

Algemene Voorwaarden Joulz Laadoplossingen B.V.

Artikel 1 Definities

Algemene Voorwaarden: Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Producten en Diensten, aangeboden en geleverd door Joulz aan de Klant. Door het gebruik van Producten of Diensten gaat de Klant en/of de Eindgebruiker akkoord met de toepasselijkheid en gelding van deze Algemene Voorwaarden. De toepasselijkheid van de eventuele algemene voorwaarden van de Klant worden hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen. Bij tegenstrijdend tussen bepalingen geldt de volgende rangorde, waarbij een eerder genoemd document prevaleert boven een later genoemd document:

1. De Overeenkomst
2. De Algemene Voorwaarden

Abonnement: het door Joulz aan de Klant aangeboden abonnement behorende bij een Laadpaal of Laadpas.

Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden, met inbegrip van eventuele bijlagen.

Consument: de Klant, zijnde een natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Consumentenkoop: de koop die wordt gesloten tussen Joulz en een Consument met betrekking tot één of meer Producten, zijnde een roerende zaak.

Diensten: de door Joulz via de Website of op andere wijze aangeboden Abonnementen en Overige Diensten.

Eindgebruiker: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik maakt van de Producten en/of Diensten van Joulz.

Elektrisch Voertuig: een wegvoertuig met meer dan twee wielen dat volledig of deels wordt aangedreven door een elektromotor, welk voertuig al dan niet gebruik maakt van elektriciteit die wordt opgeslagen in een batterij, oplaadbaar door gebruik van een Laadpaal.

Joulz: de aanbieder van de Diensten en Producten, zijnde Joulz Laadoplossingen B.V.,

alsmede de aan haar gelieerde groepsmaatschappijen in zin van artikel 2:24 lid a t/m c BW.

Herroepingstermijn: de wettelijke termijn van 14 kalenderdagen, zoals bedoeld in artikel 20 van deze Algemene Voorwaarden, betreffende Overeenkomsten op Afstand gesloten tussen Joulz en een Consument.

Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Joulz een Overeenkomst aangaat, respectievelijk een Laadpas activeert. Een Klant is tevens Eindgebruiker indien hij zelf gebruik maakt van de Producten en/of Diensten.

Klantenservice: de klantenservice van Joulz die door Klanten en Eindgebruikers kan worden benaderd in geval van vragen en/of klachten.

Laaddiensten: alle door Joulz aan de Klant aangeboden Diensten in verband met het gebruik van een Laadpas, waaronder begrepen het gebruik door de Klant van een Laadpas zonder Abonnement of met een Abonnement en gebruik van de Portal.

Laadpas: de door Joulz verstrekte Laadpas die toegang biedt tot gebruik van één of meerdere Laadpalen.

Laadpaal: voorziening(en) waar een Elektrisch Voertuig kan worden opgeladen door middel van een Laadpas waarbij de stroom kan worden aan – en uitgeschakeld door de Eindgebruiker.

Netwerk: Joulz Netwerk en het Partnernetwerk gezamenlijk.

Offerte: de door Joulz uitgebrachte offerte met betrekking tot één of meer Product(en) en/of Dienst(en).

Ongeoorloofd Gebruik: hieronder wordt begrepen o.a. het gebruik van Laadpalen op onoordeelkundige of onjuiste wijze (inclusief het gebruik van laadkabels zonder CE-keurmerk of anderszins kwalitatief ondermaatse, ongeschikte, ondeugdelijke, of defecte laadkabels en/of laadstekkers, alsmede het gebruik van laadkabels die te makkelijk los te koppelen zijn tijdens vergrendeling); het gebruik van laadkabels die niet geschikt zijn voor het laadvermogen van het desbetreffende Elektrische Voertuig; het opladen (of pogingen daartoe) van daartoe ongeschikte voertuigen of andere zaken; het gebruik van een Product of andere zaak anders dan vermeld in de (Veiligheids-) instructies van Joulz, de (Veiligheids-) instructies van exploitanten van de Laadpalen en de Partnernetwerken of de toepasselijke wettelijke (veiligheids- en andere) voorschriften; alsmede ieder schade toebrengend

handelen of nalaten van de Klant of de Eindgebruiker.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen Joulz en de Klant met betrekking tot Producten of Diensten van Joulz, waarvan de Algemene Voorwaarden een onlosmakelijk deel uitmaken.

