Algemene Voorwaarden

Geldig vanaf 30 november 2026 | Bijgewerkt op 30 oktober 2026

Versie 2026-2, gepubliceerd 2026-10-30. Zij geldt voor accounts die vanaf 2026-10-30 worden aangemaakt en voor bestaande accounts vanaf 2026-11-30.

Uitgegeven door Volt Time B.V. (KvK 77488873, btw NL861023390B01), ook handelend onder de naam Plugchoice, De Entree 99, 1101 HE Amsterdam, Nederland. Contact: support@plugchoice.com; beveiliging: security@plugchoice.com.

1. Definities

De Definities, versie 2026-2, maken deel uit van deze Algemene Voorwaarden; begrippen met een hoofdletter hebben de betekenis die daar staat en houden de artikelnummers hieronder.

1.1. **Platform**.

1.2. **Klant** ("je").

1.3. **Consument**.

1.4. **Module**.

1.5. **Actieve Module**.

1.6. **Lader**.

1.7. **Eigenaar van de Lader**.

1.8. **Partner**.

1.9. **Dienst van een Derde**.

1.10. **Overeenkomst** (bestaande uit de documenten in artikel 2.3).

1.11. **Meterleverancier** en **Meterapparaat**.

1.12. **Meterdatabron**.

1.13. **Platformgegevens**.

1.14. **Klantgegevens**.

1.15. **Afgeleide Gegevens**.

1.16. **Accounthouder**.

1.17. **OCPP-proxy**.

1.18. **Gemachtigde Klant**: voor een Lader, de Accounthouder ervan of een Klant aan wie de Accounthouder in het Platform een rol heeft gegeven die volgens het Platform de betreffende handeling voor die Lader toestaat.

1.19. **Operatorverbinding**.

1.20. **Energiecreditregeling** (of "Regeling").

1.21. **Regelingpartij**.

1.22. **Apparaat.**

1.23. **Dienst.**

1.24. **Integratie.**

1.25. **Connectiviteit.**

1.26. **Landenbijlage.**

2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor elke Dienst, voor elk gebruik van het Platform en voor elk daarmee verband houdend aanbod, elke bestelling en elke overeenkomst. We wijzen de eigen voorwaarden van de Klant af.

2.2. De Klant aanvaardt deze Algemene Voorwaarden wanneer hij een account aanmaakt. Een nieuwe versie bindt hem onder artikel 14.2.

2.3. De Overeenkomst bestaat, in afnemende rangorde, uit: (a) een ondertekende individuele overeenkomst, met de bijlagen daarbij; (b) de Verwerkersovereenkomst, voor de verwerking die zij dekt; (c) voor hun onderwerp, de API- en Ontwikkelaarsvoorwaarden, de Billing- en eMSP-voorwaarden, de Bijlagen A tot en met F en, voor Consumenten, de Consumentenvoorwaarden; (d) deze Algemene Voorwaarden; (e) onze prijzen en de Prijsregels (artikel 3.4), alleen voor bedragen. Binnen (c) gaan voor Consumenten de Consumentenvoorwaarden voor, gaan de API- en Ontwikkelaarsvoorwaarden voor op Bijlage D en gaan de Billing- en eMSP-voorwaarden voor op Bijlage B. Een Landenbijlage gaat voor haar land voor op (c) tot en met (e), behalve op de Consumentenvoorwaarden. Kortingen, omzetdelingen, volumes, periodes en andere commerciële voorwaarden die verder gaan dan onze gepubliceerde prijzen, binden ons alleen zoals een ondertekende individuele overeenkomst, een offerte of een Orderbevestiging ze vermeldt; een offerte of Orderbevestiging gaat alleen voor op deze Algemene Voorwaarden waar zij er uitdrukkelijk van afwijkt.

2.4. Onze verkoop van laders van Volt Time valt alleen onder onze Verkoopvoorwaarden, en aankopen in de webshop van Plugchoice alleen onder de Webshopvoorwaarden.

2.5. Wie het Platform voor een onderneming gebruikt, bindt die onderneming en garandeert dat hij daartoe bevoegd is.

2.6. **Beleid.** Ons Privacybeleid, Cookiebeleid en ander beleid informeren de Klant over hoe we gegevens verwerken; ze maken geen deel uit van de Overeenkomst, en we werken ze bij zoals hun eigen tekst beschrijft. Waar een document van de Overeenkomst een deel van een beleid overneemt, zoals de bewaartermijnen in de Verwerkersovereenkomst, bindt een wijziging van dat deel die de rechten van een Zakelijke Klant beperkt, hem alleen onder artikel 14.2.

2.7. **Versies.** Elke versie die we publiceerden, blijft beschikbaar op een vast adres onder plugchoice.com/legal/archive. Een ondertekende individuele overeenkomst verwijst naar de versie die we het laatst publiceerden vóór de dag waarop zij wordt ondertekend, of een versie die zij noemt, samen met de wijzigingsregeling van artikel 14.2, tenzij zij anders bepaalt.

2.8. **Nieuwe Diensten, Apparaten en landen.** Deze Algemene Voorwaarden gelden voor elk Apparaat en elke Dienst, ook die we later toevoegen en in nieuwe landen, tenzij we er afzonderlijke voorwaarden voor publiceren. Een artikel over Laders geldt voor een ander Apparaat voor zover het past. Een Integratie werkt alleen voor zover de maker van het Apparaat of de Dienst van een Derde dat toestaat en werkend houdt (artikel 7.5).

2.9. **Zakelijke status.** Een Klant die zich als onderneming registreert, een bedrijfsnaam, een registratie- of btw-nummer opgeeft, of tegen prijzen exclusief btw koopt, verklaart dat hij handelt voor doeleinden van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, en laat ons Schriftelijk weten als dat niet zo is; tot dan mogen we hem als Zakelijke Klant behandelen.

3. Het Platform, de gratis laag en Modules

3.1. **Gratis laag.** We mogen delen van het Platform kosteloos aanbieden (de "gratis laag"), op de voorwaarden die we stellen (artikel 3.11).

3.2. Rechten en serviceniveaus voor een Module bestaan alleen voor een Actieve Module, voor de eenheid waarvoor zij is gekocht en voor de betaalde periode.

3.3. Een functie, Module of dienst bestaat voor een Klant pas zodra we hem voor zijn account hebben ingeschakeld en de Klant hem heeft geactiveerd. Bèta- en pilotfuncties, en andere functies van voor de algemene beschikbaarheid, kunnen op elk moment veranderen of eindigen en hebben geen servicetoezeggingen.

3.4. Vergoedingen zijn zoals het Platform ze toont wanneer de Klant een Dienst bestelt of activeert, zoals vermeld in een offerte of ondertekende individuele overeenkomst, of anders die in onze prijzen op plugchoice.com/pricing en de Prijsregels op plugchoice.com/legal/prices bij bestelling, activering of verlenging. Die pagina's bepalen bedragen en hoe die worden geteld, en verder niets; de Prijsregels gaan voor op de prijzen. Prijzen voor Consumenten zijn inclusief btw; Zakelijke Klanten betalen btw daarbovenop, tenzij een offerte of ondertekende individuele overeenkomst iets anders vermeldt.

3.5. De Modules zijn die in de Bijlagen A tot en met D (Bijlage B onder de Billing- en eMSP-voorwaarden). De Bijlagen E en F zijn geen Modules.

3.6. **Onderbreking.** We mogen het Platform, waaronder het laadvermogen, tijdelijk onderbreken of beperken voor veiligheid, onderhoud, updates, storingen, energiebeheer onder een Actieve Module of een instructie die een netbeheerder of autoriteit geeft op grond van de wet of van de aansluitovereenkomst van de Accounthouder.

3.7. **Onderaannemers.** We mogen onderaannemers inschakelen.

3.8. **Voorstellen en kredietbeoordeling.** Offertes binden ons pas zodra een overeenkomst tot stand komt; tegenover een Zakelijke Klant binden uitspraken van onze medewerkers ons nooit. Voor diensten op krediet mogen we de kredietwaardigheid controleren en weigeren te contracteren, beëindigen of vooruitbetaling of zekerheid verlangen.

3.9. **Ondernemingen op het Platform.** Lijsten van ondernemingen waaruit gebruikers in het Platform kiezen, zoals Partners, Regelingpartijen of exploitanten, volgen de filters van de gebruiker en een volgorde die wij bepalen; een onderneming kan als eerste worden getoond omdat zij ons betaalt, en is dan als reclame gemarkeerd. Aanbiedingen die we in het Platform tonen (artikel 10.5) kiezen en timen we op gegevens van de gebruiker die we mogen gebruiken, zoals zijn account, Laders, locatie en instellingen, en op wat de aanbiedende onderneming ons betaalt; onze eigen aanbiedingen mogen voorgaan. Een onderneming die haar diensten via het Platform aanbiedt, heeft alleen toegang tot de gegevens die de artikelen 5.6, 8.8, 10.2 en 15.5 en Bijlage E haar geven, en tot geen geaggregeerde gegevens van andere gebruikers; onze eigen diensten mogen Platformgegevens gebruiken zoals de artikelen 5.6(g) en 10.3 toestaan.

3.10. **Niet-geregistreerde Laders.** We mogen de verbinding van een Lader die niet in een account is geregistreerd in stand houden, weigeren of beëindigen.

3.11. **De gratis laag wijzigen of beëindigen.** We mogen op elk moment: (a) de gratis laag wijzigen; (b) er een vergoeding voor vragen, ook voor het verbonden houden van een Lader; (c) haar afhankelijk maken van iets anders dan geld, zoals het ontvangen van aanbiedingen of reclame of het gebruik van een andere dienst; of (d) haar beëindigen, geheel, per functie of per Lader. Tegenover een Zakelijke Klant hebben we geen reden nodig en kondigen we het aan onder artikel 14.2, niet artikel 14.1; voor Consumenten geldt artikel 3.4 van de Consumentenvoorwaarden. Een vergoeding of voorwaarde onder (b) of (c) geldt zodra de Klant haar aanvaardt; anders mogen we vanaf de ingangsdatum zijn Laders niet meer aanvaarden, een Lader met een Actieve Module pas wanneer die Module eindigt.

3.12. **Het Platform verlaten.** De Accounthouder beslist of een Lader verbonden blijft (artikel 8.6). Om een Lader met een andere backend te verbinden, vraagt hij ons dat via support, met opgave van het nieuwe adres; we wijzigen dan het serveradres van de Lader, of laten de Accounthouder dat in het Platform doen, onder de artikelen 8.11 en 15.5.

3.13. **Indirecte verbindingen.** Een Lader is rechtstreeks met het Platform verbonden wanneer hij een adres van ons of een OCPP-endpoint onder Bijlage C.6 bereikt. Dat een Lader een proxy of gateway ondersteunt, geeft geen recht er een met het Platform te gebruiken. Voor een Lader die ons op een andere manier bereikt, zoals via een backend, proxy of gateway van de Klant of een andere partij, zijn we geen serviceniveaus (artikel 11.2), support of functies verschuldigd tenzij een ondertekende individuele overeenkomst die verbinding dekt, en zijn we niet aansprakelijk voor schade die die partij of die verbinding veroorzaakt. We mogen zo'n verbinding weigeren, beperken of beëindigen waar zij de beveiliging, prestaties of kosten van het Platform raakt, na een aankondiging aan de Accounthouder of, waar de beveiliging dat vereist, direct. Dit beperkt niet dat een Lader in plaats van met het Platform met een andere backend wordt verbonden (artikel 3.12), noch enig recht onder de EU Data Act.

3.14. **Zonder het Platform.** Als de verbinding van een Lader, een Module, een abonnement of de gratis laag eindigt of wordt opgeschort, kan de Lader stoppen met laden, Laadpassen weigeren of laden zonder de grenzen die onze functies stellen, zoals grenzen aan het laadvermogen; we zijn niet aansprakelijk voor schade daardoor. De Accounthouder zorgt er met zijn installateur voor dat de installatie zonder onze functies veilig is, met een veilige terugval zoals een vaste stroomgrens (artikel 6.2(d)). Een melding die we verschuldigd zijn, gaat alleen naar de Accounthouder, die haar doorgeeft waar hij een Lader voor anderen beheert; voor een Lader die niet in een account is geregistreerd, is geen melding verschuldigd.

3.15. **Laders van Volt Time.** Deze Algemene Voorwaarden beperken niet wat we in onze Verkoopvoorwaarden voor een lader van Volt Time hebben beloofd; de artikelen 3.11, 7.5 en 14.1 gelden ervoor alleen voor zover die belofte dat toelaat. Bijlage F regelt connectiviteit via een Plugchoice-SIM.

