

Algemene Voorwaarden voor Toon[®] van Eneco

januari 2016

Eneco

Postbus 1014
3000 BA Rotterdam
www.eneco.nl/toon

ELB.FOL.ADS.ALG.TOON.10/16



Deze voorwaarden gelden tussen u en Eneco Consumenten B.V. (voor zakelijke klanten Eneco MKB), hierna te noemen 'Eneco', en zijn van toepassing op:

- De tussen u en Eneco te sluiten overeenkomst tot aankoop en levering van het product Toon® van Eneco (zoals hierna gedefinieerd).
- De aanschaf en het gebruik van diensten (zoals hierna gedefinieerd) van Eneco met betrekking tot Toon®.
- De door of namens Eneco te verrichten servicewerkzaamheden (zoals hierna gedefinieerd) met betrekking tot Toon.

Deze voorwaarden zijn van toepassing onverminderd:

- i. De Algemene Voorwaarden Eneco 2013 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers inclusief toelichting alsmede kwaliteitscriteria zoals deze thans dan wel in de toekomst (komen) te luiden, tenzij de Contractant geen elektriciteit en/of gas afneemt bij Eneco;
- ii. De Algemene Voorwaarden Warmte Eneco 2014 voor verbruikers met een aansluiting van maximaal 100 kW zoals deze thans luiden dan wel in de toekomst (komen te) luiden, tenzij de Contractant geen warmte afneemt bij Eneco;
- iii. De privacyverklaring Toon alsmede;
- iv. Andere mogelijke Algemene Voorwaarden (van Eneco) waaraan u mogelijk gebonden bent of gaat worden.

Inhoudsopgave

Artikel 1.	Definities	4
Artikel 2.	Toepasselijkheid en terhandstelling van de algemene voorwaarden	5
Artikel 3.	Wijziging van de algemene voorwaarden en/of de prijzen c.q. tarieven	5
Artikel 4.	Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van derden	6
Artikel 5.	Aanbiedingen/offertes	6
Artikel 6.	Randvoorwaarden met betrekking tot de aanschaf van Toon, het sluiten van een Abonnement, het verlenen van de Diensten en het verrichten van de Servicewerkzaamheden	7
Artikel 7.	De Overeenkomst	8
Artikel 8.	Herroepingsrecht	9
Artikel 9.	Prijzen, tarieven en betaling	9
Artikel 10.	Levertijd, levering, uitvoering Overeenkomst, risico, eigendom	10
Artikel 11.	Duur, opzegging, opschorting en beëindiging van een Abonnement	12
Artikel 12.	Conformiteit; garanties; (beperking van) aansprakelijkheid	13
Artikel 13.	Gebruiksrecht; auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten; wettelijke aanduidingen; beveiliging; inbreuk	19
Artikel 14.	Overmacht (niet toerekenbare tekortkoming)	22
Artikel 15.	Wijzigingen in de Overeenkomst; overdracht	23
Artikel 16.	Naleving van (Europese) wet- en regelgeving	23
Artikel 17.	Wijziging van de voorwaarden en de tarieven	23
Artikel 18.	Klachten, reclames	24
Artikel 19.	Ondersteuning bij vragen, storingen en problemen	25
Artikel 20.	Storingen en/of problemen als gevolg van onjuist gebruik Contractant	26
Artikel 21.	Toepasselijk recht; geschillenbeslechting	26

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Eneco: Eneco Consumenten B.V. (voor zakelijke klanten Eneco MKB), gevestigd te Rotterdam (zie eneco.nl) en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24324527.

Contractant: degene die in het kader van deze algemene voorwaarden als wederpartij van Eneco wordt beschouwd.

Partijen: Eneco en de Contractant.

(Het product) Toon: Een door Eneco geleverde thermostaat, die tevens inzicht geeft in het huidige energieverbruik van de Contractant, bestaande uit een display met vooraf geïnstalleerde Software, toebehoren, accessoires, rand-apparatuur en bijbehorende producten met inbegrip van maar niet beperkt tot een meteradapter, metersensoren, een ketelmodule en voeding, (mogelijke) (hardware) uitbreidingen op (de functionaliteiten van) Toon en de bijgeleverde documentatie waaronder de onderhavige voorwaarden, de Privacy-verklaring Toon, de handleiding en de Snel van Start folder.

Overeenkomst: De overeenkomst tussen de Contractant en Eneco waarbij Eneco Toon aan de Contractant verkoopt en/of de overeenkomst(en), het Abonnement daarbij uitdrukkelijk inbegrepen, waarbij de Contractant gebruik maakt van (een van) de Diensten en/of de Servicewerkzaamheden van Eneco, die door of namens Eneco worden verricht of aan de Contractant worden verkocht en/of geleverd, evenals de daarmee verband houdende rechtsverhoudingen tussen de Contractant en Eneco.

Abonnement: Een Overeenkomst tussen Eneco en de Contractant voor de levering van en/of het verrichten van een reeks van Diensten en/of Servicewerkzaamheden, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid.

Diensten: Alle geleverde en/of te leveren diensten met betrekking tot

Toon, die van tijd tot tijd worden aangeboden door Eneco en welke (los dan wel gebundeld) kunnen bestaan uit de (vooraf geïnstalleerde) Software in combinatie met diensten die op het internet of locatie gebaseerd zijn, datadiensten, real time informatie-diensten zoals met betrekking, doch niet beperkt, tot de thermostaat-functie, de functie energieverbruik, verkeersinformatie, weersinformatie, of de verstreking van andere gegevens of data, informatie, (derden)functionaliteit of (digitale) content (van derden), en welke kunnen worden aangeboden als onderdeel van Toon of als onderdeel van een Abonnement of op een vooruit-betaalde basis, afgeleverd in één of verschillende delen.

Software: Object- of broncode(s) in een voor Toon leesbare vorm, waaronder direct uitvoerbare programma's, firmware en gebruikersdocumentatie in schriftelijke of elektronische broncode-vorm, welke de Contractant koopt en/of downloadt dan wel daarvoor via Eneco een licentie aanschafft, met inbegrip van alle bijbehorende updates, gewijzigde of herziende versies die onder de Overeenkomst worden aangeboden.

Gebruiksrecht: Een (sub)licentie voor het gebruik van (een deel van) de Software en/of van (een van) de Diensten, die aan de Contractant geleverd wordt (worden) als onderdeel van Toon of als onderdeel van een Abonnement of op een vooruitbetaalde basis.

Servicewerkzaamheden: Werkzaamheden door of namens Eneco verricht met betrekking tot Toon, de Software en/of de Diensten, welke kunnen worden aangeboden als onderdeel van Toon (garantie) of als onderdeel van een Abonnement of op (een) anderszins (vooruit)betaalde basis, inclusief het beantwoorden van (algemene) vragen en/of het verlenen van ondersteuning aan de Contractant met betrekking tot (de werking van dan wel een storing aan) Toon, met inbegrip van doch niet beperkt tot de plaatsing, montage, installatie, activering en ingebruikname

van Toon, op afstand dan wel middels een ter plaatse bij de Contractant aanwezige installateur dan wel andere ter zake deskundige persoon.

Bedenktijd: De termijn waarbinnen de Contractant gebruik kan maken van zijn Herroepingsrecht.

Herroepingsrecht: De mogelijkheid voor de Contractant om binnen de Bedenktijd (alsnog) af te zien van de Overeenkomst.

Artikel 2. Toepasselijkheid en terhandstelling van de algemene voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiddingen en offertes van Eneco en iedere order(formulier) aan Eneco, evenals op elke Overeenkomst, betrekking hebbend op Toon en bijbehorende Abonnementen, Diensten en Servicewerkzaamheden.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden vervangen of gelden in de plaats van de eventuele wettelijke en andere bepalingen die van deze algemene voorwaarden afwijken, mits dit wettelijk is toegestaan.
- 2.3 Door aanvaarding door de Contractant van een door of namens Eneco gedaan aanbod of gedane offerte, of door het aangaan van een Overeenkomst met Eneco, dan wel door het aanvaarden van door of namens Eneco verrichte Diensten en/of Servicewerkzaamheden, aanvaardt de Contractant tevens (en zonder enig voorbehoud) dat deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
- 2.4 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing indien voor de uitvoering van de Overeenkomst diensten van derden dienen te worden betrokken.

Artikel 3. Wijziging van de algemene voorwaarden en/of de prijzen c.q. tarieven

- 3.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, kunnen deze algemene voorwaarden en de prijzen en tarieven door Eneco (eenzijdig) worden gewijzigd.
- 3.2 Wijzigingen van deze algemene voorwaarden worden tenminste 10 kalenderdagen vóór inwerking-treding bekend gemaakt. Prijs- en tariefswijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerking-treding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.
- 3.3 Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving, een kennisgeving op Toon of door middel van een algemene kennisgeving op de website van Eneco (eneco.nl) of in één of meer binnen Nederland verspreide dag- of weekbladen, met dien verstande dat ingeval van een prijs- of tariefstijging altijd uiterlijk binnen één maand na inwerking-treding van de stijging een persoonlijke kennisgeving plaatsvindt. In de kennisgeving wijst Eneco de Contractant op de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden dan wel op te zeggen overeenkomstig het bepaalde in leden 5 en 6 hierna.
- 3.4 In afwijking van het voorgaande worden gedurende de in een aanbidding of offerte vermelde geldigheidsduur de prijzen en/of tarieven van Toon, het Abonnement en/of de Diensten (en, indien toepasselijk, van de Servicewerkzaamheden) niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.
- 3.5 Indien sprake is van een prijs- of tariefstijging die binnen 90 kalenderdagen na sluiten van een Overeenkomst plaatsvindt, heeft de Contractant het recht de Overeenkomst te ontbinden

- gedurende acht werkdagen na kennisgeving van de prijs- of tariefstijging, maar zonder dat Eneco daardoor op enigerlei wijze jegens de Contractant schadeplichtig is.
- 3.6 Indien de Contractant met Eneco een Abonnement is aangegaan en in dat kader een wijziging van deze algemene voorwaarden, van prijzen, tarieven of van de (wijze van) dienstverlening niet wenst te accepteren, kan de Contractant het Abonnement schriftelijk opzeggen binnen acht werkdagen na kennisgeving van een wijziging tegen de datum waarop de wijziging van kracht wordt, maar zonder dat Eneco daardoor op enigerlei wijze jegens de Contractant schadeplichtig is. Indien de Contractant in dit geval het Abonnement vóór het verstrijken van de overeengekomen tijd beëindigt, is de Contractant de voortijdige beëindiging overeengekomen vergoeding niet aan Eneco verschuldigd.