Overeenkomst op Afstand: de Overeenkomst waarbij, in het kader van een door Joulz georganiseerd systeem voor verkoop van Producten of verlening van Diensten op afstand tot en met het sluiten van de Overeenkomst uitsluitend gebruikt wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, waaronder maar niet beperkt tot telefonie en internet.

Overige Diensten: alle Diensten verricht door Joulz anders dan de Laaddiensten, waaronder begrepen de installatie van een Laadpaal.

Partnernetwerk: het samenstel van alle Laadpalen, waarvan met de Laadpas gebruik gemaakt kan worden, die zijn gelegen buiten het Joulz Netwerk.

Portal: de website waarop de Klant met behulp van zijn inloggegevens kan inloggen om zijn klantgegevens te beheren en gebruiksgegevens kan inzien.

Private Laadpaal: een Laadpaal dat door Joulz op grond van de Overeenkomst aan de Klant is geleverd, geïnstalleerd, wordt gehost, onderhouden en/of beheerd, welke Laadpaal niet opengesteld is als Publieke Laadpaal en waarvan gebruik gemaakt kan worden middels een Laadpas.

Product: het door Joulz aan de Klant geleverde of te leveren fysieke product, waaronder begrepen een Laadpaal.

Publieke Laadpaal: een Laadpaal in het Joulz Netwerk dat opengesteld is voor gebruik door alle Klanten met een daartoe geactiveerde Laadpas.

Veiligheidsinstructies: de instructies en gebruiksvoorschriften geldend met betrekking tot het gebruik of de installatie van een Laadpaal, het gebruik of het aansluiten van het Elektrische Voertuig, het gebruik van een laadkabel, alles zoals gepubliceerd door Joulz of door andere laadexploitanten en leveranciers.

Website: de openbare website www.Joulz.nl, de Portal, alsmede enige andere website die door Joulz op enig moment wordt gebruikt voor Producten en/of Diensten in Nederland.

Identiteit:

Joulz Laadoplossingen BV

Stammerdijk 1f

1112 AA Diemen

KvK-nummer: 55511171

Artikel 2

Laadpas

1. Indien een Klant een Abonnement afsluit, een Laadpaal aanschafft of een Laadpas aanvraagt, krijgt hij de beschikking over een Laadpas.
2. Een Laadpas heeft een garantie van vier jaar tegen materiaaldefecten en fabricagefouten. In geval van een defect dat niet te wijten is aan een fabricagefout of materiaaldefect worden de hierna genoemde vervangingskosten in rekening gebracht.
3. In geval van verlies of diefstal van de Laadpas dient de Klant Joulz zo snel mogelijk op de hoogte te stellen via telefoonnummer 088 60 50 700 (vast tarief) of via info@Joulz.nl. Joulz zal de Laadpas vervolgens blokkeren. Tot het moment van blokkering is de Klant volledig aansprakelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit verlies, onbevoegd gebruik, diefstal of misbruik van de Laadpas. Alle transacties die met de Laadpas zijn gedaan voordat de Laadpas is geblokkeerd komen voor rekening van de Klant.
4. De vervangingskosten voor een Laadpas bedragen EUR 20, exclusief BTW. Deze kosten worden in mindering gebracht op het actuele saldo van de Laadpas. In het geval dit saldo ontoereikend is, dan zal Joulz de (overgebleven) vervangingskosten aan de Klant factureren. Het resterende saldo wordt op de vervangende Laadpas overgezet.
5. Een Laadpas, alsmede de op de Laadpas verwerkte (elektronische) gegevens, blijven te allen tijde eigendom van Joulz.
- 6.

Bij beëindiging van het gebruik van de ter beschikking gestelde Laadpas(sen) zal de Klant deze onverwijld per post retourneren aan:

Joulz Laadoplossingen B.V.