3.16. **Betaling.** Een Zakelijke Klant betaalt elke factuur binnen 14 dagen na de factuurdatum, volledig en zonder verrekening, aftrek of opschorting, ook als hij de factuur betwist of een vordering op ons heeft. Een klacht over een factuur bereikt ons Schriftelijk binnen 14 dagen na de factuurdatum; anders geldt de factuur als aanvaard. Bij te late betaling zijn de wettelijke handelsrente en alle incassokosten verschuldigd, en geldt artikel 15.1. Terugbetalingen en tegoeden die we een Zakelijke Klant verschuldigd zijn, zijn opeisbaar 60 dagen na zijn schriftelijke verzoek, en we mogen ze verrekenen. Voor een aankoop via de App Store of Google Play gelden de betaal- en terugbetaalregels van Apple of Google, en betalen we niets terug van wat zij innen. Een Zakelijke Klant draait een betaling aan ons niet terug, laat haar niet storneren en betwist haar niet bij zijn bank, kaartuitgever of betaaldienstverlener, behalve bij fraude of een betaling die hij niet heeft geautoriseerd. Een teruggedraaide betaling geldt als niet gedaan, de kosten van onze betaaldienstverlener voor het terugdraaien zijn ook verschuldigd, en we mogen toekomstige betalingen vooraf verlangen per bankoverschrijving of onder een SEPA-machtiging voor zakelijke incasso (Business-to-Business).

3.17. **Codes.** Een code, coupon of sleutel die we voor het Platform uitgeven, zoals voor een Module, licentie, korting of tegoed, vervalt 1 jaar na uitgifte of op een eerdere datum die erbij staat.

3.18. **Gratis programma's.** De gratis laag, het Partnerprogramma en elk verwijzings-, loyaliteits-, proef-, bèta- of ander programma dat we kosteloos aanbieden, geven geen recht op voortzetting ervan. We mogen er voorwaarden aan verbinden, ze wijzigen of ze beëindigen, geheel, per land of per Klant, met een aankondiging onder artikel 14.2 of, voor het beëindigen ervan tegenover één Klant, onder Bijlage C.1 of artikel 18.6. Een voordeel dat nog niet is verkregen, vervalt wanneer een programma eindigt. Voor Consumenten gelden de artikelen 3.4 en 3.9 van de Consumentenvoorwaarden.

4. Account, toegang en aanvaardbaar gebruik

4.1. De Klant houdt zijn accountgegevens juist en zijn inloggegevens vertrouwelijk, en meldt ons vermoedelijk ongeoorloofd gebruik direct.

4.2. De Klant mag niet: (a) de broncode, protocollen of het proxygedrag van het Platform, onze apps, SDK of andere software reverse-engineeren, decompileren of afleiden; (b) het Platform of gegevens daaruit, anders dan gegevens die hij zelf invoerde of gegevens van Laders die hij bezit of leaset, gebruiken om een concurrerend product of een concurrerende dienst te bouwen, te trainen of te benchmarken, of gegevens daaruit gebruiken of door anderen laten gebruiken om inzichten af te leiden over onze economische situatie, activa of productiemethoden, zoals hoe het Platform Laders aanstuurt (artikel 4, lid 10, EU Data Act); (c) het Platform of onze software doorverkopen, in sublicentie geven of derden er toegang toe geven, behalve voor zover een Actieve Module dat toestaat; (d) onze database met ladercompatibiliteit, onze websites, documentatie of andere Platformgegevens dan zijn eigen scrapen of onttrekken, ook met geautomatiseerde hulpmiddelen of AI-agents; (e) technische beschermingen, gebruiksgrenzen, grenzen voor redelijk gebruik of vergoedingen van het Platform omzeilen, ook op een Lader; het wijzigen van de backend van een Lader onder artikel 3.12 is geen omzeiling.

4.3. We mogen grenzen voor redelijk gebruik instellen en handhaven, waaronder rate limits op de API en grenzen voor destructieve of bulkcommando's, en gebruik dat de integriteit, beveiliging of prestaties van het Platform in gevaar brengt afknijpen of blokkeren, zonder aankondiging waar nodig.

4.4. Handelingen die worden gestart met de Laadpassen, API-sleutels of inloggegevens van de Klant, worden aan hem toegerekend totdat hij ze in het Platform blokkeert of als verloren meldt, wat hij onverwijld doet.

4.5. **Dataverkeer.** We mogen dataverkeer van en naar het Platform, Apparaten en Plugchoice-SIM's sturen, beperken, vertragen of blokkeren, zoals door het af te knijpen, of door verbindingen via een VPN, proxy of anonimiseringsdienst, of verkeer met ongebruikelijke patronen, volumes, tijdstippen of herkomst, te blokkeren, om de beveiliging te beschermen of kosten te beperken, zonder aankondiging waar nodig. We zijn niet aansprakelijk voor het effect op de Diensten.

4.6. **Hosting en meldingen.** support@plugchoice.com is ons contactpunt voor autoriteiten en gebruikers onder Verordening (EU) 2022/2065, ook voor meldingen van illegale inhoud.

5. Rollen, Teams en de Eigenaar van de Lader

5.1. Toegang tot Laders en locaties loopt via Teams en rollen; de Klant is verantwoordelijk voor zijn eigen Teamconfiguratie, uitnodigingen en rechten.

5.2. De Accounthouder bepaalt de verbinding en configuratie van een Lader en is ervoor verantwoordelijk dat hij daartoe het recht heeft, waaronder toestemming van de Eigenaar van de Lader en anderen.

5.3. We mogen afgaan op wie een Lader verbindt of in het Platform eigendom claimt, en zijn niet verantwoordelijk voor onjuiste eigendoms- of roltoewijzingen door gebruikers.

5.4. Voor support en beveiliging mogen we Klantaccounts, gegevens en configuraties van Laders benaderen en tijdelijk diagnostische toegang uitbreiden.

5.5. **Wisseling van eigenaar of bewoner.**

(a) Een Klant die een Lader registreert die niet van hem is, zoals een installateur, doet dat voor de Eigenaar van de Lader. Geeft een Zakelijke Klant in het Platform aan dat een Lader van hem is terwijl dat niet zo is, dan vrijwaart hij ons tegen aanspraken van de Eigenaar van de Lader. De Eigenaar van de Lader, of een bewoner die gerechtigd is de Lader te gebruiken, kan ons vragen hem naar zijn eigen account te verplaatsen, door zijn gerechtigdheid aan te tonen op een manier die we aanvaarden, zoals met documenten of een Laadsessie bij de Lader; tegenover een Accounthouder die een onderneming is of op hetzelfde adres woont, moet hij eigendom, de toestemming van die Accounthouder of, alleen tegenover een onderneming, zijn recht om te wonen in de woning waar de Lader staat, aantonen. Staat een Lader bij een woning, dan is wie daar woont op grond van een huurovereenkomst of een ander gebruiksrecht gerechtigd de Accounthouder ervan te zijn zolang dat recht duurt, ook waar een ander eigenaar van de Lader is. Een bewoner heeft onder dit artikel 5.5(a) geen recht op een Lader die een werkgever of leasemaatschappij voor een dienstverband of lease ter beschikking stelt (artikel 5.6(h)); eindigt dat, dan kan de eigenaar ervan ons vragen hem te verplaatsen. Een eigenaar die daar niet woont, kan dan alleen toegang krijgen tot de bediening van de Lader, en tot persoonsgegevens alleen met toestemming van die bewoner; zijn verzoek tegenover een huidige bewoner vereist de toestemming van die bewoner, een rechterlijke beslissing of bewijs dat het gebruiksrecht van de bewoner is geëindigd. De verzoeker staat in voor zijn bewijs en vrijwaart ons voor aanspraken die daaruit voortkomen; we mogen weigeren waar we eraan twijfelen.

(b) We informeren de Accounthouder, herinneren hem zonder de verzoeker te noemen en wachten ten minste 7 dagen. Stemt hij in, dan mogen we de Lader direct verplaatsen en, reageert hij niet binnen die periode, zonder zijn medewerking. Weigert hij, of houden we het verzoek aan voor controle, dan beslissen we op het bewijs. Een Lader die gedurende een periode die wij vaststellen geen verbinding heeft gemaakt, mogen we direct verplaatsen, waarbij we de Accounthouder informeren.

(c) Laadgegevens horen voor de overdrachtsdatum bij de vorige Accounthouder en vanaf die datum bij de nieuwe (voor Regelingen, Bijlage E.5); de overdrachtsdatum is de datum waarop eigendom of bewoning volgens het bewijs is overgegaan of, bij gebreke daarvan, de datum van het verzoek. Tot het Platform ze scheidt, kan de nieuwe Accounthouder de eerdere Laadsessies van de Lader zien, en mag hij ze alleen gebruiken om de Lader te beheren. Vanaf de verplaatsing verliezen de vorige Accounthouder en wie hij toegang gaf, waaronder zijn Regelingpartij, de toegang tot de Lader en zijn latere gegevens.

(d) Een eenmalige licentie en een abonnement blijven bij de Lader (Bijlage A.2).

(e) We handelen op het bewijs dat we ontvangen en zijn tegenover de vorige Accounthouder niet aansprakelijk voor een verplaatsing.

(f) Waar een rechterlijk bevel of een vergelijkbare maatregel een persoon beschermt tegen een Accounthouder of iemand met toegang, zoals een straat- of contactverbod, mogen we die toegang beëindigen of beperken, en hoeven we degene wiens toegang eindigt de reden niet te geven.

5.6. **Toegangsniveaus.**

(a) Toegang tot een Lader via een Team heeft een van drie niveaus, zoals het Platform ze toont: (i) **Basic**: de status, actuele waarden, configuratie en bediening via het Platform van de Lader, behalve het starten

van een Laadsessie en wat Sensitive en Full toevoegen, en zijn transacties en logs, met tijden voor de laatste 14 dagen en daarna alleen de maand en het jaar; kenmerken en labels van Laadpassen zijn altijd gemaskeerd, en een operator die een sessie weigerde, wordt getoond; (ii) **Sensitive**: Basic, plus het starten van een Laadsessie; het wijzigen van de Firmware van de Lader; zijn historie en grafieken; zijn Laadpassen en zijn proxy-instellingen; (iii) **Full**: Sensitive, plus het wijzigen van het serveradres, de inloggegevens, de certificaten of het beveiligingsprofiel in de Lader zelf, het verplaatsen en verwijderen van de Lader, het eigendom ervan en de apps die eraan zijn gekoppeld. Het energieprofiel van een locatie is alleen zichtbaar voor leden van het eigen Team van de Accounthouder met Full-toegang. Ook Basic-toegang omvat persoonsgegevens.

(b) De Accounthouder beslist wie toegang heeft en op welk niveau. Wie meedoet met de toegangscode van de Lader, en wie een Klant die niet de Accounthouder is uitnodigt, krijgt Basic-toegang, tenzij de Accounthouder meer geeft. De eigen uitnodiging van de Accounthouder geeft Sensitive-toegang, tenzij hij anders kiest. De keuzes van de Accounthouder gaan voor op de toegang van elk ander Team, en elke locatie heeft een Accounthouder.

(c) Krijgt een Lader of locatie een nieuwe Accounthouder, anders dan door een verplaatsing onder artikel 5.5, dan houdt elke partij met toegang daartoe haar toegang, hoogstens Sensitive, om die te beheren en te onderhouden, zonder einddatum, tenzij de nieuwe Accounthouder dit uitzet. Bij het aanvaarden van een overdracht ziet de nieuwe Accounthouder voor elke partij met Sensitive-toegang een vooraf aangevinkt vakje om die toegang te behouden, met een toelichting. Het vakje aangevinkt laten is zijn keuze onder de Overeenkomst en, voor een Zakelijke Klant, zijn instructie onder de Verwerkersovereenkomst. Vinkt de Accounthouder het vakje uit, dan houdt die partij Basic-toegang. Heeft een overdracht geen aanvaardingsstap, dan berust die toegang op ons gerechtvaardigd belang en dat van die partij om de Lader werkend en veilig te houden; we informeren de Accounthouder, die op elk moment bezwaar kan maken en de toegang kan beëindigen.

