

# Algemene Voorwaarden voor Toon

mei 2017

**Eneco Consumenten B.V.**

Postbus 1014  
3000 BA Rotterdam  
[www.eneco.nl/toon](http://www.eneco.nl/toon)

ELB.FOL.ADS.ALG.TOON.06/17



### Waarvoor gelden deze Algemene Voorwaarden?

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere Overeenkomst en elk aanbod van Eneco Consumenten B.V. (Eneco MKB voor kleinzakelijke klanten), in verband met Toon waaronder:

- Koopovereenkomsten tussen u en Eneco voor Toon;
- Diensten van Eneco met betrekking tot Toon;
- Servicewerkzaamheden door of namens Eneco in verband met Toon;
- Elk aanbod van Eneco voor de levering van Toon, Diensten of Servicewerkzaamheden.

Door het aanvaarden van een door Eneco gedaan aanbod of door het aangaan van een Overeenkomst met Eneco, of door het aanvaarden van Diensten en/of Servicewerkzaamheden door of namens Eneco in verband met Toon, aanvaardt u dat deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een Module Algemeen en verschillende overige Modules. De Module Algemeen geldt voor elk aanbod en iedere Overeenkomst, de overige delen gelden alleen voor zover specifiek van toepassing op het betreffende aanbod of de betreffende Overeenkomst.

Deze Algemene Voorwaarden gelden vanaf 1 mei 2017 en kunnen worden aangehaald als 'Algemene Voorwaarden voor Toon'.

# Inhoudsopgave

<b>Module 1 - Algemeen</b>	<b>4</b>
1. Begrippen	4
2. Het aanbod	4
3. Randvoorwaarden	5
4. Overeenkomsten	5
5. Herroepingsrecht	6
6. Levering	6
7. Aansprakelijkheid van Eneco; garanties in het algemeen	6
8. Prijzen, tarieven en betaling	7
9. Privacy	8
10. Wijziging van de Algemene Voorwaarden, prijzen en/of tarieven	8
11. (Aanvullende) algemene voorwaarden	8
12. Storingen en/of problemen als gevolg van onjuist gebruik	9
13. Klachten	9
14. Toepasselijk recht en bevoegde rechter	9
15. Diversen	9
<b>Module 2 - Aanschaf en gebruik van Toon</b>	<b>10</b>
1. Garantie op Toon	10
<b>Module 3 - Huur van Toon</b>	<b>11</b>
1. Duur en beëindiging huurovereenkomst	11
2. Verplichtingen huurder	11
3. Installatie en onderhoud	12
<b>Module 4 - Installatie van Toon</b>	<b>12</b>
1. Installatie door een monteur van Toon	12
<b>Module 5 - Het Abonnement</b>	<b>12</b>
1. Begin en einde van een Abonnement	12
2. Ondersteuning bij vragen, storingen en problemen	13
<b>Module 6 - De Software</b>	<b>13</b>
1. Het Gebruiksrecht	13
2. Overige bepalingen in verband met de Software	14
<b>Module 7 - Producten van derden in combinatie met Toon</b>	<b>14</b>
1. Voorwaarden voor gebruik producten van derden	14

## Module 1 - Algemeen

### 1. Begrippen

Hieronder worden de belangrijkste begrippen van deze Algemene Voorwaarden zo goed mogelijk uitgelegd.

**Abonnement:** Een Overeenkomst tussen u en Eneco voor de levering van en/of het verrichten van een reeks van Diensten en/of Servicewerkzaamheden in verband met Toon.

**Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden voor Toon.

**Bedenktijd:** De termijn waarbinnen u gebruik kan maken van uw Herroepingsrecht.

**Diensten:** Alle diensten die Eneco aan u levert in verband met Toon, waaronder de Software, datadiensten, realtime informatiediensten zoals de thermostaat-functie, de functie energieverbruik, weersinformatie, of verstrekking van andere gegevens of data, informatie, (derden) functionaliteit of (digitale) content (van derden), die onderdeel zijn van Toon of onderdeel van een Abonnement.

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

**Gebruiksrecht:** Een (sub)licentie voor het gebruik van (een deel van) de Software en/of van (een van) de Diensten.

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

**Module:** een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen ten aanzien van een specifiek onderwerp of een specifieke Dienst.

**Overeenkomst:** De overeenkomst tussen u en Eneco waarbij Eneco Toon aan u verkoopt, verhuurt en/of de overeenkomst(en) waarbij u gebruikmaakt van (een van) de Diensten en/of de Servicewerkzaamheden van Eneco in verband met Toon, zoals het Abonnement.

**Partijen:** U en Eneco.

**Servicewerkzaamheden:** Werkzaamheden door of namens Eneco verricht met betrekking tot Toon, de Software en/of de Diensten, als onderdeel van Toon (garantie) of als onderdeel van een Abonnement, inclusief de ondersteuning door Eneco in verband met (de werking of een storing aan) Toon, zoals plaatsing, montage, installatie, activering en ingebruikname van Toon, op afstand of door een bij u aanwezige installateur of een andere deskundige.

**Software:** Object- of broncode(s) in een voor Toon leesbare vorm, waaronder direct uitvoerbare programma's, firmware en gebruikersdocumentatie in schriftelijke of elektronische broncodevorm, die u koopt en/of downloadt of waarvoor u via Eneco een licentie aanschaft, met inbegrip van alle updates, gewijzigde of herziene versies die onder de Overeenkomst worden aangeboden.