Stammerdijk 1f

1112 AA Diemen

Artikel 3

Gebruik van Laadpas en Laadpalen

1. De Klant dient op zorgvuldige wijze en als een goed huisvader met de Laadpas en de Laadpaal of Laadpalen om te gaan, deze conform de Veiligheidsinstructies te gebruiken en zich te onthouden van enig Ongeoorloofd Gebruik daarvan.
2. Indien de Klant bij gebruik van een Laadpaal schade, gebreken of onregelmatigheden aan die Laadpaal ontdekt, dient hij dit zo spoedig mogelijk aan Joulz te melden via telefoonnummer 088 60 50 700 (vast tarief) of via info@Joulz.nl.
3. In het geval de Klant zelf tracht een storing van een Publiek of Private Laadpaal te (doen) verhelpen is Joulz op geen enkele wijze aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.
4. Joulz geeft geen garantie met betrekking tot de omvang van het Joulz Netwerk of het deugdelijk functioneren, de beschikbaarheid en de bereikbaarheid van Publieke Laadpalen.
5. Voor Laadpalen in het Partnernetwerk geldt dat op het gebruik daarvan de voorwaarden van de exploitant van de betreffende Laadpaal van toepassing zijn. De Klant is verplicht om zich van die voorwaarden op de hoogte te stellen en zich daaraan te houden. Doet de Klant dit niet, of niet op deugdelijke wijze, dan is de Klant in gebreke in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Joulz uit hoofde van de Overeenkomst.
6. Joulz is te allen tijde gerechtigd om zonder voorafgaande aankondiging en zonder enige verplichting jegens de Klant één of meerdere Laadpalen te verwijderen uit het Joulz Netwerk en/of geen toegang meer te verschaffen tot een Laadpaal uit het Partnernetwerk.
7. Indien de Klant een Private Laadpaal open wenst te stellen voor alle andere Klanten en Eindgebruikers, en Joulz daarmee akkoord gaat, zal de betreffende Laadpaal door Joulz als Publieke Laadpaal in het Joulz Netwerk worden opgenomen. De Laadpaal is vanaf dat moment als een Publieke Laadpaal aan te merken. De Klant zal de eventuele specifieke gebruiks-, verzorgs-, en veiligheidsmaatregelen voor de betreffende Laadpaal op duidelijk zichtbare wijze kenbaar maken bij de Laadpaal.
8. Voor zover het redelijkerwijs in de macht van de Klant en/of Eindgebruiker ligt dient deze ervoor zorg te dragen dat door hem gebruikte randapparatuur (waaronder begrepen mobiele telefoons en computers) en verbindingen voldoende beveiligd zijn, bijvoorbeeld tegen onbevoegd gebruik door derden door middel van het instellen van een wachtwoord, en tegen virussen.
9. De Klant staat er jegens Joulz 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 info@Joulz.nl aan Joulz worden gemeld.
10. Joulz is gerechtigd om geactiveerde passen en/of het Abonnement per direct te beëindigen en/of de Laadpas onmiddellijk te blokkeren:

Als de automatische incasso meermalen niet succesvol uitgevoerd kan worden, of

In het geval van faillissement, surséance van betaling, schuldsanering of ondercuratelestelling van de Klant; of

Indien de Klant of de Eindgebruiker schade heeft veroorzaakt aan een Laadpaal.

Artikel 4

Kosten laaddiensten

Voor het laden bij Publieke Laadpalen in het Netwerk worden de kosten zoals vermeld op de Website in rekening gebracht. Deze kosten bestaan uit maximaal drie componenten: de eventuele kosten voor het abonnement, het tarief dat gerekend wordt door de aanbieder van de Laadpaal, en de transactievergoeding per laadsessie.

De Klant activeert een Laadpas voor laden op Publieke Laadpalen via de Klantenservice van Joulz door zijn/haar rekeninggegevens in te voeren en aan de betreffende pas te koppelen.

Voor de toegang tot en/of het laden bij Publieke Laadpalen dan wel bij voor het publiek beschikbare Private Laadpalen gelden de door de betreffende aanbieder gehanteerde tarieven en voorwaarden. Een Klant kan er voor kiezen

om ofwel (voor eigen rekening en risico) akkoord te gaan met deze voorwaarden en de Laadpas ook voor deze Laadpalen te activeren, ofwel de Laadpas voor deze Laadpalen inactief te laten.

Indien de Laadpas wordt gebruikt om te laden in het Partnernetwerk zijn de informatie van de exploitant van de Laadpaal omtrent het verbruik van de Klant, alsmede de door die exploitant gehanteerde tarieven, bindend. De Klant is gehouden om de betreffende kosten aan Joulz te voldoen, behoudens gegrondbevinding door Joulz van eventueel door de Klant geleverd tegenbewijs, welk bewijs de Klant binnen één maand na factuurdatum dient te leveren, op straffe van verval van de vordering.

Artikel 5 Abonnementen

Een Abonnement wordt aangegaan voor een maand, ingaande op de datum waarop dit wordt geactiveerd of op andere wijze geaccepteerd, en wordt daarna stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd.

