ALGEMENE VOORWAARDEN EPLUS ELEKTRO

Eplus Elektrotechnisch Installatiebureau B.V., Flemingstraat 27, 1704 SL Heerhugowaard, KvK-nummer 86857487, btw-identificatienummer NL864118351B01

Versie: 2026-10-20

Ingangsdatum: 20 oktober 2026

Deel I — Algemene basisvoorwaarden

Artikel 1 — Definities

In deze voorwaarden betekenen de volgende woorden:

1.1 Eplus, wij, ons of onze: Eplus Elektrotechnisch Installatiebureau B.V., met de gegevens uit artikel 2.

1.2 Klant of u: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met ons een overeenkomst sluit of wil sluiten, of aan wie wij een offerte doen. Waar deze voorwaarden "opdrachtgever" zeggen, is de klant bedoeld.

1.3 Consument: een klant die een natuurlijk persoon is en niet handelt voor doeleinden die binnen zijn bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Sluit u de overeenkomst deels voor privédoeleinden en deels zakelijk (bijvoorbeeld een laadpunt voor een auto die u privé en zakelijk gebruikt), en overheerst het zakelijke doel niet, dan bent u consument.

1.4 Zakelijke opdrachtgever: een klant die geen consument is. Voor een vereniging van eigenaars geldt artikel 37.3; voor een kleine zakelijke opdrachtgever en een vereniging of stichting zonder onderneming geldt daarnaast artikel 45.5.

1.5 Overeenkomst: iedere afspraak tussen u en ons over de levering van producten, het uitvoeren van werk of het verlenen van diensten, inclusief aanvullende afspraken, meerwerk en wijzigingen. Dat omvat onder meer: elektrotechnisch installatiewerk, ontwerp en advies, inspecties, onderhoud en service, storingen en reparaties, levering van goederen (ook via de webshop), installatie van producten, laadoplossingen, energieopslag en energiemanagement, Wi-Fi en netwerk, beveiliging en noodverlichting, en serviceovereenkomsten.

1.6 Offerte: ons schriftelijk of elektronisch aanbod met een omschrijving van het werk, de producten of de dienst, de prijs of de manier waarop de prijs wordt berekend, en de geldigheidsduur.

1.7 Opdrachtbevestiging: onze schriftelijke of elektronische bevestiging van een gesloten overeenkomst.

1.8 Werk: het geheel van installatie- of andere werkzaamheden van stoffelijke aard dat wij volgens de overeenkomst tot stand brengen en opleveren, met de daarbij gebruikte materialen.

1.9 Dienst: werkzaamheden die geen werk van stoffelijke aard opleveren, zoals advies, inspectie, meting, rapportage, onderhoud, configuratie en storingsonderzoek.

1.10 Product: een roerende zaak die wij verkopen of leveren, met of zonder installatie, inclusief bijbehorende software of digitale elementen.

1.11 Webshop: de verkoopomgeving op onze website waarin u producten kunt bestellen, voor zover wij die verkoopomgeving openstellen.

1.12 Overeenkomst op afstand: een overeenkomst met een consument die wordt gesloten zonder dat u en wij tegelijk fysiek aanwezig zijn, uitsluitend met middelen voor communicatie op afstand, zoals de webshop, een online boeking, e-mail of telefoon, binnen een door ons georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand.

1.13 Overeenkomst buiten de verkoopruimte: een overeenkomst met een consument die:
a. wordt gesloten terwijl u en wij tegelijk fysiek aanwezig zijn op een andere plaats dan onze vaste bedrijfsruimte, bijvoorbeeld bij u thuis tijdens een schouw of een bezoek van onze monteur;
b. tot stand komt op een aanbod dat u onder die omstandigheden heeft gedaan, bijvoorbeeld door bij u thuis een offerte te ondertekenen die wij later aanvaarden; of
c. in onze bedrijfsruimte of op afstand wordt gesloten direct nadat wij u op een andere plaats dan onze bedrijfsruimte persoonlijk en individueel hebben aangesproken.

1.14 Bedenktijd: de termijn waarbinnen een consument een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte zonder opgave van redenen kan ontbinden (herroepen). In deze voorwaarden betekenen "ontbinden binnen de bedenktijd" en "herroepen" hetzelfde.

