

Algemene Voorwaarden voor het gebruik van de Vattenfall InCharge app

Geldig vanaf: 1 november 2021

Welkom bij Vattenfall InCharge. We willen je zo goed mogelijk van dienst zijn en duidelijk zijn over de rechten en plichten die je hebt. Voor vragen kun je ons bellen op 088 363 7991 of een e-mail sturen naar incharge@vattenfall.nl.



VATTENFALL

InCharge

InCharge

1. Inleiding

- 1.1** Deze algemene voorwaarden gelden voor het gebruik van de Vattenfall InCharge app, die we hierna 'de app' noemen. Daaronder vallen ook de diensten binnen de app, zoals 'ad-hoc laden' met een creditcard, waarbij iemand laadt aan een van onze laadpalen, zonder laadabbonnement bij ons of een andere aanbieder.

De app wordt aangeboden door Vattenfall InCharge AB, 162 92 Stockholm, Zweden, registratienummer 559178-6081, bezoekadres Evenemangsgatan 13, 169 79 Solna, Zweden.

- 1.2** De app biedt onder andere de volgende diensten:

- wanneer je gebruik maakt van de InCharge laadpas via het InCharge Go laadabbonnement of ad-hoc wil laden via de app.
- Het zien van de status van laadpalen: beschikbaar, bezet, buiten gebruik of onbekend.
- Het bekijken van de datum, locatie, duur en kosten van uitgevoerde laadsessies.
- Het starten en stoppen van laadsessies op afstand: gebruikers die een InCharge laadpas hebben, kunnen die koppelen aan de app. Dat doen ze door zich aan te melden met de inloggegevens die zij voor de online portal My InCharge hebben gekregen. Zo kunnen ze de app gebruiken om laadsessies te starten en stoppen en gegevens van hun laadsessies te bekijken. De voorwaarden die gelden voor het gebruik van het InCharge Go laadabbonnement zijn [hier](#) te vinden.
- Het betalen van laadsessies met een creditcard: gebruikers kunnen zonder InCharge laadpas of een laadpas van een andere aanbieder laadsessies betalen door hun creditcard te koppelen aan de app. Dat heet 'ad-hoc laden'.
- Het beheren van een Thuislaadpunt: gebruikers kunnen hun Thuislaadpunt aan de app koppelen. De actuele voorwaarden voor het InCharge Smart abonnement staan [hier](#).

- 1.3** We hebben het recht om de diensten die we met de app aanbieden, te beperken, uit te breiden, te stoppen of aan te passen. We hoeven dat niet te melden aan gebruikers en zijn niet schadelijktig. Wel proberen we gebruikers zoveel mogelijk vooraf te informeren over veranderingen aan de app.

2. Gebruik van de app

- 2.1** Voor het downloaden en gebruiken van de app hebben gebruikers een internetverbinding en een geschikt besturingssysteem nodig: Android of iOS. Meer informatie over welke versies van besturingssystemen geschikt zijn, staat in Google Play, voor Android, en in de App Store, voor iOS.
- 2.2** De app is continue in ontwikkeling. Om alle functionaliteiten van de app te kunnen gebruiken kan het zijn dat de gebruiker tussentijds het besturingssysteem moet bijwerken.
- 2.3** Gebruikers zijn verplicht hun gegevens in de app bij te werken.
- 2.4** De app is auteursrechtelijk beschermd. Gebruikers mogen de app niet decompileren, reverse-engineeren of producten maken die erop lijken, ervan zijn afgeleid of anderen toestaan dat te doen.
- 2.5** Gebruikers zijn verplicht om wachtwoorden die zij gebruiken voor de app geheim te houden en ervoor te zorgen dat alleen zij de app kunnen gebruiken. Dat is extra belangrijk als zij hun creditcard aan de app hebben gekoppeld.

