

Algemene voorwaarden

Alva Charging Services B.V.

Versie 2026/2027



Deze voorwaarden gelden voor de verkoop en installatie van laadoplossingen en voor hosting, laadpassen, verrekening, onderhoud en andere overeengekomen laaddiensten. Zij bevatten algemene regels en afzonderlijke bepalingen voor consumenten en zakelijke klanten.

De Boeg 22
9206 BB Drachten
KvK 85353930
support@alva-charging.nl
085 016 3611
www.alva-charging.nl

Inhoudsopgave

Artikel 1 Definities.....	3
Artikel 2 Toepasselijkheid en rangorde	4
Artikel 3 Offerte en totstandkoming van de Overeenkomst.....	5
Artikel 4 Uitvoering van de Overeenkomst	5
Artikel 5 Informatie en medewerkingsplicht van de Klant.....	6
Artikel 6 Levering risico en eigendom.....	7
Artikel 7 Installatiecheck planning en locatie	8
Artikel 8 Installatie en werkzaamheden op locatie.....	8
Artikel 9 Oplevering en gebreken	10
Artikel 10 Conformiteit garantie en updates	11
Artikel 11 Prijzen en laadtarieven	12
Artikel 12 Facturatie betaling en incasso.....	13
Artikel 13 Herroepingsrecht voor Consumenten.....	13
Artikel 14 Annulering van een eenmalige opdracht.....	15
Artikel 15 Looptijd en einde van Abonnementen	15
Artikel 16 Wijzigingen en indexerings.....	17
Artikel 17 Hosting en digitale diensten	18
Artikel 18 Laadpassen en Laadsessies	20
Artikel 19 Meetgegevens verrekening en aansluitingen	21
Artikel 20 Onderhoud ondersteuning en storingen	25
Artikel 21 Opschorting en beëindiging.....	25
Artikel 22 Privacy en vertrouwelijkheid	26
Artikel 23 Intellectuele eigendom.....	26
Artikel 24 Aansprakelijkheid	27
Artikel 25 Overmacht	28
Artikel 26 Overdracht en inschakeling van derden	29
Artikel 27 Klachten en geschillen.....	29
Artikel 28 Slotbepalingen.....	30
Bijlage 1 Modelformulier voor herroeping.....	31

Artikel 1 Definities

- 1.1** Abonnement: een doorlopende Dienst van Alva, waaronder het Hostingabonnement of een beheer-, service-, onderhouds- of laadpasabonnement, zoals omschreven in de Overeenkomst.
- 1.2** Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van Alva Charging Services B.V.
- 1.3** Alva: Alva Charging Services B.V., gevestigd te Drachten en kantoorhoudend aan De Boeg 22, 9206 BB Drachten, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 85353930.
- 1.4** App: de mobiele applicatie die Alva of een door Alva ingeschakelde leverancier voor de Diensten beschikbaar stelt.
- 1.5** Consument: een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.
- 1.6** CPO: de exploitant van een Laadpunt (charge point operator), die onder meer verantwoordelijk kan zijn voor het functioneren van het Laadpunt en voor het vaststellen van het laadtarief.
- 1.7** Derde Partij: een leverancier, installateur, netbeheerder, CPO, roamingpartner, betaal- of backofficeprovider of andere derde die bij de uitvoering van de Overeenkomst is betrokken.
- 1.8** Dienst: een door Alva op grond van de Overeenkomst te verrichten dienst, waaronder advies, engineering, installatie, onderhoud, beheer, dataverwerking, verrekening, toegang tot het Platform of de App en mobiliteitsdiensten.
- 1.9** Eindgebruiker: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Product of Dienst feitelijk gebruikt.
- 1.10** Elektriciteitscontractant: degene die de elektriciteit voor de Laadoplossing afneemt van de energieleverancier. De contractant van de aansluiting bij de netbeheerder kan een andere persoon zijn; waar dat verschil van belang is, worden beide rollen afzonderlijk vastgelegd.
- 1.11** Elektrisch Voertuig: een voertuig dat geheel of gedeeltelijk door een elektromotor wordt aangedreven en waarvan de batterij via een externe voorziening kan worden opgeladen.
- 1.12** Gebruiker: de feitelijke gebruiker van de Laadoplossing, het Platform, de App of de Laadpas.
- 1.13** Initiële Periode: de in de Overeenkomst afgesproken eerste vaste looptijd van een Abonnement.
- 1.14** Installatiecheck: de inventarisatie, op afstand of op locatie, van de gewenste locatie en de werkzaamheden, voorzieningen en omstandigheden die voor installatie nodig zijn.
- 1.15** Installatiewerkzaamheden: de in de Overeenkomst opgenomen werkzaamheden voor het plaatsen, aansluiten, in bedrijf stellen, verplaatsen of verwijderen van een Laadoplossing.
- 1.16** Klant: de contractuele wederpartij van Alva. Dit kan een Consument of een Zakelijke Klant zijn.
- 1.17** Klantenservice: de klantenservice van Alva, bereikbaar via support@alva-charging.nl en 085 016 3611.
- 1.18** Laadoplossing: de in de Overeenkomst omschreven laadapparatuur, bijbehorende componenten en het overeengekomen leidingwerk. Het Hostingabonnement is een integraal en verplicht onderdeel van iedere door Alva geleverde Laadoplossing. Onderhoud is een afzonderlijk Abonnement. Een afzonderlijke omschrijving of facturatie van installatie, apparatuur en digitale Diensten verandert niet de wettelijke kwalificatie van een gecombineerde overeenkomst of van een Product met digitale elementen.
- 1.19** Laadpas: een fysieke of digitale identificatiedrager, waaronder een laadpas, E-tag of vergelijkbaar middel, waarmee een Laadsessie kan worden gestart of gestopt.
- 1.20** Laadpashouder: de natuurlijke persoon aan wie de Laadpas door de Klant ter beschikking is gesteld.
- 1.21** Laadpunt: een aansluiting waarmee een Elektrisch Voertuig kan worden opgeladen en waarbij identificatie, autorisatie en registratie kunnen worden gebruikt.
- 1.22** Laadsessie: de periode tussen het starten en stoppen van het laden van een Elektrisch Voertuig, met inbegrip van de daarbij geregistreerde energie, tijd en eventuele andere prijscomponenten.
- 1.23** MSP: de aanbieder van mobiliteitsdiensten (mobility service provider) die toegang tot Laadpunten en de administratieve afhandeling van Laadsessies faciliteert.

- 1.24** Offerte: iedere offerte of aanbieding van Alva, met de daarbij behorende beschrijving, prijs, planning en eventuele bijlagen.
- 1.25** Ongeoorloofd Gebruik: gebruik in strijd met de Overeenkomst, product- of veiligheidsinstructies of de wet, waaronder gebruik van ongeschikte of defecte kabels, ongeautoriseerde aanpassingen of gebruik buiten het toegestane doel.
- 1.26** Overeenkomst: de overeenkomst tussen Alva en de Klant, bestaande uit de aanvaarde Offerte of online bestelling, eventuele product- of dienstspectifieke afspraken en deze Algemene Voorwaarden.
- 1.27** Perceel: de locatie waar de Laadoplossing wordt geleverd, geïnstalleerd, onderhouden, verplaatst of verwijderd.
- 1.28** Platform: de online omgeving of het portaal dat Alva voor beheer, inzicht, bediening, facturatie of andere Diensten beschikbaar stelt.
- 1.29** Product: een door Alva te leveren roerende zaak, waaronder een Laadoplossing, Laadpas, kabel of accessoire.
- 1.30** Tarieven: de bedragen en prijscomponenten die in de Overeenkomst, de App, het Platform of de vóór een Laadsessie getoonde prijsinformatie zijn vermeld.
- 1.31** Werkdag: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.
- 1.32** Zakelijke Klant: iedere Klant die geen Consument is, waaronder een onderneming, overheid, vereniging van eigenaars, vereniging of stichting. Deze benaming sluit wettelijke bescherming of toetsing aan redelijkheid en billijkheid voor een dergelijke Klant niet uit.
- 1.33** Hostingabonnement: het verplichte Abonnement voor de online verbinding van de Laadoplossing met de backoffice van Alva en de daarbij overeengekomen hosting-, beheer-, registratie-, verreken-, platform- en softwarediensten.
- 1.34** Primair Allocatiepunt: het primaire administratieve punt voor toerekening van elektriciteitsverbruik op een aansluiting op het elektriciteitsnet, geïdentificeerd met een eigen EAN-code.
- 1.35** Secundair Allocatiepunt: een extra allocatiepunt met een eigen EAN-code op dezelfde fysieke elektriciteitsaansluiting, waarmee elektriciteitsverbruik afzonderlijk kan worden toegerekend en waarvoor een afzonderlijk energiecontract nodig kan zijn. De netbeheerder bepaalt de toepasselijke aansluitvoorwaarden.

Artikel 2 Toepasselijkheid en rangorde

- 2.1** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes, Overeenkomsten en daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen tussen Alva en de Klant.
- 2.2** Alva stelt deze Algemene Voorwaarden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst op een wijze beschikbaar die de Klant kan opslaan en later ongewijzigd kan raadplegen.
- 2.3** Bij tegenstrijdigheid gaan uitdrukkelijk individueel overeengekomen afspraken voor. Daarna gelden de aanvaarde Offerte, de daarbij vóór aanvaarding verstrekte product-, dienst- of projectvoorwaarden en vervolgens deze Algemene Voorwaarden. Bijzondere actievoorwaarden gaan voor op algemene regels voor zover zij uitdrukkelijk betrekking hebben op de betreffende actie. Wettelijk bindende informatie en concrete toezeggingen van Alva worden door deze rangorde niet terzijde gesteld.
- 2.4** Afwijkingen gelden alleen wanneer zij schriftelijk of elektronisch zijn overeengekomen.
- 2.5** De algemene voorwaarden van een Zakelijke Klant worden uitdrukkelijk afgewezen, tenzij Alva schriftelijk met de toepasselijkheid daarvan instemt.
- 2.6** Dwingend recht gaat voor op deze Algemene Voorwaarden. Een onduidelijke consumentenbepaling wordt uitgelegd op de voor de Consument meest gunstige wijze.
- 2.7** Een nietige of rechtsgeldig vernietigde bepaling bindt de Klant niet. De overige bepalingen blijven gelden voor zover de Overeenkomst zonder die bepaling kan voortbestaan. Een oneerlijk

consumentenbeding wordt niet op grond van deze bepaling vervangen door een voor Alva gunstiger, alsnog geldige variant.

Artikel 3 Offerte en totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1** Een Offerte is geldig gedurende de daarin genoemde termijn. Ontbreekt een termijn, dan is een Offerte aan een Zakelijke Klant vrijblijvend; Alva kan die overeenkomstig de wet nog onverwijld na aanvaarding herroepen. Voor een Consument geldt bij ontbreken van een termijn een geldigheidsduur van dertig kalenderdagen. Een uitdrukkelijk vermeld voorbehoud, bijvoorbeeld een installatiecheck, wordt vóór aanvaarding duidelijk gemaakt en kan niet willekeurig worden ingeroepen.
- 3.2** De Offerte beschrijft de apparatuur, werkzaamheden, inbegrepen functies, prijzen, verplichte Abonnementen en relevante technische vereisten. Een als indicatief aangeduide berekening of planning is geen resultaatgarantie. Concrete productspecificaties, garanties en andere bindende toezeggingen van Alva blijven gelden, ook wanneer zij in toepasselijke productinformatie of reclame staan.
- 3.3** Kennelijke schrijf-, reken- of invoerfouten binden Alva niet wanneer de Klant redelijkerwijs moest begrijpen dat sprake was van een fout.
- 3.4** De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de Offerte, voltooiing van het daarvoor ingerichte bestelproces of andere verklaringen of gedragingen waaruit overeenkomstig de wet overeenstemming blijkt. Alva legt de gemaakte afspraken schriftelijk of elektronisch vast. Het ontbreken van een ondertekende opdrachtbevestiging sluit het bestaan van een rechtsgeldig tot stand gekomen Overeenkomst niet uit. Het bestaan en de inhoud daarvan worden vastgesteld aan de hand van alle relevante omstandigheden, waaronder correspondentie, aanvragen, uitvoering en betalingen. Het enkele gebruik van een Product of stilzwijgen geldt niet als toestemming voor een nieuwe betaalde Dienst. Wettelijke vormvereisten, informatieplichten en bevestigingsplichten blijven onverkort gelden. De toepasselijkheid en verstrekking van deze Algemene Voorwaarden worden afzonderlijk beoordeeld volgens artikel 2.
- 3.5** Bij online totstandkoming maakt Alva vóór de bestelling duidelijk welke prestatie, totaalprijs, looptijd en betaalverplichting gelden. Alva bevestigt de Overeenkomst en de wettelijk verplichte informatie op een duurzame gegevensdrager.
- 3.6** De persoon die namens een Zakelijke Klant handelt, staat ervoor in dat hij daartoe bevoegd is. Deze bepaling beperkt de wettelijke vertegenwoordigingsregels niet.
- 3.7** Alva mag vóór aanvaarding een proportionele krediet- of risicobeoordeling uitvoeren en redelijke zekerheid verlangen als objectieve feiten daartoe aanleiding geven. Persoonsgegevens worden daarbij verwerkt overeenkomstig artikel 22 en de privacyverklaring.
- 3.8** Alva mag vóór totstandkoming een aanvraag gemotiveerd weigeren als uitvoering technisch, veiligheidskundig of economisch niet verantwoord is, noodzakelijke informatie ontbreekt of rechtsgeldig verlangde zekerheid niet wordt gesteld. Na totstandkoming gelden de overeengekomen verplichtingen en de wettelijke regels voor opschorting en beëindiging.

Artikel 4 Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1** Alva voert de Overeenkomst zorgvuldig, naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de toepasselijke professionele en veiligheidsnormen uit.
- 4.2** Alva mag voor haar werkzaamheden Derde Partijen inschakelen. Voor de nakoming van haar eigen contractuele verplichtingen blijft Alva aanspreekpunt en verantwoordelijk, ook wanneer zij een onderaannemer inzet. Voor Zakelijke Klanten gelden daarbij de beperkingen van artikel 24. Een leverancier of installateur die rechtstreeks door de Klant is gecontracteerd, is geen onderaannemer van Alva.

- 4.3 Een als indicatief aangeduide uitvoerings- of leverdatum is een streefdatum. Een uitdrukkelijk overeengekomen fatale termijn of een voor de Consument kenbaar essentiële datum blijft bindend. Als bij consumentenkoop geen andere leveringstermijn is overeengekomen, levert Alva zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen dertig dagen na het sluiten van de Overeenkomst.
- 4.4 Bij een voorzienbare vertraging informeert Alva de Klant zo spoedig mogelijk en geeft zij een nieuwe redelijke termijn. Wettelijke rechten van de Consument bij te late levering blijven gelden.
- 4.5 Alva mag prestaties in fasen uitvoeren en de deugdelijk uitgevoerde fasen afzonderlijk factureren als dat in de Overeenkomst past.
- 4.6 Adviezen en ramingen over energieverbruik, slim laden, subsidies, fiscaliteit, besparingen of terugverdiëntijden berusten op kenbaar gemaakte gegevens en aannames. Alva garandeert geen subsidie, fiscale uitkomst of besparing, tenzij zij daarvoor uitdrukkelijk een garantie heeft gegeven. Dit doet niet af aan haar plicht een overeengekomen advies zorgvuldig te geven.