1.15 Duurzame gegevensdrager: een middel waarmee u informatie kunt opslaan en later ongewijzigd kunt raadplegen, zoals een e-mail met bijlage, een pdf of papier.

1.16 Schriftelijk: op papier of elektronisch, waaronder per e-mail of via het klantportaal Mijn Eplus, tenzij in een bepaling iets anders staat.

1.17 Werkdag: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen in Nederland.

1.18 Oplevering: het moment waarop het werk volgens artikel 16 als opgeleverd geldt.

1.19 Meerwerk en minderwerk: een toevoeging aan of vermindering van het overeengekomen werk, op uw verzoek of door een omstandigheid als bedoeld in artikel 8.

1.20 Richtprijs: een uitdrukkelijk als richtprijs of schatting aangeduide prijs, waaronder een prijs die gebaseerd is op een geschat aantal uren.

1.21 Inspectie (in het spraakgebruik ook "keuring"): het onderzoeken, meten en beproeven van een installatie of arbeidsmiddel en het rapporteren van de bevindingen volgens artikel 62. Een inspectie is geen goedkeuring en geen certificaat.

Artikel 2 — Wie wij zijn

2.1 Deze voorwaarden zijn van Eplus Elektrotechnisch Installatiebureau B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid. Op onze website en in onze communicatie gebruiken wij de naam Eplus Elektro.

Naam: Eplus Elektrotechnisch Installatiebureau B.V.
Vestigingsadres: Flemingstraat 27, 1704 SL Heerhugowaard
KvK-nummer: 86857487
Btw-identificatienummer: NL864118351B01
Telefoon: 072 879 52 62 (bereikbaar op werkdagen van 08:30 tot 17:00 uur)
E-mail (ook voor klachten en ontbinding): info@epluselektro.nl
Website: https://www.epluselektro.nl

2.2 Wij zijn de enige contractspartij bij overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, tenzij in de offerte uitdrukkelijk een andere partij wordt genoemd.

2.3 Wij vermelden ons KvK-nummer op alle offertes, opdrachtbevestigingen, facturen en andere van ons uitgaande zakelijke stukken.

Artikel 3 — Toepasselijkheid

3.1 Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, aanbiedingen, bestellingen, boekingen en overeenkomsten van Eplus, en voor alle werkzaamheden, leveringen en diensten die daaruit voortvloeien.

3.2 Deel I geldt altijd. Daarnaast gelden:
a. Deel A als u consument bent;
b. Deel B als u zakelijke opdrachtgever bent;
c. Deel C wanneer u via onze webshop bestelt, en wanneer wij producten leveren zonder dat wij die installeren;

d. Deel D als wij installatiewerk uitvoeren, inclusief de installatie van producten, laadoplossingen, energieopslag, netwerk, beveiliging en noodverlichting, en bij projecten;
e. Deel E bij inspecties, onderhoud, serviceovereenkomsten, storingen, reparaties en online geboekte afspraken.
Voor een overeenkomst kunnen dus meerdere delen tegelijk gelden.

3.3 Een vraag om informatie, een offerteaanvraag, een contactformulier, een terugbelverzoek of een vrijblijvende afspraak via onze website, per telefoon of per e-mail is nog geen opdracht. Voor zo'n aanvraag hoeft u deze voorwaarden niet te aanvaarden. Een overeenkomst ontstaat pas zoals beschreven in artikel 6.

3.4 Wij stellen deze voorwaarden aan u ter hand vóór of bij het sluiten van de overeenkomst:
a. bij een offerte of opdrachtbevestiging per e-mail: als pdf-bijlage, of met een directe link naar deze voorwaarden op onze website, waar u ze kunt opslaan en afdrukken;
b. bij een bestelling of betaalde boeking via de website: als link naar de opslaanbare pdf, zichtbaar vóór u bestelt of boekt, en als bijlage of link in de bevestiging;
c. bij een overeenkomst die wij bij u op locatie sluiten: op papier, of elektronisch als u daar uitdrukkelijk mee instemt;
d. bij een overeenkomst die telefonisch tot stand komt: wij sturen u de voorwaarden vóór het sluiten per post, of per e-mail als u daar in het gesprek uitdrukkelijk mee instemt. Uw instemming leggen wij vast. Als toezending vooraf redelijkerwijs niet mogelijk is, vertellen wij u vóór het sluiten waar u de voorwaarden kunt inzien en dat wij ze op uw verzoek onverwijld en kosteloos toesturen.
Op verzoek sturen wij u de voorwaarden altijd kosteloos toe.