(d) We geven een Klant toegang op elk niveau tot een Lader waarvan hij niet de Accounthouder is, op voorwaarde dat hij de gegevens ervan alleen gebruikt om de Lader voor de Accounthouder te installeren, te beheren, te configureren, te onderhouden en te ondersteunen, of zoals de Accounthouder met hem heeft afgesproken, en nooit voor zijn eigen marketing zonder toestemming van de betrokken persoon. Die Klant is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens die hij benadert, houdt zijn Team actueel, verwijdert een gebruiker direct wanneer die bij hem vertrekt, en beëindigt zijn eigen toegang in het Platform, of vraagt ons die te beëindigen, zodra hij die niet meer nodig heeft. Waar die Klant en wij een verwerking gezamenlijk bepalen, beantwoordt hij verzoeken van betrokkenen over zijn eigen gebruik, zijn wij voor het overige hun contactpunt, en legt dit artikel onze respectieve verantwoordelijkheden vast (artikel 26 AVG). Een Zakelijke Klant vrijwaart ons voor aanspraken die voortvloeien uit zijn schending van dit artikel.

(e) De Accounthouder kan in het Platform zien wie toegang heeft en daar elke toegang op elk moment beëindigen, behalve de onze onder (g). We mogen loggen wie wanneer toegang had, en elke toegang tot persoonsgegevens en door wie, voor de beveiliging en om verzoeken van betrokkenen te beantwoorden.

(f) Een merkeigenaar of fabrikant met wie we dit hebben afgesproken, kan standaard Sensitive-toegang hebben tot een locatie met een Lader die zich onder zijn merk bij het Platform meldt; voor een lader van Volt Time zijn wij de merkeigenaar. We gaan af op wat de Lader meldt en verifiëren niet wie eigenaar van het merk is. Zo'n partij wordt getoond tussen de leden van de locatie; de Accounthouder kan haar op Basic zetten of verwijderen, en (c) is op haar van toepassing bij een overdracht.

(g) We hebben toegang tot Laders en hun gegevens voor zover nodig om de Diensten te leveren, voor de beveiliging en om aan wettelijke verplichtingen te voldoen, en onze medewerkers gebruiken die toegang

alleen waar nodig. Het Platform toont dit als een vakje dat niet kan worden uitgezet, met een toelichting.

(h) **Laders bij een woning.** Een Zakelijke Klant die Accounthouder is van, of toegang heeft tot, een Lader bij de woning van zijn werknemer, leaserijder of een andere natuurlijke persoon, gebruikt de Platformgegevens ervan alleen voor vergoeding, facturatie, beheer en onderhoud van die Lader, nooit om de aanwezigheid, het gedrag of de prestaties van die persoon te volgen, en sessies met Laadpassen die niet van hem zijn alleen als maandtotalen in kWh, tenzij de betrokken persoon instemt. Hij staat ervoor in dat de vereiste instemming van zijn ondernemingsraad (zoals onder de Wet op de ondernemingsraden) is gegeven, informeert die personen onder artikel 10.7, en beëindigt zijn toegang of draagt de Lader over onder artikel 5.5 wanneer het dienstverband, de lease of de vergoeding eindigt. We mogen daarnaar beperken wat het Platform hem toont. Hij vrijwaart ons voor aanspraken die voortvloeien uit zijn schending van dit artikel.

6. Slim laden, energiebeheer en sturing

6.1. Functies voor slim laden werken op gegevens die zijn verstrekt door of voor de Klant, Laders, Meterdatabronnen en Diensten van Derden, die we niet verifiëren.

6.2. De Klant garandeert dat: (a) de elektrische installatie, zekeringen en netaansluiting toereikend zijn en aan de regels voldoen; (b) de grenzen, meterconfiguratie en installatiegegevens in het Platform juist zijn; (c) een gekwalificeerde installateur de Lader heeft geïnstalleerd en in bedrijf gesteld; (d) geschikte terugvalwaarden zijn ingesteld voor wanneer een Lader offline is of meterstanden ontbreken; (e) elke stroomkring die een Lader voedt, en de netaansluiting, tegen overbelasting en kortsluiting is beveiligd met beveiligingstoestellen die zonder het Platform werken en zijn gedimensioneerd voor de geleiders die ze beveiligen. De functies van het Platform, zoals stroombegrenzing en terugvalwaarden, begrenzen het laadvermogen; ze zijn geen beveiligingstoestel en er wordt niet op vertrouwd in plaats van een beveiligingstoestel. Een Zakelijke Klant die een installatie ontwerpt, aanlegt of goedkeurt die in plaats daarvan op die functies vertrouwt, vrijwaart ons voor aanspraken die daaruit voortvloeien. Wie een waarde voor de netaansluiting of hoofdzekering invoert, is daarvoor verantwoordelijk.

6.3. **Voor Zakelijke Klanten**: functies voor energiebeheer, sturing en configuratie zijn voor eigen risico van de Klant; we zijn niet aansprakelijk voor schade aan of door de installatie, Laders, voertuigen of aangesloten apparatuur die daaruit voortvloeit, of voor kosten of boetes van netbeheerders of energieleveranciers.

6.4. [Bewust leeg gelaten]

6.5. [Bewust leeg gelaten]

6.6. Besparingen, kosten of opbrengsten die het Platform toont, zijn schattingen.

6.7. Wijzigingen en commando's via het account van de Klant of door personen aan wie hij toegang gaf, en tegenover een Zakelijke Klant ook door iedereen met toegang tot zijn Laders via het Platform, zoals via de toegangscode van de Lader, worden in de verhouding tussen de Accounthouder en ons aan de Accounthouder toegerekend (artikel 4.4); hij rekent met hen af. We zijn geen waarschuwing of verificatie verschuldigd buiten wat het Platform biedt.

6.8. **Meterdatabronnen.**

(a) Functies die metingen van de netaansluiting of het verbruik van een locatie gebruiken, werken alleen zolang een ondersteunde Meterdatabron die levert.

(b) Een Meterleverancier kan voorwaarden stellen voor toegang, zoals een account, zijn voorwaarden of een koppeling in zijn app; we mogen die tot voorwaarden voor die functies maken.

(c) [Bewust leeg gelaten]

(d) We halen metingen uit een Meterdatabron op instructie van de Klant op (artikel 10.2) en geven ze door zoals ontvangen; de artikelen 7.1 en 8.3 zijn van toepassing.

6.9. **Flexibiliteitsprogramma's.** We nemen een Lader alleen op in een flexibiliteitsprogramma voor een energiemarkt, energieleverancier, netbeheerder of andere afnemer onder afzonderlijke voorwaarden die een Gemachtigde Klant daarvoor in het Platform heeft aanvaard; functies van Bijlage A en maatregelen onder artikel 3.6 zijn niet zo'n programma.

6.10. **Sturing door meer dan één partij.** Partijen die we niet beheren, zoals de cloud van een fabrikant, een energiemanagementsysteem, een voertuig of een Ontwikkelaar, kunnen een Lader ook aansturen; de Klant houdt alle sturing binnen de grenzen van de installatie. Bij tegenstrijdige sturing mogen we onze eigen sturing pauzeren of beperken en zijn we niet aansprakelijk voor sturing door anderen.

7. Juistheid van gegevens: ladergegevens, gebruikersgegevens en Platforminformatie

7.1. Sessiegegevens, energievolumes en meterwaarden komen van de Lader en zijn meter; we geven ze door zoals ontvangen en staan niet in voor hun juistheid, volledigheid of geschiktheid voor facturatie, vergoeding, belasting of certificering.

7.2. We gebruiken gegevens die door of voor de Klant zijn ingevoerd zoals verstrekt, zonder ze te verifiëren, en zijn niet aansprakelijk voor onjuistheden daarin.

7.3. Informatie die het Platform over Laders geeft, zoals compatibiliteit, ondersteunde functies en metercertificering (zoals de MID-status), kan fouten bevatten. De Klant controleert haar aan de hand van de eigen documentatie en markeringen van de Lader voordat hij erop vertrouwt voor een financieel of juridisch doel, zoals facturatie, certificering of een Regeling. We zijn niet aansprakelijk voor verlies door zulk vertrouwen.

7.4. De Eigenaar van de Lader is verantwoordelijk voor de vraag of de meter van een Lader geschikt is voor een bepaald doel, zoals door MID-certificering.

7.5. **Status van Laders en Integraties.** Een status die we een ladermodel, versie van de Firmware of OCPP-versie, Meterdatabron of Integratie geven, zoals ondersteund, beperkt, in test of beëindigd, is geen belofte; functies met een beperkte status of teststatus gebruikt de Klant op eigen risico. We mogen de ondersteuning voor elk daarvan op elk moment beëindigen, en kondigen dat vooraf aan waar we dat redelijkerwijs kunnen. Voor een Lader met een eenmalige licentie is het beëindigen van de ondersteuning voor zijn model of OCPP-versie een wijziging onder artikel 14.1; het beëindigen van de ondersteuning voor een versie van de Firmware is dat niet, waar een ondersteunde versie beschikbaar is. We zijn niet verantwoordelijk voor het einde, de wijziging of de uitfasering van een netwerk, technologie, protocol, standaard, certificaat of product van een derde, zoals 2G of 3G, een OCPP-versie of een dienst van een fabrikant, of voor het effect daarvan op een Lader of Dienst.

8. OCPP-proxy en Diensten van Derden

8.1. Met de OCPP-proxy kan een Lader verbinding maken met het Platform naast Diensten van Derden die zijn Accounthouder kiest. Het inschakelen van zo'n verbinding is de instructie aan ons om de OCPP-communicatie van de Lader naar die diensten te routeren, met inachtneming van artikel 8.8. We mogen elk bericht filteren, vasthouden of weigeren.

8.2. De Klant is verantwoordelijk voor zijn relatie met elke Dienst van een Derde; wij zijn daarbij geen partij.

8.3. We zijn niet aansprakelijk voor de handelingen, nalatigheden, uitval, blokkeringsmaatregelen of toegangsvoorwaarden van een Dienst van een Derde.

8.4. Het uitvallen of onbeschikbaar zijn van een Dienst van een Derde waarvan het Platform afhankelijk is, is overmacht onder de artikelen 13.1 en 13.4.

8.5. **Keuze van verbindingsbeveiliging.** De Klant kiest versleutelde (wss) of onversleutelde (ws) OCPP, waar de Lader dat ondersteunt; we zijn niet aansprakelijk voor onderschepping, manipulatie of openbaarmaking van gegevens op een onversleutelde verbinding.

8.6. **Laders die op het Platform zijn geregistreerd.** Een Lader die op het Platform is geregistreerd, blijft verbonden zoals zijn Accounthouder hem heeft ingesteld, ook via een whitelabelportaal of -app, een eigen domein of een gemerkt OCPP-endpoint (Bijlage C.6). Geen Klant, ook geen Partner, en geen Dienst van een Derde die voor hem handelt, mag zo'n Lader van het Platform wegleiden, er een andere backend tussen plaatsen, of onze toegang tot de Lader of zijn Platformgegevens blokkeren of beperken, tenzij een ondertekende individuele overeenkomst met ons dat voor die Lader uitdrukkelijk toestaat, of de Accounthouder het voor die Lader heeft geïnstrueerd in het Platform of in een verzoek dat hij zelf heeft ondertekend en dat ons vooraf bereikte, met schriftelijke toestemming van de Eigenaar van de Lader voor die Lader als hij er niet de eigenaar van is; algemene voorwaarden, een samenwerkings- of migratiebeding of een aangevinkt vakje zijn geen zulke toestemming of instructie, en een volmacht telt alleen als zij elke Lader met zijn serienummer noemt. Anders mogen we de betrokken Klant opschorten (artikel 15.1) en de verbinding van elke andere betrokken partij weigeren of beëindigen. Een Zakelijke Klant die dit artikel schendt, zelf of via een Dienst van een Derde die voor hem handelt, is ons EUR 25 per Lader verschuldigd, zonder ingebrekestelling, naast schadevergoeding (in afwijking van artikel 6:92, lid 2, van het Burgerlijk Wetboek) en buiten artikel 12, tenzij een ondertekende individuele overeenkomst een andere boete bepaalt. De Klant toont ons op verzoek de instructie en de toestemming; wat hij niet kan tonen, geldt als niet gegeven.