Artikel 5 Informatie en medewerkingsplicht van de Klant

- 5.1 De Klant verstrekt tijdig alle juiste en volledige gegevens die redelijkerwijs nodig zijn voor de Offerte en uitvoering, waaronder gegevens over het Perceel, de meterkast, aansluiting, bekabeling, netwerkdekking, eigendom, vergunningen en gewenste functies.
- 5.2 De Klant meldt vóór uitvoering wijzigingen en omstandigheden die de veiligheid, planning, prijs of werking kunnen beïnvloeden.
- 5.3 De Klant zorgt dat Alva op het afgesproken tijdstip veilig toegang heeft tot het Perceel, de meterkast, parkeerplaatsen en andere noodzakelijke ruimten en dat een bevoegd contactpersoon aanwezig of bereikbaar is.
- 5.4 De Klant zorgt vóór uitvoering voor de vereiste toestemmingen van eigenaar, verhuurder, vereniging van eigenaars, Elektriciteitscontractant en andere rechthebbenden. De Offerte vermeldt welke partij vergunningen en ontheffingen aanvraagt en betaalt. Indien daarover niets is afgesproken, verzorgt de Klant de voor zijn locatie benodigde private en publiekrechtelijke toestemming; Alva verzorgt de wettelijk aan haar als uitvoerder opgelegde meldingen en verplichtingen. Alva wijst binnen haar deskundigheid op kenbare ontbrekende toestemmingen.
- 5.5 De Klant houdt de installatielocatie vrij, droog, schoon, verlicht en veilig en verwijdt vooraf water, obstakels en andere voorzienbare belemmeringen.
- 5.6 De Klant treft na voorafgaande waarschuwing redelijke voorzorgsmaatregelen voor het tijdelijk uitschakelen van elektriciteit of data, zoals het veilig afsluiten van apparatuur en het maken van back-ups.
- 5.7 Als de Klant een verplichting uit dit artikel niet nakomt, mag Alva de uitvoering opschorten en de daardoor aantoonbaar en redelijk gemaakte extra kosten doorberekenen. Alva licht die kosten zo mogelijk vooraf toe. Wettelijke consumentenrechten blijven gelden.
- 5.8 Voor mobiele datacommunicatie geldt als technische installatie-eis voldoende stabiele dekking op de overeengekomen plaats van de laadpaal, met een signaalsterkte van ten minste -75 dBm volgens de door Alva vooraf verstrekte technische eisen en meetinstructies. De Klant is verantwoordelijk voor het vooraf controleren of laten controleren van deze dekking en het verstrekken van juiste meetgegevens aan Alva. Onvoldoende dekking, twijfel over de geschiktheid of het niet kunnen uitvoeren van de controle meldt de Klant vóór het vastleggen van de installatieafpraak. Alva voert geen afzonderlijke voorafgaande dekkingsmeting uit, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen. De eigen wettelijke zorg- en waarschuwingsplicht van Alva blijft gelden.
- 5.9 De Klant meldt bekende dekkingsproblemen en houdt de door hem te verzorgen internet-, router- of stroomvoorzieningen in stand. De Klant hoeft geen continu functioneren te garanderen van een mobiel netwerk, SIM of verbinding die hij niet beheert. Alva beoordeelt de technische geschiktheid van de overeengekomen communicatieoplossing en bespreekt bij onvoldoende dekking een andere verbinding, antenne, locatie of uitvoering.

- 5.10** Aanvullende voorzieningen wegens onvoldoende netwerkdekking worden met prijsinformatie ter goedkeuring aangeboden. Extra kosten door aan de Klant toe te rekenen onjuiste informatie of het niet in stand houden van zijn eigen voorzieningen kunnen volgens artikel 5.7 worden doorberekend. De aanschaf van extra apparatuur wegens een tekortkoming waarvoor Alva verantwoordelijk is, wordt niet langs deze weg aan de Klant doorbelast.
- 5.11** Als de Klant, Gebruiker, eigenaar of Elektriciteitscontractant niet dezelfde persoon is, worden de relevante rollen, toestemmingen, factuurontvanger en begunstigde vóór installatie of activering vastgelegd in een ondertekend toestemmings- of projectformulier. Elektronische ondertekening is toegestaan. Alva begint niet voordat de noodzakelijke toestemming van de bevoegde personen aantoonbaar is verkregen. Een derde wordt alleen door een eigen rechtsgeldige afspraak betalingsplichtig; het enkele noemen van die derde door de Klant is daarvoor onvoldoende.
- 5.12** De Klant wijst aan wie de oplevering mag bevestigen en wie, eventueel tot een maximumbedrag, meerwerk mag bestellen. Bevoegdheid om een opleverdocument te tekenen houdt niet automatisch bevoegdheid in om betaald meerwerk te bestellen. Een werkgever of leasemaatschappij die Klant is, blijft voor zijn eigen verplichtingen verantwoordelijk totdat die rechtsgeldig zijn geëindigd of in het kader van een rechtsgeldige contractovername zijn overgenomen.
- 5.13** De Klant meldt een verhuizing, uitdiensttreding van een Gebruiker, verkoop van het Perceel, verandering van eigenaar of einde van een toestemming zodra dit bekend is. Partijen regelen tijdig voortzetting, overdracht of verwijdering. Deze gebeurtenissen beëindigen een vaste looptijd niet vanzelf; artikel 15 en wettelijke beëindigingsrechten blijven gelden.

Artikel 6 Levering risico en eigendom

- 6.1** Levering vindt plaats op de overeengekomen locatie. De Klant controleert bij ontvangst voor zover redelijk mogelijk de aantallen en zichtbare transportschade.
- 6.2** Bij een Consument gaat het risico van verlies of beschadiging over zodra de Consument of een door hem aangewezen derde, niet zijnde de vervoerder, het Product heeft ontvangen.
- 6.3** Bij een Zakelijke Klant gaat het risico over bij aflevering op de overeengekomen locatie, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Voor een Product dat Alva nog moet installeren, blijft het risico tot oplevering bij Alva voor zover schade aan Alva is toe te rekenen.
- 6.4** Alva behoudt de eigendom van geleverde Producten totdat de vorderingen uit de levering van die Producten en de daarmee samenhangende werkzaamheden volledig zijn voldaan, inclusief nog niet opeisbare koopprijsstermijnen en vorderingen wegens tekortschieten in die betalingsverplichtingen, binnen de grenzen van artikel 3:92 BW. Voor een Zakelijke Klant strekt het voorbehoud zich tevens uit tot andere leveringen en daarmee samenhangende werkzaamheden waarvoor die wettelijke bepaling dit toestaat. Een zelfstandige hostingvordering wordt daardoor niet zonder meer met eigendomsvoorbehoud gedekt.
- 6.5** Of een geïnstalleerd Product zelfstandig eigendom kan blijven, hangt af van de feitelijke installatie en de wettelijke regels voor natrekking en bestanddeelvorming. Deze voorwaarden maken een onroerende zaak niet roerend en zetten rechten van de grondeigenaar of andere derden niet opzij. Een vereiste eigendoms- of zekerheidsconstructie wordt daarom vóór installatie afzonderlijk geregeld.
- 6.6** Zolang het eigendomsvoorbehoud geldt, mag de Klant het Product niet verpanden, vervreemden of anders bezwaren zonder toestemming van Alva, behalve bij uitdrukkelijk overeengekomen wederverkoop. De Klant meldt beslag of aanspraken van derden direct. Bij een rechtmatige terugname verleent de Klant redelijke medewerking. Alva betreedt geen locatie zonder toestemming of wettelijke bevoegdheid en respecteert veiligheid en rechten van derden.
- 6.7** Als de Klant levering niet tijdig mogelijk maakt, mag Alva na een redelijke termijn voor alsnog afnemen het Product zorgvuldig laten opslaan en de aantoonbare redelijke opslagkosten

doorberekenen. De wettelijke risicoverdeling bij consumentenkoop en aansprakelijkheid voor fouten van Alva blijven gelden.

- 6.8** Als bij een zakelijke lease-, exploitatie- of financieringsconstructie is beoogd dat Alva of een financier na installatie eigenaar van een grondgebonden laadpaal blijft, mag Alva de uitvoering afhankelijk stellen van het vooraf vestigen van een recht van opstal of een andere passende goederenrechtelijke zekerheid. De Zakelijke Klant verleent de redelijkerwijs noodzakelijke medewerking voor zover dit in de Offerte is overeengekomen; de daarmee samenhangende kosten worden vooraf vermeld.

Artikel 7 Installatiecheck planning en locatie

- 7.1** Alva bepaalt de benodigde Installatiewerkzaamheden op basis van de Installatiecheck en de informatie uit artikel 5.
- 7.2** Een Installatiecheck is een momentopname. Niet zichtbare leidingen, bodemgesteldheid, constructies, asbest, water, netcapaciteit en andere verborgen omstandigheden kunnen pas tijdens de uitvoering blijken.
- 7.3** De definitieve plaats van de Laadoplossing wordt in overleg bepaald. Alva mag om veiligheids-, normerings- of uitvoerbaarheidsredenen een alternatief voorstellen. Een wezenlijke wijziging wordt vóór uitvoering met de Klant afgestemd.
- 7.4** De Klant garandeert niet een technisch resultaat, maar verklaart naar waarheid welke aansluitcapaciteit, datacommunicatie en voorzieningen aanwezig zijn. Alva beoordeelt binnen haar opdracht of die informatie voor de gekozen oplossing volstaat.
- 7.5** Alva mag de installatie weigeren of onderbreken als de locatie onveilig is, noodzakelijke toestemming ontbreekt of uitvoering in strijd zou zijn met wet, norm of instructie van de fabrikant.
- 7.6** Als de Klant een bevestigde installatieafpraak minder dan 72 uur vóór aanvang verplaatst of annuleert en daardoor gereserveerde inzet vergeefs is, geldt voor een Zakelijke Klant een vergoeding van €160 exclusief btw. Bij aantoonbaar hogere redelijke vergeefse reis-, reserverings- en arbeidskosten mag Alva het hogere bedrag gespecificeerd berekenen, zonder dubbeltelling.
- 7.7** Hetzelfde geldt als de afspraak door een aan de Zakelijke Klant toe te rekenen omstandigheid mislukt, bijvoorbeeld doordat noodzakelijke toegang ontbreekt of een vereiste bevoegde contactpersoon niet bereikbaar is. Afwezigheid alleen is geen reden voor een vergoeding wanneer Alva het werk volgens afspraak wel kan uitvoeren.
- 7.8** Voor een Consument bedraagt de vergoeding in de situaties van artikel 7.6 of 7.7 maximaal €160 inclusief btw en nooit meer dan de daadwerkelijk gemaakte, redelijke vergeefse kosten, na aftrek van besparingen. Het bedrag en de omstandigheden worden vóór het sluiten duidelijk meegedeeld. Er geldt geen vergoeding als Alva de mislukte afspraak veroorzaakt of bij een rechtsgeldige wettelijke herroeping of ontbinding. Een eventuele wettelijk toegestane vergoeding voor reeds uitgevoerde diensten bij herroeping wordt uitsluitend volgens artikel 13 berekend. Dezelfde kosten worden niet ook via annulering, onderhoud of een andere bepaling berekend.
- 7.9** Na een mislukte afspraak wordt een nieuwe afspraak gemaakt zodra de belemmering is opgelost en eventuele redelijke extra kosten zijn aanvaard.

Artikel 8 Installatie en werkzaamheden op locatie

- 8.1** Alva voert Installatiewerkzaamheden uit volgens de Overeenkomst, de toepasselijke veiligheidsvoorschriften en de stand van de techniek die op het moment van uitvoering redelijkerwijs mag worden verlangd.
- 8.2** Alva mag de elektrische installatie tijdelijk uitschakelen als dat voor veilige uitvoering nodig is. Alva beperkt de onderbreking zo veel mogelijk en volgt de met de Klant afgestemde voorzorgsmaatregelen.

- 8.3** De opdracht omvat uitsluitend het deel van de installatie en de werkzaamheden die Alva volgens de Overeenkomst zelf of door haar onderaannemer uitvoert. Bestaande delen van de meterkast, hoofdverdeler, hoofdaansluiting, aarding, bekabeling, kabeltracés en overige installaties vallen niet onder onderhoud, herstel of certificering door Alva, tenzij die werkzaamheden uitdrukkelijk zijn opgenomen. Aansluiten op een bestaande installatie betekent niet dat Alva de gehele installatie heeft gekeurd of deugdelijk heeft verklaard.
- 8.4** Meerwerk is werk dat niet in de Overeenkomst is opgenomen en tijdens de uitvoering noodzakelijk of door de Klant gewenst blijkt.
- 8.5** Alva informeert de Klant vóór meerwerk over aard, gevolgen voor de planning en prijs of berekeningswijze. Alva voert het meerwerk uit na instemming van de Klant.
- 8.6** Als direct ingrijpen redelijkerwijs nodig is om acuut gevaar of ernstige schade te voorkomen en voorafgaande instemming niet kan worden verkregen, mag Alva noodzakelijke maatregelen nemen. Alva informeert de Klant zo spoedig mogelijk en brengt alleen redelijke kosten in rekening.
- 8.7** Als onverwachte omstandigheden de afgesproken uitvoering onmogelijk of onveilig maken en partijen geen overeenstemming bereiken over een aanpassing, worden de toepasselijke wettelijke regels voor wijziging of beëindiging gevolgd. Alva heeft hierdoor geen algemeen recht een uitvoerbare vasteprijsopdracht eenzijdig te beëindigen. Bij opzegging door de Klant geldt artikel 14; bij ontbinding geldt artikel 21. Kosten worden niet dubbel berekend.
- 8.8** Als graaf- en straatwerkzaamheden tot de opdracht van Alva behoren, herstelt Alva het door die werkzaamheden geopende terrein en de bestrating bij oplevering in de oorspronkelijke staat. Zij werkt de sleuf zorgvuldig af en verdicht de grond en ondergrond op een voor de locatie en het overeengekomen gebruik geschikte wijze. Een vooraf bekende afwijking, zoals niet meer beschikbare oorspronkelijke bestrating, wordt vóór uitvoering met de Klant afgestemd. Stuc-, schilder-, constructief herstel- of groenvoorzieningswerk buiten het overeengekomen graaf- en straatwerk is alleen inbegrepen als dit is overeengekomen. Herstel van door Alva veroorzaakte toerekenbare schade blijft voor rekening van Alva.
- 8.9** Op verzoek van de Klant kan Alva een Laadoplossing verwijderen of verplaatsen naar een andere plaats op hetzelfde Perceel of naar een ander Perceel. Alva mag hiervoor een nieuwe Offerte uitbrengen en is pas tot uitvoering gehouden nadat die Offerte is aanvaard.
- 8.10** De kosten van demontage, transport, opslag, herinstallatie, aansluiting, inbedrijfstelling, vergunningen, werkzaamheden van de netbeheerder, herstelwerk en overige met de verwijdering of verplaatsing samenhangende werkzaamheden komen voor rekening van de Klant voor zover zij uit de aanvaarde Offerte blijken of redelijkerwijs aan zijn verzoek zijn toe te rekenen.
- 8.11** Bij verwijdering of verplaatsing geldt artikel 8.8 onverminderd voor het tot de opdracht van Alva behorende graaf- en straatwerk. Overig herstel van de oude installatielocatie, zoals schilderwerk, gevelherstel of het verwijderen van niet tot de opdracht behorende voorzieningen, is alleen inbegrepen als dit uitdrukkelijk is overeengekomen. Herstel van door Alva toerekenbaar veroorzaakte schade blijft voor rekening van Alva.
- 8.12** Als de Klant zelf of via een door hem ingeschakelde derde voor transport of opslag zorgt, komen de daarmee verbonden kosten en risico's voor zijn rekening. Neemt Alva transport of opslag op zich, dan gelden de afspraken en prijs uit de Offerte.
- 8.13** Voorafgaand aan iedere installatie legt Alva de relevante bestaande situatie vast met gedateerde foto's, waaronder de betrokken delen van de meterkast, aansluitpunten, het zichtbare tracé en de ondergrond of bestrating. Na uitvoering legt zij het uitgevoerde werk en de relevante opleversituatie vast. De foto's zijn bestemd voor uitvoering, kwaliteitscontrole en bewijs van de aangetroffen toestand en het uitgevoerde werk. Zij zijn geen volledige inspectie en geen bindend bewijs: de Klant kan een afwijkende lezing of ander bewijs aanleveren. Artikel 22 geldt voor de verwerking en bewaring.