Opzegging van een Abonnement door de Klant is maandelijks mogelijk, dient schriftelijk plaats te vinden door middel van een daartoe strekkende brief aan Joulz, Postbus 95001 1090 HA Amsterdam, of een daartoe strekkende e-mail aan info@Joulz.nl, onder vermelding van naam en adres, postcode, woon-of vestigingsplaats van de Klant en de gewenste datum van beëindiging. Behoudens het herroepingsrecht voor Consumenten, zoals bedoeld in artikel 20 van deze Algemene Voorwaarden, zal restitutie van reeds betaalde termijnen van een Abonnement in geen geval plaatsvinden.

De geldende tarieven voor de verschillende vormen van Abonnementen zijn te vinden op de Website. De kosten voor het stroomverbruik van het laden bij een Private Laadpaal worden rechtstreeks door de elektriciteitsleverancier van de Klant aan de Klant in rekening gebracht. De kosten voor het gebruik van een Publieke Laadpaal worden conform de tarieven zoals vastgesteld door de aanbieder van de betreffende Publieke Laadpaal in rekening gebracht bij de Klant. Deze kosten zijn derhalve niet in de abonnementsprijs begrepen.

Artikel 6 Overige diensten

Een Overeenkomst tot verlening van Overige Diensten komt tot stand op het moment dat Joulz de door de Klant ondertekende of via e-mail geaccepteerde Offerte, voorzien van alle noodzakelijke gegevens, heeft ontvangen, tenzij partijen een andere wijze van totstandkoming zijn overeengekomen.

Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald zijn de door of namens Joulz afgegeven levertijden en leverdata geen fatale termijnen.

Een Offerte is geldig gedurende de op de Offerte aangegeven periode. Bij gebreke daarvan is de geldigheidstermijn 1 maand na datum van uitbrengen.

Een Overeenkomst tot verlening van Overige Diensten kan ook op een andere wijze tot stand komen dan bepaald in dit artikel, waaronder begrepen verkoop of dienstverlening op afstand via telefoon of internet.

Artikel 7 Overige diensten: Installatie van een laadpaal

Op verzoek van de Klant kan Joulz de installatie van een Laadpaal verzorgen.

Een Laadpaal kan alleen gemonteerd worden op een locatie die voldoet aan de daarvoor geldende eisen en dient aangesloten te kunnen worden op een elektrotechnische installatie die voldoet aan de daaraan gestelde eisen, conform de installatie-instructies en de toepasselijke wet- en regelgeving.

De installatie en de turn-key oplevering van een Laadpaal wordt verzorgd door Joulz of door derden die worden ingeschakeld door Joulz, tenzij anders is overeengekomen.

Joulz zal binnen redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst contact (laten) opnemen

met de Klant teneinde een installatiedatum af te spreken.

De Klant staat er voor in dat alle door hem verstrekte informatie juist en accuraat is. Joulz baseert haar Offerte op de informatie die de Klant verstrekt. Indien bij installatie blijkt dat deze informatie niet juist is, komen alle extra kosten voor rekening van de Klant.

Meerwerkkosten van installatie worden door de installateur ter plekke met de Klant afgesproken en door de Klant geaccordeerd. Joulz stuurt na dit akkoord een bevestiging van deze meerkosten per e-mail.

Alle schade in verband met de door de Klant verstrekte informatie, waaronder begrepen informatie die door de Klant wordt verstrekt over het gebruik van de verschillende stoppen in de meterkast, komen voor rekening en risico van de Klant.

Installatieafspraken kunnen tot 48 uur van tevoren kosteloos door de Klant worden afgezegd. Indien de Klant een installatieafpraak minder dan 48 uur van tevoren afzegt, of indien de installateur de Klant niet aantreft op het afgesproken tijdstip, is de Klant een vaste kostenvergoeding van € 150 (honderdvijftig EURO) ex BTW aan Joulz verschuldigd.

Joulz is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van of in verband met het tijdelijk uitschakelen van de elektriciteit bij de installatie van een Laadpaal. De Klant zal, voor eigen rekening en risico, alle benodigde voorzorgsmaatregelen (laten) treffen teneinde een veilige en probleemloze installatie mogelijk te maken. De Klant vrijwaart Joulz en de door Joulz ingeschakelde derden tegen alle schade die zij lijden indien deze voorzorgsmaatregelen onvoldoende blijken te zijn.