8.7. **Onze instellingen op een Lader.** We mogen op elk moment, om elke reden en zonder aankondiging, alles op een Lader die met het Platform is verbonden instellen, wijzigen of verwijderen wat zijn verbinding of werking betreft, zoals zijn serveradres (altijd naar een adres van ons of een adres dat de Accounthouder koos), OCPP-verbinding (websocket), netwerk- en beveiligingsinstellingen, inloggegevens, certificaten en configuratie, en Firmware ongewijzigd installeren zoals de fabrikant die levert (artikel 9.1), ook waar automatische updates uit staan en ondanks de artikelen 3.13, 5.2, 8.5 en 8.6; de Accounthouder zorgt voor de toestemming van de Eigenaar van de Lader hiervoor (artikel 5.2). Dit omvat het verplaatsen van een Lader die verbindt via een OCPP-endpoint op naam van een andere partij (Bijlage C.6) naar een adres van ons, zoals wanneer de toelating of overeenkomst van een Partner eindigt of bij een risico. Een wijziging van een Module volgt artikel 14.1. We zijn niet aansprakelijk wanneer een Lader daardoor offline gaat, stopt met laden, een instelling of functie verliest of onbruikbaar wordt, tijdelijk of blijvend, of voor de kosten van het herstel ervan.

8.8. **Doorsturen van OCPP-verkeer.** Een onderneming die, voor haar eigen diensten aan Accounthouders OCPP-verkeer van op het Platform geregistreerde Laders via de OCPP-proxy ontvangt of een eigen proxy of gateway tussen een Lader en het Platform plaatst, heeft een ondertekende individuele overeenkomst met ons nodig, die een vergoeding kan omvatten. Zonder die overeenkomst mogen we het doorsturen naar haar stoppen na een schriftelijke aankondiging aan haar en de betrokken Accounthouders. Waar een gebruiker van een Lader onder de EU Data Act het recht heeft zijn gegevens aan die onderneming beschikbaar te laten stellen, stellen we de gegevens beschikbaar op voorwaarden en via een methode die

we binnen die verordening bepalen, zodra de onderneming de procedure op plugchoice.com/legal/data-act heeft gevolgd en die voorwaarden heeft aanvaard; doorsturen van OCPP-verkeer is alleen zo'n methode als we daar Schriftelijk mee instemmen, en commando's en aansturing vereisen altijd de overeenkomst in dit artikel. Dit artikel geldt niet voor doorsturen dat een Accounthouder voor zijn eigen Laders instelt naar een backend die hij zelf exploiteert, zonder diensten aan anderen.

8.9. **Verbindingsbeveiliging en certificaten.** We mogen de verbinding van een Lader weigeren, beëindigen of offline halen, waar nodig direct, als zij niet veilig is, zoals door een bekende kwetsbaarheid of omdat zij niet voldoet aan onze beveiligingseisen, als de wet, een autoriteit of een netbeheerder dat vereist, of om het Platform of zijn gebruikers te beschermen, waarbij we de Accounthouder informeren, waar mogelijk vooraf. De Accounthouder en de fabrikant zijn verantwoordelijk voor de eigen certificaten van de Lader, en de Accounthouder, op eigen kosten, ervoor dat de Lader onze certificaten en certificaatautoriteiten kan blijven aanvaarden, die we mogen wijzigen; een Lader die om een van beide redenen geen verbinding kan maken, is geen tekortkoming van het Platform.

8.10. [Bewust leeg gelaten]

8.11. **Zeggenschap over de verbinding.** Voor een Lader die met het Platform is verbonden, maken zijn serveradres, OCPP-verbinding (websocket) en de backend (CSMS) waaraan hij rapporteert deel uit van de beveiliging van het Platform: een commando of instelling die ze wijzigt, of het netwerk- of beveiligingsprofiel, de inloggegevens of de certificaten van de Lader wijzigt, hem terugzet naar de fabrieksinstellingen of zijn ondertekende meterwaarden uitzet, kan alleen worden gegeven door ons of via ons Webportaal, onze apps, onze API of Link, en door een Dienst van een Derde via de OCPP-proxy alleen voor zover wij die doorlaten. We mogen elk zulk commando of elke zulke instelling beperken, vertragen, blokkeren of weigeren, van wie en via welke route die ook komt, ook van de Accounthouder, die via ons laten lopen en ongedaan maken, ook door een rechtstreekse verbinding te herstellen waar een andere partij zich ertussen heeft geplaatst zonder toestemming onder artikel 8.6 of een overeenkomst onder artikel 8.8. Artikel 8.7 en dit artikel beperken nooit het loskoppelen van een Lader of het verbinden ervan met een andere backend in plaats van het Platform (artikelen 3.12 en 15.5), noch een recht onder de EU Data Act; bij een overstap controleren we alleen of het verzoek van de Accounthouder komt, met de toestemming van de Eigenaar van de Lader onder artikel 8.6 voor een Lader die niet van hem is, en of het nieuwe adres veilig is om mee te verbinden.

9. Firmware

9.1. Firmware is van haar fabrikant, wiens licentievoorwaarden erop van toepassing zijn. We hosten, geven door of installeren haar alleen als technische tussenpersoon, zonder wijziging of garantie.

9.2. Het installeren van Firmware is voor risico van de Eigenaar van de Lader; we zijn niet aansprakelijk voor schade of storingen, waaronder het onbruikbaar worden van een Lader, door Firmware van derden.

10. Gegevens, privacy en telemetrie

10.1. We zijn de verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens in Platformgegevens die we voor onze eigen doeleinden verwerken, waaronder die in de artikelen 10.3 tot en met 10.5. Waar een Zakelijke Klant bepaalt waarom persoonsgegevens van zijn gebruikers worden verwerkt en we die alleen voor die dienst verwerken, zijn we zijn verwerker onder de Verwerkersovereenkomst; waar we dat gezamenlijk bepalen, leggen we onze rollen vast onder artikel 26 AVG.

10.2. **Verbonden diensten.** Het activeren of koppelen van een Dienst van een Derde, in het Platform, in de app daarvan of via Link, door een Gemachtigde Klant is de instructie aan ons om er de gegevens en

toegang mee uit te wisselen die de stappen tonen, en de sturing ervan alleen aan de Lader door te geven binnen een programma dat de Klant daar heeft gekozen; sturing voor flexibiliteit vereist ook de voorwaarden in artikel 6.9. Zo'n dienst is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke van wat hij ontvangt. Het beëindigen van de verbinding in het Platform stopt de uitwisseling.

10.3. We mogen Platformgegevens die geen persoonsgegevens zijn, en Afgeleide Gegevens, voor elk doel gebruiken, waaronder het trainen van AI-modellen; persoonsgegevens pas nadat ze zijn geanonimiseerd. Tenzij de Klant iets anders heeft afgesproken, geven we zulke gegevens alleen aan derden, ook tegen betaling, als Afgeleide Gegevens die gegevens van meerdere klanten combineren en noch de Klant, noch zijn locaties, noch een natuurlijke persoon identificeren. Dit recht is wereldwijd, kosteloos, eeuwigdurend en onherroepelijk, behalve voor het wissen onder artikel 15.5(f) of (h) of de wet; Afgeleide Gegevens die al zijn gemaakt, blijven van ons. Voor Consumenten geldt in plaats hiervan artikel 6.3 van de Consumentenvoorwaarden.

10.4. De Klant behoudt zijn rechten op Klantgegevens. Hij verleent ons een niet-exclusieve, wereldwijde, royaltyvrije, eeuwigdurende en onherroepelijke licentie om zijn niet-persoonsgebonden Klantgegevens te gebruiken, te kopiëren, te combineren en te verwerken voor de doeleinden in artikel 10.3, met hetzelfde voorbehoud voor wissen. Alle rechten op Afgeleide Gegevens en de databases van het Platform zijn van ons, zonder rechten onder de EU Data Act te beperken; de informatie die die verordening vereist, staat op plugchoice.com/legal/data-act. Voor Consumenten vervangt artikel 6.3 van de Consumentenvoorwaarden deze licentie.

10.5. We mogen in het Platform aanbiedingen van onszelf en van andere bedrijven tonen en onze eigen aanbiedingen sturen aan Gemachtigde Klanten en hun gebruikers. We delen persoonsgegevens met een ander bedrijf voor diens eigen aanbiedingen alleen op verzoek of met toestemming van de betrokken persoon; een Klant kan die toestemming niet voor zijn gebruikers geven.

10.6. [Bewust leeg gelaten]

10.7. Een Zakelijke Klant die anderen Laders, Laadpassen of accounts laat gebruiken die hij beheert, informeert hen vooraf over onze verwerking, zoals met een link naar ons Privacybeleid, en toont, waar hij hen niet kan bereiken, die link bij het laadpunt of in zijn betaalproces.

10.8. **Eigenaren van een Lader die niet de Accounthouder zijn.** Een Accounthouder die niet de Eigenaar van de Lader is, garandeert dat hij namens de Eigenaar van de Lader voor die Lader met de artikelen 10.3 en 10.4 mag instemmen, of laat ons weten dat hij dat niet mag; we gebruiken de niet-persoonsgebonden gegevens van die Lader dan alleen om het Platform ervoor te leveren, totdat de Eigenaar van de Lader deze Algemene Voorwaarden of de Consumentenvoorwaarden aanvaardt. De Eigenaar van de Lader, of een andere persoon die gerechtigd is de Lader te gebruiken, kan zijn rechten onder de EU Data Act uitoefenen via support@plugchoice.com; we mogen zijn gerechtigdheid controleren en de Accounthouder informeren.

11. Support en serviceniveaus

11.1. Of, hoe, wanneer en in welke taal we support geven, bepalen we zelf. We mogen elk kanaal, behalve de adressen in artikel 18.6, of de openingstijden op elk moment wijzigen, beperken of sluiten. Een Partner is het eerste aanspreekpunt voor support van de Eindgebruikers van Laders die hij beheert; we mogen hen naar hem doorverwijzen.

11.2. Serviceniveaus, zoals toezeggingen over reactie-, oplos- en beschikbaarheidstijden, bestaan alleen zoals uitdrukkelijk overeengekomen in een Bijlage of een ondertekende SLA-bijlage, met alleen de rechtsmiddelen die daarin staan.

11.3. Gepubliceerde beschikbaarheidsstatistieken en uitspraken over support op onze websites scheppen geen aanspraak.

11.4. Werk dat we op verzoek van een Klant doen, zoals het leveren van gegevens, een migratie, een configuratie of een onderzoek, rekenen we tegen de prijs die we noemen voordat we beginnen, behalve waar de wet vereist dat het kosteloos is.

12. Aansprakelijkheid

12.1. Niets in de Overeenkomst sluit aansprakelijkheid uit of beperkt die voor opzet of bewuste roekeloosheid van onze bedrijfsleiding, voor overlijden of letsel door onze schuld, of die dwingend recht, zoals artikel 13 van de EU Data Act, niet laat uitsluiten of beperken.

12.2. Behoudens 12.1 is onze totale aansprakelijkheid beperkt tot: (a) per gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen: het laagste van (i) de vergoedingen die door of voor de Klant onder de Overeenkomst aan ons zijn betaald in de 3 maanden voor de gebeurtenis en (ii) EUR 2.500; (b) in totaal per contractjaar: het laagste van (i) zulke vergoedingen in de 12 maanden voor de eerste gebeurtenis en (ii) EUR 5.000; (c) waar het bedrag onder (a) of (b) lager is dan EUR 100, ook waar geen vergoedingen zijn betaald, in plaats daarvan EUR 100. Een contractjaar loopt vanaf de datum waarop het account van de Klant is aangemaakt. Elke grens en uitsluiting in de artikelen 12.2 tot en met 12.4 geldt op zichzelf. Hogere maxima gelden alleen waar dat uitdrukkelijk is overeengekomen in een ondertekende individuele overeenkomst.

12.3. Als een betaalde Module niet werkt zoals beschreven in haar Bijlage, laat de Klant ons dat Schriftelijk weten en mogen we het eerst binnen een redelijke termijn herstellen; anders is zijn enige rechtsmiddel een terugbetaling naar rato voor de betreffende Lader en periode.

12.4. We zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder gederfde winst of besparingen, gemiste opbrengst of gemist voordeel onder een Regeling (zoals ERE) of uit flexibiliteit, een geweigerd, geannuleerd of teruggevorderd voordeel, bedrijfsstilstand, verlies of beschadiging van gegevens, schade doordat Laders niet kunnen laden of niet kunnen worden aangestuurd, aanspraken van derden, en piekvraag-, onbalans- of netgerelateerde kosten.

12.5. Aanspraken vervallen 12 maanden nadat de Klant de schade kende of had moeten kennen.

12.6. Voor Consumenten regelt artikel 10 van de Consumentenvoorwaarden onze aansprakelijkheid in plaats van de artikelen 12.2 tot en met 12.5 en 12.8.