InCharge

- 2.6** Gebruikers zijn verplicht diefstal of verlies van hun mobiele apparaat of toegang tot de app door anderen, meteen aan ons te melden. In dat geval blokkeren we de toegang tot de app. Zolang gebruikers dat niet doen, zijn zij zelf aansprakelijk voor de gevolgen. Denk daarbij aan het betalen van laadsessies die anderen hebben gestart met de app.
- 2.7** We zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud van websites waarnaar we linken vanuit de app.
- 2.8** We hebben het recht om functies van de app bij te werken om de werking en beveiliging te verbeteren. Ook hebben we het recht om de app, of een deel ervan, tijdelijk niet beschikbaar te maken, bijvoorbeeld voor onderhoud. We hoeven dat niet van tevoren aan te kondigen.
- 2.9** Gebruikers kunnen niet alle functies van de app gebruiken als zij niet de nieuwste versie hebben gedownload op hun apparaat of als zij geen toestemming hebben gegeven voor aanpassingen aan de app.
- 2.10** We kunnen deze algemene voorwaarden op elk moment veranderen. In het geval van essentiële wijzigingen, vragen we gebruikers om daarmee in te stemmen. Als gebruikers dat niet doen, kunnen zij de app niet of niet meer volledig gebruiken.
- 2.11** De tarieven voor laadsessies in de app staan in de lokale munteenheid en zijn inclusief lokaal geldende belastingen.

3. Algemene informatie over het laadnetwerk

- 3.1** In de app kunnen gebruikers alle laadpalen binnen ons laadnetwerk bekijken. Ook zien zij of laadpalen beschikbaar zijn en wat het laadvermogen daarvan is.
- 3.2** Ons laadnetwerk InCharge bestaat uit onze eigen publiek toegankelijke laadpalen en publiek toegankelijke laadpalen van aanbieders die zich bij ons laadnetwerk hebben aangesloten, onder hun eigen naam of onder onze naam InCharge.
- 3.3** We breiden ons laadnetwerk steeds uit. Gebruikers hebben geen aanspraak op ons laadnetwerk of op het behoud ervan zoals het is op het moment van het aangaan van de overeenkomst.
- 3.4** Om de beschikbare laadpalen in de omgeving van gebruikers te tonen, gebruiken we de locatieservices op het apparaat waarop gebruikers de app gebruiken. Dat kan alleen als gebruikers daarvoor toestemming geven aan ons of een andere partij die wij hebben aangewezen.

4. Ad-hoc laden

4.1 Algemeen

- 4.1.1** 'Ad-hoc laden' is een van de diensten die gebruikers in de app kunnen gebruiken. Daarmee kunnen ze zonder laadpas en zonder laadabonnement van ons of van een andere aanbieder een laadsessie starten. Gebruikers doen dat door een creditcard te koppelen aan de app.
- 4.1.2** Deze algemene voorwaarden gelden voor alle ad-hoc laadsessies op onze laadpalen. Op die sessies geldt het recht van het land waar de InCharge laadpaal staat die wordt gebruikt voor de ad-hoc laadsessie. Tenzij die rechtskeuze afbreuk doet aan het dwingend recht dat geldt voor consumenten die in de Europese Unie wonen.
- 4.1.3** Om ad-hoc laden te kunnen gebruiken, moeten gebruikers eerst hun creditcard koppelen aan de app. Gebruikers kunnen een gekoppelde creditcard op elk moment aanpassen of verwijderen.
- 4.1.4** Elke ad-hoc laadsessie vormt een individueel contract. Het individuele contract loopt automatisch af aan het einde van de laadsessie, dus zodra de gebruiker de laadsessie in de app stopt en/of de verbinding tussen de elektrische auto en de laadpaal is verbroken.

- 4.1.5** Gebruikers betalen voor de stroom die zij laden tijdens het ad-hoc laden plus eventuele extra geldende tarieven. Indien van toepassing worden deze in de app aangegeven.

4.2 Een creditcard koppelen aan de app

- 4.2.1** Om een creditcard te koppelen aan de app, voeren gebruikers de creditcardgegevens in. Als de creditcard niet wordt geaccepteerd, krijgen gebruikers daar een melding van in de app.
- 4.2.2** Creditcards die zijn verlopen of als verloren of gestolen zijn opgegeven, werken niet meer. Gebruikers krijgen daar een melding van in de app.
- 4.2.3** We delen de creditcardgegevens met de betaaldienstaanbieder zonder dat wij deze zelf opslaan of verwerken.
- 4.2.4** De betaaldienstaanbieder voor creditcardbetalingen is Adyen N.V., een in Nederland gevestigde naamloze vennootschap met maatschappelijke zetel, aan de Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ, in Amsterdam, in Nederland, met ondernemingsnummer 34259528. Adyen N.V. verwerkt de betalingen voor ad-hoc laden.
- 4.2.5** Om fraude te voorkomen machtigen gebruikers ons om hun creditcard te pre-autoriseren via hun betaaldienstaanbieder:
- a)** € 0 bij elke nieuwe registratie van een creditcard
 - b)** tot € 20 incl. btw wanneer gebruikers een ad-hoc laadsessie starten
- 4.2.6** Zodra gebruikers een ad-hoc laadsessie afronden, passen we het bedrag van de pre-autorisatie aan op het bedrag dat gebruikers betalen voor hun laadsessie. We hebben geen invloed op hoe snel de betaaldienstaanbieder van de gebruiker de pre-autorisatie verwijdt.
- 4.2.7** Nadat gebruikers een laadsessie hebben beëindigd, krijgen zij in de app een samenvatting van de laadsessie met daarin de duur en de kosten. Die samenvatting is geen factuur. Verder krijgen gebruikers een betaalbewijs via e-mail, op het e-mailadres dat zij in de app hebben ingevuld.