Zodra de installatie gereed is vindt de oplevering plaats. De Klant dient bij de oplevering aanwezig te zijn. De installateur loopt samen met de Klant een opleveringschecklist na. De Klant dient tijdens de oplevering alle gebreken die hij constateert of redelijkerwijs kan constateren, te melden aan de installateur. De installateur zal de geconstateerde gebreken vermelden op de

opleveringschecklist en deze in overleg met de Klant binnen een redelijke termijn herstellen.

De oplevering is door de Klant geaccepteerd, zodra de opleveringschecklist is nagelopen en de Klant deze heeft ondertekend. De acceptatie van de oplevering betekent dat de Klant de installatie heeft geaccepteerd, behoudens de eventuele op de opleveringschecklist vermelde gebreken.

Kleine gebreken die de ingebruikneming van de Laadpaal niet in de weg staan en binnen een redelijke termijn door de installateur kunnen worden hersteld zijn voor de Klant geen reden om de acceptatie van de oplevering te weigeren.

Gebreken die niet zijn gemeld bij oplevering zijn door de acceptatie van de oplevering door de Klant geaccepteerd, tenzij de Klant binnen 48 uur schriftelijk via info@Joulz.nl aangeeft waarom hij niet akkoord is met de oplevering.

Wordt de Laadpaal in gebruik genomen voordat de acceptatie van de oplevering heeft plaatsgevonden dan geldt de ingebruikneming als acceptatie van de Laadpaal door de Klant.

Indien de Klant de oplevering niet accepteert dient hij binnen 48 uur schriftelijk via info@Joulz.nl aan te geven waarom hij niet akkoord is met de oplevering. Joulz of de installateur zullen dan binnen redelijke termijn contact opnemen met de Klant om tot een nieuwe oplevering te komen. De nieuwe oplevering vindt plaats overeenkomstig hetgeen omtrent oplevering is bepaald in dit artikel.

De Klant is volledig aansprakelijk voor, en vrijwaart Joulz tegen, alle schade die Joulz lijdt in verband met de installatie voor zover deze geschiedt door of namens een door de Klant ingeschakelde derde. Indien Joulz in een dergelijk geval door de Klant wordt verzocht om nadien een storingsonderzoek te verrichten en/of herstelwerkzaamheden te plegen dan komen de hieraan verbonden kosten (waaronder begrepen de redelijke installatie-, materiaal-, reparatie- en voorrijkosten) voor rekening van de Klant.

Joulz behoudt zich het recht voor om door haar geïnstalleerde Laadpalen op afstand vanuit haar

backoffice systeem te monitoren, te onderhouden en waar nodig van nieuwe software te voorzien.

Artikel 8 Producten

De Klant is verplicht om een geleverd Product bij ontvangst onmiddellijk te controleren. Indien blijkt dat een afgeleverd Product verkeerd, ondeugdelijk of incompleet is, dan dient de Klant (alvorens over te gaan tot terugzending aan Joulz) deze gebreken onmiddellijk schriftelijk te melden via info@Joulz.nl. Eventuele gebreken aan een, of een verkeerd geleverd, Product kunnen uiterlijk tot maximaal 2 weken na de levering aan Joulz worden gemeld op straffe van verval van het recht tot reclameren en terugzending.

Terugzending van het Product dient te geschieden in de originele verpakking (inclusief accessoires en bijbehorende documentatie) en in nieuwstaat verkerend, en aan het ter zake door Joulz aan de Klant opgegeven adres.

Ingebruikneming of -geving, beschadiging en/of doorverkoop van het Product doet het recht tot reclameren en terugzending vervallen.

Indien de klacht van de Klant door Joulz gegrond wordt bevonden, zal Joulz naar haar keuze of de geleverde zaken kosteloos vervangen of de Klant de betaalde aankoopsom terugbetalen.

Artikel 10.4 geldt niet indien in de redelijke opinie van Joulz: a) de Klant jegens Joulz in gebreke is, b) de Klant het Product zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren/of bewerken, c) het Product aan abnormale omstandigheden is blootgesteld of anderszins onzorgvuldig is behandeld of in strijd met de aanwijzingen van Joulz en/of gebruiksaanwijzing op de verpakking is behandeld, of d) de ondeugdelijkheid van het Product geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

Het voorgaande geldt, zoals vermeld in artikel 1.2, uitsluitend voor Producten die door de Klant

rechtstreeks bij Joulz (en derhalve niet bij derden, zoals wederverkopers) zijn aangekocht.