Artikel 4. Toepasselijkheid van (aanvullende) algemene voorwaarden van derden

- 4.1 Onverminderd de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden zijn:
- a) op Servicewerkzaamheden die door een namens of door Eneco ingeschakelde monteur of installateur dan wel door een ter zake deskundige persoon worden verricht, de Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten (AVIC) van Uneto-Vni (aanvullend/van overeenkomstige) van toepassing.
 - b) de gehanteerde (algemene) voorwaarden voor het verkrijgen van een gebruiksrecht voor Software, die de Contractant mogelijk verkrijgt of zal verkrijgen, bijvoorbeeld vanwege het afnemen en gebruik van een (separate) Dienst met betrekking tot Toon, (aanvullend) van toepassing.
 - c) andere (aanvullende) (algemene) voorwaarden voor gebruik van een toekomstige (separate) Dienst met betrekking tot Toon.
- 4.2 Voor zover (één van) de in het vorige lid bedoelde (algemene) voorwaarden afwijken of strijdig zijn met deze algemene voorwaarden, prevaleren te allen tijde deze algemene voorwaarden.

Artikel 5. Aanbiedingen/offertes

- 5.1 Iedere door of namens Eneco gedane aanbieding of offerte, in welke vorm dan ook, is vrijblijvend en herroepelijk en bindt Eneco niet, behalve indien en voor zover door Eneco schriftelijk anders is vermeld of wanneer de aanbieding of offerte een termijn voor aanvaarding inhoudt dan wel een beperkte geldigheidsduur heeft. In dat geval wordt dit nadrukkelijk in of bij de aanbieding of offerte vermeld. Hetzelfde geldt wanneer de aanbieding of offerte onder voorwaarden geschiedt.
- 5.2 De omschrijving van Toon, de aangeboden Diensten en/of de te verrichten Servicewerkzaamheden en alle door of namens Eneco bij een aanbieding of offerte verstrekte prijzen, functionaliteiten, specificaties en andere gegevens zijn zo volledig en zorgvuldig mogelijk samengesteld, maar binden Eneco niettemin slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door Eneco zijn bevestigd. In ieder geval is de beschrijving van Toon en/of de aangeboden Diensten c.q. de te verrichten Servicewerkzaamheden voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van de aanbieding of offerte door de Contractant mogelijk te maken. Kennelijke vergissingen of fouten in de aanbieding of offerte binden Eneco evenwel nooit. Aanbiedingen en orders zijn bovendien onder voorbehoud van wijzigingen en zolang de voorraad strekt.
- 5.3 Een aanvaarding door de Contractant van een door of namens Eneco gedane aanbieding of offerte, die afwijkt van deze aanbieding of offerte, geldt als een verwerping van de aanbieding of offerte en als een nieuwe aanbieding die Eneco niet bindt. In afwijking van artikel 6:225 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek geldt dit ook, indien de aanvaarding alleen op ondergeschikte punten van de aanbieding of offerte van Eneco afwijkt.
- 5.4 Eneco is te allen tijde gerechtigd om een bestelling of order, geheel of gedeeltelijk en zonder opgave van redenen, te weigeren, zonder daardoor op enigerlei wijze schadeplichtig te zijn.
- 5.5 Tot de aanvaarding door de Contractant van een door of namens Eneco gedane aanbieding of offerte, behoudt Eneco zich het recht voor om de prijzen, tarieven en/of kosten voor Toon, het Abonnement, de Diensten en/of de Servicewerkzaamheden op ieder tijdstip te wijzigen. Eneco biedt geen prijsbescherming of terugbetaling in geval van een prijsverlaging of promotionele aanbieding ná de (aan)koop.

Artikel 6. Randvoorwaarden met betrekking tot de aanschaf van Toon, het sluiten van een Abonnement, het verlenen van de Diensten en het verrichten van de Servicewerkzaamheden

- 6.1 Aan de aanschaf van Toon, het sluiten van het Abonnement, de gebruikmaking van de Diensten en/of het verrichten van Servicewerkzaamheden zijn vereisten of randvoorwaarden gesteld. De Contractant stemt ermee in dat het zijn verantwoordelijkheid is dat aan deze vereisten en/of randvoorwaarden, die van tijd tot tijd kunnen veranderen, wordt voldaan. Het gebruik van Toon en/of van het Abonnement, de Diensten c.q. het verrichten van de Servicewerkzaamheden kan door één of meer van deze vereisten worden beïnvloed of verhinderd.

- 6.2 De aanschaf van Toon, het gebruik van het Abonnement en de Diensten en het verrichten van Servicewerkzaamheden vereist een geschikte cv-ketel of warmte-installatie in de woning die direct via cv-draden kan worden aangesloten. Eneco verschaft de Contractant via de website van Eneco (eneco.nl) informatie over wat als geschikte cv-ketel of warmteinstallatie kan worden aangemerkt.
- 6.3 De Contractant dient over een geschikte elektriciteitsmeter en warmte- of gasmeter in de woning te beschikken welke zich op maximaal twee meter afstand van elkaar bevinden, tenzij de Contractant beschikt over (een) op afstand uitleesbare meter(s). Eneco verschaft de Contractant via de website van Eneco (eneco.nl) informatie over wat als geschikte elektriciteitsmeter en warmte- of gasmeter kan worden aangemerkt.
- 6.4 De Contractant dient te beschikken over een vrij stopcontact in de meterkast en bij de cv-ketel of warmte-installatie.
- 6.5 De (correcte) werking van Toon, het Abonnement, de Diensten en - indien toepasselijk - het verrichten van Servicewerkzaamheden vereist een goed werkende router, een Wi-Fi-modem en toegang tot een geschikte internetverbinding.
- 6.6 De laatste versie van de Software wordt aanbevolen om toegang tot de Diensten te krijgen en kan vereist zijn voor bepaalde transacties of functies.

- 6.7 De Contractant dient woonachtig of gevestigd te zijn in het dekingsgebied waar Toon, het bijbehorende Abonnement en de Diensten en Service-werkzaamheden kunnen worden aangeboden. De Contractant stemt ermee in Toon, het Abonnement en de Diensten niet buiten deze locatie te gebruiken of trachten te gebruiken.
- 6.8 In geval van het door de Contractant terugleveren van elektriciteit aan of op het net, vereist de (correcte) werking van Toon, het Abonnement, de Diensten en - indien toepasselijk - het verrichten van Servicewerkzaamheden een geschikte op afstand uitleesbare meetinrichting dan wel een aparte teruglever-meetinrichting. Eneco verschaft de Contractant via de website van Eneco (eneco.nl) informatie over wat hieronder kan worden verstaan.
- 6.9 De Contractant moet gerechtigd zijn de (oude) thermostaat te vervangen door Toon.
- 6.10 De Contractant dient 18 jaar of ouder te zijn.
- 6.11 Eneco kan (controle)middelen toepassen, al dan niet technisch van aard, om na te gaan of de Contractant aan voorgaande bepalingen voldoet of zich daaraan houdt. Indien dat niet het geval is, heeft Eneco het recht de Overeenkomst te ontbinden of een bestelling of order te weigeren, zonder daardoor op enigerlei wijze schadeplichtig te zijn.

Artikel 7. De Overeenkomst

- 7.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 5 van deze algemene voorwaarden, komt een Overeenkomst, onder voorbehoud van de opschortende voorwaarde als bedoeld in lid 3 van dit artikel, tot stand op het moment dat de Contractant de aanbieding of de offerte ongewijzigd aanvaardt.

In verband met het bepaalde in artikel 5 lid 1 van deze algemene voorwaarden is na ontvangst van de aanvaarding van de aanbieding/offerte door de Contractant onverwijld herroeping door Eneco nog mogelijk, tenzij een aanbieding of offerte niet vrijblijvend is en een bindende aanbiedingstermijn is gesteld en het aanbod of de offerte door de Contractant tijdig en rechtsgeldig is geaccepteerd.

- 7.2 Indien de Contractant de aanbieding of offerte met behulp van technologische middelen of langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Eneco zo spoedig mogelijk langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van de aanbieding of offerte. Niet-nakoming van deze verplichting staat echter uitdrukkelijk niet aan de totstandkoming van de Overeenkomst in de weg, maar zolang de ontvangst van de aanvaarding niet is bevestigd, kan de Contractant de Overeenkomst ontbinden.
- 7.3 Elke Overeenkomst wordt door Eneco aangegaan onder de opschortende voorwaarden dat de Contractant, ter (redelijke) beoordeeling van Eneco, aan zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichtingen kan voldoen dan wel dat de Contractant de Overeenkomst op een verantwoorde wijze aangaat. Indien Eneco op grond van deze beoordeeling goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is Eneco gerechtigd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering van de Overeenkomst bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 7.4 Eneco is bevoegd om derden in te schakelen ten behoeve van de uitvoering van (delen van) de Overeenkomst.