12.7. Een Zakelijke Klant vrijwaart ons tegen aanspraken van derden, zoals de Bestuurders, het personeel, de klanten, de bewoners, de installateurs en de Diensten van Derden die hij zijn account, locaties of Laders laat gebruiken of daarmee verbindt, die voortvloeien uit de Diensten, zijn Laders of zijn schending van de Overeenkomst, voor zover die aanspraken hoger zijn dan wat we de Zakelijke Klant zelf onder dit artikel 12 verschuldigd zouden zijn.

12.8. **Verzekering.** De grenzen in de artikelen 12.2 tot en met 12.5 gelden ook waar de schade onze verzekeringsdekking overschrijdt of erbuiten valt; we zijn niet verplicht enig risico te verzekeren. Waar onze aansprakelijkheidsverzekering een gebeurtenis dekt, is onze aansprakelijkheid beperkt tot het laagste van het bedrag onder artikel 12.2 en wat de verzekeraar uitkeert plus ons eigen risico, maar nooit tot minder dan het bedrag onder artikel 12.2(c). Voor zover de eigen verzekering van een Zakelijke Klant een verlies dekt, zien hij en zijn verzekeraars af van verhaal op ons.

13. Overmacht

13.1. We zijn niet gehouden een verplichting na te komen die wordt belemmerd door omstandigheden buiten onze redelijke macht, ook als die voorzienbaar waren toen de Overeenkomst werd gesloten, waaronder: uitval, onbeschikbaarheid, faillissement, vertraging of blokkade van een leverancier, fabrikant of Dienst van een Derde, of een wijziging of het einde van zijn product; fouten, vertragingen of verlies door vervoerders, magazijnen of expediteurs; uitval van hosting, cloud, internet, mobiele netwerken of andere Connectiviteit; stroom- of telecomstoringen; cyberaanvallen; sancties, exportbeperkingen, invoerrechten en andere overheidsmaatregelen; het einde of de uitfasering van een netwerk, technologie of standaard; oorlog, onrust, epidemieën, stakingen, brand en noodweer; ook waar een geschil tussen ons en die partij het veroorzaakt, tenzij wij het hebben veroorzaakt door een onbetwist bedrag niet te betalen.

13.2. Als overmacht langer dan 90 opeenvolgende dagen duurt, mag elke partij het getroffen deel van de Overeenkomst beëindigen zonder aansprakelijkheid.

13.3. We houden recht op betaling voor wat we voor of ondanks overmacht presteerden.

13.4. Tegenover een Zakelijke Klant gelden de omstandigheden die artikel 13.1 noemt altijd als overmacht, ook waar de artikelen 6:75 tot en met 6:77 van het Burgerlijk Wetboek ze aan ons zouden toerekenen; artikel 12.1 is van toepassing.

13.5. We nemen redelijke maatregelen om het effect te beperken, zoals overstappen naar een andere leverancier waar die op redelijke voorwaarden beschikbaar is.

14. Wijzigingen van het Platform, de voorwaarden en prijzen

14.1. We mogen functies en functionaliteit op elk moment wijzigen, toevoegen of verwijderen, en een Dienst, een Module, ondersteuning voor een Apparaat of Integratie, of het hele Platform stopzetten met een aankondiging van ten minste 30 dagen, waarbij we vooruitbetaalde periodieke vergoedingen voor de stopgezette periode naar rato terugbetalen. We mogen dat om elke reden doen. Een eenmalige licentie (Bijlage A.2) loopt zolang haar Lader het Platform gebruikt en haar Module bestaat; alleen onze Orderbevestiging voor die Lader of een overeenkomst die we ervoor ondertekenden, kan een andere termijn bepalen. We wijzigen haar Module alleen om technische, juridische of beveiligingsredenen of door een wijziging bij een Dienst van een Derde waarvan zij afhankelijk is; als dat haar gebruik meer dan in geringe mate beperkt, mag de Klant de licentie binnen 14 dagen na ons bericht beëindigen. Een geëindigde eenmalige licentie wordt niet terugbetaald, behalve waar dwingend recht dat vereist; die terugbetaling is de betaalde prijs verminderd met een zestigste per volle maand sinds de Leverdatum van de Lader waarmee zij is geleverd of, als zij los is gekocht, onze ontvangst van de betaling, dus nihil na 5 jaar.

14.2. We mogen deze Algemene Voorwaarden, de Bijlagen en de Prijsregels wijzigen met een aankondiging van ten minste 15 dagen aan Zakelijke Klanten, of korter bij een Dringende Reden. Een wijziging bindt een Zakelijke Klant vanaf de ingangsdatum, zonder zijn aanvaarding. Alleen een Zakelijke Klant die door de wijziging wezenlijk wordt benadeeld, of die daar op grond van Verordening (EU) 2019/1150 recht op heeft, mag de Overeenkomst, of de betrokken Modules, voor de ingangsdatum beëindigen; dat is zijn enige rechtsmiddel. Indexering, een prijsverhoging onder artikel 14.3 die kosten doorberekent, en een wijziging die de wet, een autoriteit of beveiliging vereist, zijn geen wezenlijk nadeel. De eigen wijzigingsregeling van een ondertekende individuele overeenkomst gaat voor. We kondigen een wijziging aan een Zakelijke Klant per e-mail aan. Tegenover een Zakelijke Klant die via het Platform

diensten aan anderen aanbiedt, is de aankondigingstermijn langer waar Verordening (EU) 2019/1150 dat vereist, zoals wanneer hij zijn eigen voorwaarden of producten moet aanpassen.

14.3. We mogen prijzen en Prijsregels (artikel 3.4) wijzigen onder artikel 14.2. Naast indexering onder de Prijsregels mogen we prijzen verhogen om stijgingen van onze kosten door te berekenen, zoals voor hardware, energie, hosting, connectiviteit, andere diensten van derden, personeel, belastingen, heffingen en rechten; een nieuwe of hogere belasting of heffing geldt vanaf het moment dat die voor ons geldt. Een lopende vooruitbetaalde periode wijzigt bij haar volgende verlenging, behalve voor belastingen en heffingen.

14.4. Voor Consumenten regelen de Consumentenvoorwaarden wijzigingen en prijsverhogingen.

14.5. We mogen functies, rollen en interfacetermen hernoemen; een hernoeming alleen wijzigt geen rechten of verplichtingen, is geen wezenlijk nadeel en schept geen aansprakelijkheid.

14.6. Ondersteuning voor een Meterdatabron of Meterleverancier is een functie van het Platform, geen Module; het wijzigen of beëindigen ervan, of een voorwaarde van een Meterleverancier (artikel 6.8), zet geen Module stop en beperkt het gebruik van een eenmalige licentie onder artikel 14.1 niet.

14.7. **Geen vergoeding.** Een wijziging of stopzetting onder artikel 3.11, 7.5 of 14.1 geeft een Zakelijke Klant alleen recht op de terugbetaling die daar staat, ook waar hij heeft geïnvesteerd in vertrouwen op het Platform, zoals in whitelabel-apps, OCPP-endpoints, Integraties of hardware.

15. Opschorting en beëindiging

15.1. We mogen de toegang, per account of per Lader, met onmiddellijke ingang opschorten of beperken als: (a) de Klant de Overeenkomst of de wet schendt; (b) vergoedingen achterstallig zijn; (c) we fraude, misbruik of een beveiligingsrisico vermoeden; (d) aangesloten hardware het Platform of derden in gevaar brengt; of (e) de wet of een autoriteit dat vereist. Zolang vergoedingen achterstallig zijn, mogen we al onze verplichtingen opschorten; vergoedingen blijven tijdens opschorting verschuldigd. Als we twijfelen aan het vermogen of de bereidheid van de Klant om te betalen, mogen we vooruitbetaling of zekerheid verlangen en de betrokken diensten opschorten totdat die er is.

15.2. De Klant mag de Overeenkomst voor de gratis laag op elk moment beëindigen; we mogen haar beëindigen onder artikel 3.11, of direct op een grond in artikel 15.1 of om een Dringende Reden. Betaalde Modules lopen voor de betaalde periode. Voor een Zakelijke Klant wordt een abonnement automatisch verlengd voor dezelfde periode tegen de dan geldende prijs, tenzij de Accounthouder het in het Platform beëindigt voordat de periode eindigt; we belasten de opgeslagen betaalmethode of factureren de verlenging, en vergoedingen voor een begonnen periode worden niet terugbetaald. Voor Consumenten regelen de Consumentenvoorwaarden de verlenging; voor Partners regelt Bijlage C of de Partnerovereenkomst de beëindiging.

15.3. Na beëindiging mogen we Klantgegevens na een redelijke afbouwperiode verwijderen. Artikelen die bedoeld zijn om te blijven gelden, waaronder 1, 4.2, 5.6(d), 8.6, 8.7 en 8.11 voor Laders die met het Platform zijn verbonden wanneer de Overeenkomst eindigt, 10.3, 10.4, 12, 15.5(c) en (f), 16, 17, 18, Bijlage C.6 vanaf de derde zin, Bijlage C.7 tot en met C.9, en Bijlage F.2 en F.3, blijven na beëindiging gelden.

15.4. [Bewust leeg gelaten]

15.5. **Overstappen naar een andere aanbieder.**

(a) De Klant mag van het Platform, of van een Module (de Overeenkomst betekent in dit artikel dan die Module), overstappen naar een andere aanbieder of naar zijn eigen systemen. De overstap begint 2

maanden nadat we zijn verzoek hebben ontvangen, of op een latere datum daarin; tot dan loopt de Overeenkomst door.

(b) Daarna volgt een overgangsperiode van 30 dagen, die de Klant eenmaal Schriftelijk mag verlengen voordat zij eindigt; waar 30 dagen technisch niet haalbaar is, mogen we tot 7 maanden vaststellen, en laten we de Klant binnen 14 Werkdagen weten waarom. In die periode houden we de dienst draaiende en geven we de Klant, en derden die hij heeft gemachtigd, de bijstand die de EU Data Act vereist. Tot de overstap eindigt, betaalt de Klant zijn vergoedingen zoals voorheen, waaronder vergoedingen voor Modules en SIM's, vooraf als we daarom vragen. Tijdens de overgangsperiode wijzigen we het serveradres van de betrokken Laders in het adres dat de Klant ons geeft, of laten we hem dat in het Platform doen (artikelen 3.12 en 8.11), en rekenen we niet meer dan de EU Data Act toestaat.

(c) Tijdens de overgangsperiode en gedurende 30 dagen daarna kan de Klant zijn exporteerbare gegevens en digitale activa (de invoer- en uitvoergegevens, met inbegrip van metadata, die door zijn gebruik van het Platform zijn gegenereerd) exporteren in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat, met uitzondering van Afgeleide Gegevens en onze databases.

(d) We mogen overstapkosten rekenen voor zover de EU Data Act dat toestaat. Vergoedingen voor de doorlopende dienst onder (b) en vergoedingen onder (e) zijn geen overstapkosten. Tot 2027-01-12 bedragen overstapkosten ten hoogste onze directe kosten van de overstap; vanaf die datum rekenen we er geen.

(e) Als de Klant de Overeenkomst of een Module beëindigt voordat een vaste looptijd eindigt, ook door een overstap onder (a) of wissen onder (h), anders dan onder artikel 13.2 of 14.2, artikel 4.4, 9 of 10 van de Consumentenvoorwaarden, de Verwerkersovereenkomst of wegens onze wezenlijke tekortkoming, is hij bij het einde de vergoedingen voor de rest van die looptijd verschuldigd (gebruiksafhankelijke vergoedingen tegen het gemiddelde van de laatste 3 volle kalendermaanden). Wat is betaald, wordt niet terugbetaald. Dit is de prijs van de gekozen looptijd, geen vergoeding voor overstappen of wissen.

(f) De Overeenkomst eindigt wanneer de overstap is voltooid, uiterlijk aan het einde van de overgangsperiode; we wissen de exporteerbare gegevens 30 dagen na die periode, tenzij de wet ons verplicht ze te bewaren.

(g) Tijdens de overstap informeren we de Klant over bekende risico's voor de continuïteit van de dienst, houden we zijn gegevens veilig tijdens de overdracht en geven we hem de informatie die hij nodig heeft voor zijn vertrek.

(h) Een Klant kan in plaats daarvan alleen om het wissen van zijn exporteerbare gegevens vragen; de Overeenkomst eindigt dan op de datum in (a), (e) is van toepassing, en we wissen de gegevens binnen 30 dagen.

(i) We bevestigen Schriftelijk wanneer de Overeenkomst is geëindigd.