Artikel 9 Garantie laadpalen

Voor een door Joulz geleverde Laadpaal geldt een garantie van 1 jaar vanaf het moment van installatie. In deze periode zal Joulz zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten binnen redelijke termijn kosteloos te (laten) herstellen, dan wel, indien herstel niet mogelijk is, zorg te dragen voor een vervangende Laadpaal. Herstel of vervanging vindt uitsluitend plaats indien het gebrek of storing zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is na ontdekking daarvan telefonisch of per e-mail bij de Joulz Helpdesk is gemeld, waarbij de Klant zo veel mogelijk details van het gebrek of de storing dient te verstrekken. De garantie is niet van toepassing in het geval het defect het gevolg is van Ongeoorloofd Gebruik of het gevolg is van onjuiste installatie en/of onjuiste montage door of namens de Klant.

Het voorgaande geldt, zoals ook vermeld in artikel 1.2, uitsluitend voor Laadpalen die door de Klant rechtstreeks bij Joulz (en derhalve niet bij derden, zoals wederverkopers) zijn aangekocht.

Artikel 10 Tarieven en facturering van Producten en Diensten

De Klant is de tarieven verschuldigd zoals nader gespecificeerd in de Offerte, of bij gebreke daarvan, volgens de daarvoor door Joulz op andere wijze kenbaar gemaakte of te maken prijzen, tarieven en voorwaarden.

Alle tarieven zijn exclusief (omzet)belasting(en), toeslagen en andere heffingen. Joulz is gerechtigd om (tussentijdse) verhoging van belasting, toeslagen en andere van overheidswege opgelegde heffingen te allen tijde direct door te berekenen aan de Klant, inclusief voor lopende offertes.

Joulz verzendt facturen voor Abonnementen en Overige Diensten (inclusief kosten voor gebruik van Publieke Laadpalen) en Producten per e-mail

aan de Klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

In het geval van Abonnementen (inclusief kosten voor gebruik van Publieke Laadpalen) wordt het gefactureerde bedrag door middel van automatische incasso per maand afgeschreven van de door de Klant opgegeven bankrekening met inachtneming van de geldende SEPA-termijnen, tenzij anders is overeengekomen of indien Joulz op andere wijze wenst te factureren. De Klant dient er voor te zorgen dat het gefactureerde bedrag via automatische incasso inbaar is.

In het geval van kosten voor Producten en Overige Diensten dient de Klant het gefactureerde bedrag over te maken binnen de betalingstermijn genoemd op de factuur. Klachten over facturen dienen voor het einde van de betalingstermijn per e-mail aan Joulz gemeld te worden via info@Joulz.nl. Indien een Klant meer dan driemaal per kalenderjaar ten onrechte klaagt over een factuur is Joulz gerechtigd om administratiekosten ten bedrage van minimaal € 15,- (vijftien EURO) ex BTW aan deze Klant in rekening te brengen en/of de Overeenkomst op te zeggen.

De Klant dient onbetwiste bedragen van een factuur te betalen binnen de gestelde betalingstermijn.

Een Consument kan een automatische incasso zonder opgave van redenen tot 56 dagen na de incassodatum laten storneren. Een Consument heeft na de datum van stornering 14 kalenderdagen de tijd om het verschuldigde bedrag alsnog aan Joulz te voldoen, bij gebreke waarvan hij in verzuim met de gevolgen zoals beschreven in het volgende lid.

Indien de automatische incasso om welke reden dan ook niet, of niet volledig, kan plaatsvinden, respectievelijk indien de betaling door de Klant niet plaatsvindt binnen de door Joulz gestelde betalingstermijn, is de Klant van rechtswege en zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en een (contractuele) rente verschuldigd van 1% per maand of een deel daarvan, welk deel als hele maand wordt gerekend. Daarenboven is Joulz alsdan gerechtigd om administratieve kosten ten bedrage van minimaal EUR 40 ex BTW, alsmede

de eventuele buitengerechtelijke incassokosten ter hoogte van 15% van het openstaande factuurbedrag, met een minimum van € 25 (vijfentwintig EURO) ex BTW, aan de Klant in rekening te brengen, onverlet alle overige aanspraken van Joulz op schadevergoeding uit hoofde van artikel 6:96 BW.

Joulz heeft het recht om de levering van de Diensten c.q. de Producten op te schorten vanaf de datum waarop de Klant in verzuim verkeert, tot aan het moment waarop Joulz het volledige door de Klant verschuldigde bedrag heeft ontvangen.