- 7.5 De Overeenkomst komt tot stand onder voorbehoud van beschikbaarheid product en onder voorbehoud van controle door Eneco zoals vermeld in artikel 6.11 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 8. Herroepingsrecht

- 8.1 Bij de aankoop van Toon heeft de Contractant een bedenktijd en de mogelijkheid om de Overeenkomst, zonder opgave van redenen en kosteloos, binnen 14 dagen nadat Toon door de (namens Eneco ingeschakelde) monteur is geïnstalleerd, te ontbinden.
- 8.2 Bij een Overeenkomst die betrekking heeft op de aankoop van Toon in combinatie met een Abonnement geldt dat de Contractant een bedenktijd en het recht heeft om deze Overeenkomst, kosteloos en zonder opgave van redenen, te ontbinden binnen 14 dagen na ontvangst en installatie van Toon en het Abonnement door de (namens Eneco ingeschakelde) monteur.
- 8.3 Bij een Overeenkomst die alleen ziet op het afsluiten van een Abonnement, geldt dat de Contractant een bedenktijd en de mogelijkheid heeft om de Overeenkomst binnen 14 dagen vanaf het moment waarop de Overeenkomst voor het Abonnement wordt gesloten, kosteloos en zonder opgave van redenen, te ontbinden.
- 8.4 Gebruikmaken van het recht op ontbinding kan telefonisch via +31 (0)10 890 6981, bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur. Per post naar Eneco Consumenten, Postbus 1650, 3000 BR Rotterdam of online via eneco.nl/annuleren. Of door gebruik te maken van het modelformulier voor herroeping. Dit is bijgesloten bij de bevestiging van de Overeenkomst of te downloaden op eneco.nl/annuleren.

- 8.5 In geval van ontbinden van de Overeenkomst betreffende de aankoop van Toon wordt Toon kosteloos bij de Contractant opgehaald door een (namens Eneco ingeschakelde) monteur.

Artikel 9. Prijzen, tarieven en betaling

- 9.1 De totale prijs bestaat uit de aanschafprijs van Toon, het tarief van het Abonnement, de Diensten en/of de Servicewerkzaamheden, vermeerderd met de eventueel verschuldigde (administratie)kosten, BTW en andere belastingen, heffingen en/of rechten (als van toepassing op de dag van de aankoop/het gebruik/het verrichten). Alle prijzen zijn in euro's en opgenomen in het tarievenblad Toon (eneco.nl).
- 9.2 Aanvullende kosten voor afzonderlijk overeengekomen Diensten en/of Servicewerkzaamheden, worden vermeld op de website van Eneco, op het orderformulier, de aankoopbevestiging of anderszins.
- 9.3 De verschuldigde bedragen worden door Eneco als volgt in rekening gebracht en geïnd:
- Aanschafprijs Toon, de verschuldigde tarieven voor installatie en activering van Toon inclusief eventueel meerwerk en de verschuldigde tarieven voor de (overige) Servicewerkzaamheden: via een door de Contractant vooraf verleende eenmalige incasso-opdracht voor een betaling van de bankrekening van Contractant aan Eneco.
 - De verschuldigde tarieven voor het Abonnement: via de maandelijke voorschotnota energie die voldaan wordt via automatische incasso dan wel via een maandelijke automatische incasso.
- 9.4 De betaling dient te geschieden op een door Eneco aangegeven bankrekening en binnen de door Eneco gestelde betalingstermijn.

- 9.5 Indien de Contractant niet binnen de gestelde termijn betaalt, zal Eneco hem dit schriftelijk meedelen en stelt daarbij een nieuwe termijn van betaling vast, met dien verstande dat indien de Contractant Eneco heeft gemachtigd tot automatische incasso, Eneco gerechtigd is eerst een tweede poging te doen het verschuldigde bedrag te incasseren. Voor de eerste herinnering die de Contractant in een kalenderjaar ontvangt, brengt Eneco geen kosten in rekening. Voor elke volgende herinnering brengt Eneco wel kosten in rekening. Deze kosten rekent Eneco ook als betaling pas na de vervaldatum van de eerste kosteloze herinnering wordt ontvangen. Als de Contractant een herinnering niet op tijd betaalt, ontvangt hij een aanmaning. Hiervoor brengt Eneco aanmaningskosten in rekening, ook indien betaling na de vervaldatum van de betreffende herinnering wordt ontvangen. Indien ook binnen deze nieuwe termijn niet is betaald, is de Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim door het enkele verstrijken van deze termijn binnen welke betaling had dienen plaats te vinden. De Contractant is alsdan vanaf de dag van verzuim de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd alsmede een redelijke vergoeding ter zake van (buitengerechtelijke) administratie- en incassokosten, vermeerderd met BTW, met een minimum van 15% van de hoofdsom, onverminderd het recht van Eneco op vergoeding van schade en gerechtelijke kosten.
- 9.6 Bij gebreke van (tijdige) betaling of in geval de Contractant ten aanzien van de uitvoering van verplichtingen met betrekking tot het Abonnement, de Diensten en/of Servicewerkzaamheden in ver-

zuim is, heeft Eneco zonder nadere ingebrekestelling eveneens het recht tot (gehele of gedeeltelijke) ontbinding en/of annulering van de aanbieding/offerte dan wel de Overeenkomst, zonder aansprakelijkheid voor schade in verband met een dergelijke (gedeeltelijke) ontbinding of annulering. De Contractant blijft aansprakelijk voor alle bedragen die tot en met de datum van ontbinding en/of annulering verschuldigd zijn geworden.

- 9.7 De Contractant is slechts gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat Eneco hem verschuldigd is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening.
- 9.8 Reclames en/of klachten of bezwaren van de Contractant tegen een nota schorten zijn betalingsverplichtingen niet op, tenzij de Contractant binnen de betalingstermijn bij Eneco een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn reclame, klacht of bezwaar met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting opgeschort totdat Eneco op de reclame, klacht of het bezwaar heeft beslist.
- 9.9 De Contractant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Eneco te melden.

Artikel 10. Levertijd, levering, uitvoering Overeenkomst, risico, eigendom

- 10.1 Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 5 van deze algemene voorwaarden is bepaald, streeft Eneco ernaar geaccepteerde bestellingen of orders met bekwame spoed uit te voeren. De - eventueel - in de bevestiging van de bestelling of order vermelde leverings- en uitvoeringsdata zijn echter indicatief, (mogelijk) af-

hankelijk van buiten Eneco gelegen factoren (zoals in geval een 'switch' van energieleverancier) en zijn dus bij benadering vermeld. De toepasselijkheid van artikel 7:46f lid 1 van het Burgerlijk Wetboek is uitdrukkelijk uitgesloten. Vermelde leverings- en uitvoeringsdata betreffen dan ook uitdrukkelijk geen fatale termijnen.

- 10.2 Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een levering niet, dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Contractant hiervan zo spoedig mogelijk nadat hij de bestelling c.q. aanvraag heeft geplaatst, bericht. De Contractant heeft in dat geval het recht om de Overeenkomst zonder kosten te ontbinden, maar zonder recht op een eventuele schadevergoeding. De Contractant heeft echter niet het recht om de Overeenkomst te ontbinden, indien vertragingen als gevolg van een tekortkoming of de wensen van de Contractant ontstaan of wanneer de Contractant niet tijdig de noodzakelijke informatie verstrekt en/of geen samenwerking verleent noch is Eneco hiervoor aansprakelijk. Dit geldt ook in geval van overmacht als bedoeld in artikel 14 van deze algemene voorwaarden. De datum van levering of uitvoering wordt alsdan verlengd met de periode van de werkelijke vertraging voor Eneco of met een door Partijen onderling overeengekomen periode. In dat geval is Eneco ook gerechtigd de prijzen, tarieven of andere daardoor getroffen voorwaarden aan te passen.
- 10.3 In geval van ontbinding conform het vorige lid zal Eneco het bedrag dat de Contractant heeft betaald zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na ontbinding terugbetalen.
- 10.4 Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, zal Eneco nimmer aansprakelijk zijn voor enige overschrijding van een levertijd of leveringstermijn. Bij overschrijding daarvan is Eneco, behoudens diens opzet of grove schuld, dan ook niet gehouden tot enige vergoeding van schade, tenzij dwingend Nederlands recht anders bepaalt. In het laatste geval is Eneco slechts tot vergoeding van die schade gehouden welke zij volgens bedoelde dwingendrechtelijke bepalingen dient te vergoeden. Vergoeding van schade door Eneco die ingevolge artikel 12 van deze algemene voorwaarden is uitgesloten, waaronder in ieder geval begrepen indirecte en gevolgschade, is te allen tijde uitgesloten.
- 10.5 Eneco zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van Toon en bij de beoordeling en uitvoering van aanvragen tot verlening van Diensten en/of het verrichten van Servicewerkzaamheden.
- 10.6 Als plaats van levering of verrichting geldt het adres dat de Contractant aan Eneco kenbaar heeft gemaakt.
- 10.7 Eneco bepaalt de leveringsmethode, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 10.8 Indien levering van een Toon of aangevraagde Dienst(en) (langer) niet mogelijk blijkt te zijn, heeft Eneco de bevoegdheid om een product of Dienst van gelijke kwaliteit en prijs te leveren, indien voorhanden c.q. mogelijk. Uiterlijk bij de bezorging c.q. levering zal op een duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend product of Dienst wordt geleverd. De Contractant behoudt alsdan het recht om de Overeenkomst te

- ontbinden, waarbij de kosten van het terugzenden van het product of de Dienst voor rekening van Eneco zullen zijn.
- 10.9 Eneco is te allen tijde bevoegd een order of bestelling in gedeelten af te leveren of te (doen) verrichten.
- 10.10 Eneco behoudt zich het recht voor de levering van Toon en/of de Diensten c.q. het verrichten van Servicewerkzaamheden te allen tijde aan te passen of te staken. Eneco zal in geen geval door uitoefening van dit recht schadeplichtig zijn of worden.
- 10.11 Het risico van beschadiging, verlies, vernietiging en/of vermissing van een door Eneco aan de Contractant te leveren Toon gaat op de Contractant over zodra Toon is geplaatst, gemonteerd, geïnstalleerd en geactiveerd en de Contractant de werkbou heeft getekend voor oplevering.
- 10.12 De eigendom van Toon gaat eerst over nadat volledige betaling heeft plaatsgevonden. Totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden blijft Toon eigendom van Eneco, onverminderd de plaatsgevonden risico-overgang als bedoeld in het vorige lid.
- 10.13 Zolang Eneco eigenaar is van Toon, is de Contractant verplicht bij het gebruik en/of het bewaren van Toon de nodige en wettelijke vereiste zorg te betrachten.