(j) De exporteerbare gegevens, exportmethoden, formaten, bekende technische beperkingen en de gegevens die we als bedrijfsgeheim uitsluiten, staan, actueel gehouden, op plugchoice.com/legal/data-export, als onderdeel van dit artikel.

15.6. **Inactieve accounts en opvolging.** We mogen een account sluiten waarin 24 maanden niet is ingelogd en waarin geen verbonden Lader staat, na een waarschuwing per e-mail. Als een Klant overlijdt, onder curatele wordt gesteld of failliet wordt verklaard, mogen we zijn account en Laders laten werken zoals ze zijn en op verzoek van zijn nalatenschap zijn vergoedingen stoppen. We mogen een Lader, het account of de gegevens ervan verplaatsen naar wie we redelijkerwijs gerechtigd achten, zoals de executeur, de erfgenamen of iemand die met de Klant op het adres van de Lader woonde, op bewijs dat

we aanvaarden, en zijn niet aansprakelijk als we dat te goeder trouw doen. Voor een Partner bindt Bijlage C.7 de gerechtigde.

15.7. **Onze tekortkoming.** Een Zakelijke Klant mag de Overeenkomst wegens onze tekortkoming alleen opzeggen of ontbinden waar de tekortkoming wezenlijk is en 60 dagen na zijn schriftelijke ingebrekestelling voortduurt; een geringe tekortkoming, of een die we binnen die termijn herstellen, geeft zo'n recht niet, en een gebruik van namen of logo's onder artikel 16.3 evenmin.

16. Intellectuele eigendom

16.1. Alle intellectuele-eigendomsrechten op het Platform, de software, apps, SDK, code, documentatie, databases, Afgeleide Gegevens en branding ervan blijven bij ons of onze licentiegevers. Software wordt in licentie gegeven, niet verkocht: de Klant krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar en herroepelijk recht om het Platform en onze software tijdens de Overeenkomst te gebruiken, voor eigen gebruik zoals de Overeenkomst toestaat.

16.2. We mogen feedback en suggesties zonder beperking of vergoeding gebruiken.

16.3. **Namen en logo's, over en weer.** Elke Klant mag onze namen, logo's, badges, links en productafbeeldingen gebruiken om te verwijzen naar onze producten en diensten die hij gebruikt, verkoopt of ondersteunt, tenzij we dit voor die Klant verbieden: alleen waar de context ons product is, nooit voor een product dat hij niet van ons of onze wederverkopers heeft verkregen, nooit in zijn eigen bedrijfs-, domein- of appnaam zonder onze schriftelijke toestemming, en nooit op een manier die een aanbeveling suggereert die we niet hebben gegeven. Onze merkrichtlijnen kunnen bepalen hoe. Hij stopt een gebruik binnen 7 dagen nadat we daarom vragen; een Zakelijke Klant die daarna doorgaat, is ons EUR 500 per dag verschuldigd, naast schadevergoeding. We mogen de naam en het logo van een Zakelijke Klant tonen, en in algemene termen beschrijven hoe hij de Diensten gebruikt, als referentie en in het Platform, totdat hij dit Schriftelijk beëindigt; we gebruiken ze dan in geen nieuw materiaal meer en verwijderen ze binnen een redelijke termijn van onze websites.

16.4. **Uitingen over ons.** Een Zakelijke Klant die ons, onze Diensten of onze merken noemt in reclame, op sociale media of via anderen die hij betaalt of beloont: (a) zegt over onze Diensten en onze prijzen alleen wat onze gepubliceerde voorwaarden, prijzen en productinformatie ondersteunen, nooit iets onjuists of misleidends, zoals "levenslang", "voor altijd", "onbeperkt" of "gratis" voor een Dienst die dat niet is, of een besparing of milieuvoordeel die we niet hebben gepubliceerd; zijn eigen prijzen en aanbiedingen vermeldt hij zoals hij wil; (b) maakt reclame als zodanig herkenbaar; (c) verwijdert of corrigeert een uiting binnen 2 Werkdagen na ons verzoek; en (d) is voor elke uiting die niet tijdig is verwijderd of gecorrigeerd EUR 500 per dag verschuldigd, zonder ingebrekestelling en naast schadevergoeding, en vrijwaart ons voor aanspraken van consumenten en concurrenten en bevelen en boetes van autoriteiten die daaruit voortvloeien. Eerlijke recensies en meningen zijn geen reclame onder dit artikel.

16.5. **Bedrijfsgeheimen en beschermingsmaatregelen.** De broncode, server-side logica, algoritmen voor sturing en energiebeheer, ongepubliceerde API-endpoints, databasestructuren en beveiligingsinstellingen van het Platform, de SDK en Link zijn onze bedrijfsgeheimen en vertrouwelijke informatie. De Klant verkrijgt, gebruikt of openbaart ze niet anders dan onder de Overeenkomst en wijzigt, verwijdert of omzeilt de maatregelen die ze beschermen niet, zoals tokens, rate limits, obfuscatie, versleuteling en certificate pinning (artikel 11 EU Data Act).

16.6. **Databases.** Onze database met ladercompatibiliteit en de andere databases van het Platform zijn het resultaat van een substantiële investering van ons. Herhaalde en systematische opvraging van niet-substantiële delen geldt als opvraging van een substantieel deel.

16.7. **Boete.** Een Zakelijke Klant die artikel 4.2(a), (b) of (d), 16.5 of 16.6 schendt, ook door wat hij heeft verkregen als trainingsdata te gebruiken, is ons, zonder ingebrekestelling, EUR 25.000 per schending verschuldigd plus EUR 2.500 per dag dat de schending na onze kennisgeving voortduurt, naast schadevergoeding (in afwijking van artikel 6:92, lid 2, van het Burgerlijk Wetboek) en buiten artikel 12. Hij vernietigt alle kopieën, code, gegevens en modellen die door de schending zijn verkregen of gemaakt, stopt met het aanbieden van alles wat ermee is gebouwd en bevestigt dit Schriftelijk. Aanspraken onder artikel 11 EU Data Act blijven bestaan.

17. Vertrouwelijkheid

17.1. Elke partij houdt de niet-openbare informatie van de andere, waaronder de inhoud van een ondertekende individuele overeenkomst, vertrouwelijk en deelt die alleen met schriftelijke toestemming of met medewerkers, adviseurs en onderaannemers die haar nodig hebben en aan dezelfde vertrouwelijkheid zijn gebonden. Informatie die de ontvanger al kende, die openbaar is of die hij rechtmatig van een derde heeft gekregen, is niet vertrouwelijk. Gebruik en bekendmaking van gegevens onder de artikelen 10.3 tot en met 10.5 is geen schending van dit artikel.

17.2. Dit artikel geldt tot 5 jaar na het einde van de Overeenkomst; een afzonderlijk ondertekende geheimhoudingsovereenkomst gaat voor.

18. Diversen

18.1. We mogen de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een gelieerde onderneming of aan een overnemer van onze onderneming of een deel daarvan, zonder toestemming van de Klant, waarbij we de Klant informeren; zij loopt dan op haar voorwaarden door met die partij. De Klant mag niet overdragen zonder onze schriftelijke toestemming.

18.2. Betalingen door Bestuurders en Klanten lopen via onze betaaldienstverlener, alleen in landen die hij ondersteunt. We betalen de Sessievergoeding en andere uitbetalingen vanaf onze eigen bankrekening, onder de Billing- en eMSP-voorwaarden.

18.3. Als een bepaling ongeldig is, blijft de rest van kracht en vervangt, tegenover een Zakelijke Klant, een geldige bepaling die het dichtst bij haar doel ligt haar. Elke uitsluiting, beperking en verplichting in de Overeenkomst geldt voor zover de wet, waaronder de EU Data Act, dat toestaat.

18.4. Tegenover een Zakelijke Klant gaat de Engelse tekst voor op elke vertaling.

18.5. Tegenover een Zakelijke Klant is Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag (CISG) en artikel 7:408, lid 1, van het Burgerlijk Wetboek. De rechtbank Den Haag is exclusief bevoegd; we mogen ook procederen bij de rechter van de woonplaats van de Klant.

18.6. **Kennisgevingen.** Onze communicatie aan het account van de Klant of aan het e-mailadres daarin geldt als ontvangen. Tegenover een Zakelijke Klant die via het Platform diensten aan anderen aanbiedt, verkort een Dringende Reden de aankondiging van een wijziging of beëindiging alleen voor zover artikel 3, lid 4, en artikel 4, lid 4, van Verordening (EU) 2019/1150 dat toestaan, en vereist het beëindigen van al onze diensten aan hem een aankondiging van 30 dagen, tenzij artikel 4, lid 4, minder toestaat. Kennisgevingen aan ons gaan naar support@plugchoice.com, beveiligingsmeldingen naar security@plugchoice.com.

18.7. Het niet uitoefenen van een recht is geen afstand ervan.

18.8. **Volledige overeenkomst.** Tegenover een Zakelijke Klant is de Overeenkomst de volledige overeenkomst over haar onderwerp. Uitspraken in reclame, op onze websites, in documentatie, het

Platform, verkoopmateriaal of ander materiaal of van medewerkers, ook over uptime, looptijd (zoals "gratis", "levenslang" of "onbeperkt") en functies, zijn geen toezeggingen verder dan de Overeenkomst bepaalt, zoals artikel 14.1 voor een eenmalige licentie; bedragen onder artikel 3.4 wel. Een Zakelijke Klant heeft er niet op vertrouwd en kan de Overeenkomst op grond daarvan niet vernietigen of ontbinden of schadevergoeding vorderen, ook niet wegens dwaling (artikel 6:228 van het Burgerlijk Wetboek), behalve bij bedrog van onze kant. Dit beperkt artikel 3.15 niet.

18.9. **Bewijs.** Tegenover een Zakelijke Klant leveren onze gegevens, zoals ons archief van gepubliceerde versies, Orderbevestigingen, pakbonnen, serienummers en logs, dwingend bewijs op, behoudens tegenbewijs, van wat ze vastleggen, zoals welke versie gold, gedane en aanvaarde kennisgevingen, de Leverdatum, de activering, het gebruik, de beschikbaarheid en de levering van een Dienst en het verbruik van een SIM-budget.

18.10. **AI.** Onze websites, documentatie, code, het Platform en support kunnen worden gemaakt of geleverd met behulp van kunstmatige intelligentie. Tegenover een Zakelijke Klant is wat die voortbrengt alleen informatie, geen aanbod, toezegging, garantie of advies, en kan het onvolledig of onjuist zijn; alleen de Overeenkomst bindt ons.

18.11. **Kennelijke fouten.** We mogen een kennelijke fout herstellen, zoals een onjuiste prijs, een onjuist bedrag, een onjuiste korting of een onjuist tegoed, of een reken-, boekings- of invoerfout, in een aanbod, offerte, Orderbevestiging, factuur, creditnota, het Platform of een ander document, ook na aanvaarding of betaling, en het verschil factureren of crediteren. Een Klant die de fout kende of had moeten begrijpen, kan zich er niet op beroepen. Dit omvat een fout in hoe het Platform, onze laderdatabase of onze facturatie Laders, EVSE's, Connectoren, sessies, energie, data of gebruik heeft geteld, ongeacht of de Klant die kon opmerken. Tegenover een Zakelijke Klant mogen we het verschil tot 5 jaar terug factureren, zonder rente over de periode voor de gecorrigeerde factuur en, op zijn verzoek, in maandelijkse termijnen. Artikel 3.16 en artikel 9.7 van de Billing- en eMSP-voorwaarden binden alleen de Klant. Voor Consumenten geldt artikel 12.5 van de Consumentenvoorwaarden.

Bijlage A: Slim Laden

A.1. Reikwijdte: functies die het laden van elke geactiveerde eenheid (Prijsregels paragraaf 1) binnen de ingestelde grenzen sturen, op basis van meterstanden, tarieven of schema's, zoals het Platform de Module bij activering beschrijft, bijvoorbeeld laden op zon, stroomverdeling, piekbegrenzing, laden op dynamische prijzen en gepland laden.