**(Het product) Toon:** Een slimme thermostaat waarmee u de temperatuur in huis regelt en inzicht krijgt in uw energieverbruik. Toon bestaat uit een display waarop Software is geïnstalleerd en wordt standaard geleverd met bepaalde Randapparatuur zoals: een meteradapter met metersensoren (geen metersensoren bij slimme meter) en kabels voor het uitlezen van uw energieverbruik en een ketel-module met adapter voor de aansluiting van uw cv-ketel of uw warmte installatie. Toon wordt geleverd met een Nederlandstalige handleiding.

**Randapparatuur:** Apparatuur die is verbonden met Toon en eventueel bediend of afgelezen kan worden met Toon. Randapparatuur kan zowel bestaan uit apparatuur die wordt aangeboden door Eneco als uit producten die door derden worden aangeboden.

**U:** de (rechts)persoon die in het kader van deze Algemene Voorwaarden als wederpartij van Eneco wordt beschouwd.

### 2. Het aanbod

1. Ieder aanbod van Eneco is vrijblijvend, behalve als in het aanbod uitdrukkelijk iets anders is vermeld of als er een termijn voor aanvaarding in staat.

2. De omschrijving van Toon, de Diensten en/of de Servicewerkzaamheden en alle in een aanbod vermelde prijzen, functionaliteiten, specificaties en andere gegevens zijn zo volledig en zorgvuldig mogelijk samengesteld, maar binden Eneco slechts als deze uitdrukkelijk schriftelijk door Eneco zijn bevestigd. Kennelijke vergissingen of fouten in een aanbod binden Eneco nooit. Ieder aanbod is onder voorbehoud van wijzigingen en zolang de voorraad strekt.
3. Eneco mag een bestelling of order weigeren, zonder daarvoor een reden te geven en zonder schadevergoeding te betalen.

### 3. Randvoorwaarden

1. Voor de aanschaf of huur van Toon, het sluiten van het Abonnement, de gebruikmaking van de Diensten en/of het verrichten van Servicewerkzaamheden gelden eisen of randvoorwaarden. Het is uw verantwoordelijkheid dat aan deze eisen en/of randvoorwaarden, die Eneco in de loop der tijd kan veranderen, wordt voldaan. Het gebruik van Toon en/of van het Abonnement, de Diensten en/of het verrichten van de Servicewerkzaamheden kan door één of meer van deze eisen worden beïnvloed of verhinderd.
2. Voor een goede werking van Toon, het Abonnement, de Diensten en Servicewerkzaamheden geldt dat u moet beschikken over (onder meer):
  - Een volgens Eneco geschikte cv-ketel of warmte-installatie in de woning die direct via cv-draden kan worden aangesloten.
  - Een volgens Eneco geschikte elektriciteitsmeter en warmte- of gasmeter in de woning op maximaal twee meter afstand van elkaar, tenzij u beschikt over (een) op afstand uitleesbare meter(s).
  - Een vrij stopcontact in de meterkast en bij de cv-ketel of warmte installatie.
  - Een goed werkende router, een Wi-Fi modem en toegang tot een

geschikte internetverbinding.

- In geval van het terug leveren van elektriciteit aan of op het net, een slimme meter dan wel een andere volgens Eneco geschikte meetinrichting.
3. De laatste versie van de Software wordt aanbevolen om toegang tot de Diensten te krijgen en kan vereist zijn voor bepaalde transacties of functies.
  4. Eneco biedt de Diensten en Servicewerkzaamheden alleen in Nederland aan.
  5. U moet gerechtigd zijn de (oude) thermostaat te vervangen.
  6. U dient 18 jaar of ouder te zijn.
  7. Eneco kan (laten) controleren of u aan de voorgaande bepalingen voldoet of zich daaraan houdt. Indien dat niet zo is, mag Eneco de Overeenkomst ontbinden of een bestelling weigeren, zonder daarvoor schadeplichtig te zijn.

### 4. Overeenkomsten

1. Een Overeenkomst tussen u en Eneco komt tot stand doordat Eneco u een aanbod doet en u dit aanbod zonder wijziging accepteert, onder voorbehoud van de opschortende voorwaarde van lid 3 van dit artikel.
2. Als u een aanbod via internet of per e-mail aanvaardt, stuurt Eneco u zo spoedig mogelijk via internet of per e-mail een ontvangstbevestiging. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Eneco is bevestigd, kunt u de Overeenkomst ontbinden.
3. Eneco kan controleren of u aan uw betalingsverplichtingen kan voldoen en of u de Overeenkomst op een verantwoorde wijze aangaat. Als Eneco op grond daarvan goede redenen heeft om geen Overeenkomst met u aan te gaan, kan een bestelling of een aanvraag geweigerd worden of kunnen er specifieke voorwaarden worden gesteld.
4. Eneco kan derden inschakelen bij uitvoering van een Overeenkomst. Deze Algemene Voorwaarden gelden ook voor de diensten van deze derden.

5. Een Overeenkomst komt tot stand onder voorbehoud van de controle van eisen en randvoorwaarden zoals vermeld in artikel 3.2 van deze Module.