3.5 Als u eerder een overeenkomst met ons sloot onder deze voorwaarden, gelden ze niet automatisch voor een nieuwe overeenkomst. Bent u consument, dan stellen wij u bij elke nieuwe overeenkomst de dan geldende versie opnieuw ter hand op een van de manieren uit lid 4; alleen een verwijzing is dan niet voldoende. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt in plaats daarvan artikel 45.3.

3.6 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze schriftelijk zijn afgesproken. Een consument kan zich daarnaast ook beroepen op mondelinge toezeggingen van onze medewerkers; die gelden voor ons als wij ze hebben gedaan.

Artikel 4 — Rangorde

4.1 Als documenten van de overeenkomst elkaar tegenspreken, geldt deze volgorde, waarbij het eerder genoemde document voorgaat:
a. de individuele afspraken in de offerte, de opdrachtbevestiging of een schriftelijke meerwerkafspraak (bij meerdere: de meest recente die u heeft aanvaard);
b. de serviceovereenkomst, als die is gesloten;
c. Deel A (consumenten) of Deel B (zakelijke opdrachtgevers);
d. de Delen C, D en E;
e. Deel I van deze voorwaarden;
f. de bijlagen; de wettelijk voorgeschreven informatie in Bijlage 1 en 2 geldt altijd zoals de wet die voorschrijft.

4.2 Dwingend recht gaat altijd voor. Een bepaling in de offerte, de opdrachtbevestiging, een serviceovereenkomst, een meerwerkafspraak of in Deel I, C, D of E die voor een consument ongunstiger is dan Deel A, of die afwijkt van een wettelijke regel waarvan niet ten nadele van een consument mag worden afgeweken, geldt tegenover die consument niet. Een afspraak die voor de consument gunstiger is dan Deel A, gaat wel voor.

4.3 Bij twijfel over de uitleg van een bepaling tegenover een consument geldt de uitleg die voor de consument het gunstigst is.

Artikel 5 — Aanvragen, offertes en geldigheid

5.1 Een offerte vermeldt in ieder geval: de omschrijving van het werk, de producten of de dienst; de prijs of de manier waarop de prijs wordt berekend (bijvoorbeeld een vaste prijs, een richtprijs of uurtarief met materiaal); eventuele voorrijkosten, verzendkosten en andere bijkomende kosten; de verwachte uitvoeringsperiode of levertijd

als die bekend is; de betalingsafspraken; de geldigheidsduur; en, bij consumenten, de informatie over de bedenktijd.

5.2 Een offerte is geldig gedurende de termijn die in de offerte staat. Staat er geen termijn in, dan vervalt de offerte als u haar niet binnen een redelijke termijn aanvaardt (artikel 6:221 BW).

5.3 Een offerte is gebaseerd op de informatie die u ons heeft gegeven en op wat wij bij een eventuele schouw redelijkerwijs konden waarnemen. Als die informatie onjuist of onvolledig blijkt, geldt artikel 8.

5.4 Aan een kennelijke vergissing of verschrijving in een offerte, op de website of in de webshop, zoals een prijs die duidelijk niet kan kloppen, zijn wij niet gebonden als u die vergissing redelijkerwijs had moeten begrijpen. Als wij een overeenkomst om die reden niet uitvoeren, laten wij u dat zo snel mogelijk weten en betalen wij wat u al betaalde onverwijld terug.

5.5 Afbeeldingen, tekeningen, maten, gewichten en kleuren op de website, in brochures of in een offerte geven een zo goed mogelijke weergave. Een product moet wel overeenstemmen met de omschrijving en met een eventueel getoond voorbeeld of model; artikel 18 blijft gelden.

5.6 Kosten voor een offerte, schouw of adviesbezoek brengen wij alleen in rekening als wij dat vóór het bezoek duidelijk met u hebben afgesproken, met het bedrag en met de vermelding of dat bedrag wordt verrekend als u de opdracht geeft.

5.7 Een offerte die bestaat uit meerdere onderdelen verplicht ons niet om een deel van het werk voor een overeenkomstig deel van de prijs uit te voeren, tenzij de offerte de onderdelen afzonderlijk prijst.