A.2. Vergoedingen gelden per eenheid die de Prijsregels tellen, onder artikel 3.4. Slim Laden werkt voor een locatie alleen zolang elke Lader op die locatie er een Actieve Module voor heeft. Een "abonnement" is een licentie voor een Module voor een vooruitbetaalde periode, al dan niet verlengend; een "eenmalige licentie" is een licentie voor een Module voor één Lader, eenmaal betaald. Beide horen bij de Lader, ook als ze met een lader van Volt Time door ons of een wederverkoper zijn geleverd, en gaan met hem mee naar een ander account of een andere eigenaar. Een eenmalige licentie loopt zoals artikel 14.1 bepaalt; zij gaat over naar een Lader die hem onder garantie vervangt, op bewijs dat we aanvaarden, zodra de vervangen Lader het Platform verlaat, en verder alleen met onze toestemming. De nieuwe Accounthouder kan een abonnement voortzetten door vanaf de volgende periode te betalen. Als een betaling voor een abonnement niet wordt gedaan binnen de termijn in onze herinnering, eindigt het abonnement. Een terugbetaling onder artikel 14.1 van een licentie die met een Lader is geleverd, wordt berekend over het bedrag dat onze Orderbevestiging voor die Lader ervoor vermeldt, is nihil waar die er geen vermeldt, en gaat naar wie ons voor de licentie heeft betaald.

A.3. [Bewust leeg gelaten]

A.4. Gegevens over dynamische tarieven en prijzen komen van derden, zoals ze zijn, en we plannen het laden daarop naar beste vermogen. Laden tegen een tarief garandeert geen besparing, en we zijn niet aansprakelijk voor laden tegen een hogere prijs of op een ander moment dan verwacht, ook door een fout in onze planning. Voor Consumenten gelden in plaats daarvan de artikelen 5.4 en 10 van de Consumentenvoorwaarden.

A.5. Functies onder A.1 die metingen van de netaansluiting gebruiken, hebben een ondersteunde Meterdatabron nodig (artikel 6.8); een licentie onder A.2 geeft geen recht op een Meterdatabron.

Bijlage B: Billing & Invoicing en eMSP

B.1. De Billing- en eMSP-voorwaarden regelen afrekening, facturatie, betalingen, uitbetalingen, openbaar laden, roaming (OCPI) en diensten voor Laadpassen (eMSP), als Bijlage bij deze Algemene Voorwaarden die voor dat onderwerp daarboven gaat.

B.2. [Bewust leeg gelaten]

B.3. Bedragen worden berekend op sessiegegevens die de lader rapporteert (artikel 7), die door defecten aan meter of lader onjuist kunnen zijn; we mogen ze voor de toekomst corrigeren.

Bijlage C: Partnerprogramma

C.1. Toelating is naar ons inzicht en kosteloos. De Partner mag tegen het einde van elke maand vertrekken. We mogen zijn toelating alleen beëindigen op een van deze gronden, elk een afzonderlijk beding: (a) een schending van de Overeenkomst of de wet; (b) een grond in artikel 15.1; (c) gegronde klachten van Eindgebruikers of Eigenaren van Laders over de Partner; (d) geen enkele Lader heeft de Partner 6 maanden als toegewezen partner in het Platform gehad; (e) een wijziging van zeggenschap onder de volgende zin; (f) we beëindigen het Partnerprogramma, in een land of voor een categorie Partners, voor alle betrokken Partners gelijk; of (g) gedrag van de Partner tegenover Eindgebruikers of ons dat onrechtmatig is of de reputatie van het Platform ernstig schaadt. We geven een aankondiging van ten minste 30 dagen op een duurzame gegevensdrager, met een motivering die de grond en de feiten noemt, behalve in de gevallen van artikel 4, lid 4, van Verordening (EU) 2019/1150; de Partner kan reageren via support@plugchoice.com, waarna we ons besluit bevestigen of intrekken. Een Partner laat ons binnen 10 dagen na een wijziging van zeggenschap Schriftelijk weten; gaat de zeggenschap over naar een partij die een met het Platform concurrerende dienst aanbiedt, dan mogen we zijn toelating beëindigen met een aankondiging van 30 dagen en een motivering, en geldt Bijlage C.7 zoals bij faillissement.

C.2. **Voordelen.** Op licenties voor Slim Laden die zijn verkocht voor een Lader waarvan de Partner in het Platform de toegewezen partner is, krijgt de Partner een commissie, tegen het tarief dat een ondertekende Partnerovereenkomst bepaalt of, zonder zo'n overeenkomst, zoals we die vaststellen en in het Platform tonen, die we betalen met een Self-billing-factuur op zijn naam (artikelen 7.3 en 7.4 van de Billing- en eMSP-voorwaarden). We mogen het tarief, de vorm van betaling en de voorwaarden van de commissie wijzigen onder artikel 3.18. Commissie die nog niet is betaald wanneer de toelating van de Partner eindigt, vervalt. Een Partner die aan een Consument verkoopt, vertelt hem vooraf dat hij een commissie van ons kan ontvangen. Dat is het enige voordeel van het Partnerprogramma: het brengt geen andere vergoeding, omzetdeling of betaling mee, geen support of serviceniveaus, en geen recht op andere producten of functies; al het andere dat we Partners aanbieden, zoals meldingen of een vermelding op onze website, is vrijblijvend. Een whitelabel-Webportaal, een eigen domein en een gemerkt OCPP-endpoint (C.6) zijn alleen beschikbaar onder een ondertekende individuele overeenkomst of zoals het Platform ze met hun prijs aanbiedt. We mogen een eigen domein of endpoint dat zonder een van

beide is ingericht op elk moment verwijderen en de Laders ervan naar een adres van ons verplaatsen (artikel 8.7). Onze pagina over het Partnerprogramma beschrijft het programma en voegt niets toe aan dit artikel. Waar een vergoeding leidt tot een commissie of omzetdeling aan meer dan één partij, is elk zo'n bedrag een directe kostenpost van derden van die vergoeding bij de berekening van elk ander aandeel.

C.3. Whitelabel: de branding van de Partner verandert niets aan de partijen of aan onze rol als aanbieder en, onder artikel 10.1, als verwerkingsverantwoordelijke tegenover Eindgebruikers. De Partner garandeert zijn rechten op geüploade branding en vrijwaart ons voor aanspraken daarover. Een Partner die het Platform onder zijn eigen merk of domein aanbiedt, vermeldt in zijn voorwaarden en privacyverklaring aan Eindgebruikers dat wij het Platform leveren en verwerkingsverantwoordelijke zijn voor onze eigen doeleinden. Waar de Partner en wij een verwerking gezamenlijk bepalen, is de Partner het eerste contactpunt voor Eindgebruikers daarover, informeert hij hen, en vrijwaart hij ons voor aanspraken die voortvloeien uit zijn eigen aandeel (artikel 26 AVG).

C.4. Geen exclusiviteit: we mogen met elke partij samenwerken, ook met concurrenten van de Partner.

C.5. Migratiediensten, waar overeengekomen: de Partner garandeert de rechtmatige herkomst van alle gegevens die hij ons geeft en zijn bevoegdheid om ze te verstrekken, regelt alle nodige toestemmingen en machtigingen, ook voor toegang tot een backoffice, en vrijwaart ons voor aanspraken daarover. Aanbiedingen aan gemigreerde Eindgebruikers volgen artikel 10.5.

C.6. Eigen domein en gemerkt OCPP-endpoint: een eigen domein, of een OCPP-endpoint op naam van de Partner of een andere partij, dat zonder backend, proxy of gateway ertussen naar een adres van ons verwijst, maakt deel uit van het Platform (artikelen 8.6 en 10.1). Een ondertekende individuele overeenkomst regelt wie het domein houdt nadat de Overeenkomst eindigt. Tenzij die iets anders bepaalt, houdt de Partner het domein geregistreerd en laat hij het endpoint naar een adres van ons verwijzen, delegeert hij het op verzoek naar nameservers die we aanwijzen en draagt hij, voor een domein dat alleen voor het endpoint wordt gebruikt, het over aan ons of een partij die we aanwijzen, tot 24 maanden nadat zijn toelating of Partnerovereenkomst eindigt en daarna totdat elke Lader die het in die 24 maanden gebruikte via een ander adres verbinding met ons maakt, en laat hij het voor een Lader nooit ergens anders naar verwijzen zonder instructie van de Accounthouder van die Lader onder artikel 8.6. We mogen die Laders op elk moment naar een adres van ons verplaatsen onder artikel 8.7 of, tegenover een Consument, artikel 8.3 van de Consumentenvoorwaarden, zoals wanneer de Partner een overstap of beëindiging aankondigt, insolvent wordt, meer dan 30 dagen achterloopt met betalingen aan ons, of zijn toelating of Partnerovereenkomst eindigt.

C.7. **Eindgebruikers van een Partner.** We mogen Eindgebruikers en Eigenaren van Laders die een Partner beheert rechtstreeks benaderen om redenen van service, beveiliging en recht en over het Platform. Functies die zij alleen via de Partner krijgen, eindigen met diens toelating of Partnerovereenkomst. Als die eindigt zonder dat de Laders naar een andere aanbieder gaan, of de Partner failliet wordt verklaard, surseance van betaling krijgt of meer dan 30 dagen achterloopt met betalingen aan ons, mogen we hun, als servicebericht, een eigen account of een andere Partner aanbieden, en hun Laders tot 90 dagen verbonden houden, daarna onder de gratis laag. Vanaf het einde van de toelating of Partnerovereenkomst, of vanaf zo'n gebeurtenis, tenzij een ondertekende Partnerovereenkomst voor dit artikel uitdrukkelijk iets anders bepaalt: (i) werkt een instructie van de Partner, zijn curator of bewindvoerder om een Lader die hij niet bezit los te koppelen, over te zetten of ergens anders naar te laten verwijzen pas zodra de Eigenaar van de Lader haar in het Platform bevestigt; (ii) heeft een verzoek onder artikel 5.5 geen wachttijd en geen toestemming van de Partner nodig; en (iii) mogen we een Lader verplaatsen naar het account van een Eigenaar van de Lader die ons aanbod aanvaardt. Een Partner legt in het Platform, waar het dat biedt, voor elke Lader die hij voor anderen beheert de naam en het e-

mailadres van de Eigenaar van de Lader vast, en geeft ons de contactgegevens die we onder dit artikel nodig hebben.

C.8. **Onze rechten in de voorwaarden van de Partner.** Een Partner die Eindgebruikers Laders die hij beheert op zijn eigen voorwaarden laat gebruiken, neemt daarin, als derdenbeding ten behoeve van ons dat we rechtstreeks kunnen aanvaarden en inroepen, de inhoud op van de artikelen 3.10, 3.12, 3.14, 8.6, 8.7, 8.11, 10.3, 10.4 en 12.4, binnen artikel 12.1; tegenover een Consument niet meer dan de artikelen 3.3, 3.5, 3.7, 6.3 en 8.3 van de Consumentenvoorwaarden, binnen de artikelen 1.2 en 10 daarvan, met de vermelding dat de Eigenaar van de Lader zijn Lader altijd kan loskoppelen, elders kan verbinden of onder artikel 5.5 kan claimen. De Partner toont het beding aan Eindgebruikers voordat zij contracteren, met een link naar ons Privacybeleid.

C.9. **Toegang tot gegevens van Accounthouders.** Voor de toegang van elke Partner tot Laders waarvan hij niet de Accounthouder is, gelden dezelfde regels, en (a) geldt ook voor onze eigen medewerkers. Artikel 5.6 is van toepassing, en:

(a) Toegang loopt via persoonlijke gebruikersaccounts waarvan de inloggegevens niet worden gedeeld; de Partner verwijdert een gebruiker direct wanneer die geen toegang meer nodig heeft.

(b) [Bewust leeg gelaten]

(c) [Bewust leeg gelaten]

(d) [Bewust leeg gelaten]

(e) De Partner laat ons binnen 10 Werkdagen Schriftelijk weten als hij failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of krijgt, of zijn onderneming beëindigt; dan geldt Bijlage C.7.

(f) Als een Partner of een van zijn gebruikers dit artikel of artikel 5.6 schendt, mogen we de betreffende toegang beëindigen of beperken, en is de Partner aansprakelijk voor de schending en vrijwaart hij ons voor aanspraken van Accounthouders, andere personen en autoriteiten die daaruit voortvloeien.

C.10. **Klanten via elke route.** De artikelen 4c.1 tot en met 4c.5 van de API- en Ontwikkelaarsvoorwaarden gelden op dezelfde manier voor elke andere route waarlangs we klanten of Laders krijgen, zoals het Partnerprogramma, een fabrikant, een whitelabel-Webportaal, een Integratie of een gekoppelde app, met de partij via wie ze binnenkomen in de plaats van de Ontwikkelaar en de flow van die route in de plaats van Link en de SDK.

Bijlage D: API Professional

D.1. Persoonlijke toegangstokens, Commercieel Gebruik en onze rechten wanneer gratis toegang voor Commercieel Gebruik wordt ingezet, volgen de artikelen 1.1 en 1.4 van de API- en Ontwikkelaarsvoorwaarden; Commercieel Gebruik vereist API Professional.