#### 5. Herroepingsrecht

1. U kunt elke Overeenkomst binnen een Bedenktijd van 14 dagen kosteloos en zonder opgave van redenen ontbinden. De Bedenktijd gaat in op het moment dat het Abonnement wordt geactiveerd door het intoetsen van een activatiecode op Toon.
2. U kunt de Overeenkomst ontbinden door:
  - te bellen naar 088 - 8 955 955 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten);
  - een brief te sturen naar Eneco Consumenten, Postbus 1650, 3000 BR Rotterdam of online te ontbinden via [eneco.nl/annuleren](http://eneco.nl/annuleren);
  - gebruik te maken van het model-formulier dat is bijgesloten bij de bevestiging van de Overeenkomst of dat is te downloaden op [eneco.nl/annuleren](http://eneco.nl/annuleren).
3. Wanneer u na activatie de Overeenkomst ontbindt volgens de voorwaarden van dit artikel 5 wordt Toon kosteloos bij u opgehaald door een monteur. Eneco zal vervolgens uw aankoopbedrag crediteren, ook al heeft u Toon niet direct via Eneco aangeschaft. U kunt Toon dan niet meer retourneren aan de (web)winkel waar u Toon gekocht heeft.

#### 6. Levering

1. Eneco streeft ernaar om geaccepteerde bestellingen zo snel mogelijk uit te voeren en neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij het uitvoeren van bestellingen en aanvragen van Toon en van Diensten en/of Servicewerkzaamheden. Eneco bepaalt op welke manier er wordt geleverd.
2. Als een bezorging is vertraagd of een levering niet (volledig) kan worden uitgevoerd ontvangt u hiervan zo spoedig mogelijk bericht. U kunt in dat geval de Overeenkomst kosteloos ontbinden, echter zonder recht op

schadevergoeding. U kunt niet ontbinden als de vertraging aan u te wijten is, bijvoorbeeld doordat u onjuiste informatie heeft verstrekt of niet meewerkt. Ook als er sprake is van overmacht van Eneco kunt u niet ontbinden.

3. Bij ontbinding volgens het vorige lid betaalt Eneco het door u betaalde bedrag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding terug.
4. Eneco is niet aansprakelijk wanneer een levertijd wordt overschreden, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Eneco. Hierbij gelden de aansprakelijkheidsbeperkingen zoals genoemd in artikel 7 van deze Module.
5. Als plaats van levering of uitvoering geldt het adres dat u aan Eneco heeft opgegeven.
6. Eneco kan een bestelling in delen afleveren of (laten) verrichten.
7. Eneco heeft het recht om op ieder moment de levering van Toon, de Diensten en/of de Servicewerkzaamheden te stoppen of te wijzigen, zonder enige plicht tot schadevergoeding.
8. Het risico op schade of verlies van een Toon gaat naar u over op het moment dat Toon is geplaatst en geactiveerd en u de werkbom heeft ondertekend voor oplevering.
9. Toon gaat in eigendom op u over nadat u volledig heeft betaald. Tot die tijd blijft Toon eigendom van Eneco, maar gaan de risico's wel op u over zoals in het vorige lid omschreven.

#### 7. Aansprakelijkheid van Eneco; garanties in het algemeen

1. Eneco staat ervoor in dat Toon, het Abonnement, de Diensten, en/of de Servicewerkzaamheden voldoen aan de Overeenkomst en - voor zover van toepassing - de redelijke eisen van deugdelijkheid, bruikbaarheid en/of vakmanschap en aan de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst geldende wettelijke bepalingen en overheidsvoorschriften.
2. Toon is geen meetinrichting voor

het vaststellen van de hoeveelheid geleverde energie. Het op Toon weergegeven verbruik is dan ook slechts indicatief. U kunt aan het verbruik dat Toon vermeldt geen rechten ontlenen, zeker niet als het gaat om het daadwerkelijk in rekening te brengen energieverbruik. Er is van Toon geen back-up beschikbaar van de verbruiksdata en bij storingen of bij het terugzetten van Toon naar de fabrieksinstellingen, kunnen verbruiksgegevens verloren gaan. U aanvaardt deze (gebruiks)beperkingen.

3. Eneco is slechts aansprakelijk indien en voor zover de schade veroorzaakt wordt door een aan Eneco toe te rekenen tekortkoming en u daardoor rechtstreeks schade lijdt. Eneco is niet aansprakelijk indien er sprake is van overmacht.
4. Wanneer 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, is Eneco niet aansprakelijk.
5. Eneco is niet aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot schade als gevolg van derving van inkomsten, winst, of verlies, beschadiging of beperking van (het gebruik van) gegevens.
6. Als Eneco verplicht is tot het betalen van schadevergoeding zal deze nooit meer bedragen dan € 1.000 (duizend euro) per individuele klant of, indien de schade wordt gedekt door een verzekering van Eneco, het bedrag dat daadwerkelijk door de verzekeraar wordt uitgekeerd.
7. De aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel 7 gelden niet indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van leidinggevend personeel van Eneco; of indien er sprake is van aansprakelijkheid die op grond van dwingend recht niet kan worden uitgesloten.
8. Elke vordering tot schadevergoeding verloopt na één jaar nadat de schade is ontdekt dan wel redelijkerwijs had

kunnen worden ontdekt, en in elk geval na verloop van drie jaren na de levering van Toon.