Artikel 6 — Totstandkoming van de overeenkomst

6.1 Een overeenkomst komt tot stand op een van de volgende manieren:
a. u aanvaardt onze offerte binnen de geldigheidsduur, door ondertekening of door een duidelijke schriftelijke akkoordverklaring per e-mail;
b. u plaatst een bestelling in de webshop met de knop "Bestelling met betalingsverplichting" (artikel 52.4);
c. u maakt via de website een boeking waaruit een betalingsverplichting voortvloeit, met de knop "Bestelling met betalingsverplichting" (artikel 65.2);
d. wij bevestigen een mondeling of telefonisch gegeven opdracht schriftelijk, of wij voeren een spoedopdracht op uw uitdrukkelijk verzoek uit (artikel 64).
Een serviceovereenkomst of een andere overeenkomst tot het geregeld verrichten van diensten met een consument die het gevolg is van een telefoongesprek, komt pas tot stand als u die schriftelijk aangaat, op papier of per e-mail.

6.2 Als uw aanvaarding afwijkt van de offerte, komt de overeenkomst alleen tot stand als wij die afwijkingen schriftelijk aanvaarden.

6.3 Bij een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte met een consument sturen wij een bevestiging op een duurzame gegevensdrager, met de inhoud van de overeenkomst, deze voorwaarden, de informatie over de bedenktijd en het modelformulier (artikel 38).

6.4 Zolang er nog geen overeenkomst is, mogen wij een aanvraag weigeren, bijvoorbeeld omdat het werk buiten ons werkgebied valt of niet veilig kan worden uitgevoerd. Wij laten u dat zo snel mogelijk weten. Na het sluiten mogen wij de overeenkomst alleen beëindigen:
a. als blijkt dat het werk volgens de geldende veiligheidsvoorschriften niet veilig kan worden uitgevoerd, wij dat bij het sluiten redelijkerwijs niet konden weten en u geen alternatief aanvaardt;
b. als het adres buiten het werkgebied ligt dat wij bij het aanbod of aan het begin van het bestelproces duidelijk hebben vermeld; of
c. op de gronden die de wet ons geeft of die in artikel 5.4 en 26 staan.
Wij melden u dat onverwijld en betalen wat u al betaalde onverwijld en uiterlijk binnen veertien dagen terug, zonder kosten voor u. Een aanbetaling geldt alleen als die vóór het sluiten in de offerte of het bestelproces is afgesproken, binnen de grenzen van artikel 20.2 en 43; achteraf vragen wij geen aanbetaling. Voor zakelijke opdrachtgevers

geldt daarnaast artikel 49.4.

6.5 Een offerte die wij doen terwijl wij een bestaande installatie nog niet hebben kunnen bekijken, kan op een richtprijs zijn gebaseerd. Wij vermelden dat dan in de offerte.

Artikel 7 — Prijzen, btw en bijkomende kosten

7.1 Prijzen voor consumenten zijn totaalprijzen in euro's, inclusief btw en alle andere onvermijdbare kosten. Prijzen voor zakelijke opdrachtgevers zijn in euro's exclusief btw, tenzij anders vermeld.

7.2 Kosten die niet in de prijs zijn inbegrepen, zoals verzendkosten, voorrijkosten, toeslagen of kosten van afvoer, zijn alleen verschuldigd als wij ze vóór het sluiten van de overeenkomst afzonderlijk en duidelijk hebben vermeld, met het bedrag of de manier van berekenen. Een consument hoeft bijkomende kosten waarover hij vooraf niet is geïnformeerd niet te betalen.

7.3 Voorrijkosten rekenen wij alleen als het bedrag of de berekening vóór het sluiten in de offerte of opdrachtbevestiging staat, of bij een storing vóór het bezoek aan u is genoemd (artikel 64.2). Bij herstel onder de wettelijke garantie (artikel 18) rekenen wij nooit voorrijkosten, verzendkosten of verwijderingskosten aan een consument.

7.4 Toeslagen voor werk buiten de normale werktijden, op zaterdag of op zon- en feestdagen gelden alleen als ze vooraf zijn afgesproken, met het bedrag of het percentage.

