspraken Laadsysteem

Waar heeft u recht op?

14.1 U koopt bij ons een laadsysteem. Uw Laadsysteem bestaat uit de onderdelen zoals opgenomen in uw offerte/ overeenkomst.

14.2 Wij zorgen ervoor dat het laadsysteem wordt geïnstalleerd en werkend wordt opgeleverd.

14.3 Mocht het laadsysteem om wat voor reden dan ook niet functioneren of wanneer er schade is, dan mag u van ons verwachten dat we dat oplossen (indien binnen de garantietermijn). Voor de duidelijkheid; u wordt niet gecompenseerd voor het eventuele opgetreden of toekomstige verlies. Dat geldt ook voor situaties waarbij wij uw laadsysteem actief aansturen.

14.4 De functionaliteit van uitgesteld/gepland laden is een samenwerking tussen het laadsysteem en de auto. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet werken van de uitgesteld/gepland laden functionaliteit als de auto deze functie niet ondersteunt.

Wat verwachten wij van u?

14.5 U bent verplicht het Laadsysteem overeenkomstig met de bestemming te gebruiken. Dat wil zeggen dat u het laadsysteem alleen gebruikt waar het oorspronkelijk voor bedoeld is en dat u zelf geen wijzigingen aan mag brengen. Bij onjuist gebruik behouden wij het recht voor om eventuele schade aan u te verhalen.

14.6 De verantwoordelijkheid voor de werking van het laadsysteem ligt bij u. Storingen of defecten moeten direct aan Charge Supply worden gemeld.

14.7 U bent zelf verantwoordelijk, voor zover van toepassing, voor het hebben van een ontheffing wanneer u op publieke grond uw auto parkeert en oplaadt met een privé-laadsysteem (laadkabel over gemeentegrond).

14.8 U moet er zelf voor zorgen dat het systeem beschermd wordt tegen schade. Het gaat dan met name over de bekabeling die nodig is voor het opladen van uw voertuig. Voorkom bijvoorbeeld dat u hier overheen rijdt.

15. Afspraken Thuisbatterij systeem

Waar heeft u recht op?

15.1 U koopt bij ons een Thuisbatterij Systeem. Uw Thuisbatterij Systeem bestaat uit de onderdelen zoals opgenomen in uw offerte/ overeenkomst.

15.2 Wij zorgen ervoor dat het Thuisbatterij Systeem wordt geïnstalleerd en werkend wordt opgeleverd.

15.3 Indien het Thuisbatterij Systeem niet werkt of schade vertoont binnen de garantietermijn, zorgen wij voor een oplossing. Voor de duidelijkheid; compensatie voor eventueel geleden of toekomstig financieel verlies is uitgesloten.

15.4 De (ont)laadfunctionaliteit van het Thuisbatterij Systeem is afhankelijk van het beschikbare vermogen op uw aansluiting. Bij een (tijdelijk) tekort aan vermogen zijn wij niet verantwoordelijk voor verminderde (ont)laadprestaties. Wat verwachten wij van u?

15.5 U bent verplicht het Thuisbatterij Systeem overeenkomstig met de bestemming te gebruiken. Dat wil zeggen dat u het Thuisbatterij Systeem alleen gebruikt waar het oorspronkelijk voor bedoeld is en dat u zelf geen wijzigingen aan mag brengen. Bij onjuist gebruik hebben wij het recht om aansturing te pauzeren en om eventuele schade op u te verhalen.

15.6 De verantwoordelijkheid voor de werking van het Thuisbatterij Systeem ligt bij u. Storingen of defecten moeten direct aan Charge Supply worden gemeld.

15.7 U bent verantwoordelijk voor het realiseren en behouden van de juiste aansluitwaarde. Moet uw aansluitwaarde worden verhoogd naar 3-fasen? Zorg dan dat deze ophoging door de netbeheerder is afgerond vóór de installatiedatum van het Thuisbatterij Systeem.

16.Slotbepalingen

16.1 Op al onze afspraken en de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen leggen wij voor aan de bevoegde rechter in Amsterdam.

16.2 Als één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden ongeldig of nietig blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Over de nietige of vernietigde bepalingen zal tussen u en Charge Supply overleg plaatsvinden om zo een vervangende regeling te treffen.

16.3 Charge Supply heeft het recht de algemene voorwaarden gedurende de looptijd van de overeenkomst waarop deze van toepassing zijn eenzijdig te wijzigen.

16.4 Indien wij niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangen, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat wij in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de strikte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.