9. U moet schade zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan aan Eneco melden, tenzij u aannemelijk maakt dat u de schade niet eerder heeft kunnen melden.
10. De aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel 7 gelden ook voor door Eneco ingeschakelde derden.

#### 8. Prijzen, tarieven en betaling

1. De kosten die u aan Eneco betaalt zijn de aanschafprijs van Toon (indien bij Eneco gekocht), het tarief van het Abonnement, de huurprijs, de Diensten en/of de Servicewerkzaamheden, plus eventueel verschuldigde (administratie)kosten, BTW en andere van toepassing zijnde belastingen of heffingen.
2. De prijzen en tarieven zijn vermeld in de bevestiging die u na aanvaarding van een aanbod van Eneco ontvangt en op de website van Eneco.
3. Aanvullende kosten voor afzonderlijk overeengekomen Diensten en/of Servicewerkzaamheden, worden vermeld op de website van Eneco, op het orderformulier, de aankoopbevestiging of anderszins.
4. U betaalt de aan Eneco verschuldigde bedragen te allen tijde via automatische incasso.
5. De betaling dient te geschieden op een door Eneco aangegeven rekeningnummer (IBAN) en binnen de door Eneco gestelde betalingstermijn. Wanneer u niet op tijd betaalt, ontvangt u van Eneco een herinnering. U krijgt dan 14 dagen de tijd om alsnog te betalen zonder dat Eneco extra kosten in rekening brengt. Eneco kan eerst proberen om alsnog te incasseren.
6. Als u niet binnen 14 dagen na de eerste herinnering betaalt, brengt Eneco kosten in rekening. U bent over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en u betaalt alle kosten die Eneco of een door Eneco ingeschakelde derde maakt om alsnog van u betaald te

krijgen. Dit zijn gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, tot maximaal de wettelijk toegestane kosten per factuur. De hoogte van deze kosten wordt vermeld in de betalingsherinnering.

7. Voor zakelijke klanten geldt dat wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten onmiddellijk na overschrijving van de betalingstermijn in rekening kunnen worden gebracht.
8. Als u niet op tijd betaalt of u bij de uitvoering van uw verplichtingen uit een Overeenkomst in verzuim bent, kan Eneco een aanbod onmiddellijk annuleren en/of een Overeenkomst onmiddellijk ontbinden, zonder daarvoor aansprakelijk te zijn. U moet in dat geval alle bedragen die voor de datum van annulering en/of ontbinding verschuldigd waren nog wel betalen.
9. Bij klachten of bezwaren moet u de facturen van Eneco toch betalen, tenzij u binnen de betalingstermijn schriftelijk een gemotiveerde klacht indient. In dat geval hoeft u niet te betalen totdat Eneco een beslissing neemt over uw klacht.
10. U moet onjuistheden in door u verstrekte of vermelde betaalgegevens onmiddellijk aan Eneco melden.

#### 9. Privacy

1. Eneco en haar groepsvennootschappen gaan zorgvuldig en volgens de wet met uw gegevens om. Eneco gebruikt uw persoonsgegevens bijvoorbeeld voor de uitvoering van uw Overeenkomst, voor service- en commerciële berichten. Voor commerciële berichten kunt u zich op ieder moment afmelden via de afmeldlink in onze e-mails, via [eneco.nl/vraag](mailto:eneco.nl/vraag), of per brief aan Eneco, antwoordnummer 5166, 3000 VB Rotterdam. Op de verwerking van uw persoonsgegevens in verband met Toon is de Privacyverklaring Toon van toepassing. Deze kunt u vinden op [eneco.nl/voorwaarden](http://eneco.nl/voorwaarden).

#### 10. Wijziging van de Algemene Voorwaarden, prijzen en/of tarieven

1. Eneco mag deze Algemene Voorwaarden op ieder moment (eenzijdig) wijzigen.
2. Eneco kan haar prijzen en/of tarieven veranderen. Redenen hiervoor zijn onder meer marktontwikkelingen en wijzigingen in de kosten van Eneco of haar toeleveranciers.
3. Als Eneco de Algemene Voorwaarden of de prijzen en/of tarieven wijzigt, dan wordt dit tenminste tien dagen voor de ingangsdatum van de wijziging aan u bekendgemaakt.
4. Bekendmaking vindt plaats per post of per e-mail en via de website van Eneco. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.
5. Heeft u een huurovereenkomst voor Toon of een Abonnement en bent u het niet eens met een wijziging van de Algemene Voorwaarden of een voor u geldende stijging van de prijzen en/of tarieven? Dan kunt u uw huurovereenkomst of Abonnement ontbinden binnen acht werkdagen nadat u bericht ontvangt van de wijziging. Uw Overeenkomst eindigt dan op de datum dat de wijziging ingaat. Eneco hoeft u geen (schade)vergoeding te betalen in verband met de voortijdige beëindiging van uw Overeenkomst. Deze bepaling geldt niet voor wijziging van de Algemene Voorwaarden vanwege gewijzigde wet- of regelgeving of aangepaste tarieven als gevolg van een wijziging van overheidsheffingen of belastingen.
6. Zolang een aanbod van Eneco door u nog niet is geaccepteerd kan Eneco prijzen eenzijdig wijzigen. U ontvangt geen terugbetaling als prijzen worden verlaagd of bij een promotionele actie na aankoop of aanvaarding van een aanbod.