Artikel 11. Duur, opzegging, opschorting en beëindiging van een Abonnement

- 11.1 Een Abonnement wordt voor onbepaalde tijd aangegaan, tenzij Eneco en de Contractant een bepaalde tijd overeen zijn gekomen.
- 11.2 De Contractant of Eneco kan een Abonnement dat voor onbepaalde tijd is aangegaan, te allen tijde opzeggen met inachtneming van de daartoe geldende wettelijke opzeggingsregels en met inacht-

neming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen.

- 11.3 Indien Partijen een Abonnement voor bepaalde tijd zijn overeengekomen, zal het Abonnement na verstrijken van de tussen Partijen overeengekomen bepaalde tijd, bij stilzwijgen van de Contractant, worden verlengd en voortgezet als een Abonnement voor onbepaalde tijd.
- 11.4 De Contractant kan een Abonnement dat voor een bepaalde duur is aangegaan maar voor langer dan één jaar, na het eerste jaar elke maand opzeggen met inachtneming van de daartoe geldende wettelijke opzeggingsregels en met inachtneming van de opzegtermijn van maximaal 30 kalenderdagen.
- 11.5 Na beëindiging van het Abonnement, eindigt tegelijkertijd het bijbehorende Gebruiksrecht zoals bedoeld in artikel 13 van deze algemene voorwaarden.
- 11.6 Eneco mag een Abonnements-(vorm) of een aparte Dienst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 30 kalenderdagen indien Eneco besluit om het Abonnement respectievelijk deze aparte Dienst niet langer aan te bieden.
- 11.7 Eneco is - naar eigen keuze - bevoegd de uitvoering van het Abonnement op te schorten c.q. te staken dan wel zonder rechterlijke tussenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden c.q. op te zeggen, indien de Contractant niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting jegens Eneco voortvloeiende uit het met Eneco gesloten Abonnement dan wel uit deze algemene voorwaarden, daaronder begrepen (maar niet uitsluitend) het niet of niet tijdig verlenen van medewerking en/of het verstrekken van (onjuiste) informatie, doch niet eerder dan nadat Eneco eerst een herinnering

heeft gestuurd met een nadere termijn van voldoening. Komt de Contractant ook binnen deze termijn niet na, dan zal de Contractant in verzuim zijn door het enkele verstrijken van laatstbedoelde termijn binnen welke de nakoming had dienen te geschieden. De in deze bepaling bedoelde opschorting, staking, ontbinding en/of opzegging maakt Eneco niet schadelijktig en de gevolgen komen volledig voor rekening en risico van de Contractant.

- 11.8 De in het vorige artikellid bedoelde bevoegdheid van Eneco geldt onverminderd het recht van Eneco tot gebruikmaking van de rechten voortvloeiende uit eigendomsvoorbehoud en/of het vorderen van schadevergoeding.
- 11.9 Eneco is gerechtigd het Abonnement te ontbinden, c.q. op te zeggen als bedoeld in artikel 11.6, ongeacht of de tekortkoming aan de Contractant is toe te rekenen.
- 11.10 Indien er sprake is van een objectief dringende reden, dan is de Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en zal Eneco gerechtigd zijn het Abonnement direct zonder rechterlijke tussenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden c.q. op te zeggen, zulks met mededeling aan de Contractant van de dringende reden.
- 11.11 Indien (de uitvoering van) het Abonnement ingevolge de bepalingen van dit artikel wordt gestaakt, opgeschort, opgezegd en/of ontbonden, zullen de bedragen die de Contractant op het ogenblik van de opschorting, staking, opzegging en/of ontbinding aan Eneco verschuldigd is ten volle verschuldigd blijven en onmiddellijk opeisbaar worden.

Artikel 12. Conformiteit; garanties; (beperking van) aansprakelijkheid

- 12.1 Eneco staat ervoor in dat Toon, het Abonnement, de Diensten, en/of de Servicewerkzaamheden voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod of orderbevestiging vermelde specificaties en - indien toepasselijk - voldoen aan de redelijke eisen van deugdelijkheid, bruikbaarheid en/of vakmanschap en aan de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
- 12.2 Toon is geen meetinrichting bestemd om de omvang van de geleverde energie vast te stellen. Het op Toon weergegeven verbruik is dan ook slechts indicatief. De Contractant stemt er derhalve mee in, dat hij aan dit verbruik geen rechten kan ontleen met betrekking tot de juistheid of de volledigheid daarvan, in het bijzonder ten aanzien van het daadwerkelijk in rekening te brengen energieverbruik. Voorts stemt de Contractant ermee in dat op Toon geen back-up beschikbaar is van de verbruiksdata en dat bij storingen dan wel bij het terugzetten van Toon naar de fabrieksinstellingen, de historische verbruiksgegevens verloren kunnen gaan. De Contractant aanvaardt deze (gebruiks)beperkingen zonder enig voorbehoud zodra hij Toon laat installeren.
- 12.3 Een door Eneco als garantie aangeboden regeling strekt nimmer verder dan de door de fabrikant, importeur, (toe)leverancier, installateur, monteur, maker en/of ontwikkelaar verstrekte garantie(s), voor zover Eneco recht heeft op een dergelijke garantie. Of iets onder de garantie valt, wordt uitsluitend door de persoon bepaald die de betreffende garantie heeft

- verstrekt. Eneco kan ter zake geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden.
- 12.4 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen en onverminderd het bepaalde in de vorige leden, verleent Eneco voor Toon gedurende een periode van 12 kalendermaanden de in dit artikel bedoelde garanties. Dit houdt in, dat gebreken die aantoonbaar op een ontwerp-, ontwikkel- of een productiefout zijn terug te voeren kosteloos door of vanwege Eneco zullen worden verholpen in overeenstemming met het bepaalde in de artikelleden hierna.
- 12.5 Software voldoet in belangrijke mate aan de door of namens Eneco dan wel aan de door de derdeontwikkelaar gepubliceerde gebruiksdokumentatie en bij de aanbieding (schriftelijk) opgegeven specificaties. Uitsluitend in de gevallen dat de Software substantieel van de gepubliceerde gebruiksdokumentatie dan wel de opgegeven specificaties afwijkt, dient Eneco - te harer keuze - ofwel (i) de Contractant een correctie of een vervanging voor de Software te verstrekken ofwel (ii) de Contractant aanwijzingen te geven voor het wijzigen van de Software ofwel (iii) een update van de Software aan te bieden.
- 12.6 Een Toon die niet voldoet, althans gebrekkig blijkt te zijn, wordt naar keuze van Eneco hersteld of vervangen of wordt een ontbrekend (onder)deel voor zover hiervan sprake, nageleverd, mits de non-conformiteit of het gebrek zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na het ontdekken ervan ter kennis van Eneco wordt gebracht overeenkomstig de in deze algemene voorwaarden of in de Overeenkomst neergelegde wijze en Eneco in de gelegenheid wordt gesteld het gebrek te verhelpen dan wel Toon te vervangen. Eneco behoudt zich het recht voor Toon te vervangen voor een gelijkwaardig product.
- 12.7 Een herstelde of vervangen Toon wordt gedurende de resterende garantietermijn of voor een periode van 90 kalenderdagen na installatie, indien dat later is, gegarandeerd.
- 12.8 Garanties zijn niet overdraagbaar aan anderen.
- 12.9 De Contractant verplicht zich ertoe Toon niet eerder te (doen) plaatsen, in gebruik te (doen) stellen en/of te (doen) activeren dan nadat hij zich op behoorlijke wijze heeft vergewist van de voorgeschreven omgevingscondities en -factoren met betrekking tot temperatuur, vochtigheidsgraad etc. ten behoeve van een goed en deugdelijk functioneren van Toon dan wel dat Toon niet wordt geplaatst op een locatie of blootgesteld aan een omgeving, die afwijkt van de door of namens Eneco in de handleiding of anderszins opgegeven aanwijzingen.
- 12.10 Eneco is niet aansprakelijk voor schade en/of gebreken ontstaan door onjuiste, ondeskundige c.q. onzorgvuldige (ver)plaatsing, montage en/of installatie en/of ondeskundig c.q. onzorgvuldig gebruik, of een ondeskundige c.q. onzorgvuldige toepassing, bediening of behandeling van Toon door de Contractant, diens hulp-persoon of door een (door de Contractant) ingeschakelde derde, waaronder begrepen een monteur of installateur die niet van Eneco afkomstig is dan wel door Eneco is ingeschakeld, en doen de in dit artikel bedoelde garanties vervallen.
- 12.11 Onverminderd hetgeen overigens is bepaald in dit artikel, vervallen de garanties in ieder geval indien de Contractant niet voldoet aan zijn verplichting tot het (regelmatig en voorzichtig) onderhouden c.q. het (regelmatig) updaten van Toon, althans het onderhoud c.q. de update laat verrichten door een ter zake niet deskundige of onbekwame persoon.
- 12.12 Eneco is slechts verplicht tot herstel of vervanging binnen het dekkingsgebied waar Toon, het Abonnement en bijbehorende Diensten en Servicewerkzaamheden (kunnen) worden aangeboden.
- 12.13 De in dit artikel bedoelde garanties vormen de enige en exclusieve garanties. Eneco, de fabrikant, de importeur, de (toe)leverancier, de installateur, de monteur, de maker of de ontwikkelaar zijn nimmer aansprakelijk voor stilzwijgende of andere garanties, met inbegrip van maar niet beperkt tot eventuele garanties omtrent de verkoopbaarheid of geschiktheid voor een bepaald gebruik dat redelijkerwijs niet voorzienbaar is. Eneco sluit dergelijke garanties hierbij uitdrukkelijk uit.
- 12.14 In aanvulling op de artikelleden hiervoor, bestaat nimmer recht op garanties als bedoeld in dit artikel, in het bijzonder het recht op herstel of vervanging als bedoeld in artikel 12.6 van deze algemene voorwaarden, of een beroep op non-conformiteit of op een gebrek, indien één (of meerdere) van de navolgende gevallen zich voordoen(voordoen) en, dientengevolge, is Eneco nimmer aansprakelijk voor:
- (Negatieve) invloeden op en (schadelijke) gevolgen voor (het functioneren van) Toon dan wel voor enig onderdeel daarvan, door (directe) blootstelling aan zonlicht of (sterke) rook- c.q. roetvorming en/of door toepassing, installatie of gebruik van materialen, apparatuur en/of software die niet van Eneco afkomstig zijn, dan wel door het opvolgen van (gebruiks)aanwijzingen, met inbegrip van doch niet beperkt tot tips voor installatie, gebruik of onderhoud, welke niet door Eneco zijn verstrekt of door Eneco officieel zijn goedgekeurd.
 - Schade en/of gebreken ontstaan door niet stipte of een onzorgvuldige naleving van de handleiding van Toon en/of andere gebruiksvoorschriften dan wel plaatsings-, installatie- of onderhoudsinstructies afkomstig van Eneco, met inbegrip van doch niet beperkt tot de niet stipte naleving van c.q. negeren van de in de handleiding van Toon omschreven situaties c.q. gevallen, waarbij uitschakeling van Toon dient plaats te vinden, en de gevolgen van dergelijke niet stipte of onzorgvuldige naleving.
 - Schade en/of gebreken ontstaan door gebruik buitenshuis van Toon.
 - Schade en/of gebreken ontstaan door het gebruik van water of andere (schoonmaak)vloeistoffen in de buurt van Toon indien Toon daarmee in aanraking komt en/of wanneer een of teveel (schoonmaak)vloeistof rechtstreeks op Toon wordt gespoten of aangebracht, zonder deze vloeistof eerst op een zachte doek te spuiten c.q. aan te brengen.
 - Schade en/of gebreken ontstaan door normale slijtage, met inbegrip doch niet beperkt tot de afname van de helderheid van het scherm van Toon vanwege toenemende levensduur.
 - Schade en/of gebreken ontstaan door het niet (voldoende) open houden van de ventilatieopeningen van Toon.
 - Schade en/of gebreken ontstaan door brand, overbelasting van Toon of door invloed