De Klant is aansprakelijk voor alle door Joulz te maken gerechtelijke kosten (inclusief de redelijke kosten voor juridische bijstand) die verband houden met de incasso van bedragen die de Klant verschuldigd is. Voor de vaststelling van de op enig moment verschuldigde bedragen (inclusief eventuele kosten in verband met laadsessies in het Partnernetwerk) levert de administratie van Joulz uitsluitend bewijs op betreffende het elektriciteitsverbruik alsmede de door de Klant gedane betalingen, behoudens eventueel door de Klant geleverd tegenbewijs, dat de Klant binnen één maand na factuurdatum dient te leveren, op straffe van verval van de vordering.

Artikel 11 Joulz klantenservice

De Klantenservice van Joulz is bereikbaar per e-mail via info.ev@Joulz.nl en/of via telefoonnummer 088 – 6050700 (vast tarief).

Klachten dienen zo spoedig mogelijk na constatering en volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij de Klantenservice.

Joulz spant zich in om al haar Klanten en Eindgebruikers zo goed mogelijk te helpen maar kan niet garanderen dat de Klantenservice altijd bereikbaar is, noch dat de Klantenservice steeds in staat zal zijn om een klacht naar tevredenheid op te lossen.

Artikel 12

Overdracht aan derden

Het is de Klant niet toegestaan om zijn rechten of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Joulz.

Joulz is gerechtigd om haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde. De Klant verleent hierbij bij voorbaat zijn toestemming aan een dergelijke overdracht.

Artikel 13

Aansprakelijkheid van Joulz

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

In afwijking van het vorige lid is Joulz gehouden tot schadevergoeding indien de schade is veroorzaakt door een gebrekkig Product in de zin van artikel 6:186 BW en ofwel (a) sprake is van dood of letselschade van de Klant; ofwel (b) indien de Klant een Consument is, en sprake is van schade, door het Product toegebracht aan een andere zaak die eigendom is van de Consument, welke zaak gewoonlijk voor gebruik of verbruik in de privésfeer is bestemd en door de Consument ook hoofdzakelijk in de privésfeer is gebruikt of verbruikt, in welk geval geldt dat Joulz niet aansprakelijk gehouden kan worden voor schade minder dan € 500 (vijfhonderd EURO).

Behoudens het bepaalde in het vorige lid is ingeval Joulz gehouden is tot vergoeding van directe schade deze vergoeding te allen tijde beperkt tot een bedrag van € 5.000 (vijfduizend EURO) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen wordt aangemerkt als één gebeurtenis.

Een Laadpaal functioneert met behulp van (al dan niet openbare) infrastructuur, waaronder

begrepen (mobiele) internetverbindingen en het elektriciteitsnetwerk. Joulz is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van storingen in deze infrastructuur of in de toelevering van elektriciteit naar de Laadpaal.

Joulz is nimmer aansprakelijk voor schade die, of die mede, is veroorzaakt door Ongeoorloofd Gebruik door of namens de Klant of de Eindgebruiker of voor schade die mede is veroorzaakt omdat de Klant niet voldoet aan de geldende Veiligheidsinstructies, aan enig ander voorschrift voor de betreffende Laadpaal of het betreffende Elektrisch Voertuig of aan andere relevante voorschriften.

Op de Website wordt algemene informatie verstrekt met betrekking tot de door Joulz aangeboden Producten en Diensten. Joulz stelt deze informatie met zorg samen, maar kan niet voor de eventuele onvolledigheid of onjuistheid van de informatie aansprakelijk worden gesteld.

Eventuele schade dient door de Klant zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na de dag waarop de Klant de schade of tekortkoming heeft geconstateerd of redelijkerwijs kon constateren, via e-mail aan info@Joulz.nl te worden gemeld.

De aansprakelijkheidsbeperking in dit artikel geldt mede ten aanzien van derden die Joulz ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst inschakelt, alsmede ten aanzien van personen voor wie Joulz aansprakelijk is.

Joulz is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting in geval van overmacht. Onder overmacht wordt onder meer verstaan vertraging bij of wanprestatie van leveranciers en/of andere door Joulz ingeschakelde derden, storingen in het Internet, storingen in de elektriciteit, storingen in e-mail verkeer en storingen of wijzigingen in door derden geleverde technologie, vervoersmoeilijkheden, werkstakingen, overheidsmaatregelen, vertragingen in de aanvoer, nalatigheden van leveranciers en/of fabrikanten van Joulz alsmede van hulppersonen, ziekte van personeel, en storingen van hulp- of transportmiddelen. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers en/of ingeschakelde derden van Joulz.