#### 11. (Aanvullende) algemene voorwaarden

1. Voor Servicewerkzaamheden door een door Eneco ingeschakelde monteur, installateur of een andere deskundige

geldt, in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden, de Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten (AVIC) van Uneto-Vni (de meest recente versie).

2. Voor Randapparatuur kunnen aanvullende algemene voorwaarden gelden die specifieke bepalingen bevatten ten aanzien van de betreffende Randapparatuur.
3. Als bepalingen van de hierboven vermelde algemene voorwaarden afwijken of in strijd zijn met deze Algemene Voorwaarden, gaan deze Algemene Voorwaarden voor.

#### 12. Storingen en/of problemen als gevolg van onjuist gebruik

1. Als de oorzaak van een storing of probleem onjuist of onzorgvuldig handelen of nalatigheid van u is, worden de kosten voor het oplossen daarvan en/of de vervanging van Toon bij u in rekening gebracht.
2. Met onjuist of onzorgvuldig handelen of nalatigheid bedoelt Eneco (in ieder geval):
  - een ondeskundige en/of onzorgvuldige behandeling van Toon;
  - de meteradapter, een metersensor, de adapter of de ketelmodule is niet aangesloten;
  - de cv-ketel of warmte-installatie is niet aangesloten;
  - het onjuist instellen van Toon, waaronder het onjuist instellen van de C-waarde, thermostaatprogramma, ketelinstellingen, internetinstellingen of het wijzigen van fabrieksinstellingen;
  - het niet tijdig uitvoeren van software updates voor Toon.

#### 13. Klachten

1. Heeft u een klacht over Eneco? Het hoofdstuk 'Klachtafhandeling' van de Kwaliteitscriteria van Eneco (te vinden via [eneco.nl/voorwaarden](http://eneco.nl/voorwaarden)) omschrijft hoe Eneco deze klacht afhandelt.
2. Als u niet binnen bekwame tijd klaagt, dan mag Eneco ervan uitgaan dat

het aan u geleverde voldoet aan de Overeenkomst en door u is aanvaard en goedgekeurd.

#### 14. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op deze Algemene Voorwaarden en elke Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Eneco probeert geschillen zoveel mogelijk in goed overleg met u op te lossen. Wanneer het niet lukt om er samen uit te komen, beslist de bevoegde rechter in Rotterdam.
3. U kunt met Eneco afspreken om voor de oplossing van een geschil niet naar de rechter te gaan maar gebruik te maken van alternatieve geschillenbeslechting, waaronder arbitrage, bindend advies of een geschillencommissie.
4. Een klacht met betrekking tot een Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden kan niet worden voorgelegd aan de in de Kwaliteitscriteria (vermeld in artikel 13.1 in deze Module) genoemde Geschillencommissie.

#### 15. Diversen

1. Als blijkt dat een bepaling van deze Algemene Voorwaarden of van een Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ongeldig, vernietigbaar en/of niet afdwingbaar is, dan blijven de andere bepalingen van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden gewoon geldig.
2. Wanneer Eneco geen beroep doet op een recht of bepaling van een Overeenkomst of van deze Algemene Voorwaarden, mag dat niet worden opgevat als een verklaring van afstand met betrekking tot dat recht of die bepaling of andere rechten of bepalingen van die Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden.
3. Eneco kan u per e-mail of per brief mededelingen sturen naar het (e-mail) adres dat u aan Eneco doorgeeft of als uw adres niet bekend is, door middel van een mededeling op de website van Eneco. Het is uw verantwoorde-

lijkheid om ervoor te zorgen dat Eneco uw goede e-mailadres en (woon)adres heeft.

- Alle rechten en verplichtingen die naar hun aard bedoeld zijn om na het einde van een Overeenkomst te blijven bestaan, blijven na beëindiging daarvan geldig. Dat geldt in ieder geval voor de artikelen 7, 9, en 14 van Module 1, artikel 1 van Module 2 en artikel 1 en 2 van Module 6.
- Eneco kan (een deel van) de rechten en plichten uit een Overeenkomst aan een derde overdragen. Als Eneco haar verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde overdraagt, heeft u het recht de Overeenkomst te ontbinden, tenzij er sprake is van overdracht van een onderneming door Eneco.

## Module 2 - Aanschaf en gebruik van Toon

### 1. Garantie op Toon

- Een Toon die niet voldoet of gebrekkig is, wordt naar keuze van Eneco hersteld of vervangen of er wordt een ontbrekend onderdeel nageleverd, mits u zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee maanden na het ontdekken van het gebrek dit aan Eneco meldt. Eneco kan Toon vervangen voor een gelijkwaardig product.
- Eneco geeft nooit meer garantie dan de garanties die Eneco van de fabrikant, importeur, (toe)leverancier, installateur of monteur ontvangt. Eneco is hiervoor niet aansprakelijk.
- Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen en onverminderd het hiervoor bepaalde, verleent Eneco voor Toon gedurende een periode van 24 maanden 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 artikelen hierna.
- Een herstelde of vervangen Toon wordt gedurende de resterende garantietermijn of voor een periode

van 90 (negentig) dagen na installatie, indien dat later is, gegarandeerd.