- van abnormale of onvoorziene omstandigheden.
- h) Schade en/of gebreken ontstaan door opzettelijk gedrag of grove nalatigheid aan de zijde van de Contractant.
- i) Schade en/of gebreken welke het gevolg zijn van niet door of vanwege Eneco aangebrachte wijzigingen in (de functionaliteiten van) Toon, al dan niet als gevolg van of leidende tot een softwarematige aanpassing, een software-update daarbij inbegrepen, en/of van Servicewerkzaamheden en andere (ondersteuning)werkzaamheden met betrekking tot Toon, welke niet door of namens Eneco zijn geschied c.q. middels software hebben plaatsgevonden welke niet geleverd of afkomstig is door c.q. van Eneco dan wel die niet door of namens Eneco dan wel zonder voorafgaande goedkeuring van Eneco zijn verleend of door Eneco worden ondersteund.
- j) Schade en/of gebreken ontstaan door het niet voorkomen van gebruik van Toon dan wel het spelen met Toon door een kind dat nog niet de leeftijd van 14 jaren heeft bereikt, met inbegrip van doch niet beperkt tot schade en/of gebreken die (kunnen) ontstaan als gevolg van loszittende c.q. kleine loskomende onderdelen door voornoemd gebruik c.q. voornoemd onbevoegd spelen met Toon.
- k) Schade en/of gebreken ontstaan door het doorgeven van aan de Contractant verstrekte informatie of content van derden.
- l) Schade en/of gebreken ontstaan omdat een Dienst of Software niet vrij is van schade, corruptie, aanvallen, virussen, manipulatie, hacken of andere inbreuken op de beveiliging, welke gebeurtenissen als overmacht zullen worden beschouwd.
- m) Schade en/of gebreken die verband houden met of het gevolg zijn van onderbrekingen in of blokkeringen van de toegang tot de server van een derde (waarmee deze derde informatie of content heeft opgeslagen en voor de Contractant toegankelijk maakt en/of ontsluit) of het internet.
- n) Schade en/of gebreken ontstaan door gebruik voor niet-persoonlijke, commerciële doeleinden.
- o) Schade en/of gebreken ontstaan door onderbreking van het gebruik van Toon en/of van Diensten, door het (tijdelijk) niet functioneren van Toon en/of Diensten dan wel door een gebruik van Toon en/of Diensten die niet vrij van fouten zijn, als gevolg van omstandigheden die niet aan Eneco kunnen worden toegerekend, met inbegrip van doch niet beperkt tot onderbreking van het gebruik vanwege stroomuitval c.q. een stroomstoring dan wel een onderbreking van de internetverbinding, al dan niet als gevolg van onderhoudswerkzaamheden, afwezigheid in verband met vakantie of andere redenen voor langdurige(re) afwezigheid, het uitvoeren van een software-update, het uitgeschakelen van Toon en/of het resetten van Toon.
- p) Schade, met inbegrip van doch niet beperkt tot letselschade, en/of gebreken ontstaan door het eigenmachtig of eigenhandig openmaken van Toon, zonder medeweten of toestemming van Eneco of door een niet door Eneco ingeschakelde c.q. erkende hulppersoon (monteur of installateur daarbij inbegrepen).
- q) Schade en/of gebreken ontstaan als gevolg van een onjuiste bediening van de thermostaatfunctie van Toon.
- r) Schade en/of gebreken welke redelijkerwijs onvermijdbaar zijn als gevolg van de plaatsing, montage en installatie van Toon, met inbegrip doch niet beperkt tot de gevolgen als gevolg van hak-, boor-, en/of breekwerkzaamheden ten behoeve van het plaatsen, monteren en installeren van Toon.
- s) Schade en/of gebreken ontstaan door dan wel het niet (goed) functioneren van Toon en/of de daarop betrekking hebbende Diensten, doordat de Contractant niet (volledig) voldoet aan de eisen als bedoeld in artikel 6 van deze algemene voorwaarden.
- t) Schade en/of gebreken ontstaan door een (gesteld) hoger energieverbruik sinds de plaatsing, installatie, activering en ingebruikname van Toon.
- u) Schade en/of gebreken ontstaan door het niet (overal) beschikbaar zijn van sommige programma's, functies en/of voorzieningen.
- v) Schade en/of gebreken ontstaan doordat de Contractant verzuimt persoonsgegevens, gebruiksgegevens en/of andere (historische) gegevens te wissen op Toon in geval van verhuizing (of vanwege een andere reden voor vertrek of het verlaten van de woning) waarbij Toon wordt achtergelaten.
- Voor de toepassing van het onderhavige lid is het niet relevant door wie de schade is geleden of van wie de aanspraak afkomstig is. Voor de toepassing is evenmin relevant of de schade aan Toon is ontstaan of dat er sprake is van andere soorten (gevolg)schade of van schade voor andere personen en/of aan andere zaken.
- 12.15 Eneco is evenmin tot garantie gehouden indien de Contractant Eneco niet de gelegenheid biedt om Servicewerkzaamheden te verrichten.
- 12.16 Eneco is niet aansprakelijk voor schade en/of gebreken, welke het gevolg zijn van (naleving van) enig overheidsvoorschrift met betrekking tot de aard, de conformiteit en/of kwaliteit van de geleverde Toon, het Abonnement, de Diensten of Servicewerkzaamheden, alsmede voor de toepassing van wettelijk of van overheidswege voorgeschreven veiligheids- en/of bedienings- dan wel gebruiksvoorschriften en de gevolgen van deze toepassing, indien en voor zover deze voorschriften pas van kracht zijn geworden na levering van Toon aan de Contractant.
- 12.17 Eneco en de aan haar gelieerde ondernemingen en personen zijn in geen geval aansprakelijk voor verlies of schade veroorzaakt door Eneco en/of door voornoemde ondernemingen en personen wanneer:
- Er geen sprake is van schending van een wettelijke zorgplicht jegens de Contractant door Eneco of door één van voornoemde personen.
 - Het verlies of de schade het gevolg is van een besluit van Eneco om informatie of content, Software en Diensten daarbij inbegrepen, te verwijderen, niet te bewerken of te updaten, de Contractant te waarschuwen, de dienstverlening aan de Contractant wordt opgeschort of wordt beëindigd door toedoen van de Contractant zelf (of als gevolg van een andere maatregel vanwege schending door de Contractant van de Overeenkomst of van deze algemene voorwaarden) dan wel het verlies of de schade het gevolg is