D.2. Professionele toegang via OAuth 2.0: rechten per scope, rate limits, vergoedingen per overeenkomst.

D.3. [Bewust leeg gelaten]

D.4. [Bewust leeg gelaten]

D.5. [Bewust leeg gelaten]

D.6. Metingen uit de Meterdatabron van een Meterleverancier, en informatie die daaruit is afgeleid, zijn via de API beschikbaar, waar die ze aanbiedt, voor de Accounthouder van een Lader op die locatie voor eigen gebruik, en verder alleen onder API Professional of partneruitwisseling (API- en Ontwikkelaarsvoorwaarden artikel 2.5).

Bijlage E: Gegevens voor Energiecreditregelingen

E.1. **De keuze.** Deze Bijlage geldt voor elk gebruik van Platformgegevens voor een Regeling. De Accounthouder kiest met welke Regelingpartij de gegevens van een Lader worden gedeeld; een Lader toevoegen of instellen via Link, de SDK of OAuth van een Regelingpartij, door de Accounthouder of iemand die voor hem handelt, is zo'n keuze. De Accounthouder kan die keuze op elk moment in het Platform wijzigen of intrekken.

E.2. **Wat we doorsturen.** We sturen gegevens voor een Regeling alleen door naar een Regelingpartij met een ondertekende individuele overeenkomst met ons, en alleen de gegevens die die overeenkomst beschrijft. We bepalen welke Regelingen, Regelingpartijen en gegevens we ondersteunen en mogen die ondersteuning op elk moment wijzigen of beëindigen.

E.3. **Tussen de Accounthouder en de Regelingpartij.** Wat de Accounthouder met een Regelingpartij afspreekt, zoals over credits, subsidie, uitbetaling of wie inboekt, is tussen hen. We zijn daarbij en bij een Regeling geen partij en geven er geen oordeel of garantie over.

E.4. **Gegevens zoals ze zijn.** We sturen gegevens door zoals ze op dat moment zijn verwerkt en mogen gegevens markeren die te laat, ontbrekend, geïmporteerd, bewerkt of geschat zijn of die we niet kunnen verifiëren, zoals sessies van een Lader die zichzelf niet authenticeert, en gegevens die we niet kunnen verifiëren achterhouden; een latere correctie verandert niets aan eerder doorsturen. We zijn geen verificateur. Bedragen die het Platform toont, zijn schattingen. De Klant wijzigt geen sessies of metingen voor een Regeling, voegt er geen toe en simuleert ze niet.

E.5. **Wisseling van eigenaar of bewoner.** Wanneer een Lader van eigenaar of bewoner wisselt (artikel 5.5), dekt de keuze van de vorige Accounthouder alleen gegevens van voor de overdrachtsdatum; zodra we van de overdracht weten, stoppen we met het doorsturen van latere gegevens naar zijn Regelingpartij.

E.6. **Vergoedingen.** We mogen een Regelingpartij laten betalen voor onze diensten, zoals de verbinding, de beschikbaarheid ervan, support en vermelding, ook als een deel van wat zij onder een Regeling ontvangt of rekent; deze bedragen zijn van ons. We mogen de Klant voor een functie voor een Regeling laten betalen zoals onze prijzen vermelden. Een Regelingpartij die Platformgegevens verkrijgt via het token, het account of de inloggegevens van een ander, is een Ontwikkelaar en is vergoedingen verschuldigd onder de artikelen 1.1 en 1.4 van de API- en Ontwikkelaarsvoorwaarden.

E.7. **EU Data Act.** Een Regelingpartij zonder ondertekende individuele overeenkomst die op verzoek van een gebruiker onder de EU Data Act om gegevens vraagt, krijgt alleen de gegevens die die verordening dekt, via artikel 8.8, in het formaat en via de methode die we kiezen, tegen de vergoeding die die verordening toestaat.

E.8. **Aansprakelijkheid.** We zijn niet aansprakelijk voor een voordeel dat wordt geweigerd, verlaagd, vertraagd of teruggevorderd, of de waarde ervan, voor een boete of correctie onder een Regeling, of voor fraude, fouten of insolventie van een Regelingpartij of iemand anders, ook waar onze gegevens daaraan hebben bijgedragen; zulk verlies is indirecte schade onder artikel 12.4. Een Zakelijke Klant vrijwaart ons voor aanspraken die voortkomen uit een claim voor zijn Laders of met zijn gegevens. Voor Consumenten geldt in plaats daarvan artikel 10 van de Consumentenvoorwaarden.

Bijlage F: Plugchoice-SIM

F.1. **Toepassingsgebied.** Deze Bijlage geldt voor elke Plugchoice-SIM. Belooft onze Orderbevestiging voor zijn Lader, of een overeenkomst die we voor die Lader ondertekenden, een verbinding via zijn Plugchoice-SIM voor een periode of een hoeveelheid data, dan vervangt die belofte de artikelen F.4 en

F.5 alleen voor die periode en data; een belofte van een ander bindt ons niet. Elke grond in deze Bijlage om een SIM te pauzeren, te beëindigen of te beperken is een afzonderlijk beding.

F.2. **Eigendom.** Een Plugchoice-SIM blijft eigendom van ons of van onze connectiviteitsaanbieder.

F.3. **Gebruik.** Een Plugchoice-SIM mag alleen in zijn Lader worden gebruikt, om verbinding te maken met het Platform, en er alleen uit worden gehaald om hem te vervangen. Doorsturen via de OCPP-proxy naar een Dienst van een Derde valt niet onder een SIM-budget of de vergoeding onder F.5: we mogen daar een aparte vergoeding voor vragen, met de aankondiging uit F.14, het beperken of het niet via een Plugchoice-SIM aanbieden.

F.4. **SIM-budget.** Een Plugchoice-SIM heeft alleen een SIM-budget als onze Orderbevestiging voor zijn Lader, of ons schriftelijke aanbod voor alleen die SIM, er een bedrag voor vermeldt, en alleen ter hoogte van dat bedrag. De prijs van de Lader of van dat aanbod omvat dan een vaste vergoeding voor de verbinding van de Lader met het Platform via de SIM, ook voor Firmware, binnen de data- en kostenlimieten die we vaststellen. Die vergoeding dekt de verbinding tot de kosten van de verbinding het SIM-budget hebben verbruikt of tot 5 jaar na de Leverdatum, wat eerst komt. Die kosten zijn wat onze aanbieders ons op dat moment voor de SIM in rekening brengen, zoals vaste bedragen per SIM en bedragen per MB voor de data die de Lader gebruikt; we mogen ze per SIM berekenen of als gemiddelde over onze Plugchoice-SIM's. Het SIM-budget heeft geen geldwaarde en wordt niet terugbetaald of overgedragen. Een SIM-budget is geen belofte van een verbinding voor die periode: het eindigt eerder, zonder terugbetaling, wanneer een netwerk of technologie die de SIM gebruikt eindigt of onze aanbieder zijn dienst beëindigt of die of zijn prijzen wezenlijk wijzigt, ook door faillissement of andere omstandigheden buiten onze macht.

F.5. **Zonder of na het SIM-budget.** Zonder SIM-budget, of vanaf de kalendermaand nadat het eindigt, loopt de verbinding van de Lader met het Platform via de SIM door als onderdeel van de dienst van het Platform, voor een vaste vergoeding per Lader tegen onze prijzen en de Prijsregels, binnen de data- en kostenlimieten die we vaststellen, gefactureerd aan de Accounthouder. De SIM van een Consument loopt pas door zodra hij daarmee instemt, in de app waar die dat biedt of per e-mail; tot dan, en voor een niet-geregistreerde Lader, mogen we hem pauzeren. De Accounthouder kan de vergoeding op elk moment beëindigen in het Platform waar het dat biedt, of via support, met ingang van het einde van de kalendermaand; de SIM pauzeert dan.

F.6. **Inactiviteit.** Gebruikt een Plugchoice-SIM 30 dagen achter elkaar geen data, gerekend vanaf zijn eerste datagebruik, dan mogen we hem pauzeren, en na 90 dagen beëindigen, na een waarschuwing aan de Accounthouder in het Platform of per e-mail. Einde is definitief; het SIM-budget vervalt.

F.7. **Netwerken en aanbieders.** We garanderen geen dekking, netwerk, technologie of aanbieder. We mogen een Plugchoice-SIM naar een andere aanbieder, een ander netwerk of een ander profiel verplaatsen, ook op afstand. We mogen hem ook vervangen door een nieuwe SIM op te sturen, die de Eigenaar van de Lader volgens onze instructies plaatst of laat plaatsen. Eindigt een netwerk of technologie, of beëindigt onze aanbieder zijn dienst of wijzigt hij die of zijn prijzen wezenlijk, dan kan de SIM stoppen met werken. De Eigenaar van de Lader betaalt elke vervangende SIM en het plaatsen ervan.

F.8. **Het Platform verlaten.** Een Plugchoice-SIM verbindt alleen met het Platform; pauzeren of beëindigen ervan belet niet dat de Lader op een andere manier met een andere backend wordt verbonden, waar dat wordt ondersteund.

F.9. [Bewust leeg gelaten]

F.10. **Einde van de verbinding.** De verbinding, het SIM-budget en elke belofte voor een Plugchoice-SIM horen bij die SIM in zijn Lader en gaan niet over op een andere Lader, SIM of persoon, behalve op een vervangende Lader of SIM onder onze garantie, met de oorspronkelijke Leverdatum. Ze eindigen als de Lader retour komt, niet meer kan worden gebruikt of, na zijn eerste registratie door zijn Eindgebruiker, van adres, eigenaar of account wisselt.

F.11. **Misbruik.** We mogen een Plugchoice-SIM beperken of blokkeren, ook blijvend, bij misbruik of een beveiligingsrisico, op kosten van wie hem heeft misbruikt. We zijn niet aansprakelijk voor een Plugchoice-SIM zolang zijn Lader op voorraad ligt of niet is geregistreerd.

F.12. [Bewust leeg gelaten]

F.13. **Consumenten.** Tegenover een Consument:

(a) waar een verbinding via een Plugchoice-SIM deel uitmaakte van de verkoop van de Lader, pauzeren F.6 en F.10 de SIM alleen, en heractiveren we hem op verzoek kosteloos, tot 2 jaar na de levering van de Lader aan de Consument of een langere termijn die onze Orderbevestiging vermeldt;

(b) geldt de laatste zin van F.7 niet waar het vervangen van de SIM tot de verplichtingen van de verkoper tegenover de Consument behoort, en kost het verplaatsen van de SIM onder F.7 de Consument niets;

(c) eindigt een SIM-budget pas vanaf 2 jaar na de levering van de Lader aan de Consument eerder onder F.4;

(d) [Bewust leeg gelaten];

(e) telt data die is verbruikt door een gebrek van de Lader waarvoor de verkoper tegenover de Consument instaat, niet mee voor zijn limieten onder F.16.

F.14. **Vergoeding en limieten.** We mogen op elk moment de vergoeding en de limieten onder F.4 en F.5 wijzigen, ook tijdens een SIM-budget en met een verhoging van de vergoeding wanneer onze kosten voor Plugchoice-SIM's stijgen (artikel 14.3), met een aankondiging onder artikel 14.2 of, tegenover een Consument, artikel 9.2 van de Consumentenvoorwaarden.

F.15. **Prijsmodel.** We mogen op elk moment wijzigen hoe we de verbinding via een Plugchoice-SIM in rekening brengen, zoals naar een prijs per gebruik of als onderdeel van een andere vergoeding voor het Platform, met de aankondiging van F.14.

F.16. **Datalimieten.** Elke Plugchoice-SIM heeft de datalimieten die wij vaststellen. We mogen een SIM pauzeren, beperken hoe vaak zijn Lader gegevens verzendt en of er Firmware via wordt gedownload, en verkeer blokkeren dat niet naar het Platform gaat. Data die wordt verbruikt door de Lader, zijn Firmware, een storing of de instellingen van de Klant telt mee voor die limieten.

F.17. **Aansprakelijkheid.** We zijn niet aansprakelijk wanneer een Plugchoice-SIM zijn SIM-budget of een limiet bereikt, wordt gepauzeerd of beëindigd, of uitvalt, zoals bij een verbroken verbinding, gemiste sessies of slim laden dat niet werkt. Tegenover een Consument geldt in plaats daarvan artikel 10 van de Consumentenvoorwaarden.