- Eneco is niet aansprakelijk voor schade/gebreken ontstaan door onjuiste, ondeskundige c.q. gebruik, montage of verplaatsing van Toon door u of een door u ingeschakelde derde. In dat geval heeft u geen recht op garantie.
- De garantie vervalt ook als u Toon niet (regelmatig en voorzichtig) onderhoudt, (regelmatig) update, of het onderhoud/de update laat uitvoeren door een niet deskundige of onbekwame persoon.
- Eneco geeft geen garantie buiten Nederland.
- Er is geen recht op garantie als u Eneco niet in de gelegenheid stelt om Service-werkzaamheden uit te voeren.
- Daarnaast is er geen recht op garantie, herstel of vervanging in geval van Toon en is Eneco in ieder geval nooit aansprakelijk voor:
  - Negatieve gevolgen en/of schade door van buiten komende oorzaken, zoals bijvoorbeeld direct zonlicht, brand, rook of roet, gebruik buitenshuis, schoonmaakmiddelen, vloeistoffen, of software/materialen van derden, dan wel opvolgen van (gebruiks-)aanwijzingen van derden.
  - Schade door het niet naleven van de gebruiksvoorschriften of instructies.
  - Normale slijtage (bijvoorbeeld afname van de helderheid van het scherm van Toon vanwege toenemende levensduur).
  - Schade door het niet (voldoende) openhouden van ventilatie openingen van Toon.
  - Schade door opzettelijk handelen of grove nalatigheid.
  - Schade door niet door of namens Eneco aangebrachte wijzigingen, werkzaamheden of software aanpassingen (waaronder software updates, hacken en virussen).
  - Schade veroorzaakt door gebruik voor commerciële doeleinden.
  - Schade veroorzaakt door stroomstoring, onderbreken van de internetverbinding, uitschakelen van Toon.

- Schade, waaronder maar niet beperkt tot letselschade door het openmaken van Toon, zonder toestemming van Eneco of door een niet door Eneco ingeschakelde monteur.
  - Schade/gebreken die redelijkerwijs onvermijdbaar zijn als gevolg van plaatsing en installatie van Toon, waaronder hak-, boor- en breekwerkzaamheden.
  - Schade/gebreken ontstaan doordat u niet voldoet aan de randvoorwaarden en eisen voor Toon zoals in deze Algemene Voorwaarden vermeld.
  - Hoger energieverbruik sinds plaatsing en ingebruikname van Toon.
  - Schade doordat u nalaat persoons- of verbruiksgegevens of andere gegevens te wissen in geval van verhuizing of vertrek uit de woning waarbij Toon wordt achtergelaten. Het is bij het bovenstaande niet van belang door wie de schade is geleden en of het gaat om gevolgschade of schade aan andere personen en/of aan andere zaken.
- Er gelden geen andere garanties dan die in deze Algemene Voorwaarden zijn genoemd, tenzij de wet (dwingend) anders voorschrijft.
  - Eneco kan kosten bij u in rekening brengen voor het inschakelen van een monteur indien er achteraf geen recht blijkt te zijn op garantie.
  - Garanties zijn niet overdraagbaar.

## Module 3 - Huur van Toon

### 1. Duur en beëindiging huurovereenkomst

- Een huurovereenkomst komt tot stand door acceptatie door Eneco van een door u ingevuld en ondertekend formulier.
- De huurovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij er een bepaalde duur is overeengekomen. U kunt de huurovereenkomst op ieder moment opzeggen met een opzegtermijn van 30 dagen.

- Ingeval van het einde van de huurovereenkomst, dient u Toon in goede staat terug te sturen aan Eneco. U ontvangt hiervoor een demontage handleiding voor het zelfstandig demonteren van Toon en een antwoordnummer waar u Toon naar retour zendt. U dient zelf, op uw eigen kosten, te zorgen voor terugplaatsen van uw oude thermostaat.
- Indien u na het eindigen van uw huurovereenkomst Toon niet tijdig terugstuurt, blijven uw verplichtingen uit de huurovereenkomst doorlopen, waaronder uw verplichting tot het maandelijks voldoen van de huurprijs via automatische incasso, totdat Eneco Toon ontvangen heeft.
- Huur van Toon is onlosmakelijk verbonden met het Abonnement, zowel tijdens het aangaan van de huurovereenkomst als bij beëindiging daarvan. Dat wil zeggen geen huur van Toon zonder Abonnement en beëindiging van de huurovereenkomst betekent ook einde van het Abonnement.

### 2. Verplichtingen huurder

- Toon blijft eigendom van Eneco. U mag Toon niet verplaatsten, aan derden uitlenen, verkopen of aan derden ter beschikking stellen.
- U bent verplicht Toon overeenkomstig de aard en de bestemming te gebruiken, de door Eneco gegeven aanwijzingen voor het gebruik op te volgen en Toon te behoeden voor beschadiging.
- U moet Toon in goede staat houden en mag geen wijzigingen aan Toon aanbrengen.
- Toon mag alleen door uzelf en uw inwonende gezinsleden worden gebruikt.
- Alle door u en eventuele derden veroorzaakte schade aan Toon komt voor uw rekening en zal op uw kosten worden hersteld. Schade als gevolg van het verloren gaan of onbruikbaar worden van een Toon door brand, diefstal of andere van buiten komende oorzaken is voor uw rekening en risico en dient u aan Eneco te vergoeden.