- van de conclusie van Eneco dat zich een schending van de Overeenkomst heeft voorgedaan.
- iii) Het verlies of de schade betrekking heeft op gevolgschade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot schade als gevolg van derving van inkomsten, zaken of winst, of verlies, beschadiging of beperking van (het gebruik van) gegevens in verband met het gebruik van de Contractant van Toon, het Abonnement, de Diensten en/of Servicewerkzaamheden.
- Onverminderd het bepaalde in artikel 12.21 van deze algemene voorwaarden lijdt het voorgaande slechts uitzondering in het geval dat een specifieke Nederlandse dwingendrechtelijke bepaling een van de voorgaande vormen van uitsluiting van aansprakelijkheid als nietig of als vernietigbaar aanmerkt.
- 12.18 Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden en behalve indien en voor zover uit bepalingen van dwingend Nederlands recht inzake (producten)aansprakelijkheid mocht voortvloeien, is de aansprakelijkheid van Eneco voor verlies of schade, die voortvloeit uit of verband houdt met dan wel het gevolg is van Toon, de Overeenkomst of de uitvoering of niet-nakoming daarvan of uit de ontwikkeling, verkoop, levering, wederverkoop of uitvoering van een Abonnement, Dienst of Servicewerkzaamheden of gebruik van Toon te allen tijde beperkt tot een bedrag van ten hoogste € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro) per gebeurtenis voor alle Contractanten tezamen doch met een maximum van € 1.400 (één duizend vierhonderd euro) per individuele Contractant. Indien het totaal der schaden aan personen en/of zaken meer bedraagt dan € 1.250.000 zullen de aanspraken van de Contractanten naar evenredigheid worden voldaan doch wederom met inachtneming van het hiervoor bedoelde maximum te vergoeden schadebedrag van € 1.400 (één duizend vierhonderd euro) per individuele Contractant.
- 12.19 Voor de toepassing van het vorige lid wordt een reeks met elkaar verband houdende gebeurtenissen als één gebeurtenis beschouwd.
- 12.20 Voor alle schade(gevallen) geldt een drempelbedrag van € 55 (vijfenvijftig euro) voor de Contractant, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed.
- 12.21 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid gelden ongeacht of aansprakelijkheid voortvloeit uit de Overeenkomst, deze algemene voorwaarden of de wet.
- 12.22 Eneco zal zich redelijkerwijs inspannen om informatie die door de Contractant is ingediend, te beschermen, inclusief tegen frauduleus gebruik, tenzij deze beschermingsplicht valt binnen het domein van een derde.
- 12.23 Niets in de Overeenkomst dan wel in deze algemene voorwaarden ontslaat Eneco van haar aansprakelijkheid voor fraude, grove nalatigheid dan wel opzet, of beperkt deze. De aansprakelijkheid van Eneco wegens letselschade en/of dood, die voortvloeit uit of verband houdt met dan wel het gevolg is van fraude, grove nalatigheid, opzet, zal nimmer meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend euro) bedragen per jaar en gebeurtenis, waarbij een reeks met elkaar verband houdende gebeurtenissen als een gebeurtenis wordt beschouwd.
- 12.24 De Contractant die handelt in strijd met zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden is aansprakelijk voor alle daaruit voor Eneco en aan haar gelieerde ondernemingen en personen voortvloeiende schade. De Contractant zal Eneco vrijwaren tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade, die in dit verband is ontstaan dan wel het gevolg is van het niet nakomen door de Contractant van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden.
- 12.25 Tenzij in deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld, gelden deze algemene voorwaarden uitsluitend ten behoeve van Eneco en de Contractant.
- 12.26 Voldoening aan de garantieverplichtingen uit hoofde van dit artikel en/of uitkering door Eneco - met inachtneming van de in dit artikel bedoelde maxima - van de vastgestelde schade of het vastgestelde verlies, geldt als enige en algehele schadevergoeding. Voor het overige vrijwaart de Contractant Eneco uitdrukkelijk en volledig.
- 12.27 Onverminderd hetgeen overigens in dit artikel is bepaald, verjaart elke vordering tot schadevergoeding na verloop van één jaar nadat de schade zich heeft geïmanifesterd of is ontdekt of onderkend dan wel redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt of onderkend, en in elk geval na verloop van drie jaren na de levering, tenzij er sprake is van een specifieke vordering tot schadevergoeding van de Contractant waarvoor naar dwingend Nederlands recht een langere verjaringstermijn geldt. In dat geval geldt deze langere (wettelijke) verjaringstermijn.
- 12.28 Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee kalendermaanden na het ontstaan aan Eneco te zijn gemeld, tenzij de Contractant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- Artikel 13. Gebruiksrecht; auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten; wettelijke aanduidingen; beveiliging; inbreuk**
- 13.1 De Contractant krijgt een Gebruiksrecht, zoals gedefinieerd in artikel 1 van deze algemene voorwaarden, en enkel voor persoonlijk en privégebruik en op de voorwaarden zoals uiteengezet in dit artikel.
- 13.2 Het in lid 1 bedoelde Gebruiksrecht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar, hetgeen inhoudt dat Eneco vrij is om de Software en de Diensten aan andere Contractanten in licentie te geven en dat het recht van de Contractant om de Software en de Diensten te gebruiken door de Contractant niet aan iemand anders kan worden overgedragen, direct of indirect voor het gebruik van die andere of dat van andere derden.
- 13.3 De Contractant begrijpt en is er mee bekend dat hij op Toon (ook) gebruik maakt van Software en/of Diensten van andere fabrikanten, leveranciers en/of licentiegevers. De Contractant heeft de (gebruiks)voorwaarden en het privacybeleid van deze fabrikanten, leveranciers en/of licentiegevers gelezen, zodat de Contractant weet hoe de Software en/of Dienst in kwestie dient te worden gebruikt. De Contractant zal de (gebruiks)voorwaarden en het privacybeleid van voornoemde derden voor de betreffende Software en/of Diensten volledig respecteren en naleven, ook nadat deze voorwaarden en/of dit privacybeleid door de betreffende fabrikant, leverancier of licentiegever (eenzijdig) wordt gewijzigd.
- 13.4 Het Gebruiksrecht verschaft geen automatisch recht op toekomstige upgrades, updates of

- supplementen van de Software en/of de Diensten, tenzij Eneco specifiek heeft aangegeven of wanneer is overeengekomen dat het verkrijgen van deze updates, upgrades of supplementen een integraal onderdeel vormt van Toon of van de Overeenkomst.
- 13.5 Indien upgrades, updates of supplementen op de Software en/of de Diensten verkregen worden, dan is het gebruik van deze upgrades, updates of supplementen onderworpen aan deze algemene voorwaarden of aan die (aanvullende) algemene voorwaarden die de Contractant gevraagd wordt te aanvaarden voordat Eneco de Contractant de upgrade, update of supplement in kwestie levert.
- 13.6 De Contractant erkent dat Toon, de (vooraf) geïnstalleerde Software, de Diensten en de Servicewerkzaamheden, met inbegrip van doch niet beperkt tot afbeeldingen, gebruikersinterfaces, de (redactionele) content, en de scripts die worden gebruikt om Toon, de Software en/of de Dienst te laten functioneren dan wel uit te voeren, beschermde informatie en materialen bevatten, die de eigendom zijn van Eneco en/of haar licentiegevers en die worden beschermd door toepasselijke wetten op het gebied van intellectuele eigendom en andere wetten, met inbegrip van doch niet beperkt tot die op het gebied van auteursrechten. Eneco en/of haar licentiegevers houden en behouden alle intellectuele en/of industriële eigendomsrechten rustende op dan wel verband houdende met de door Eneco verkochte en/of geleverde Toon, (vooraf) geïnstalleerde Software en/of met de ten behoeve van Toon verleende Diensten en Servicewerkzaamheden en de daarmee verband houdende knowhow.
- 13.7 Op geen enkele wijze worden enige intellectuele eigendomsrechten overgedragen aan de Contractant.
- 13.8 De Contractant zal geen enkele aanduiding betreffende rechten van intellectuele eigendom of wettelijke verplichte aanduidingen, markeringen en/of (merk)tekens, met inbegrip van de wettelijke verplichte CE-markering, en die zijn aangebracht op Toon verwijderen, onzichtbaar maken, onleesbaar maken, uitwissen en/of anderszins wijzigen.
- 13.9 De Contractant stemt ermee in dat hij de in dit artikel bedoelde beschermde informatie en materialen op geen enkele wijze zal gebruiken, anders dan voor gebruik in overeenstemming met de met Eneco gesloten Overeenkomst.
- 13.10 Geen enkel deel van de geleverde Toon, Software en/of Dienst mag in enigerlei vorm of op enigerlei wijze worden gewijzigd en/of gereproduceerd, behalve voor zover dit uitdrukkelijk toegestaan is in deze algemene voorwaarden, en evenmin mag van Toon, Software en/of Dienst afgeleide werken worden gemaakt.
- 13.11 De Contractant vrijwaart Eneco tegen eventuele vorderingen wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van derden als gevolg van handelingen als bedoeld in dit artikel en welke door, namens, in opdracht dan wel met medeweten of met medewerking van de Contractant zijn dan wel worden verricht.
- 13.12 De Contractant begrijpt dat de Software en de Diensten, indien en voor zover toepasselijk, een technische beveiliging bevatten, aangebracht door Eneco dan wel haar licentiegevers, om de digitale informatie, materialen en content te beschermen en het gebruik van de Contractant van voornoemde producten te beperken in overeenstemming met het toegestane gebruik. De in de vorige zin bedoelde beveiligingstechnologie vormt een onlosmakelijk onderdeel van de Software en/of de Diensten.
- 13.13 Het is de Contractant uitdrukkelijk niet toegestaan om de (vooraf geïnstalleerde) Software te decompileren, reverse engineeren, deassembleren, tot de broncode te herleiden of op andere wijze te bewerken, tenzij dit onder dwingendrechtelijke regels is toegestaan.
- 13.14 Eneco behoudt zich het recht voor, ook namens haar licentiegevers, om content opties (inclusief geschiktheid voor bepaalde functies) zonder voorafgaande kennisgeving te veranderen.
- 13.15 Naleving van deze regels en de regels voor het toegestane gebruik kan door Eneco worden gecontroleerd en bewaakt en Eneco behoudt zich het recht voor om de regels zonder voorafgaande kennisgeving te handhaven.
- 13.16 Eneco behoudt zich het recht voor, mede voor haar licentiegevers, om het toegestane gebruik en/of de regels voor toekomstige aankopen op Diensten op ieder tijdstip te wijzigen. Indien de Contractant de nieuwe gebruiksregels dan wel het gewijzigde toegestane gebruik niet wenst te aanvaarden, dan is de Contractant gerechtigd om de Overeenkomst op te zeggen in overeenstemming met de in deze algemene voorwaarden opgenomen regels.
- 13.17 De Contractant stemt er tevens mee in dat hij zich geen toegang tot Toon en/of de Diensten zal (doen) verschaffen op andere wijze dan met behulp van het gebruik van de Software en/of middelen, die door Eneco of haar licentiegevers voor de toegang ervan worden geleverd.
- 13.18 Bepaalde data, informatie, (derden)functionaliteit, materialen en/of content die via Toon, de Software en/of een Dienst beschikbaar zijn, kunnen materialen van derden bevatten. Eneco kan in bepaalde gevallen links naar websites van derden opnemen om de Contractant van dienst te zijn. De Contractant stemt ermee in dat Eneco niet verantwoordelijk is voor het onderzoeken naar en/of het beoordelen van de (on)rechtmatigheid van de inhoud dan wel de juistheid daarvan. Eneco geeft geen garanties en aanvaardt geen aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid met betrekking tot deze materialen of websites van derden, of met betrekking tot andere materialen, producten of diensten van derden. De Contractant stemt ermee in, dat hij geen materialen van derden zal gebruiken op een wijze die inbreuk maakt op de rechten van een andere partij en dat Eneco op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor een dergelijk gebruik door de Contractant.
- 13.19 Onverminderd de andere rechten die uit de Overeenkomst met de Contractant of uit deze algemene voorwaarden voortvloeien, behoudt Eneco zich het recht voor, ook namens haar licentiegevers, om op ieder tijdstip de toegang tot (een deel van de) Diensten en/of de Software dan wel tot data, (derden)functionaliteit, content, informatie of andere materialen die door voornoemde producten worden aangeboden zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen, op te schorten, te verwijderen, te beperken, te stoppen of onmogelijk te maken. Eneco zal in geen geval aansprakelijk zijn voor het doorvoeren van dergelijke veranderingen. Eneco of haar licentiegevers kunnen ook beperkingen opleggen aan het gebruik van of de toegang tot bepaalde functies of delen van de Software en/of de Dienst, zonder dat daarvoor een