- 8.14** Alva controleert binnen de opdracht wat redelijkerwijs nodig is om haar eigen werkzaamheden deugdelijk en veilig uit te voeren. Zij waarschuwt tijdig en duidelijk voor onjuistheden, ongeschikte bestaande voorzieningen en gebreken die zij kent of als deskundig uitvoerder behoort te kennen. Waar de wet dit verlangt, gebeurt de waarschuwing schriftelijk en ondubbelzinnig, met de mogelijke gevolgen voor de uitvoering en kwaliteit. Bij een onveilige situatie wordt niet aangesloten totdat een verantwoorde oplossing is getroffen.
- 8.15** Alva neemt geen verantwoordelijkheid over voor reeds bestaande gebreken of door de Klant gecontracteerd werk van anderen. Deze afbakening sluit geen aansprakelijkheid uit voor een fout in Alva's eigen werk, in het werk van haar onderaannemer, bij haar controle of bij haar waarschuwplicht. Dat geldt ook als zo'n fout schade veroorzaakt aan een ander deel van de installatie, het gebouw of zaken van derden. Op aansprakelijkheid is artikel 24 van toepassing.
- 8.16** Ook na zorgvuldig uitgevoerd en verdicht graaf- en straatwerk kan normale nazakking of zetting ontstaan door regen, weersinvloeden, bodemwerking of later gebruik. Alva wijst de Klant hierop bij de uitvoering of oplevering. Het later aanvullen of opnieuw stellen wegens uitsluitend zulke normale nazakking valt niet onder de opdracht en komt voor rekening van de Klant. De Klant zorgt daarbij voor veilig gebruik en herstel; hij verricht geen graafwerk nabij kabels zonder passende voorzorgsmaatregelen. Bij twijfel over een gebrek meldt hij dit eerst bij Alva, zodat onderzoek mogelijk blijft.
- 8.17** Alva voldoet bij graafwerk aan haar toepasselijke wettelijke onderzoeks-, meldings- en zorgvuldigheidsplichten. De Klant verstrekt de bij hem bekende gegevens over particuliere kabels, leidingen, obstakels en bodemomstandigheden. Deze informatieplicht vervangt niet de eigen verplichtingen van Alva. Onbekende verontreiniging, asbest, explosieven of andere gevaren leiden tot een veilige onderbreking en overleg over de vervolgstappen en de rechtsgeldige kostenverdeling.

Artikel 9 Oplevering en gebreken

- 9.1** Na afronding meldt Alva dat de werkzaamheden gereed zijn en stelt zij de Klant in de gelegenheid de oplevering te controleren.
- 9.2** De Klant meldt zichtbare gebreken bij de oplevering of zo spoedig mogelijk daarna. Een Consument meldt een gebrek binnen bekwame tijd; een melding binnen twee weken na ontdekking is altijd tijdig.
- 9.3** De oplevering wordt vastgelegd in een opleverdocument met de uitgevoerde werkzaamheden, relevante controles, instellingen en eventueel nog te herstellen punten. Alva verstrekt de voor veilig gebruik, beheer en onderhoud benodigde informatie en, waar wettelijk vereist, het opleverdossier. De aantoonbaar door de Klant aangewezen Gebruiker mag het document namens de Klant tekenen binnen zijn mandaat volgens artikel 5.12.
- 9.4** Kleine gebreken die veilig gebruik niet verhinderen, geven geen recht om de gehele oplevering te weigeren. Alva herstelt deze binnen een redelijke termijn.
- 9.5** Bij een Zakelijke Klant geldt het werk als aanvaard als hij na schriftelijke gereedmelding en een redelijke gelegenheid tot inspectie niet binnen vijf Werkdagen gemotiveerd afwijst, of het werk zonder voorbehoud duurzaam in gebruik neemt. Voor een Consument geldt de wettelijke regeling voor oplevering en aanvaarding; enkel stilzwijgen binnen vijf Werkdagen leidt niet automatisch tot aanvaarding.
- 9.6** Aanvaarding doet geen afstand ontstaan van rechten wegens verborgen gebreken, non-conformiteit, wettelijke garantie of een gebrek dat Alva kende of redelijkerwijs had moeten kennen.
- 9.7** Een Zakelijke Klant onderzoekt het werk en meldt een zichtbaar gebrek uiterlijk binnen vijf Werkdagen na oplevering en een verborgen gebrek uiterlijk binnen vijf Werkdagen nadat hij het heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken. Hij geeft Alva een redelijke onderzoek- en herstelgelegenheid. Deze meldplicht beperkt geen dwingende aansprakelijkheid voor niet bij

oplevering ontdekte gebreken aan bouwwerken en wordt niet toegepast voor zover dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Artikel 10 Conformiteit garantie en updates

- 10.1** Een Product en digitale Dienst moeten voldoen aan de Overeenkomst en aan wat de Klant op grond van wet, Offerte en mededelingen van Alva redelijkerwijs mag verwachten.
- 10.2** Bij de oorspronkelijke aankoop van een nieuwe complete Laadoplossing geeft Alva twee jaar commerciële garantie op productie- en materiaalfouten in de geleverde apparatuur. De termijn begint bij levering, of bij oplevering als Alva de Laadoplossing installeert. Alva herstelt een gedekt gebrek of vervangt het betrokken onderdeel of Product, naar haar redelijke keuze, met de kostenverdeling van artikel 10.11. Deze garantie komt boven op wettelijke en overige contractuele rechten.
- 10.3** Voor een Consument gelden daarnaast de wettelijke garantierechten zonder vaste beperking tot twee jaar. Herstel of vervanging wegens non-conformiteit vindt kosteloos, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast plaats, inclusief noodzakelijke onderzoeks-, transport-, voorrij-, arbeids-, verwijderings- en herinstallatiekosten.
- 10.4** Als kosteloos herstel of vervanging onmogelijk is, niet tijdig plaatsvindt of het gebrek voldoende ernstig is, heeft de Consument de wettelijke rechten op prijsvermindering of ontbinding.
- 10.5** Alva zorgt voor noodzakelijke functionele en beveiligingsupdates gedurende de overeengekomen ondersteuningsperiode en, voor Consumenten, gedurende de periode die de wet voor het Product met digitale elementen of de digitale Dienst verlangt zolang de fabrikant daarin voorziet. Einde van een Abonnement of fabrikantondersteuning beëindigt de beveiligingsupdates daar de communicatie met de laadpaal verloren raakt.
- 10.6** De Klant installeert aangeboden noodzakelijke updates binnen redelijke tijd of verleent de voor overeengekomen installatie op afstand benodigde medewerking. Alva kan zich alleen op het niet installeren beroepen voor een gebrek dat uitsluitend daardoor is ontstaan, als de Klant duidelijk over de update en de gevolgen is geïnformeerd en het niet of onjuist installeren niet aan gebrekkige instructies van Alva ligt.
- 10.7** Alva verstrekt uiterlijk bij levering of afronding van de reparatie de toepasselijke commerciële garantievoorwaarden op een duurzame gegevensdrager, met identificatie van Product of component, ingangsdatum en claimprocedure. Deze voorwaarden zijn onderdeel van dat garantiebewijs. De Klant meldt een garantieclaim bij de Klantenservice met de beschikbare aankoop- of reparatiegegevens en een omschrijving van het gebrek. Een ruimere toegezegde garantie blijft gelden. Wettelijke consumentenrechten kunnen kosteloos worden uitgeoefend en worden door de commerciële garanties niet beperkt.
- 10.8** Garantie dekt niet het deel van een gebrek dat aantoonbaar is veroorzaakt door Ongeoorloofd Gebruik, een ongeval, vandalisme, externe stroom- of netwerkproblemen, normale slijtage, onjuiste installatie door de Klant of een door hem ingeschakelde derde, of een niet door Alva geautoriseerde wijziging. Een uitsluiting geldt niet voor een losstaand gebrek en beperkt dwingend consumentenrecht niet.
- 10.9** Een onderhoudsbeurt verlengt de commerciële garantie op de gehele Laadoplossing niet. Bij daadwerkelijke reparatie of levering van nieuwe componenten geldt daarnaast artikel 10.10. Reparatie of vervanging verkort geen nog lopende ruimere garantie en beperkt geen wettelijke klacht- of verjaringstermijn.
- 10.10** Op een door Alva gerepareerde of bij reparatie vervangen component en op een afzonderlijk door Alva geleverd nieuw onderdeel geeft Alva één jaar commerciële componentgarantie vanaf afronding van de reparatie, plaatsing of afzonderlijke levering. Zij dekt gebreken in de uitgevoerde reparatie en productie- of materiaalfouten in het betreffende component. Deze termijn begint niet opnieuw voor de overige onderdelen of de gehele Laadoplossing. Voor het betrokken component blijft een eventueel langer resterende oorspronkelijke commerciële garantie gelden. Bij

vervanging van een complete Laadoplossing onder garantie geldt voor de vervangende Laadoplossing één jaar commerciële garantie vanaf vervanging, of de resterende oorspronkelijke commerciële garantie als die langer is. Er begint daardoor geen nieuwe termijn van twee jaar, tenzij Alva die uitdrukkelijk toezegt. Voor Consumenten blijven de wettelijke rechten op een deugdelijk Product en een deugdelijke reparatie onverkort gelden en deze zijn niet tot één jaar beperkt.

- 10.11** Voor een Consument zijn herstel en vervanging van een door de commerciële garantie gedekt gebrek kosteloos; artikel 10.3 geldt onverkort voor wettelijke non-conformiteit. Voor een Zakelijke Klant omvat de commerciële garantie herstel of vervanging van het gebrekkige component of Product, maar geen voorrij-, onderzoeks-, arbeids-, transport-, demontage- of herinstallatiekosten, tenzij de Offerte of een service- of onderhoudsabonnement deze kosten dekt. Alva verstrekt vooraf de prijs of berekeningswijze. Deze zakelijke kostenverdeling doet geen afbreuk aan een afzonderlijke aanspraak wegens een tekortkoming waarvoor Alva aansprakelijk is, waaronder een eigen installatiefout.
- 10.12** De commerciële garantie voor een Zakelijke Klant is bestemd voor de oorspronkelijke Klant. Overdracht daarvan bij zakelijke doorverkoop wordt afzonderlijk met Alva overeengekomen. Dit beperkt geen rechtsgeldig overgedragen wettelijke aanspraken of overeengekomen wederverkopersrechten. Voor een Consument geldt geen automatisch verval van wettelijke rechten door doorverkoop.

Artikel 11 Prijzen en laadtarieven

- 11.1** De prijs en inbegrepen prestaties staan in de Overeenkomst. Prijzen voor Consumenten zijn inclusief btw en onvermijdbare kosten; prijzen voor Zakelijke Klanten zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
- 11.2** Kosten voor meerwerk, netbeheer, vergunningen, graafwerk, herstelwerk, aanvullende materialen of Derde Partijen worden alleen doorberekend als dit vooraf is overeengekomen of uit deze Algemene Voorwaarden en de omstandigheden duidelijk voortvloeit.
- 11.3** Voor een Laadsessie maakt Alva, voor zover zij als CPO of MSP optreedt, vóór de start via het Laadpunt, de App, het Platform of een andere vrij toegankelijke elektronische weg duidelijk welke prijscomponenten gelden.
- 11.4** Prijscomponenten kunnen bestaan uit een bedrag per kWh, per minuut, per sessie, een start-, parkeer- of bezettingstarief en een transparant vermelde service- of roamingvergoeding.
- 11.5** Prijzen voor openbaar toegankelijke Laadpunten zijn redelijk, transparant, gemakkelijk vergelijkbaar en niet-discriminerend. Alva brengt geen extra vergoeding in rekening uitsluitend omdat sprake is van grensoverschrijdende e-roaming.
- 11.6** Bij een Laadsessie via een Derde Partij kunnen het CPO-tarief en andere vooraf getoonde kosten worden doorberekend. De prijsinformatie die vóór de Laadsessie voor die specifieke locatie wordt getoond, gaat voor op een algemene indicatie.
- 11.7** Facturatie van Laadsessies berust op de meet- en transactieregistratie van het Laadpunt, de CPO, roamingpartner of backoffice. De meetgrens voor verrekening is beschreven in artikel 19.2 tot en met 19.4. De Klant mag de juistheid gemotiveerd betwisten en tegenbewijs leveren. Alva onderzoekt dit en corrigeert aangetoonde meet-, wisselkoers- of verwerkingsfouten. Bedragen worden normaal afgerond op eurocenten; Alva rekent geen ongemotiveerde afrondingsopslag.
- 11.8** Een vertraagd door een Derde Partij aangeleverde Laadsessie mag na ontvangst alsnog redelijkerwijs spoedig worden gefactureerd. Alva mag een in Nederland verrichte Laadsessie tot twaalf maanden en een buiten Nederland verrichte Laadsessie tot vierentwintig maanden na de sessiedatum verwerken, tenzij een kortere dwingende termijn geldt. Dit laat de wettelijke verjaringsregels en het recht om een aantoonbare fout te betwisten onverlet.

- 11.9** Informatie over mogelijke besparing door slim, dynamisch of op zonne-energie gebaseerd laden is een inschatting. Werkelijke resultaten hangen onder meer af van energiecontract, rijgedrag, netcapaciteit, opwekking, voertuig en instellingen.