### 3. Installatie en onderhoud

1. Eneco zorgt ervoor dat Toon wordt geïnstalleerd en geactiveerd door een monteur. De kosten van installatie worden bij u in rekening gebracht. U ontvangt deze kosten na einde van de huur niet terug.
2. Eneco zorgt ervoor dat Toon gedurende de looptijd van de huurovereenkomst wordt onderhouden en dat storingen worden verholpen op kosten van Eneco. U dient hiertoe medewerking te verlenen aan eventueel noodzakelijk onderhoud en de monteur tijdig toegang te verlenen tot de locatie waar Toon is geplaatst.
3. Van het onderhoud en het opheffen van storingen, tenzij anders is overeengekomen, zijn uitgesloten alle buiten c.q. aan Toon verbonden installaties en onderdelen (Randapparatuur).
4. De kosten van het herstel van storingen zijn voor uw rekening indien de storing is veroorzaakt door uzelf of door derden als gevolg van bijvoorbeeld ondeskundig gebruik of wijzigingen die niet door of namens Eneco zijn aangebracht.

### Module 4 - Installatie van Toon

#### 1. Installatie door een monteur van Toon

1. Een monteur verzorgt in opdracht van Eneco de volledige installatie van Toon en vervangt uw huidige thermostaat door Toon. Eneco is niet verantwoordelijk voor het demonteren van Toon en terugplaatsen van de thermostaat na einde van het gebruik van Toon.
2. Voordat de monteur start met installatie, zal hij controleren of er is voldaan aan de randvoorwaarden zoals vermeld in artikel 3.2 van Module 1. Indien er niet is voldaan aan de randvoorwaarden kan de monteur besluiten Toon niet te installeren en komt er geen Overeenkomst tot stand.
3. Op het moment dat u de werkbou van de monteur ondertekent, gaat u akkoord met de installatie van Toon, en eventueel meerwerk.

### Module 5 - Het Abonnement

#### 1. Begin en einde van een Abonnement

1. De ingangsdatum van een Abonnement is de datum van activatie van Toon.
2. Een Abonnement wordt voor onbepaalde tijd aangegaan, tenzij u met Eneco een bepaalde looptijd heeft afgesproken.
3. U kunt uw Abonnement voor onbepaalde tijd op elk moment opzeggen. Een Abonnement met een looptijd van langer dan één jaar, kunt u na het eerste jaar op elk moment opzeggen. U heeft altijd 30 dagen opzegtermijn.
4. Een Abonnement dat is aangegaan voor een bepaalde looptijd, zal na afloop van die looptijd automatisch worden omgezet in een Abonnement voor onbepaalde tijd, tenzij u het Abonnement beëindigt.
5. Na beëindiging van het Abonnement, eindigt tegelijkertijd het bijbehorende Gebruiksrecht zoals wordt bedoeld in artikel 1 van Module 6.
6. Eneco mag een Abonnement of een aparte Dienst beëindigen als deze niet langer door Eneco wordt aangeboden. Hierbij geldt een opzegtermijn van 30 dagen.
7. De uitvoering van een Abonnement kan door Eneco worden opgeschort of gestaakt, als u uw verplichtingen richting Eneco niet nakomt. U ontvangt eerst een herinnering met een termijn om alsnog na te komen. Eneco hoeft hierbij geen schade aan u te vergoeden. Eneco kan het Abonnement (buitengerechtigd) ontbinden, ook als het niet aan u toe te rekenen is dat u niet nakomt. Dit doet niets af aan de overige rechten van Eneco, zoals het recht om schadevergoeding te eisen.
8. Als Eneco een Abonnement staakt, opschort of ontbindt op grond van lid 7 van dit artikel, blijven door u te betalen bedragen verschuldigd en kan Eneco deze onmiddellijk van u opeisen.

### 2. Ondersteuning bij vragen, storingen en problemen

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 de volgende ondersteuningsmogelijkheden:
  - online ondersteuning ([toon.nl/service](http://toon.nl/service));
  - ondersteuning per e-mail;
  - telefonische ondersteuning;
  - bezoek servicemonteur.
2. Aan eventueel door Eneco te bieden ondersteuning kunnen (extra) kosten zijn verbonden die onder meer afhankelijk zijn de aard van de vraag, de storing of het probleem.
3. Wanneer online ondersteuning, ondersteuning per e-mail of telefonische ondersteuning niet leidt tot het oplossen van de storing of het probleem van Toon, dan bepaalt Eneco of er een servicemonteur bij u langskomt. Indien de servicemonteur de storing of het probleem dan nog niet kan verhelpen, wordt Toon vervangen. Voor de werkzaamheden van de monteur of het vervangen van Toon worden geen kosten in rekening gebracht, tenzij er geen recht is op garantie. Als Toon vervangen moet worden, kan bij u tijdelijk een vervangende thermostaat worden geplaatst en wordt een aparte afspraak ingepland voor het installeren van een nieuwe Toon of van een gelijkwaardig product, zoals vermeld in artikel 1.1 in Module 2. Voordat er kosten in rekening worden gebracht wordt hierover altijd vooraf met u overlegd.
4. Eneco geeft geen verdere ondersteuning als blijkt dat de storing of het probleem te wijten is aan:
  - a. (een gebrek aan) de cv-ketel of de warmteinstallatie, waaronder begrepen storingen of problemen door een cv-ketel of warmteinstallatie met onvoldoende vermogen, en/of een cv-installatie of warmteinstallatie met een onvoldoende aantal radia-