7.5 Bij een vaste prijs betaalt u de overeengekomen prijs, behalve voor meerwerk en minderwerk volgens artikel 8.

7.6 Bij werk op basis van uurtarief en materiaal (regie) berekenen wij de werkelijk bestede uren tegen het afgesproken tarief, met de werkelijk gebruikte materialen tegen de afgesproken prijzen. Wij houden de uren bij en geven u op verzoek inzicht in de urenregistratie.

7.7 Bij een richtprijs mogen wij die met niet meer dan 10% overschrijden, tenzij wij u zo tijdig mogelijk hebben gewaarschuwd dat een grotere overschrijding dreigde, zodat u het werk nog kon beperken of vereenvoudigen. Dit geldt ook als de prijs is gebaseerd op een geschat aantal uren.

7.8 Prijswijzigingen na het sluiten van de overeenkomst zijn geregeld in artikel 43.4 (consumenten) en artikel 46 (zakelijk). Een wijziging van het btw-tarief geldt tegenover een consument als prijsverhoging; artikel 43.4 is van toepassing.

Artikel 8 — Wijzigingen, meerwerk en minderwerk

8.1 Als u na het sluiten van de overeenkomst iets wilt toevoegen of veranderen, overleggen wij met u wat dat betekent voor prijs, planning en uitvoering. Wij voeren meerwerk pas uit nadat wij u hebben gewezen op de gevolgen voor de prijs en u daarmee heeft ingestemd. Wij leggen de afspraak schriftelijk vast, bij voorkeur per e-mail, vóór wij het meerwerk uitvoeren.

8.2 Ook als meerwerk nodig blijkt door een omstandigheid die bij het sluiten niet bekend was, bijvoorbeeld een gebrek in de bestaande installatie (artikel 10), melden wij dat eerst aan u met een prijsindicatie. Een prijsverhoging voor meerwerk kunnen wij alleen vorderen als wij u tijdig op de noodzaak daarvan hebben gewezen, tenzij u die noodzaak zelf had moeten begrijpen.

8.3 Als u het meerwerk niet wilt, overleggen wij over een alternatief. Kan het werk zonder het meerwerk niet veilig of niet volgens de geldende voorschriften worden afgerond, dan melden wij u dat schriftelijk en ondubbelzinnig, met de mogelijke gevolgen. Wij zijn dan niet verplicht dat deel van het werk uit te voeren. Wij spreken met u af of het werk wordt aangepast of beëindigd. Komen wij niet tot een oplossing, dan kan ieder van ons de overeenkomst beëindigen voor het deel dat nog niet is uitgevoerd. U betaalt dan alleen het uitgevoerde deel en de kosten die wij aantoonbaar al voor het niet-uitgevoerde deel hebben gemaakt en niet ongedaan kunnen maken. Gederfde winst betaalt u niet; alleen een zakelijke opdrachtgever kan die verschuldigd zijn als het meerwerk nodig is door onjuiste informatie die hij ons heeft gegeven (artikel 11). Artikel 7:753 BW blijft gelden.

8.4 Minderwerk is het op uw verzoek laten vervallen van een deel van het werk.

a. Consument: wij verrekenen de prijs van het vervallen deel, verminderd met de kosten die wij daarvoor al hebben gemaakt en niet meer ongedaan kunnen maken (bijvoorbeeld speciaal bestelde materialen die niet retour kunnen). Gederfde winst op het vervallen deel rekenen wij niet.
b. Zakelijke opdrachtgever: de wettelijke regeling geldt (artikel 7:764 BW): u betaalt de prijs voor het hele werk, verminderd met de besparingen die het vervallen van dat deel voor ons oplevert.
Bij regie betaalt u in beide gevallen alleen de werkelijk bestede uren en gebruikte materialen.

8.5 Als meerwerk of minderwerk de planning verandert, passen wij de planning in overleg aan.

8.6 Meerwerk dat wij met een consument afspreken per e-mail, telefoon of berichtendienst, of mondeling bij u thuis, kan een eigen overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte zijn, met een eigen bedenktijd van veertien dagen. Wij geven u dan vooraf de informatie uit Deel A op papier of op een andere duurzame gegevensdrager. Wij beginnen binnen de bedenktijd alleen met het meerwerk als u ons daar uitdrukkelijk om vraagt volgens artikel 40 en Bijlage 3. Betaling van meerwerk dat bij u thuis is afgesproken, vragen wij pas na afloop van de bedenktijd, behalve het evenredige bedrag (artikel 43.3). Dit geldt niet voor de dringende herstelling waarvoor u ons zelf heeft laten komen (artikel 39.4 onder b).