Artikel 12 Facturatie betaling en incasso

- 12.1** De Klant betaalt een factuur binnen veertien kalenderdagen na factuurdatum, tenzij de Overeenkomst een andere termijn vermeldt.
- 12.2** Een gemotiveerd bezwaar schort alleen de betaling van het betwiste deel op voor zover dat redelijk is. Het onbetwiste deel blijft betaalbaar. Wettelijke opschortings- en verrekeningsrechten van een Consument blijven gelden.
- 12.3** Het terugboeken van een automatische incasso beëindigt de onderliggende betalingsverplichting niet.
- 12.4** Een Consument ontvangt vóór het rekenen van buitengerechtelijke incassokosten een kosteloze aanmaning met een betalingstermijn van veertien dagen, ingaande op de dag na ontvangst van die aanmaning. De aanmaning vermeldt het bij niet-betaling verschuldigde bedrag aan incassokosten. De wettelijke regels voor samenloop van aanmaningen en terugkerende kleine termijnbedragen worden gevolgd.
- 12.5** Een Consument is bij verzuim de gewone wettelijke rente verschuldigd. Buitengerechtelijke incassokosten zijn pas verschuldigd na het ongebruikt verstrijken van de geldige wettelijke aanmaning en uitsluitend volgens de wettelijke staffel en beperkingen.
- 12.6** Een Zakelijke Klant is na het verstrijken van een overeengekomen betalingstermijn zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Hij is wettelijke handelsrente verschuldigd voor zover de vordering onder die regeling valt, en anders de gewone wettelijke rente. Redelijke buitengerechtelijke incassokosten komen voor zijn rekening, met toepassing van het wettelijke minimumbedrag voor handelstransacties waar dat geldt. De wettelijke bevoegdheid tot toetsing of matiging blijft bestaan.
- 12.7** Redelijke gerechtelijke en executiekosten kunnen op de Klant worden verhaald voor zover de wet dat toestaat.
- 12.8** Alva mag vóór het sluiten van de Overeenkomst redelijke vooruitbetaling of zekerheid afspreken. Tijdens de uitvoering kan zij bij objectief gegronde twijfel over betaling passende zekerheid verlangen en alleen opschorten als de wet dit toestaat. Bij consumentenkoop verplichten deze Algemene Voorwaarden de Consument nooit tot vooruitbetaling van meer dan de helft van de koopprijs. Een zekerheidsverzoek mag die grens niet omzeilen. Voor diensten gelden de duidelijk vooraf overeengekomen, wettelijk toegestane betaalmomenten.
- 12.9** Alva mag wederzijdse geldvorderingen verrekenen voor zover zij daartoe wettelijk bevoegd is en verstrekt een specificatie. Een schuld van een werkgever, Gebruiker, Elektriciteitscontractant of andere derde wordt niet zonder rechtsgeldige grondslag verrekend met een bedrag dat aan een andere persoon toekomt. De wettelijke opschortings- en verrekeningsrechten van de Klant worden hierdoor niet beperkt.

Artikel 13 Herroepingsrecht voor Consumenten

- 13.1** Dit artikel geldt uitsluitend voor een Consument die een Overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte sluit en voor zover geen wettelijke uitzondering geldt.
- 13.2** De Consument kan de Overeenkomst zonder opgave van redenen herroepen binnen veertien dagen. Bij een Dienst of Abonnement begint de termijn op de dag na het sluiten van de Overeenkomst; bij een Product op de dag na ontvangst door de Consument of een aangewezen derde.
- 13.3** Bij één bestelling met meerdere afzonderlijk geleverde Producten begint de termijn op de dag na ontvangst van het laatste Product; bij één Product in meerdere delen op de dag na ontvangst van

het laatste deel. Bij een koop van laadapparatuur met installatie geldt in beginsel de ontvangst van het Product als aanvangsmoment. Voor een werkelijk afzonderlijk gesloten dienst of Abonnement geldt de aanvangsregel voor diensten. Alva vermeldt vooraf welke wettelijke regel op het aangeboden geheel van toepassing is; afzonderlijke factuurregels veranderen die kwalificatie niet.

- 13.4** De Consument herroept tijdig met een ondubbelzinnige verklaring aan de Klantenservice, bijvoorbeeld per e-mail, brief of het modelformulier in Bijlage 1. Hij kan ook de duidelijk aangeduide online herroepings- of ontbindingsfunctie gebruiken waar Alva die wettelijk moet aanbieden. Een andere ondubbelzinnige verklaring wordt niet geweigerd omdat het formulier niet is gebruikt.
- 13.5** Waar de wet voor een online gesloten Overeenkomst een ontbindingsfunctie verlangt, is deze tijdens de gehele bedenktijd goed vindbaar en toegankelijk in de betreffende online omgeving. De Consument kan de Overeenkomst identificeren en de herroeping bevestigen zonder daarvoor een nieuw account te moeten aanmaken. Alva bevestigt de ontvangen verklaring onverwijld op een duurzame gegevensdrager met de inhoud, datum en tijd.
- 13.6** De Consument zendt een ontvangen Product uiterlijk veertien dagen na de herroepingsverklaring terug, tenzij Alva heeft aangeboden het op te halen. Voor geïnstalleerde apparatuur stemt hij veilige demontage en teruggave met Alva af; hij hoeft geen onveilige elektrische werkzaamheden te verrichten. Een retourafpraak mag het wettelijke herroepingsrecht niet belemmeren.
- 13.7** Rechtstreekse retourkosten komen alleen voor rekening van de Consument als Alva dit vóór het sluiten heeft meegedeeld. Voor een Product dat niet normaal per post kan worden teruggestuurd, vermeldt Alva vooraf de retourkosten of een redelijke raming waar de wet dit verlangt. Als Alva op grond van de wet het Product moet afhalen, doet zij dat voor eigen rekening. Een wettelijke herroeping wordt niet behandeld als betaald verplaatsingswerk onder artikel 8.
- 13.8** De Consument mag het Product behandelen en onderzoeken voor zover dat nodig is om aard, kenmerken en werking vast te stellen. Alleen waardevermindering door verdergaand gebruik kan in rekening worden gebracht, mits Alva de wettelijk vereiste informatie heeft verstrekt.
- 13.9** Installatie of ingebruikneming doet het herroepingsrecht niet automatisch vervallen. Alva begint binnen de bedenktijd alleen op een afzonderlijk uitdrukkelijk verzoek van de Consument met een betaalde Dienst. Voor buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomsten wordt dit verzoek op een duurzame gegevensdrager gedaan. Bij latere herroeping is uitsluitend een evenredige vergoeding voor het op dat verzoek al verrichte deel verschuldigd, mits de wettelijk vereiste informatie vooraf correct is verstrekt. Een algemeen akkoord op deze voorwaarden is niet zo'n afzonderlijk verzoek.
- 13.10** Het herroepingsrecht voor een volledig verrichte Dienst vervalt alleen nadat de Consument uitdrukkelijk vooraf heeft ingestemd met aanvang tijdens de bedenktijd en heeft erkend dat het recht vervalt zodra de Dienst volledig is uitgevoerd.
- 13.11** Voor niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud vervalt het herroepingsrecht alleen na uitdrukkelijke voorafgaande toestemming, erkenning van het verlies van het recht en bevestiging daarvan op een duurzame gegevensdrager.
- 13.12** Het herroepingsrecht is uitgesloten voor daadwerkelijk volgens individuele specificaties vervaardigde of duidelijk voor een specifieke persoon bestemde Producten voor zover de wettelijke uitzondering geldt en Alva de Consument hierover vooraf informeert. Een standaard laadpaal wordt niet uitsluitend door installatie op een gekozen plek een van herroeping uitgesloten maatwerkproduct. Andere wettelijke uitzonderingen worden alleen toegepast als aan alle voorwaarden daarvan is voldaan.
- 13.13** Alva betaalt alle volgens de wet terug te betalen bedragen, inclusief de kosten van de goedkoopste aangeboden standaardlevering, uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van de herroepingsverklaring terug. Zij gebruikt hetzelfde betaalmiddel, tenzij de Consument uitdrukkelijk instemt met een ander kosteloos middel. Bij een Product mag Alva wachten op ontvangst of

bewijs van terugzending, afhankelijk van wat eerst plaatsvindt, tenzij zij heeft aangeboden het Product op te halen.

- 13.14** Als Alva de wettelijk verplichte informatie over herroeping niet correct verstrekt, wordt de bedenktijd verlengd zoals de wet bepaalt, met ten hoogste twaalf maanden.

Artikel 14 Annulering van een eenmalige opdracht

- 14.1** Dit artikel regelt vrijwillige annulering of opzegging van een eenmalige opdracht buiten het wettelijke herroepingsrecht. Bij herroeping geldt uitsluitend artikel 13. Bij rechtsgeldige ontbinding wegens een tekortkoming van Alva geldt artikel 21 en is geen annuleringsvergoeding verschuldigd.
- 14.2** De Klant kan een nog niet voltooide eenmalige opdracht schriftelijk of elektronisch annuleren. Bij aanneming van werk is de eindafrekening de voor het gehele werk overeengekomen prijs, verminderd met de besparingen die door de opzegging voor Alva ontstaan. Het al voltooide werk wordt voor zover redelijkerwijs mogelijk afgeleverd. Bij een prijs op basis van werkelijke kosten wordt overeenkomstig de wettelijke regeling afgerekend over arbeid, kosten en de winst waarop Alva voor het gehele werk aanspraak heeft.
- 14.3** Bij een afzonderlijke koop of andere eenmalige Dienst omvat de eindafrekening de deugdelijk verrichte prestatie en een redelijke vergoeding voor aantoonbaar niet te vermijden kosten en winstderving, na aftrek van besparingen en redelijkerwijs te behalen vervangende opbrengsten. Voor een Consument bij een overeenkomst van opdracht gelden de dwingende regels over tussentijds opzeggen, verschuldigde onkosten en redelijk loon; hij is niet uitsluitend door de opzegging schadevergoeding verschuldigd.
- 14.4** Alva specificeert één totale eindafrekening. Hetzelfde werk, materiaal, dezelfde derdenkosten of dezelfde marge wordt niet tweemaal berekend. Bij een vaste totaalprijs is de eindafrekening voor de geannuleerde opdracht, inclusief al verrichte prestaties, niet hoger dan die totaalprijs, met inbegrip van vóór annulering rechtsgeldig overeengekomen meerwerk. Eerst wordt de totale afrekening bepaald; daarna worden alle daarvoor ontvangen voorschotten en betalingen in mindering gebracht. Een nog te betalen saldo volgt de betaaltermijn; een terug te betalen saldo betaalt Alva binnen veertien dagen terug.
- 14.5** Voor een Consument kan alleen een vergoeding worden berekend die volgens de op de Overeenkomst toepasselijke wettelijke regels redelijk en verschuldigd is. Een wettelijke aanspraak op kosteloze beëindiging gaat voor. De prijs, omvang en reden van de geannuleerde opdracht worden betrokken bij de berekening.
- 14.6** Kosten van een mislukte afspraak onder artikel 7 worden in de eindafrekening betrokken en niet nogmaals voor dezelfde inzet berekend. Een geschil over de eindafrekening neemt de wettelijke klacht-, opschortings- en ontbindingsrechten niet weg.

Artikel 15 Looptijd en einde van Abonnementen

- 15.1** De Offerte of Overeenkomst vermeldt vóór aanvaarding de inbegrepen Diensten, vaste Abonnementskosten, ingangsdatum of het objectieve startmoment, de Initiële Periode en de regels voor voortzetting en opzegging. Voor hosting geldt aanvullend artikel 17.10; een laadpasabonnement begint bij activering van de Laadpas, tenzij een andere datum uitdrukkelijk is overeengekomen. Als geen vaste looptijd is overeengekomen, geldt onbepaalde tijd met een opzegtermijn van één maand.
- 15.2** Een Abonnement van een Consument heeft een Initiële Periode van ten hoogste twaalf maanden, tenzij een langere termijn vooraf afzonderlijk en duidelijk is overeengekomen en aantoonbaar redelijk is wegens het concrete voordeel voor de Consument of de noodzakelijke investering, of de Consument na twaalf maanden kosteloos kan opzeggen met maximaal één maand

opzegtermijn. Een wettelijk recht om eerder op te zeggen blijft gelden, waaronder het dwingende opzeggingsrecht voor een overeenkomst van opdracht.

- 15.3** Na de Initiële Periode loopt een Consumentenabonnement voor onbepaalde tijd door en kan de Consument op ieder moment opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- 15.4** Een Consument kan in elk geval schriftelijk en op dezelfde manier opzeggen als waarop het Abonnement is gesloten, waaronder per e-mail, via het Platform of via een online opzegfunctie als het Abonnement online is gesloten.
- 15.5** Voor een Zakelijke Klant gelden de vaste looptijd, eventuele verlengingsperiode en opzegtermijn uit de Overeenkomst. Als bij een vaste looptijd geen verlengingsregeling is afgesproken, loopt het Abonnement na die periode door voor onbepaalde tijd met één maand opzegtermijn. Een niet-gebruikte, verhuisde of buiten gebruik gestelde Laadoplossing of Laadpas beëindigt een Abonnement niet vanzelf.
- 15.6** Een gewone opzegging tijdens de overeengekomen vaste looptijd werkt tegen het einde van die looptijd, met inachtneming van de toepasselijke opzegtermijn. Tot die einddatum houdt Alva de afgesproken Dienst beschikbaar en blijven alle overeengekomen termijnen verschuldigd, ook als de Klant geen gebruik meer maakt van de Dienst. Opzeggen tegen de einddatum kan al vóór het begin van de opzegtermijn. Dit lid beperkt geen recht op eerdere beëindiging volgens de wet of deze voorwaarden.
- 15.7** Als Alva instemt met een door een Zakelijke Klant verzocht eerder einde, is die Klant een afkoopsom verschuldigd gelijk aan alle resterende vaste abonnementstermijnen tot het einde van de overeengekomen vaste looptijd. Dezelfde berekeningswijze geldt als vergoeding bij rechtsgeldige ontbinding door Alva wegens een aan de Zakelijke Klant toerekenbare tekortkoming. De berekening gaat uit van de vaste tarieven en al overeengekomen kortingen voor die resterende periode, zonder nog niet aangekondigde prijsverhogingen en zonder niet afgenomen variabele prestaties of Laadsessies. Reeds betaalde bedragen voor dezelfde periode worden afgetrokken. Alva factureert deze resttermijnen eenmalig bij de eindafrekening en brengt voor dezelfde periode geen gewone termijnen of dubbele schadevergoeding meer in rekening.
- 15.8** Voor een Consument die op een toegestane grond eerder beëindigt zonder recht op kosteloos einde, of met wiens eerdere einde Alva instemt, geldt een afzonderlijke regeling. Alva mag alleen een redelijke, gespecificeerde vergoeding verlangen voor het nadeel door dat eerdere einde, nooit hoger dan de resterende vaste Abonnementskosten en steeds verminderd met bespaarde kosten en andere redelijke voordelen. Voor een overeenkomst van opdracht zijn uitsluitend de wettelijk verschuldigde onkosten en het redelijke loon verschuldigd; een beëindigingsboete of automatische schadevergoeding geldt daarvoor niet.
- 15.9** Gewone opzegging van een Abonnement beëindigt niet automatisch een werkelijk afzonderlijke koop-, installatie- of onderhoudsovereenkomst. Dit is anders als de wet, de samenhang tussen de overeenkomsten of een overeengekomen koppeling meebrengt dat zij gezamenlijk eindigen. Bij wettelijke herroeping eindigen aanvullende overeenkomsten van rechtswege voor zover de wet dat bepaalt. Voor het verplichte Hostingabonnement en de gevolgen van beëindiging gelden aanvullend artikel 17.9 tot en met 17.13.
- 15.10** Er zijn geen resttermijnen of beëindigingsvergoedingen verschuldigd bij rechtsgeldige wettelijke herroeping, ontbinding wegens een tekortkoming van Alva of een ander wettelijk of overeengekomen recht op kosteloze beëindiging. Bij herroeping kan uitsluitend de evenredige vergoeding uit artikel 13 voor rechtmatig reeds uitgevoerde diensten gelden. Dwingende rechten op overstappen naar een andere dienstverlener blijven behouden.
- 15.11** Alva bevestigt de opzegging met de einddatum en een gespecificeerde eindafrekening. Een eerste of laatste onvolledige abonnementsmaand wordt naar kalenderdagen berekend, tenzij vooraf een andere wettelijk toegestane berekening is overeengekomen. Vooruitbetaalde bedragen over een periode na het rechtsgeldige einde worden terugbetaald of zichtbaar in de

eindafrekening verwerkt. Een e-mail of andere geldige opzegging wordt niet later geacht te zijn ontvangen alleen doordat Alva die later verwerkt.