voorafgaande kennisgeving noodzakelijk is en zonder dat dit tot aansprakelijkheid van Eneco leidt. Voor zover mogelijk en redelijk, zal Eneco de Contractant vooraf waarschuwen voor een wijziging, verwijdering, opschorting, beperking of stopzetting van de Software en/of een Dienst (of een deel daarvan). Verwijdering van content zal geen invloed hebben op de (correcte werking van de) Software en/of een Dienst, die de Contractant reeds van Eneco heeft verkregen.

13.20 Indien de Contractant zich niet aan de bepalingen van de Overeenkomst dan wel van deze algemene voorwaarden houdt, of wanneer Eneco goede redenen heeft om aan te nemen dat de Contractant zich daar niet aan houdt, heeft Eneco het recht om overeenkomstig de in deze algemene voorwaarden neergelegde regels (i) het in dit artikel bedoelde Gebruiksrecht (gedeeltelijk) te doen beëindigen en/of (ii) de toegang tot de Software en/of de Diensten (of een deel daarvan) onmogelijk te maken.

13.21 De in dit artikel bedoelde Gebruiksrecht treedt in werking op de datum waarop Eneco dit voor de Software en/of de Dienst verleent of de Software en/of de Dienst wordt geïnstalleerd.

13.22 Afgezien van de in de voorgaande leden van dit artikel beschreven gevallen van (gedeeltelijke) beëindiging van een Gebruiksrecht, eindigt een Gebruiksrecht eveneens wanneer de Overeenkomst wordt beëindigd, ongeacht of deze opzegging dan wel ontbinding plaatsvindt door Eneco dan wel door de Contractant en ongeacht de reden voor opzegging c.q. ontbinding. Het Gebruiksrecht wordt in die gevallen beëindigd op de dag waartegen een rechts-geldige opzegging heeft plaats-

gevonden dan wel op de dag van ontbinding.

Artikel 14. Overmacht (niet toerekenbare tekortkoming)

14.1 Een eventuele tekortkoming in een door Eneco na te leven verbintenis kan niet aan Eneco worden toegerekend, tenzij Eneco daarvoor krachtens de Nederlandse dwingendrechtelijke wetgeving aansprakelijk is. Een dergelijke tekortkoming wordt in geen geval aan Eneco toegerekend, indien deze is veroorzaakt door overmacht.

14.2 Indien Eneco door overmacht is verhinderd enig verbintenis jegens de Contractant na te komen en de overmachtsituatie naar het redelijke oordeel van Eneco van blijvende of langdurige aard is, kunnen Partijen een regeling treffen over de ontbinding van de Overeenkomst volgens de wet en de daaraan verbonden gevolgen.

14.3 Indien Eneco door overmacht is verhinderd enig verbintenis jegens de Contractant na te komen en de overmachtsituatie naar het redelijke oordeel van Eneco van tijdelijke of voorbijgaande aard zal zijn, is Eneco gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst zo lang op te schorten totdat de omstandigheid, oorzaak of gebeurtenis die de overmachtsituatie veroorzaakt, zich niet langer voordoet.

14.4 Als overmacht in de zin van dit artikel wordt beschouwd iedere omstandigheid, oorzaak of gebeurtenis, waar ook plaatsvindend, optredend of zich voordoende, die de correcte, volledige en tijdige nakoming van enige verbintenis van Eneco tijdelijk of blijvend verhindert, onmogelijk maakt of onredelijk bezwaarlijk maakt, en welke omstandigheid, oorzaak of gebeurtenis Eneco redelijkerwijs niet kan of kon voorkomen of welke geheel of ten dele buiten

de invloedssfeer van Eneco ligt. Als overmacht worden tevens beschouwd de gevolgen van enige omstandigheid, oorzaak of gebeurtenis als bedoeld in de vorige zin en de onmogelijkheid of weigering van een externe (toe)leverancier tot levering aan Eneco van onderdelen, Diensten, Software, handleidingen of andere informatie die noodzakelijk zijn voor Toon en het gebruik daarvan.

14.5 Indien Eneco ten gevolge van overmacht is verhinderd haar verplichtingen ten aanzien van één of enkele van haar Contractanten na te komen, maar niet de verplichtingen ten aanzien van alle Contractanten, is Eneco gerechtigd naar eigen keuze te besluiten welke van de verplichtingen en tegenover welke Contractanten zij zal nakomen, alsmede de volgorde waarin dit zal gebeuren. Eneco is gerechtigd betaling te vorderen ter zake van al hetgeen door of namens Eneco ter uitvoering van de Overeenkomst met de Contractant reeds is ge-presteerd voordat de overmacht opleverende omstandigheid, oorzaak of gebeurtenis optrad of is gebleken.

Artikel 15. Wijzigingen in de Overeenkomst; overdracht

15.1 Tenzij in deze algemene voorwaarden anders bepaald, zijn wijzigingen in een Overeenkomst slechts geldig indien deze in schriftelijke vorm zijn gemaakt en beide Partijen in de wijziging(en) hebben toegestemd.

15.2 Eneco is gerechtigd om (een deel van) de rechten en de plichten uit een Overeenkomst aan een derde over te dragen.

15.3 Indien een wijzigingsverzoek van de Contractant met betrekking tot een Overeenkomst leidt tot een verhoging of een verlaging van een prijs of tarief of de voor uitvoering

benodigde tijd, dient Eneco de Contractant van een dergelijke verhoging of verlaging in kennis te stellen en de Overeenkomst schriftelijk aan te passen. Eneco is niet verplicht een wijziging door te voeren totdat zij een wijziging heeft geaccepteerd. Dit doet echter geen afbreuk aan het recht van Eneco op betaling voor een dergelijke wijziging, in geval Eneco ermee instemt uitvoering te geven aan een wijzigingsverzoek van de Contractant voordat Eneco een dergelijke wijziging (formeel) heeft geaccepteerd. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, heeft Eneco het recht onmiddellijk het totaalbedrag van de wijziging in rekening te brengen.

Artikel 16. Naleving van (Europese) wet- en regelgeving

De Contractant is ermee bekend dat hij zich dient te houden aan alle lokale, provinciale, nationale en Europese wetten, richtlijnen, verordeningen, eisen en voorschriften die op de plaatsing, montage, de installatie en het gebruik van Toon en/of de op Toon betrekking hebbende Software en Diensten van toepassing zijn.

Artikel 17. Diversen

17.1 Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden of van een Overeenkomst geheel of ten dele niet geldig en/of vernietigbaar en/of niet afdwingbaar mocht zijn, dan zal dit geen enkel gevolg hebben voor de geldigheid van alle andere bepalingen van de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

17.2 Wanneer Eneco een recht of bepaling van een Overeenkomst of van deze algemene voorwaarden niet uitoefent of handhaaft, mag dat niet worden geïnterpreteerd als een verklaring van afstand met betrekking tot dat recht of die bepaling of andere rechten of

- bepalingen van die Overeenkomst of deze algemene voorwaarden.
- 17.3 Eneco kan de Contractant een kennisgeving doen toekomen met betrekking tot Toon (in het bijzonder de kennisgeving als bedoeld in artikel 3 van deze algemene voorwaarden), de daarmee verband houdende Software, Abonnementen, Diensten en/of Servicewerkzaamheden door het sturen van een e-mail of een brief naar het bij Eneco bekende e-mailadres of postadres van de Contractant of door middel van een mededeling op de website van Eneco, in geval van het niet bekend, niet meer correct of niet meer geldig zijn van het e-mailadres of postadres. Behoudens het bepaalde in artikel 3 van deze algemene voorwaarden, worden deze kennisgevingen onmiddellijk van kracht.
- 17.4 Eneco behoudt zich het recht voor om de maatregelen te nemen, die zij redelijkerwijs noodzakelijk of passend acht om de nakoming van enig deel van een Overeenkomst dan wel deze algemene voorwaarden te handhaven en/of te controleren. De Contractant stemt ermee in dat Eneco het recht heeft, zonder aansprakelijkheid jegens de Contractant, om gegevens van de Contractant bekend te maken aan opsporingsinstanties, overheidsfunctionarissen en/of derden wanneer Eneco dat redelijkerwijs noodzakelijk of passend acht om de nakoming van enig deel van een Overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden te handhaven en/of te controleren. Het in de vorige zin bedoelde recht heeft Eneco in ieder geval indien de handelwijze van de Contractant met betrekking tot het gebruik van Toon en de daarmee samenhangende Software, Abonnementen, Diensten en/of Servicewerkzaamheden frauduleus is of anderszins

leidt, althans kan leiden, tot strafrechtelijke of civielrechtelijke aansprakelijkheid.