5. Contractduur en opzeggen

- 5.1** Gebruikers kunnen de app van hun mobiele apparaat verwijderen wanneer zij willen. Alle data die in de app is verzameld wordt op dat moment verwijderd. Data over laadsessies blijven beschikbaar in de My InCharge portal. We behandelen je gegevens zorgvuldig. In ons [privacy statement](#) lees je hoe we dat doen.
- 5.2** Ook wij kunnen op elk moment de app en de daarbij horende overeenkomst stoppen, bijvoorbeeld als gebruikers geen toestemming geven voor aangepaste algemene voorwaarden of als zij hun verplichtingen niet nakomen.

6. Aansprakelijkheid

- 6.1** We zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat gebruikers ons laadnetwerk niet gebruiken zoals we dat adviseren. Zoals het gebruiken van niet-gecertificeerde laadkabels.
- 6.2** Als wij ons niet aan de overeenkomst houden en dat onze schuld is, dan betalen wij de schade die daardoor ontstaat. Ook wanneer dat de verantwoordelijkheid is van een persoon of een organisatie die voor ons werkt.
- 6.3** We betalen geen schade aan spullen die door gebruikers worden gebruikt voor een bedrijf of beroep, schade als gevolg van een bedrijfsstilstand, schade als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of schade als gevolg van winstderving, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
- 6.4** Gebruikers moeten schade meteen aan ons melden, in ieder geval binnen twee maanden nadat de schade is ontstaan. Als gebruikers de schade na twee maanden

melden, betalen we niets. Tenzij gebruikers aannemelijk kunnen maken dat zij de schade niet eerder hebben kunnen melden.

- 6.5** Als wij verplicht zijn te betalen voor schade, betalen we maximaal € 1.000.000 per gebeurtenis, ook als de schade hoger is.
- 6.6** Die aansprakelijkheidsregeling geldt ook voor andere personen of organisaties die wij voor de uitvoering van de overeenkomst hebben ingeschakeld, en ook voor personen voor wie wij of die andere personen of organisaties aansprakelijk zijn.
- 6.7** Als er sprake is van een storing waarvoor de beheerder van het elektriciteitsnetwerk en/of telecommunicatienetwerk verantwoordelijk is en wij ons daardoor niet aan de overeenkomst kunnen houden, betalen wij niet voor de schade die daardoor is ontstaan.

7. Overdracht

- 7.1** We hebben het recht om rechten en verplichtingen van dit contract over te dragen aan een andere partij. We blijven verantwoordelijk voor het zorgen dat die partij de rechten en plichten in de overeenkomst naleeft. Gebruikers geven daarvoor bij voorbaat toestemming.
- 7.2** Als een individuele overeenkomst, deze overeenkomst of een deel ervan niet of niet helemaal haalbaar is of als een individuele overeenkomst, deze overeenkomst of een deel ervan na het aangaan van de overeenkomst onhaalbaar of ongeldig wordt, heeft dat geen invloed op de geldigheid van de andere delen van de individuele overeenkomst of deze overeenkomst.
- 7.3** Voor deze overeenkomst en de rechtsbetrekkingen voor deze overeenkomst tussen gebruikers en ons, geldt het materiële recht van Nederland, behalve het internationaal privaatrecht. Bovenop die rechtskeuze geldt altijd het dwingend recht voor consumenten die in de Europese Unie wonen.
- 7.4** Amsterdam is de plaats van rechtsspraak voor alle geschillen die te maken hebben met deze overeenkomst.
- 7.5** Als gebruikers feedback hebben over de app of gerelateerde services of wanneer zij problemen ondervinden kunnen zij dat aan ons melden. Onze contactgegevens zijn te vinden in de app en op [de website](#).