- 15.12** Een zelfstandige Laadpas waarvoor geen vaste looptijd geldt, kan op verzoek worden beëindigd; Alva verwerkt een verzoek via de Klantenservice uiterlijk binnen twee Werkdagen. Bij blokkering via de beschikbare klantfunctie of op verzoek van de Klant stoppen de vaste kosten voor die Laadpas vanaf de blokkering. Bij latere heractivering hervatten zij vanaf de heractivering volgens het toepasselijke tarief. Dit beëindigt niet automatisch andere Abonnementen. Voor een uitdrukkelijk overeengekomen vaste looptijd blijven artikel 15.6 tot en met 15.10 gelden. Een door Alva ingestelde veiligheidsblokkering of blokkering wegens wanbetaling wordt geregeld in artikel 18 en 21. Een concrete gunstiger stopafsprake met de Klant blijft gelden.

Artikel 16 Wijzigingen en indexering

- 16.1** Alva mag een doorlopende Dienst of de bijbehorende voorwaarden aanpassen voor zover dat nodig en evenredig is wegens gewijzigde wettelijke eisen, aantoonbare veiligheids- of beveiligingsrisico's, noodzakelijke technische vervanging of gewijzigde interoperabiliteit. Een kernprestatie, overeengekomen vaste looptijd of toegezegd serviceniveau wordt niet eenzijdig wezenlijk uitgehold. Voor wijziging van prijzen gelden de afzonderlijke gronden en waarborgen van dit artikel.
- 16.2** Een vaste prijs voor een eenmalige opdracht wordt niet op grond van dit artikel verhoogd. Een periodiek tarief kan worden aangepast wegens een aantoonbare wijziging in rechtstreeks voor die Dienst relevante inkoopkosten of wettelijke heffingen, naar verhouding van de werkelijke invloed daarvan op de kosten. Dezelfde kosten worden niet tegelijk via zo'n aanpassing en indexering doorberekend. Een vóór een nieuwe afzonderlijke Laadsessie aangeboden tarief of toepassing van een vooraf transparant overeengekomen variabele formule is geen wijziging van een al overeengekomen vaste prijs. Een wijziging van een bestaande vaste prijsafsprake, opslag of berekeningswijze valt wel onder de overige leden van dit artikel. Het tarief voor een gestarte sessie verandert niet achteraf, behalve volgens een vooraf duidelijk overeengekomen variabele formule die binnen de sessie geldt.
- 16.3** Alva informeert de Klant ten minste één maand vóór een nadelige wijziging persoonlijk op een duurzame gegevensdrager, met de concrete reden, ingangsdatum, gewijzigde tekst of prijs en de gevolgen voor de Dienst. Een toepasselijk beëindigingsrecht en de wijze van uitoefening worden daarbij vermeld. Alleen voor een direct wettelijk verplichte of urgent noodzakelijke beveiligingsmaatregel kan een kortere termijn gerechtvaardigd zijn; Alva informeert dan zo spoedig mogelijk.
- 16.4** Een Consument mag bij een prijsverhoging of bij een andere meer dan geringe nadelige wijziging, het getroffen Abonnement kosteloos beëindigen tegen de ingangsdatum. Hij krijgt daarvoor ten minste één maand vanaf kennisgeving. Als de wijziging eerder ingaat, mag hij binnen die maand ook beëindigen met ingang van de wijzigingsdatum en worden te veel betaalde bedragen terugbetaald. Een uitsluitend rechtstreeks uit dwingend recht voortvloeiende wijziging zonder keuzeruimte geeft dit contractuele recht niet, maar wettelijke beëindigingsrechten blijven bestaan. Voor afzonderlijke digitale Diensten geldt bovendien de ruimere bescherming van artikel 16.8.
- 16.5** Alva mag vaste periodieke tarieven voor Abonnementen en doorlopende Diensten jaarlijks per 1 januari verhogen. Uitdrukkelijk overeengekomen prijsgaranties gaan voor. Dit artikel geldt niet voor vaste prijzen van eenmalige opdrachten.
- a. Index. Uitgangspunt is de procentuele verandering van de CBS-consumentenprijsindex (alle huishoudens, alle bestedingen, 2025=100) van september voorafgaand aan de verhoging ten opzichte van september een jaar eerder, volgens de op 1 november gepubliceerde cijfers. Bij vervanging geldt de opvolgende CBS-reeks met de door het CBS aanbevolen koppelmethode.

b. Zakelijke indexering. Voor Zakelijke Klanten geldt de indexverandering met een minimum van 5%, berekend over het geldende tarief. Dit geldt ook tijdens vaste looptijden, voor het eerst op 1 januari na contractsluiting. Een negatieve index leidt niet tot verlaging of verrekening in latere jaren. Alva mag verhogingen geheel of gedeeltelijk overslaan zonder haar bevoegdheid voor volgende jaren te verliezen.

c. Aanvullende zakelijke verhogingen. Alva mag zakelijke periodieke tarieven bovendien per 1 januari en 1 juni verhogen wegens aantoonbare stijgingen van personeels-, inkoop-, hosting-, software-, licentie-, communicatie-, betaal- of onderhoudskosten, wettelijke heffingen of marktprijzen van naar inhoud, omvang en serviceniveau vergelijkbare diensten. Hiervoor geldt geen vast maximumpercentage; de verhoging moet onderbouwd zijn en in redelijke verhouding staan tot de aangevoerde ontwikkeling.

d. Tussentijdse kostenstijgingen. Stijgingen van rechtstreeks relevante leverancierstarieven of wettelijke heffingen mogen bij Zakelijke Klanten ook op andere momenten worden doorberekend, naar hun werkelijke invloed op de kosten. Reeds doorberekende kostenstijgingen worden niet opnieuw berekend.

e. Zakelijke beëindiging. Deze verhogingen geven op zichzelf geen aanvullend contractueel recht op tussentijdse beëindiging. Wettelijke en uitdrukkelijk overeengekomen beëindigings- en overstaprechten blijven gelden.

f. Consumenten. Voor Consumenten geldt uitsluitend de positieve indexverandering onder a; bij nul of een negatieve uitkomst blijft het tarief gelijk. De eerste indexering vindt pas plaats nadat drie maanden sinds contractsluiting zijn verstreken. De zakelijke minimumverhoging en aanvullende zakelijke bevoegdheden gelden niet. Voor aanvullende prijswijzigingen geldt artikel 16.2 en voor beëindiging artikel 16.4.

g. Aankondiging. Alva kondigt verhogingen overeenkomstig artikel 16.3 ten minste één maand vooraf persoonlijk aan, met de nieuwe prijs, ingangsdatum, grondslag en berekening of onderbouwing. Verhogingen hebben geen terugwerkende kracht.

16.6 Een wijziging die meer inhoudt dan een aanpassing op de hier beschreven gronden vergt nieuwe overeenstemming. Het uitblijven van protest tegen een bericht geldt bij een Consument niet als toestemming voor een nieuwe betaalde Dienst of een verlenging van de vaste looptijd.

16.7 Wijzigingen hebben geen terugwerkende kracht, behalve als dit wettelijk verplicht is. Herstel van een aantoonbare meet-, facturatie- of administratieve fout is geen eenzijdige prijswijziging. Daarvoor gelden artikel 11, 12 en 19.

16.8 Voor een afzonderlijke digitale Dienst aan een Consument die onder de wettelijke regeling voor digitale inhoud en diensten valt, mag Alva een wijziging die verder gaat dan nodig om de Dienst conform te houden alleen doorvoeren op een in artikel 16.1 genoemde gegronde reden, zonder extra kosten voor de functionele wijziging en met duidelijke informatie. Bij meer dan geringe negatieve gevolgen voor toegang of gebruik informeert zij redelijk vooraf op een duurzame gegevensdrager over kenmerken, tijdstip en beëindiging. De Consument mag dan kosteloos ontbinden binnen dertig dagen na ontvangst van de informatie of, indien later, na de feitelijke wijziging. Dit geldt niet als Alva hem kosteloos een ongewijzigde, conforme versie laat behouden. Voor digitale elementen van een gekocht Product blijven de wettelijke conformiteitsregels gelden.

Artikel 17 Hosting en digitale diensten

17.1 Alva verleent voor de duur van de Overeenkomst een beperkt en niet-exclusief gebruiksrecht op het Platform, de App en de bijbehorende software voor het overeengekomen doel. De Klant mag zijn aangewezen Gebruikers binnen het pakket toegang geven. Overdracht aan een andere contractant verloopt volgens artikel 26. Wettelijke gegevens-, interoperabiliteits- en overstaprechten worden niet beperkt door een softwarelicentie.

17.2 De Klant houdt inloggegevens geheim, gebruikt passende beveiliging en meldt verlies, misbruik of een beveiligingsincident onmiddellijk.

- 17.3** De Klant gebruikt het Platform, de App en software niet voor fraude, verstoring, ongeoorloofde toegang, reverse engineering of een ander onrechtmatig doel, behalve voor zover dwingend recht een handeling toestaat.
- 17.4** Alva zorgt voor de overeengekomen beschikbaarheid en beveiliging. Voor functies waarvoor geen bijzonder serviceniveau is toegezegd, geldt een zorgvuldige inspanningsverplichting en kunnen onderbrekingen voor onderhoud, updates of storingsen optreden.
- 17.5** Gepland onderhoud met merkbare gevolgen wordt waar redelijk mogelijk vooraf aangekondigd. Alva neemt redelijke maatregelen om een storing te beperken en te herstellen.
- 17.6** Functionaliteit en compatibiliteit staan in de Overeenkomst of productinformatie. De Klant zorgt voor een geschikt voertuig, apparaat, besturingssysteem, internetverbinding en elektriciteitsvoorziening voor zover dit vooraf duidelijk is meegedeeld.
- 17.7** Voor Consumenten voldoen digitale Diensten en Producten met digitale elementen aan de wettelijke conformiteits- en updateverplichtingen van artikel 10.
- 17.8** Bij beëindiging informeert Alva over afsluiting, beschikbare gegevensuitvoer, eventuele overstap en de gegevens die nodig blijven voor afrekening of wettelijke bewaring. Zij geeft de Klant de gelegenheid zijn beschikbare gegevens tijdig veilig te stellen en respecteert wettelijke rechten op toegang, gegevensoverdracht en voortzetting tijdens een verplichte overstapperiode. Hiervoor geldt mede artikel 19.19.
- 17.9** Het Hostingabonnement is een integraal en verplicht onderdeel van iedere door Alva geleverde Laadoplossing. De prijs, Initiële Periode en inbegrepen functies worden vóór het sluiten van de Overeenkomst in de Offerte of Overeenkomst vermeld.
- 17.10** Bij installatie door Alva begint het Hostingabonnement zodra de installatie is afgerond en de Laadoplossing in bedrijf is gesteld. Alva bevestigt de datum. Levert Alva zonder installatie, dan begint het Hostingabonnement op de vooraf overeengekomen objectieve datum van activering of aansluiting op de backoffice; ontbreekt die afspraak, dan bij de daadwerkelijke activering voor de Klant. Een eerder startmoment bij wachten op klantvoorzieningen of netverzwaring geldt alleen als dit vóór het sluiten uitdrukkelijk is afgesproken en voor de betreffende Klant rechtsgeldig is. Zonder zo'n afspraak wordt een nog niet werkende installatie niet als volledig geactiveerd gefactureerd. Aantoonbare redelijke kosten door klantverzuim worden afzonderlijk volgens artikel 5 afgehandeld.
- 17.11** Het Hostingabonnement omvat de voor de overeengekomen configuratie benodigde verbinding met de backoffice, registratie en administratieve verwerking van Laadsessies, digitaal inzicht via het Platform of de App en de daarbij behorende softwareondersteuning. Financiële verrekening, gastladen, slim laden en aanvullende beheerfuncties worden overeenkomstig het gekozen pakket uitgevoerd. Verrekening als pakketfunctie verandert niets aan het verplichte karakter van het Hostingabonnement zelf. Wettelijk verplichte functionaliteit en updates blijven gewaarborgd.
- 17.12** Onderhoud en fysieke storingsopvolging maken geen onderdeel uit van het Hostingabonnement, tenzij de Overeenkomst dit uitdrukkelijk bepaalt. Daarvoor kan afzonderlijk een onderhouds- of serviceabonnement worden afgesloten.
- 17.13** Het Hostingabonnement kan bij aanschaf niet worden weggelaten. Het kan daarna wel rechtsgeldig worden beëindigd volgens artikel 15 en 21. Na beëindiging vervallen de functies die van Alva's hosting afhankelijk zijn, zoals backofficecommunicatie, afstandsbeheer, sessieregistratie, updates en verrekening. Of lokaal laden, load balancing of overstappen naar een andere backoffice mogelijk blijft, hangt af van de apparatuur en configuratie. Alva beschrijft deze gevolgen vóór het sluiten en bij beëindiging voor de betreffende oplossing. Zij laat de configuratie bij beëindiging veilig achter voor zover dit tot haar opdracht of wettelijke verplichting behoort.
- 17.14** Een toegezegde beschikbaarheids- of herstelgarantie wordt uitgewerkt voor de betrokken apparatuur en functies, met meetmethode, meetperiode, onderhoudsvensters en eventuele toegestane uitsluitingen. Het ontbreken van een nadere uitwerking doet een toepasselijke

garantie niet vervallen. Alva registreert storingen voor zover de daarvoor benodigde gegevens beschikbaar zijn. Een eventuele servicevergoeding wordt voor dezelfde schade niet dubbel vergoed naast schadevergoeding; dwingende rechten en ruimere individuele afspraken blijven gelden.

- 17.15** Als een fabrikant, telecomprovider of backoffice een noodzakelijke functie beëindigt, informeert Alva de Klant zodra de gevolgen voldoende duidelijk zijn. Alva onderzoekt een geschikte oplossing en maakt vooraf duidelijk of aanpassing, vervanging of migratie nodig is en welke kosten volgens de Overeenkomst of wet voor haarzelf of de Klant komen. Het wegvallen van een leverancier ontslaat Alva niet automatisch van een eigen gegarandeerde of wettelijke prestatie.