De in dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Joulz. Joulz is echter niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van niet-leidinggevend personeel en door Joulz ingeschakelde derden.

Artikel 14 **Aansprakelijkheid van de klant**

Voor zover in de macht van de Klant respectievelijk de Eindgebruiker dient deze zorg te dragen dat door hem gebruikte randapparatuur (zoals mobiele telefoons en computers) en verbindingen voldoende beveiligd zijn, zoals bijvoorbeeld tegen onbevoegd gebruik door derden en virussen.

De Klant garandeert dat het Elektrische Voertuig en de door hem gebruikte laadkabel voldoen aan de bij of krachtens de wet en regelgeving gestelde vereisten.

De Klant is aansprakelijk voor alle schade die het gevolg is van, of mede het gevolg is van, een defect in het Elektrische Voertuig of de laadkabel.

Het is de Klant niet toegestaan om technische beveiligingen of gebruiksbepalingen in verband met de Producten en/of Diensten te omzeilen of te verwijderen. In het geval er schade ontstaat omdat de Klant de technische beveiligingen of gebruiksbepalingen toch omzeilt of verwijdert, dan wel dit tracht te doen, dan is de Klant daarvoor aansprakelijk.

De Klant staat er jegens Joulz voor in dat de Laadpas alsmede de codering, gegevens en andere data die zijn opgeslagen op de Laadpas, op generlei wijze zal worden gekopieerd of nagemaakt.

Hieronder wordt begrepen het geheel of gedeeltelijk overzetten van de codering, gegevens en data op andere gegevensdragers, zoals bijvoorbeeld telefoons of digitale sleutelhangers.

De Klant is jegens Joulz hoofdelijk aansprakelijk voor alle schade als gevolg van het handelen en/of nalaten van derden aan wie de Klant

toestemming heeft verleend of feitelijk in staat heeft gesteld tot het gebruiken van de Producten of Diensten, als ware dit een handelen en/of nalaten van de Klant zelf. De Klant vrijwaart Joulz voor alle schade, inclusief alle gemaakte redelijke kosten, die Joulz als gevolg van dat handelen en/of nalaten lijdt of mocht lijden en eventuele schadevorderingen van derden die verband houden met situaties waarin de Klant aansprakelijk is zoals omschreven in dit artikel.

Artikel 15 **Intellectueel eigendom**

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

Het is Klant niet toegestaan om enige aanduiding met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten (zoals logos en auteursrecht voorbehouden) op of in verband met de door Joulz geleverde Producten of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur, Apps, Website of materialen te verwijderen of te wijzigen.

Artikel 16 **Privacy**

Bij het aanbieden van Producten en Diensten verwerkt Joulz bepaalde gegevens van de Klant en/of de Eindgebruiker, waaronder persoonsgegevens. Bij het verwerken van persoonsgegevens houdt Joulz zich aan de geldende regelgeving, waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens. De manier waarop Joulz omgaat met persoonsgegevens van de Klant is beschreven in de Privacy Policy, te vinden op de Website.

Artikel 17

Overige bepalingen en toepasselijk recht

Joulz is te allen tijde gerechtigd om de inhoud van de Diensten, de tarieven alsmede de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen treden in werking op de datum van publicatie daarvan op de Website, tenzij anders aangegeven, en doen de tot dan toe geldende Algemene Voorwaarden en/of tarieven vervallen. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden gelden ook ten aanzien van lopende Overeenkomsten. Wijzigingen in de tarieven en Diensten gelden zodra de betreffende Overeenkomst (al dan niet automatisch) wordt verlengd. Indien de Klant een voor hem geldende wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van 30 dagen, tenzij de wijziging slechts een geringe wijziging in de Algemene Voorwaarden betreft.

Joulz is gerechtigd om bij de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen.

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

Waar in deze Algemene Voorwaarden staat vermeld "waaronder begrepen" dan wordt daarmee bedoeld: "inclusief maar niet beperkt tot".

Joulz beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenregeling en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenregeling.

Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Joulz, nadat de Klant de oorzaak van de klacht heeft geconstateerd.

Bij Joulz ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Joulz binnen de termijn van 14 dagen

geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Op de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen die daarmee verband houden en/of daaruit voortvloeien dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.