- 17.5 Alle rechten en verplichtingen die ertoe strekken na het einde van een Overeenkomst te blijven voortduren, blijven na beëindiging van deze Overeenkomst, ongeacht de oorzaak van de beëindiging en ongeacht of de oorzaak van de beëindiging aan Eneco valt toe te rekenen, van kracht. Dat geldt in ieder geval voor bijvoorbeeld artikelen 12 en 13 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 18. Klachten, reclames

- 18.1 Tenzij in dit artikel anders dan wel aanvullend wordt gesteld, vindt de behandeling van een klacht of een reclame plaats conform het onderdeel 'Klacht-afhandeling' van de Kwaliteitscriteria Eneco 2013 die onderdeel uitmaken van de Algemene Voorwaarden Eneco 2013 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers inclusief toelichting.
- 18.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 9.8 en artikel 12 van deze algemene voorwaarden, dienen klachten (over de uitvoering van een Overeenkomst) en reclames binnen bekwame tijd doch niet langer dan 30 kalenderdagen na datum van de factuur dan wel meer dan 14 kalenderdagen na constatering van een gebrek worden ingediend bij Eneco. Voor verborgen gebreken, althans gebreken die niet met een visuele inspectie kunnen worden geconstateerd althans behoren te worden geconstateerd, geldt dat klachten en/of reclames mogelijk zijn zolang de geldende garantietermijn als bedoeld in artikel 12 van deze algemene voorwaarden loopt, maar wel binnen 14 kalenderdagen moet worden ingediend bij Eneco zodra het verborgen

gebrek daadwerkelijk wordt geconstateerd.

- 18.3 Indien niet binnen de toepasselijke termijn is gereclameerd dan wel geklaagd, zal het geleverde geacht worden geheel aan de Overeenkomst te voldoen en onvoorwaardelijk door de Contractant te zijn aanvaard en goedgekeurd.
- 18.4 Indien een klacht of een reclame met betrekking tot Toon en/of de daarop betrekking hebbende Software, Abonnement, Diensten en/of Servicewerkzaamheden gegrond wordt verklaard, is Eneco uitsluitend verplicht de in artikel 12 van deze algemene voorwaarden voorgeschreven wijze van herstel, vervanging of nalevering te volgen, zonder dat de Contractant daarnaast enig recht kan doen gelden op welke vergoeding dan ook, tenzij Nederlandse dwingendrechtelijke regels anders voorschrijven.
- 18.5 Indien een klacht of reclame niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling als bedoeld in artikel 21 van deze algemene voorwaarden. Een klacht of een reclame met betrekking tot Toon en/of de daarop betrekking hebbende Abonnementen, Diensten, Software en/of Servicewerkzaamheden is evenwel niet vatbaar voor voorlegging aan de in de Kwaliteitscriteria genoemde Geschillencommissies.

Artikel 19. Ondersteuning bij vragen, storingen en problemen

- 19.1 Voor (algemene) vragen, (het verhelpen van) storingen en/of (het oplossen van) problemen met betrekking tot de werking of gebruikmaking van Toon*, de Abonnementen, Diensten, Software en Servicewerkzaamheden biedt Eneco te haar keuze de volgende ondersteuningsmogelijkheden:

- Telefonische ondersteuning
 - Ondersteuning per e-mail
 - Online ondersteuning (eneco.nl)
 - Bezoek servicemonteur
- 19.2 De Contractant stemt ermee in dat de eventueel door Eneco te bieden ondersteuning en eventuele daaraan verbonden (extra) kosten onder meer afhankelijk zijn van het gebied waarop de vraag, de storing of het probleem betrekking heeft.
- 19.3 Indien het een storing aan of een probleem met Toon zelf betreft en telefonische, online ondersteuning of ondersteuning per e-mail als bedoeld in lid 1 niet leidt tot het verhelpen van de storing of het probleem, dan vindt bezoek plaats van een servicemonteur. Indien deze servicemonteur de storing of het probleem dan nog niet kan verhelpen, vindt kosteloze vervanging van Toon plaats, tenzij de garantieperiode is verlopen. Indien Toon vervangen dient te worden, kan bij de Contractant tijdelijk een vervangende thermostaat worden geplaatst en wordt een aparte afspraak ingepland voor het installeren van een nieuwe Toon of van een, overeenkomstig artikel 12.6 van deze algemene voorwaarden, gelijkwaardig product.
- 19.4 Indien blijkt dat de storing of het probleem is te wijten aan (een gebrek aan) de cv-ketel of de warmte-installatie, met inbegrip van doch niet beperkt tot storingen of problemen wegens een cv-ketel met onvoldoende vermogen, en/of is te wijten aan een cv-installatie met een onvoldoende aantal radiatoren of met een te laag vermogen, biedt Eneco geen verdere ondersteuning. De Contractant wordt dan doorverwezen naar de leverancier/installateur van de cv-ketel c.q. de cv-installatie dan wel het bedrijf waarmee de Contractant een cv-onderhoudscontract heeft gesloten.

- 19.5 Indien blijkt dat de storing of het probleem is te wijten aan (een gebrek aan) de elektriciteitsmeter, de gasmeter of de warmtemeter biedt Eneco eveneens geen verdere ondersteuning. De Contractant wordt dan doorverwezen naar de netbeheerder of het meetbedrijf.
- 19.6 Indien blijkt dat de storing of het probleem is te wijten aan de draadloze internetverbinding c.q. het Wi-Fi-netwerk (met inbegrip van doch niet beperkt tot de modem, de router etc.) van de Contractant of betrekking heeft op de internetdiensten die de Contractant afneemt (van derden), dan biedt Eneco ook geen ondersteuning. De Contractant wordt alsdan doorverwezen naar de service provider van zijn internet-aansluiting.
- 19.7 De Contractant verbindt zich ertoe in geval van storingen of problemen alle redelijke medewerking te verlenen. Alle door Eneco gemaakte extra kosten en eventuele opschorting van werkzaamheden doordat de Contractant in gebreke is tijdig en/of op behoorlijke wijze diens medewerking te verlenen, zijn voor rekening van de Contractant. De Contractant zal Eneco vrijwaren ter zake van alle vorderingen van derden in dit verband.
- 19.8 Adviezen en suggesties van Eneco omtrent de werking of het gebruik van Toon, het Abonnement, een Dienst, het beantwoorden van een vraag en/of het oplossen van een storing of een probleem, worden naar beste weten verstrekt maar nochtans zonder dat een bepaald resultaat wordt gegarandeerd.
- 19.9 Onder Eneco wordt voor de toepassing van dit artikel mede verstaan de bij de werkzaamheden ingeschakelde derde hulppersoon die voor of namens Eneco de werkzaamheden verricht.

Artikel 20. Storingen en/of problemen als gevolg van onjuist gebruik Contractant

- 20.1 Indien de storing of het probleem het gevolg is van onjuist of onzorgvuldig handelen dan wel nalatigheid van de Contractant, worden de kosten voor het verhelpen van de storing en/of het gebrek, met inbegrip van doch niet beperkt tot de vervanging van Toon, volledig in rekening gebracht bij de Contractant.
- 20.2 Onder onjuist of onzorgvuldig handelen dan wel nalatigheid van de Contractant als bedoeld in lid 1 wordt in ieder geval verstaan:
- Toon of een onderdeel ervan is gebrekkig als gevolg van een ondeskundige en/of onzorgvuldige behandeling van de Contractant.
 - De meteradapter, een metersensor, de adapter of de ketel-module is niet aangesloten.
 - De cv-ketel of warmte-installatie is niet aangesloten;
 - Het door de Contractant onjuist instellen van Toon, met inbegrip van doch niet beperkt tot de instellingen C-waarde, thermostaatprogramma, ketelinstellingen, internetinstellingen, fabrieksinstellingen.

Artikel 21. Toepasselijk recht; geschillenbeslechting

- 21.1 Op deze algemene voorwaarden en alle onder deze algemene voorwaarden gesloten of te sluiten Overeenkomsten alsmede op alle aanbiedingen/offertes en dienstverleningen gedaan of uitgebracht, aangegaan, verricht of uitgevoerd door of namens Eneco, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 21.2 Partijen zullen hun geschil zoveel mogelijk in der minne proberen te regelen.
- 21.3 Alle geschillen welke voortvloeien uit of verband houden met een

Overeenkomst (of de uitvoering daarvan) waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn en niet in der minne kunnen worden opgelost, zullen worden beslecht door de rechtbank van het arrondissement waar Eneco is gevestigd als rechter van eerste instantie, met dien verstande dat mede bevoegd is de rechter van de woonplaats of, bij gebreke daarvan, van het werkelijk verblijf van de Contractant.

- 21.4 In afwijking van het in lid 3 van dit artikel bepaalde, kunnen Partijen overeenkomen dat in verband met de oplossing van een gerezen geschil (waaronder begrepen het geschil als bedoeld in artikel 18.5 van deze algemene voorwaarden) gebruik wordt gemaakt van één van de in het Nederlandse recht openstaande mogelijkheden voor buitengerechtelijke of alternatieve geschillenbeslechting, met inbegrip van doch niet beperkt tot geschillenbeslechting middels arbitrage, bindend advies of een geschillencommissie, met inbegrip van de daartoe geëigende elektronische middelen.