Artikel 18 Laadpassen en Laadsessies

- 18.1** De fysieke Laadpas wordt aan de Klant verkocht. Het eigendomsvoorbehoud van artikel 6.4 blijft van toepassing. De eigendom van de fysieke Laadpas staat los van het recht op toegang tot laadnetwerken en Diensten. Het gebruik van de Laadpas als identificatie- en autorisatiemiddel vindt plaats volgens de Overeenkomst. Alva kan deze toegang uitsluitend blokkeren of beëindigen op de daarvoor in de Overeenkomst en de wet opgenomen gronden.
- 18.2** De Klant mag de Laadpas aan een aangewezen Laadpashouder geven, tenzij de pas uitsluitend persoonlijk gebruikt mag worden. De Klant legt de relevante gebruiks-, veiligheids- en beveiligingsverplichtingen aantoonbaar aan de Laadpashouder op en informeert hem over de kosten en de meldprocedure. De Laadpashouder mag de pas niet zonder toestemming verder verstrekken. Hiermee ontstaat niet automatisch een persoonlijke betalingsplicht van een Laadpashouder die geen contractspartij is.
- 18.3** De Klant is verantwoordelijk voor geautoriseerd gebruik door de Laadpashouder. Een Zakelijke Klant is tevens verantwoordelijk voor gebruik door werknemers en andere personen aan wie hij toegang geeft.
- 18.4** Bij verlies, diefstal, phishing, skimming, kopiëren of vermoed misbruik blokkeert de Klant of Laadpashouder de pas direct via de beschikbare blokkeerfunctie of meldt dit direct bij de Klantenservice. Alva maakt bij uitgifte duidelijk welke blokkeermogelijkheden beschikbaar zijn, ook buiten kantooruren. Alva legt het tijdstip van ontvangst en blokkering vast en blokkeert zo spoedig mogelijk. Een melding bevat voldoende gegevens om de betrokken pas te identificeren.
- 18.5** Voor een Zakelijke Klant komen technisch met de identificatiegegevens van zijn Laadpas geautoriseerde Laadsessies, waaronder frauduleus door derden gestart gebruik, voor zijn rekening tot het tijdstip waarop de pas is geblokkeerd of Alva een voldoende duidelijke blokkeermelding heeft ontvangen, afhankelijk van wat eerst plaatsvindt. Technische autorisatie betekent niet dat de Klant persoonlijk toestemming voor het gebruik heeft gegeven. Sessies die aantoonbaar vóór het genoemde tijdstip zijn gestart, kunnen later worden aangeleverd. De Zakelijke Klant draagt niet de gevolgen van een aan Alva toe te rekenen beveiligingsfout of het te laat uitvoeren van een ontvangen melding. Voor een Consument zijn ongeautoriseerde sessies alleen verschuldigd voor zover het gebruik en de kosten hem volgens de wet kunnen worden toegerekend; alleen de registratie van een pasnummer bewijst dat niet. Alva onderzoekt betwist misbruik en verstrekt een begrijpelijke specificatie.
- 18.6** Alva mag een Laadpas of digitale autorisatie tijdelijk blokkeren bij een concreet vermoeden van fraude, veiligheidsrisico, overschrijding van een vooraf meegedeelde bestedingslimiet of opeisbare betalingsachterstand. Alva informeert de Klant zo spoedig mogelijk, tenzij dit onderzoek schaadt of wettelijk niet mag.
- 18.7** De Klant controleert facturen en transactieoverzichten regelmatig. Een Zakelijke Klant meldt een betwiste sessie uiterlijk binnen vijf Werkdagen nadat die voor hem beschikbaar is gesteld en redelijkerwijs gecontroleerd kan worden. Een te late melding leidt niet tot onweerlegbaar bewijs; zij kan de aanspraak alleen beperken voor zover Alva daardoor in een redelijk belang is

geschaad. Voor een Consument gelden de wettelijke klacht- en bewijsregels. Aantoonbare fouten en misbruik worden niet uitsluitend door het verstrijken van vijf Werkdagen juist.

- 18.8** Gebruik van een Laadpunt kan onderworpen zijn aan redelijke locatie-, parkeer- en veiligheidsregels van de CPO of locatiehouder. Vooraf transparant meegedeelde parkeer- en bezettingskosten mogen worden doorberekend.
- 18.9** Alva kan redelijke transactie- of bestedingslimieten hanteren en bij objectief verhoogd risico een proportionele waarborg verlangen, mits dit vooraf of zo spoedig mogelijk wordt meegedeeld.
- 18.10** Een Laadsessie kan wegens slim laden, netbelasting, voertuiginstellingen, een dynamisch tarief of een storing later starten, tijdelijk pauzeren of met aangepast vermogen verlopen, voor zover dit past binnen de overeengekomen functionaliteit en veiligheidsregels.
- 18.11** Activering gebeurt op de overeengekomen wijze. Alleen verzending van een niet-geactiveerde pas of het aanmaken van een account is geen activering van een betaald laadpasabonnement. Een vervangende pas en de daarvoor vooraf vermelde kosten worden afzonderlijk bevestigd; vervanging verlengt een vaste looptijd niet automatisch.
- 18.12** Bij publiek toegankelijke Laadpunten worden de rollen van exploitant, locatiehouder en mobiliteitsdienstverlener vastgelegd. Iedere partij verzorgt de wettelijke verplichtingen die bij haar feitelijke rol horen. Als Alva CPO of MSP is, zorgt zij voor de op haar toepasselijke regels over prijsinformatie, toegang en betaling, waaronder ad-hocladen waar dat wettelijk verplicht is. Een algemene taakverdeling zet een eigen wettelijke verplichting niet opzij.

Artikel 19 Meetgegevens verrekening en aansluitingen

- 19.1** Registratie van Laadsessies maakt deel uit van het Hostingabonnement. Als ook financiële verrekening wordt uitgevoerd, legt de Overeenkomst vast welke sessies daarvoor in aanmerking komen, welk tarief of welke berekeningswijze geldt en wie betaler en begunstigde zijn. Een verschil tussen de Klant, eigenaar, Elektriciteitscontractant en begunstigde wordt vóór de start volgens artikel 5.11 vastgelegd.
- 19.2** De verrekening van elektriciteit heeft uitsluitend betrekking op de elektrische energie in kWh die tijdens een Laadsessie vanuit de Laadoplossing aan het Elektrisch Voertuig wordt afgegeven, zoals geregistreerd door de daarvoor gebruikte laadmeter. De registratie is geen meting van de hoeveelheid energie die uiteindelijk in de accu wordt opgeslagen. Verliezen of ander verbruik buiten de geregistreerde afgifte aan het voertuig maken geen deel uit van deze verrekening.
- 19.3** Het eigen energieverbruik van de laadpaal of laadbox, bijvoorbeeld voor stand-by, besturing en communicatie, wordt binnen Alva's verrekeningsdienst niet afzonderlijk bemeten en niet afzonderlijk verrekend of vergoed. Dit blijft onderdeel van de energiekosten op de betreffende aansluiting. Het totale verbruik op de hoofdmeter kan daarom afwijken van de via Alva verrekende Laadsessies. De Klant informeert een afzonderlijke Elektriciteitscontractant hierover vóór de start. Er vindt geen willekeurige geschatte aftrek op gevalideerde sessiegegevens plaats.
- 19.4** Voor verrekening worden geschikte meetgegevens en, waar wettelijk vereist, meetinrichtingen conform de Metrologiewet gebruikt. Alva maakt de gebruikte meetgrens en berekeningswijze voor de betreffende oplossing duidelijk. Een verschil tussen hoofd-, laad- en voertuiggegevens is niet op zichzelf een meetfout, maar de Klant mag een afwijking gemotiveerd laten onderzoeken. Aange toeonde meet- en verwerkingsfouten worden gecorrigeerd.
- 19.5** De begunstigde verstrekt juiste rekening-, aansluitings-, identificatie- en waar relevant btw-gegevens. Een wijziging van rekening of begunstigde wordt pas verwerkt nadat de bevoegdheid is gecontroleerd. De Klant mag geen vergoedingstarief namens een ander wijzigen zonder diens bevoegd gegeven instemming. Bij thuisladen worden werkgever en Elektriciteitscontractant aantoonbaar akkoord gevraagd voor de op hen betrekking hebbende betaal- en vergoedingsafspraken.
- 19.6** Voor zover self-billing wordt toegepast, spreken Alva en degene namens wie de factuur wordt opgesteld dit vooraf af. Alva of de aangewezen administratieve dienstverlener stelt dan de

afrekenfactuur namens die partij op, met de juiste leverancier, afnemer en fiscale gegevens. De leverancier controleert en aanvaardt de afrekening volgens de afgesproken procedure en meldt fouten zonder onnodige vertraging. Een bezwaar wordt onderzocht en zo nodig volgt een correctie. Self-billing schept niet vanzelf btw-plicht en ontslaat betrokken partijen niet van hun eigen fiscale verantwoordelijkheden.

- 19.7** Tenzij een andere of gunstiger afrekenperiode is overeengekomen, stelt Alva aan het begin van iedere kalendermaand de afrekening op over de in de vorige maand verwerkte, voor vergoeding in aanmerking komende Laadsessies. Uitbetaling vindt plaats uiterlijk binnen zes weken na de datum van die afrekening, mits de daarvoor noodzakelijke juiste gegevens en toestemmingen beschikbaar zijn. Alva stelt het opmaken van de afrekening niet zonder redelijke grond uit. Later ontvangen sessies worden in de eerstvolgende afrekening na ontvangst meegenomen. Een wettelijke eerdere betaalplicht blijft gelden. Het ontbreken van gegevens voor een deel rechtvaardigt geen inhouding van een reeds bepaalbaar onbetwist ander deel.
- 19.8** Voor geldige gastlaadsessies die Alva voor de Klant verrekent, garandeert Alva de uitbetaling en draagt zij het debiteurenrisico. Betaling wordt niet afhankelijk gesteld van ontvangst van het geld van de laadpasgebruiker, MSP of roamingpartner. Een toepasselijke ruimere uitbetalingsgarantie blijft gelden. Een gewone wanbetaling van de betaler wordt niet gelijkgesteld met een ongeldige sessie.
- 19.9** De garantie betreft werkelijk verrichte en juist geregistreerde sessies tegen het overeengekomen tarief. Zij verplicht niet tot betaling van fictieve sessies, dubbele registraties of aantoonbaar onjuiste bedragen. Bij concrete aanwijzingen voor een fout of fraude mag Alva uitsluitend het gemotiveerd betwiste deel tijdelijk aanhouden voor zover dat redelijk en nodig is voor onderzoek. Alva licht reden en voortgang toe, beperkt de onderzoeksduur en betaalt het onbetwiste deel tijdig. Een beroep op fraude vereist meer dan het uitblijven van betaling door een roamingpartner.
- 19.10** Alva specificeert correcties, creditnota's en aantoonbaar onverschuldigde uitbetalingen. Verrekening of terugvordering vindt plaats volgens de Overeenkomst en de wet, met mogelijkheid tot gemotiveerd bezwaar. Een negatief saldo wordt niet zonder uitleg geïncasseerd of verrekend met geld van een andere rechthebbende. Voor te laat aangeleverde sessies geldt artikel 11.8.
- 19.11** Een gewenste administratieve wijziging, zoals een ander overeengekomen vergoedingstarief of een andere werkgeverskoppeling, wordt ten minste één maand vóór de gewenste ingangsdatum aangevraagd. Zij gaat, na akkoord en verwerking, in op de eerste kalendermaanddag die ten minste één maand na ontvangst van het volledige verzoek ligt, tenzij Alva een eerdere datum bevestigt. Spoedeisende wijzigingen van rekening-, veiligheids- of eigendomsgegevens worden direct gemeld en vallen niet onder deze wachttijd. Tarieven of begunstigden worden niet met terugwerkende kracht gewijzigd zonder aantoonbaar akkoord van de bevoegde betrokkenen, behalve voor herstel van een bewezen fout of uitvoering van dwingend recht.
- 19.12** De Elektriciteitscontractant blijft verantwoordelijk voor zijn energiecontract; de aangeslotene blijft verantwoordelijk voor het contract en de verplichtingen tegenover de netbeheerder. Alva levert alleen elektriciteit als dit uitdrukkelijk in een afzonderlijke, rechtsgeldige overeenkomst is afgesproken. Het faciliteren van laden, verrekening of een leveranciersaanvraag maakt Alva niet zonder meer leverancier van elektriciteit aan de aansluiting.
- 19.13** Bij een Secundair Allocatiepunt vermelden de projectafspraken de EAN-codes, de aangeslotene, de eigenaar, de betrokken Elektriciteitscontractanten en de werkzaamheden en eventuele machtiging van Alva. De aangewezen contractant houdt voor elk punt waarvoor dit vereist is een geldig energiecontract in stand. De verantwoordelijkheid voor de primaire aansluiting en de overeenkomst met de netbeheerder blijft bij de daarvoor verantwoordelijke aangeslotene. De Klant zorgt dat noodzakelijke afspraken met die partij aantoonbaar zijn gemaakt.
- 19.14** Beëindiging van hosting of verrekening beëindigt een zelfstandig energie-, meet- of netbeheercontract niet automatisch. Als Alva een dienst rond het Secundair Allocatiepunt verzorgt, stemmen partijen tijdig af hoe die dienst eindigt of wordt overgedragen en wie een

opvolgend energiecontract regelt. Alva informeert de Klant en, voor zover zij bevoegd is en gegevens heeft, de betrokken eigenaar of Elektriciteitscontractant over de gevolgen. De Klant verstrekt de noodzakelijke medewerking en contactgegevens. Het ontbreken van een geldig contract voor een extra punt kan ook gevolgen hebben voor de gehele aansluiting en moet worden voorkomen.