- toren of met een te laag vermogen. Eneco verwijst u in dat geval naar de leverancier/installateur van de cv-ketel c.q. de cv/warmte-installatie of het bedrijf waarmee u een cv/warmte-installatie-onderhoudscontract heeft gesloten.
  - b. (een gebrek aan) de elektriciteitsmeter, de gasmeter of de warmtemeter. Eneco verwijst in dat geval naar de netbeheerder of het meetbedrijf.
  - c. uw draadloze internetverbinding c.q. Wi-Fi netwerk (waaronder de modem, de router etc.) of internetdiensten die uw afneemt (van derden). Eneco verwijst in dat geval naar de service provider van uw internetaansluiting.
5. U bent gehouden om in geval van storingen of problemen alle redelijke medewerking te verlenen. Alle extra kosten en eventuele opschorting van werkzaamheden doordat u niet behoorlijk en/of op tijd uw medewerking verleent, zijn voor uw rekening. U vrijwaart Eneco van alle vorderingen van derden in dit verband.
  6. Adviezen en suggesties van Eneco over 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 zonder dat een bepaald resultaat wordt gegarandeerd.
  7. Onder Eneco wordt voor de toepassing van dit artikel mede verstaan een bij de werkzaamheden ingeschakelde derde die voor of namens Eneco de werkzaamheden verricht.

### Module 6 - De Software

#### 1. Het Gebruiksrecht

1. U krijgt een niet-exclusief Gebruiksrecht op de Software voor persoonlijk en privégebruik volgens de voorwaarden van deze Module 6. Het Gebruiksrecht geldt alleen voor het doel waarvoor het aan u is verleend en volgens de voorwaarden in de Overeenkomst. Het eigendom van de Software blijft van Eneco. Er worden door

Eneco geen intellectuele eigendomsrechten aan u overgedragen.

2. Een deel van de Software werkt alleen indien er door u een Abonnement is afgesloten. Zonder Abonnement werkt enkel de thermostaatfunctie van Toon.
3. Het Gebruiksrecht op Software ten behoeve van de thermostaatfunctie gaat in op het moment dat Toon wordt geïnstalleerd en geldt zolang Toon in uw bezit is. Het Gebruiksrecht op overige functionaliteiten geldt vanaf het moment dat een Abonnement is geïnstalleerd en geactiveerd en geldt voor de duur van het Abonnement.
4. Het Gebruiksrecht op Software en Diensten dat u verkrijgt bij een Abonnement is niet overdraagbaar. Dit wil zeggen dat uw recht om deze Software en de Diensten te gebruiken niet door u aan iemand anders kan worden overgedragen, direct of indirect voor het gebruik van die andere of dat van andere derden.
5. Het Gebruiksrecht geeft geen automatisch recht op toekomstige upgrades, updates of supplementen van de Software en/of de Diensten, tenzij Eneco specifiek heeft aangegeven of er is overeengekomen dat er wel een automatisch recht bestaat.
6. Met gebruik van Toon maakt u (ook) gebruik van Software en/of Diensten van derden (fabrikanten, leveranciers en/of licentiegevers).

## 2. Overige bepalingen in verband met de Software

1. Eneco garandeert niet dat de Software te allen tijde foutloos en ononderbroken zal functioneren.
2. Eneco heeft het recht om de Software (derden)functionaliteiten/of content (inclusief geschiktheid bepaalde functies) zonder voorafgaande aankondiging veranderen. Eneco vergoedt geen kosten en is niet aansprakelijk voor dergelijke veranderingen.
3. U stemt er mee in dat u 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.

4. 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 links naar websites van deze derden opnemen om u van dienst te zijn. Eneco is niet verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de inhoud of de juistheid daarvan. Eneco geeft geen garanties en aanvaardt geen aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid met betrekking tot materialen, producten, websites of diensten van derden.
5. U mag geen enkele aanduiding in verband met intellectuele eigendomsrechten of wettelijk verplichte aanduidingen, markeringen en/of (merk) tekens, zoals de CE-markering van Toon verwijderen, onleesbaar maken of wijzigen.
6. De Software voldoet in belangrijke mate aan de gebruikershandleiding en door Eneco schriftelijk opgegeven specificaties. Alleen als de Software substantieel van de gebruikshandleiding of opgegeven specificaties afwijkt, zal Eneco - naar keuze van Eneco - (i) de Software herstellen of vervangen; of (ii) aanwijzingen geven voor het wijzigen van de Software ofwel (iii) een update van de Software aanbieden.

## Module 7 - Producten van derden in combinatie met Toon

### 1. Voorwaarden voor gebruik producten van derden

1. (Eneco geeft geen garanties en is niet aansprakelijk voor gebruik van producten van derden via of in combinatie met Toon. Het gebruik van producten van derden is voor uw eigen rekening en risico en op dit gebruik zijn de voorwaarden van de betreffende derden van toepassing. Eneco is niet

aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door gebruik van producten van derden in combinatie met Toon.

2. Eneco garandeert niet dat producten van derden ongestoord werken in combinatie met Toon.
3. Indien u vragen heeft over of als er een probleem is met de werking van de producten van derden dan dient u rechtstreeks contact op te nemen met de leverancier van het betreffende product, tenzij Eneco voor het specifieke product ondersteuning verleent.