- 19.15** De eigenaar, aangeslotene of Elektriciteitscontractant kan Alva verzoeken de dienstverlening voort te zetten. Daarvoor kan een nieuwe Offerte en eigen aanvaarding nodig zijn. Hij kan ook een andere bevoegde leverancier of dienstverlener kiezen. Alva voert een aanvraag, wijziging of opzegging namens een andere partij alleen uit op een voldoende specifieke, aantoonbare machtiging.
- 19.16** Als geen voortzetting plaatsvindt en wijziging of verwijdering van het Secundair Allocatiepunt nodig is, komen de redelijke kosten van netbeheerder, meetbedrijf, wijziging, verwijdering en herstel voor rekening van de partij die deze volgens de vooraf aanvaarde projectafspraken of zijn overeenkomst met de betreffende derde verschuldigd is. De Klant vergoedt de kosten die Alva op zijn overeengekomen opdracht daarvoor maakt en die aan hem zijn toegerekend. Een eigenaar of andere derde wordt niet uitsluitend door deze voorwaarden betalingsplichtig. Kosten van een tekortkoming van Alva worden niet langs deze weg afgewenteld.
- 19.17** Bij het rechtsgeldige einde worden de tot de einddatum verrichte en voor vergoeding in aanmerking komende sessies afgehandeld, ook als gegevens daarvan later binnen de termijn van artikel 11.8 worden ontvangen. Ontvangst na de einddatum verandert de oorspronkelijke sessiedatum niet. Nieuwe sessies na het einde vallen niet onder de beëindigde verrekeningsdienst. Eventuele voortgezette dienstverlening vergt een nieuwe afspraak.
- 19.18** Een vergoeding voor thuisladen of gastladen is geen garantie op een bepaalde fiscale behandeling of op vergoeding van alle kosten van de elektriciteitsaansluiting. De overeengekomen meetgrens en vergoeding gelden; de werkgever en Elektriciteitscontractant houden hun eigen wettelijke en fiscale verantwoordelijkheden. Alva verstrekt de overeengekomen juiste gegevens en afrekeningen.
- 19.19** Wettelijke rechten op product- en dienstgegevens, inzage, gegevensoverdracht en overstappen blijven gelden, waaronder de rechten uit de AVG en, voor zover op de betrokken partijen en Dienst van toepassing, de Data Act. Voor zover Alva de daarvoor verantwoordelijke gegevenshouder, verkoper of dienstverlener is, verstrekt zij de verplichte informatie vooraf en behandelt zij verzoeken via de Klantenservice binnen de wettelijke termijnen. Zij maakt duidelijk welke gegevens beschikbaar zijn, in welke vorm, met welke toegangsprocedure en of een andere gegevenshouder betrokken is. Eigen verplichtingen worden niet op een fabrikant afgeschoven. Gegevens van derden en bedrijfsgeheimen worden alleen binnen de wettelijke grenzen verstrekt. Wettelijk kosteloze toegang of overstaphulp wordt niet als betaald meerwerk aangemerkt. Voor een dataverwerkingsdienst waarop hoofdstuk VI van de Data Act van toepassing is, gelden bovendien artikel 19.21 tot en met 19.28.
- 19.20** Deelname aan een programma voor emissiereductie-eenheden of vergelijkbare certificaten is alleen inbegrepen als dit afzonderlijk is overeengekomen. Vóór deelname worden dienstverlener, rechthebbende, machtigingen, eventuele exclusiviteit, gegevensgebruik, kosten, opbrengstberekening, betaling, correcties en beëindiging vastgelegd. Hosting alleen draagt dergelijke rechten niet over. Partijen voorkomen onbevoegde of dubbele registratie. Alva garandeert geen opbrengst die niet uitdrukkelijk is toegezegd, maar blijft verantwoordelijk voor haar eigen overeengekomen werkzaamheden en informatie.
- 19.21** Artikel 19.21 tot en met 19.28 geldt voor zover Alva aanbieder is van een dataverwerkingsdienst onder hoofdstuk VI van Verordening (EU) 2023/2854, de Data Act. De feitelijke Dienst en de wet bepalen de toepasselijkheid, niet uitsluitend de abonnementsnaam. Een wettelijk geregelde uitzondering wordt vóór het sluiten uitgelegd; de overige toepasselijke verplichtingen blijven gelden.

- 19.22** De Klant kan via de Klantenservice een overstap naar een andere aanbieder van dezelfde soort dienst of zijn eigen ICT-infrastructuur aankondigen. De kennisgevingstermijn is maximaal twee maanden; een toepasselijke kortere termijn blijft gelden. Uiterlijk aan het einde daarvan meldt hij welke van één of meer mogelijkheden hij kiest: overstappen naar een andere aanbieder, met diens noodzakelijke gegevens; overstappen naar eigen infrastructuur; of zijn exporteerbare gegevens en digitale activa laten wissen. Voor dit wettelijke overstaprecht is geen afzonderlijke instemming van Alva met voortijdig einde nodig.
- 19.23** Na de kennisgevingstermijn maakt Alva de overdracht zonder onnodige vertraging mogelijk binnen een overgangsperiode van ten hoogste dertig kalenderdagen. Als dat technisch niet haalbaar is, informeert Alva de Klant binnen veertien Werkdagen na het verzoek met een concrete technische onderbouwing en een alternatieve overgangsperiode van ten hoogste zeven maanden. De Klant heeft het recht de overgangsperiode eenmaal te verlengen met een termijn die hij voor zijn eigen doeleinden geschikter acht; hij kan dit vóór of tijdens het overstappen meedelen.
- 19.24** Tijdens de overgang blijft Alva de overeengekomen Dienst met behoud van continuïteit leveren en verleent zij de Klant en zijn gemachtigden redelijke ondersteuning. Zij verstrekt bekende informatie over risico's voor de continuïteit en relevante informatie voor de exitstrategie. Tijdens overdracht en opvraging handhaaft zij een hoog beveiligingsniveau. Partijen werken te goeder trouw samen. Dit garandeert niet dat een andere aanbieder alle functies biedt, maar beperkt geen wettelijke interoperabiliteitsverplichting van Alva.
- 19.25** De betrokken overeenkomst eindigt zodra het overstappen succesvol is voltooid; Alva bevestigt dit. Bij uitsluitend wissen eindigt zij aan het einde van de kennisgevingstermijn. Andere overeenkomsten eindigen alleen mee als de wet, hun samenhang of een rechtsgeldige afspraak dat meebrengt.
- 19.26** Na de overgangsperiode heeft de Klant ten minste dertig kalenderdagen om de exporteerbare gegevens en digitale activa op te vragen. Na succesvol overstappen wist Alva de door de Klant gegenereerde of rechtstreeks op hem betrekking hebbende exporteerbare gegevens en digitale activa na die opvragingstermijn, of na een afzonderlijk overeengekomen latere termijn. Voor een wettelijke bewaarplicht blijven uitsluitend de daarvoor noodzakelijke gegevens bewaard; Alva maakt categorie en termijn duidelijk.
- 19.27** Vanaf 12 januari 2027 berekent Alva geen overstapkosten voor wettelijk verplichte overstapwerkzaamheden, waaronder extractie en overdracht. Vóór die datum zijn uitsluitend vooraf duidelijk overeengekomen kosten verschuldigd, niet hoger dan de werkelijk gemaakte rechtstreeks aan de overstap verbonden kosten. Uitbesteding van Alva's wettelijke taken rechtvaardigt geen hogere doorbelasting. Bovenwettelijke aanvullende hulp is alleen na een afzonderlijk verzoek en akkoord op prijsinformatie betaald. Een vooraf duidelijk overeengekomen, evenredige en overigens rechtsgeldige vergoeding voor vroegtijdig einde van een vaste looptijd kan volgens artikel 15 verschuldigd blijven, maar niet als verboden overstapbelemmering. Er wordt niet dubbel gefactureerd en een wettelijk kosteloos beëindigingsrecht blijft gelden.
- 19.28** Alva verstrekt vóór het sluiten een opslaanbare gegevens- en exitbeschrijving als onderdeel van de Overeenkomst. Deze bevat een uitputtende lijst van de categorieën exporteerbare gegevens en digitale activa en van de eventueel uitgesloten categorieën gegevens over de interne werking waarvan export een risico voor de bescherming van bedrijfsgeheimen oplevert. Zij beschrijft overdrachtsprocedures, methoden, formaten, bekende technische beperkingen, standaardkosten, eventuele beëindigingsvergoeding en tot 12 januari 2027 toegestane overstapkosten. Zij verwijst naar het actuele openbare register van gegevensstructuren, formaten en relevante standaarden en de informatiepagina's over de rechtsgebieden van de gebruikte ICT-infrastructuur en de maatregelen tegen onrechtmatige overheidstoegang of doorgifte buiten de Unie. Alva licht vooraf toe of overstappen bijzonder complex of kostbaar is of aanzienlijke interferentie veroorzaakt. Een

uitsluiting van gegevens mag overstappen niet verhinderen of vertragen. Wettelijk verplichte openbare informatie blijft actueel en gemakkelijk toegankelijk.

Artikel 20 Onderhoud ondersteuning en storingen

- 20.1** Onderhoud en fysieke storingsopvolging staan los van het Hostingabonnement, tenzij de Overeenkomst de diensten bundelt. Het gekozen onderhouds- of servicepakket bepaalt de inspecties, bezoeken, onderdelen, arbeid en overige dekking. Bij een overeengekomen onderhoudsbezoek zijn de voorrijkosten inbegrepen, tenzij vóór aanvaarding uitdrukkelijk anders is vermeld. Onderdelen en herstelarbeid zijn alleen inbegrepen volgens de pakketdekking of garantie. De Klantenservice is voor reguliere ondersteuning bereikbaar op Werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur, tenzij ruimere bereikbaarheid is overeengekomen. Specifieke storings- en blokkeerkanalen worden bij de Dienst meegedeeld.
- 20.2** De Klant meldt een storing via de Klantenservice en verstrekt redelijkerwijs nodige informatie, waaronder storingscodes, foto's en bereikbaarheid van de locatie.
- 20.3** Alva mag eerst op afstand diagnose stellen, instellingen controleren of een update uitvoeren en daarna, indien nodig en binnen de overeengekomen dekking, een bezoek plannen.
- 20.4** Werkzaamheden wegens non-conformiteit of wettelijke garantie zijn voor een Consument kosteloos volgens artikel 10. Werk buiten garantie of abonnement wordt na prijsinformatie en instemming als meerwerk uitgevoerd.
- 20.5** Schade door vandalisme, aanrijding, externe overspanning, netstoring, ongeschikte kabels, Ongeoorloofd Gebruik of niet door Alva uitgevoerde wijzigingen valt alleen onder onderhoud als de Overeenkomst dat vermeldt.
- 20.6** De Klant geeft Alva redelijke toegang en medewerking. Als een bevestigde onderhoudsafspraak daardoor vergeefs is, geldt de kostenregeling van artikel 7.6 tot en met 7.8, inclusief consumentenplafond, uitzonderingen en het verbod op dubbeltelling. Doorbetaling bij gerechtvaardigde opschorting wordt uitsluitend volgens artikel 21.9 bepaald.
- 20.7** Een als streeftijd omschreven reactietijd is een inspanningsdoel. Een gegarandeerde responstijd, hersteltijd of beschikbaarheid blijft een garantie volgens de toepasselijke afspraak en artikel 17.14. Een reactie is niet hetzelfde als definitief herstel, tenzij dit uitdrukkelijk zo is afgesproken.

Artikel 21 Opschorting en beëindiging

- 21.1** Een partij mag haar prestatie proportioneel opschorten als de andere partij een opeisbare verplichting niet nakomt en opschorting volgens de wet gerechtvaardigd is.
- 21.2** Voordat Alva wegens een herstelbare tekortkoming van een Consument opschort of beëindigt, geeft zij een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn van in beginsel veertien dagen.
- 21.3** Bij acuut veiligheids- of beveiligingsgevaar of concrete aanwijzingen van fraude mag Alva de noodzakelijke toegang direct proportioneel blokkeren. Voor verdere opschorting of ontbinding is een ingebrekestelling alleen niet nodig als de wet die niet verlangt, bijvoorbeeld bij blijvend onmogelijke nakoming. Een vermoeden van fraude is niet automatisch bewijs van een tekortkoming die definitieve ontbinding rechtvaardigt.
- 21.4** Alva beperkt een opschorting tot de getroffen Dienst voor zover dat redelijk en technisch mogelijk is en herstelt toegang nadat de oorzaak is weggenomen.
- 21.5** Iedere partij mag de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden als een tekortkoming van de andere partij die ontbinding rechtvaardigt. Als nakoming nog mogelijk is, gelden de wettelijke eisen over verzuim en een eventuele redelijke hersteltermijn. Bij een tekortkoming van geringe betekenis kan gehele ontbinding ongerechtvaardigd zijn. Bij ontbinding worden terugbetaling, ongedaanmaking en vergoeding voor niet terug te draaien prestaties volgens de wet afgehandeld.

- 21.6** Alva mag een Overeenkomst met een Zakelijke Klant met onmiddellijke ingang beëindigen bij faillissement, surseance, liquidatie of staking van de onderneming, voor zover de wet dit toestaat.
- 21.7** Voor ontbinding door een Consument is niet in alle gevallen vereist dat de tekortkoming aan Alva kan worden toegerekend. Een extra hersteltermijn is alleen nodig waar de wet dat verlangt. De wettelijke rechten bij ondeugdelijke producten of digitale diensten en bij te late levering blijven gelden. Voor schadevergoeding gelden afzonderlijk de wettelijke eisen voor aansprakelijkheid.
- 21.8** Bij beëindiging worden openstaande bedragen, terugbetalingen, borg, Laadpassen, toegang en data overeenkomstig de Overeenkomst en de wet afgehandeld.
- 21.9** Tijdens een gerechtvaardigde opschorting wegens een aan een Zakelijke Klant toe te rekenen tekortkoming blijven de vaste Abonnementskosten verschuldigd zolang de Overeenkomst voortduurt en Alva de voor hervatting benodigde accounts, capaciteit en leveranciersvoorzieningen redelijkerwijs beschikbaar houdt. Voor een Consument zijn tijdens zo'n opschorting uitsluitend de gelet op de gereserveerde prestatie, bespaarde kosten en wet redelijke bedragen verschuldigd. Een definitief einde wordt volgens artikel 15 en dit artikel afgerekend; gewone termijnbetaling en afkoop worden niet gestapeld. Een concrete gunstiger afspraak over kostenstop bij een Laadpas gaat voor.

Artikel 22 Privacy en vertrouwelijkheid

- 22.1** Alva verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de actuele privacyverklaring op www.alva-charging.nl/privacy-verklaring/.
- 22.2** Alva mag persoonsgegevens delen met verwerkers en andere ontvangers voor zover daarvoor een geldige grondslag bestaat en passende afspraken en beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.
- 22.3** Een toestemming voor gegevensverwerking wordt alleen gevraagd wanneer toestemming de juiste wettelijke grondslag is. Het sluiten of gebruiken van de Overeenkomst geldt niet zonder meer als privacytoestemming.
- 22.4** Een Zakelijke Klant informeert eigen werknemers, Laadpashouders en andere Gebruikers over de gegevensverwerking waarvoor hij verantwoordelijk is.
- 22.5** Partijen behandelen niet-openbare bedrijfs-, beveiligings- en technische informatie vertrouwelijk en gebruiken die alleen voor de Overeenkomst, tenzij verstrekking wettelijk verplicht is.
- 22.6** De vertrouwelijkheid geldt niet voor informatie die al rechtmatig openbaar was, onafhankelijk is ontwikkeld of rechtmatig van een derde is verkregen.
- 22.7** De foto's en werkregistraties van artikel 8.13 worden beperkt tot wat nodig is voor uitvoering, veiligheid, kwaliteitscontrole, garantie en behandeling van klachten of aanspraken. Alva informeert vooraf over deze vastlegging, vermijdt waar mogelijk herkenbare personen, privé-documenten en niet-relevante delen van een woning en beschermt de toegang. Zij bewaart de gegevens niet langer dan noodzakelijk voor die doelen of een wettelijke verplichting. Gebruik voor reclame of publicatie is niet op grond van deze voorwaarden toegestaan. Een verzoek om inzage of correctie wordt volgens de wet behandeld.
- 22.8** De rol van Alva, de Klant en betrokken providers wordt per verwerking bepaald door de feitelijke taak en de wet. Waar een partij persoonsgegevens uitsluitend als verwerker voor de ander verwerkt, sluiten partijen de wettelijk vereiste verwerkersovereenkomst. Voor doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte en voor beveiligingsincidenten worden de wettelijke waarborgen en meldverplichtingen gevolgd. Deze voorwaarden vervangen geen verplichte verwerkersafspraken of concrete privacy-informatie.

Artikel 23 Intellectuele eigendom

- 23.1** Alle intellectuele-eigendomsrechten op het Platform, de App, software, documentatie, ontwerpen en andere materialen van Alva of haar licentiegevers blijven bij de rechthebbende.

- 23.2** De Klant krijgt het gebruiksrecht dat nodig is voor de Overeenkomst en voor de toegelaten Gebruikers. Ontwerpen, software en documentatie mogen niet buiten dat doel worden geëxploiteerd of gesublicentieerd, behoudens schriftelijk overeengekomen wederverkoop of wettelijke rechten. Normaal gebruik, overdracht van rechtsgeldig overdraagbare rechten en wettelijk toegestane interoperabiliteit worden niet verboden.
- 23.3** De Klant behoudt rechten op eigen gegevens en materialen en verleent Alva een beperkt recht om die te gebruiken voor uitvoering, beveiliging, ondersteuning en wettelijke verplichtingen.
- 23.4** De Klant verstrekt alleen materialen waarvoor hij het voor de uitvoering benodigde gebruik mag toestaan. Uitsluitend de Zakelijke Klant vrijwaart Alva voor aanspraken van derden wegens een aan hem toe te rekenen schending van hun rechten door de aangeleverde materialen. De vrijwaring geldt niet voor een eigen ongeoorloofde wijziging of een eigen fout van Alva. Voor melding, verweer en kosten geldt artikel 24.12.
- 23.5** Alva mag geanonimiseerde en niet tot een persoon of individuele Klant herleidbare gegevens gebruiken voor statistiek, veiligheid en verbetering van Diensten.

Artikel 24 Aansprakelijkheid

- 24.1** Aansprakelijkheid van Alva wordt bepaald door de wet en, voor Zakelijke Klanten, de hierna opgenomen beperkingen. De in dit artikel specifiek voor Zakelijke Klanten bepaalde schade-uitsluitingen, limieten en vervaltermijn gelden niet voor Consumenten.
- 24.2** De beperkingen gelden niet voor dwingende wettelijke aansprakelijkheid, wettelijke productaansprakelijkheid, overlijden of lichamelijk letsel, of schade door opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van Alva. Zij beperken evenmin een primaire betalingsverplichting, zoals een verschuldigde laadvergoeding, een wettelijke terugbetaling of een bestaande verplichting tot conform herstel. Garantie en aansprakelijkheid voor schade zijn verschillende aanspraken.
- 24.3** Voor een Zakelijke Klant is de totale aansprakelijkheid van Alva voor schade door één gebeurtenis of een reeks samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar voor die schade uitkeert, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Samenhangende oorzaken en opeenvolgende schade uit dezelfde oorzaak worden als één gebeurtenis behandeld.
- 24.4** Als de aansprakelijkheidsverzekeraar bij een Zakelijke Klant niet tot uitkering overgaat of de schade niet onder de dekking valt, is de aansprakelijkheid van Alva beperkt tot €10.000 per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.
- 24.5** Tegenover een Zakelijke Klant is Alva niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gederfde winst, gemiste besparing, verlies van goodwill, bedrijfsstagnatie, productieverlies en verlies van data. De uitzonderingen van artikel 24.2 en 24.9 blijven gelden. De uitsluitingen en limieten gelden ongeacht de rechtsgrond van de vordering, waaronder overeenkomst en onrechtmatige daad, en ook voor schade door bij de uitvoering door Alva ingeschakelde hulppersonen.
- 24.6** Een storing of handeling van een zelfstandige energieleverancier, netbeheerder, CPO, roamingpartner, telecomnetwerk of voertuig komt niet voor rekening van Alva uitsluitend omdat die partij bij het laden betrokken is. Alva blijft verantwoordelijk voor haar eigen contractuele prestatie, voor de hulppersonen die zij daarvoor inzet en voor een door haar gegeven garantie. Onjuiste verwerking of doorbelasting van tarieven door Alva wordt niet als een risico van de Klant aangemerkt. De beperkingen voor Zakelijke Klanten uit dit artikel blijven van toepassing.
- 24.7** De Klant neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen en te beperken en geeft Alva een redelijke gelegenheid een gebrek te onderzoeken en te herstellen.
- 24.8** Voor een Consument gelden de wettelijke klacht- en verjaringstermijnen. Een Zakelijke Klant meldt schade zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen één maand nadat hij de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van Alva heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Een

te late melding beperkt zijn aanspraak alleen voor zover Alva daardoor in een redelijk belang is geschaad. Een rechtsovereenkomst tot schadevergoeding van een Zakelijke Klant moet binnen twaalf maanden na die ontdekking of redelijkerwijs mogelijke ontdekking aanhangig zijn gemaakt; anders vervalt die aanspraak. Een langere dwingende termijn of een schriftelijk door Alva bevestigde verlenging gaat voor. Deze vervaltermijn verkort niet de afzonderlijk toegezegde garantieperiode of een primaire uitbetalingsverplichting.

- 24.9** Een beperking geldt niet voor zover toepassing in de concrete omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 24.10** Tegenover een Zakelijke Klant is Alva niet aansprakelijk voor schade voor zover deze is veroorzaakt door aan die Klant of zijn Gebruikers toe te rekenen onjuiste of onvolledige informatie, ontbrekende door hem te verzorgen toestemming, Ongeoorloofd Gebruik, het niet opvolgen van veiligheidsinstructies, het niet treffen van afgesproken voorzorgsmaatregelen bij een aangekondigde stroomonderbreking of werk van een door de Klant gecontracteerde derde. Deze uitsluiting geldt niet voor het deel dat door een eigen tekortkoming van Alva of haar hulppersoon is veroorzaakt.
- 24.11** De Zakelijke Klant vrijwaart Alva en haar bij de uitvoering ingeschakelde hulppersonen tegen aanspraken van derden en redelijke verweerkosten voor zover die rechtstreeks voortvloeien uit de in artikel 24.10 beschreven omstandigheden en aan de Zakelijke Klant, zijn Gebruikers of zijn eigen hulppersonen zijn toe te rekenen. De vrijwaring geldt niet voor het deel van een aanspraak of verweerkosten dat is veroorzaakt door een tekortkoming van Alva of een door Alva ingeschakelde hulppersoon en wordt niet toegepast in strijd met dwingend recht.
- 24.12** Alva meldt een aanspraak waarvoor zij vrijwaring verlangt zo spoedig mogelijk en geeft de Zakelijke Klant een redelijke gelegenheid bij het verweer betrokken te zijn. Partijen verstrekken elkaar noodzakelijke informatie en erkennen geen aansprakelijkheid of treffen geen schikking namens de ander zonder toestemming. Een door Alva zonder instemming getroffen schikking komt alleen voor rekening van de Zakelijke Klant voor zover die schikking noodzakelijk en het bedrag redelijk was.
- 24.13** De in dit artikel voor Zakelijke Klanten opgenomen beperkingen worden mede bedongen ten behoeve van werknemers en door Alva ingeschakelde hulppersonen voor hun werkzaamheden aan de Overeenkomst. Zij kunnen dit derdenbeding aanvaarden. Voor dezelfde schade geldt voor Alva en deze personen gezamenlijk één toepasselijke limiet, met behoud van artikel 24.2 en 24.9. Dit geeft geen zelfstandige leverancier bescherming voor werkzaamheden buiten de opdracht van Alva.

Artikel 25 Overmacht

- 25.1** Een partij is niet gehouden schade te vergoeden voor een tekortkoming die haar niet kan worden toegerekend volgens de wet.
- 25.2** Overmacht kan onder meer bestaan uit een algemene net- of telecomstoring, overheidsmaatregel, natuurramp, oorlog, landelijke staking, ernstige verstoring van toelevering of cyberaanval, voor zover de getroffen partij de gebeurtenis niet redelijkerwijs kon voorkomen of overwinnen.
- 25.3** Een tekortschietende Derde Partij is alleen overmacht als ook de keuze voor en aansturing van die derde zorgvuldig waren en een redelijk alternatief ontbrak.
- 25.4** De getroffen partij informeert de andere partij zo spoedig mogelijk, beperkt de gevolgen en hervat de uitvoering zodra dat redelijkerwijs kan.
- 25.5** Gedurende overmacht kunnen de getroffen verplichtingen volgens de wet worden opgeschort. Als de situatie bij een Overeenkomst met een Consument langer dan zestig dagen of met een Zakelijke Klant langer dan negentig dagen duurt, mag iedere partij het nog niet uitgevoerde deel schriftelijk beëindigen zonder beëindigingsvergoeding. Dit is een aanvullend recht en beperkt niet

een eerder bestaand wettelijk recht op ontbinding, opschorting of terugbetaling. Overmacht maakt niet geleverde prestaties niet automatisch betaalbaar.

- 25.6** Bij beëindiging wordt de waarde van al verrichte, niet ongedaan te maken prestaties afgerekend voor zover de wet dat toestaat. Vooruitbetalingen voor niet verschuldigde of niet geleverde prestaties worden terugbetaald. Er worden geen resterende abonnementstermijnen als afkoop berekend wanneer deze beëindiging kosteloos is.

Artikel 26 Overdracht en inschakeling van derden

- 26.1** Overname van de volledige Overeenkomst door een andere Klant vereist een rechtsgeldige contractsovername en medewerking van Alva. Alva weigert die medewerking niet op onredelijke gronden. Een overdracht van de Laadoplossing of het Perceel is op zichzelf geen contractsovername. De oorspronkelijke Klant wordt pas uit zijn verplichtingen ontslagen voor zover de overname dat rechtsgeldig meebrengt.
- 26.2** Overdracht of verpanding van afzonderlijke rechten volgt de wet. Deze voorwaarden beperken niet de overdracht of verpanding van geldvorderingen waarvoor een beperking op grond van artikel 3:83 lid 3 BW nietig is. Een rechtsgeldige overdracht van een geldvordering neemt de wettelijke verweermiddelen van de schuldenaar niet weg.
- 26.3** Alva kan de Overeenkomst in het kader van overdracht van haar onderneming laten overnemen als dit rechtsgeldig gebeurt en de rechten, garanties en nakoming voor de Klant niet wezenlijk verminderen. De Zakelijke Klant verleent bij voorbaat medewerking aan een dergelijke overname van de onderneming of het ondernemingsonderdeel waartoe zowel de rechten als de verplichtingen uit zijn Overeenkomst behoren. Alva en de opvolger leggen de overname vast in een akte en stellen de Klant schriftelijk of elektronisch op de hoogte. Alva informeert een Consument vooraf en respecteert de wettelijk benodigde medewerking en beëindigingsrechten. Als diens rechten of garanties door de overname wezenlijk verminderen, kan hij het betrokken Abonnement vóór de overname kosteloos beëindigen. Voor een andere contractsovername wordt de wettelijk benodigde medewerking afzonderlijk verkregen.
- 26.4** Inschakeling van een Derde Partij voor uitvoering of verwerking van gegevens is geen contractsoverdracht.
- 26.5** Lease, financiering, zelfstandige exploitatie, wederverkoop en andere bijzondere contractvormen worden aanvullend vastgelegd met de daarvoor noodzakelijke afspraken over eigendom, gebruik, bevoegdheden, betaling, onderhoud en einde. Een financierings- of energieleveringsverplichting ontstaat niet uitsluitend doordat deze voorwaarden die mogelijkheid noemen. Onbekende voorwaarden van derden worden niet zonder rechtsgeldige voorafgaande instemming aan de Klant opgelegd.

Artikel 27 Klachten en geschillen

- 27.1** Een klacht wordt zo spoedig mogelijk en voldoende omschreven gemeld via support@alva-charging.nl of schriftelijk aan Alva Charging Services B.V., De Boeg 22, 9206 BB Drachten.
- 27.2** Alva bevestigt de klacht en reageert in beginsel binnen veertien dagen. Als meer tijd nodig is, vermeldt Alva binnen die termijn wanneer een inhoudelijke reactie volgt.
- 27.3** Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen. Dit beperkt geen recht om tijdig een bevoegde rechter of toezichthouder te benaderen.
- 27.4** Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Bij een Consument blijven de dwingende beschermingsregels van het land van zijn gewone verblijfplaats gelden als die volgens internationaal privaatrecht van toepassing zijn.
- 27.5** Het Weens Koopverdrag is uitgesloten voor Overeenkomsten met een Zakelijke Klant.
- 27.6** Een geschil met een Consument wordt voorgelegd aan de rechter die volgens de wet bevoegd is.

- 27.7** Een geschil met een Zakelijke Klant wordt, voor zover de wet dit toestaat, exclusief voorgelegd aan de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden.

Artikel 28 Slotbepalingen

- 28.1** Deze Algemene Voorwaarden hebben versienummer 2026-1 en zijn gedateerd 15 september 2026. Zij gelden voor Overeenkomsten waarop zij rechtsgeldig van toepassing zijn verklaard en waarvoor zij vóór of bij het sluiten op de wettelijk vereiste wijze beschikbaar zijn gesteld.
- 28.2** Op een bestaande Overeenkomst wordt een nieuwe versie van de Algemene Voorwaarden uitsluitend van toepassing na uitdrukkelijke instemming van de Klant of op grond van een reeds rechtsgeldig bestaande wijzigingsbevoegdheid, met inachtneming van de toepasselijke wettelijke en contractuele waarborgen. Deze bepaling schept op zichzelf geen wijzigingsbevoegdheid voor bestaande Overeenkomsten. Het enkele voortzetten van gebruik of betaling geldt niet als uitdrukkelijke instemming met nieuwe voorwaarden, een nieuwe vaste looptijd of een nieuwe beëindigingsvergoeding. Een administratieve bevestiging van bestaande afspraken introduceert op zichzelf geen nieuwe verplichtingen en houdt geen afstand van bestaande rechten of aanspraken in.
- 28.3** Elektronische communicatie en vastlegging op een duurzame gegevensdrager worden gelijkgesteld met schriftelijke communicatie, tenzij de wet een strengere vorm voorschrijft.
- 28.4** De Nederlandse tekst is leidend, tenzij partijen uitdrukkelijk een andere contracttaal overeenkomen of dit in strijd zou zijn met dwingende bescherming van de Klant. Een verstrekte vertaling mag geen misleidende afwijking van de toepasselijke rechten en verplichtingen bevatten.

Bijlage 1 Modelformulier voor herroeping

Vul dit formulier alleen in en stuur het terug als u als Consument de Overeenkomst wilt herroepen. Gebruik van dit formulier is niet verplicht. U kunt ook op een andere ondubbelzinnige manier herroepen.

Aan

Alva Charging Services B.V.

De Boeg 22

9206 BB Drachten

support@alva-charging.nl

Hierbij deel ik / delen wij mee dat ik / wij onze Overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende Producten / levering van de volgende Dienst herroep / herroepen.
Producten of Dienst

.....

Besteld op / Overeenkomst gesloten op

.....

Ontvangen op

.....

Naam van de Consument(en)

.....

Adres van de Consument(en)

.....

.....

Datum

.....

Handtekening van de Consument(en)

.....

Alleen ondertekenen als u dit formulier op papier indient. Doorhalen wat niet van toepassing is.