Artikel 9 — Uw verplichtingen: informatie, toegang, werkplek en voorzieningen

9.1 U zorgt ervoor dat wij op het afgesproken moment:
a. vrij en veilig toegang hebben tot de werkplek, de meterkast en alle ruimten die voor het werk nodig zijn;
b. kunnen beschikken over elektriciteit, verlichting, sanitair en, waar redelijkerwijs nodig, een droge en afsluitbare plek voor materialen, zonder kosten voor ons;
c. de werkplek kunnen bereiken en gebruiken zonder obstakels; meubels, voorraden en kwetsbare spullen zijn waar nodig verplaatst of afgedekt, tenzij wij afspraken dat wij dat doen;
d. kunnen werken zonder hinder van werk van derden dat niet op onze planning is afgestemd.

9.2 U geeft ons vóór de start alle informatie die u heeft en die voor het werk van belang is, zoals de ligging van kabels, leidingen en verborgen constructies, bekende gebreken of storingen, eerdere wijzigingen aan de installatie, de aanwezigheid of het vermoeden van asbest, en bijzondere omstandigheden zoals huisdieren, gevoelige apparatuur of processen die niet onderbroken mogen worden.

9.3 U zorgt voor de toestemmingen die u als eigenaar, huurder, gebruiker of lid van een vereniging van eigenaars nodig heeft, zoals toestemming van de verhuurder of de VvE voor een laadpunt of een wijziging aan gemeenschappelijke delen, tenzij wij in de offerte uitdrukkelijk hebben aangenomen die aan te vragen. Vergunningen en meldingen die volgens de wet door ons als installateur moeten worden gedaan, verzorgen wij zelf.

9.4 Wie de aanvraag, wijziging of verzwaring van de netaansluiting of meter bij de netbeheerder doet, staat in de offerte. Staat dat er niet, dan doet u de aanvraag en helpen wij u op verzoek met de technische gegevens.

9.5 Als u niet aan dit artikel voldoet en wij daardoor het werk niet of niet op tijd kunnen uitvoeren, overleggen wij met u over een nieuwe datum. Redelijke kosten die wij daardoor aantoonbaar moeten maken, zoals een vergeefse komst, mogen wij alleen in rekening brengen als wij het bedrag of de berekening daarvan vóór de afspraak aan u hebben gemeld. Tegenover een consument rekenen wij zulke kosten alleen als de vergeefse komst aan de consument is toe te rekenen.

9.6 Onze medewerkers zijn verantwoordelijk voor hun eigen veilige werkwijze. Als u of anderen op de werkplek aanwijzingen van ons krijgen om veiligheidsredenen (bijvoorbeeld afstand houden tijdens werk aan een spanningvoerende installatie), volgt u die op.

Artikel 10 — Bestaande installatie, verborgen gebreken en gevaarlijke situaties

10.1 Wij voeren het werk uit aan of in aansluiting op uw bestaande installatie zoals wij die redelijkerwijs konden aantreffen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor gebreken in delen van de bestaande installatie die buiten onze opdracht vallen en die wij niet hebben veroorzaakt.

10.2 Als wij tijdens het werk gebreken of onveilige situaties ontdekken, of als wij die bij zorgvuldig werken hadden moeten ontdekken, melden wij u dat. Als de gebreken invloed hebben op ons werk, melden wij dat schriftelijk en ondubbelzinnig, met uitleg van de mogelijke gevolgen. Herstel daarvan is meerwerk volgens artikel 8, tenzij het onder onze opdracht valt.

10.3 Bij een direct gevaarlijke situatie voor personen of zaken mogen wij het betreffende deel van de installatie veilig stellen of afschakelen, ook als dat buiten onze opdracht valt. Wij nemen dan alleen de minimaal noodzakelijke maatregel. Als de situatie dat toelaat, overleggen wij eerst met u of met uw installatieverantwoordelijke, zodat u processen, koeling, IT-systemen of (medische) apparatuur veilig kunt uitschakelen of overnemen. Wij informeren u meteen en leggen de maatregel en de reden daarvan schriftelijk vast. Een consument betaalt voor zo'n maatregel alleen als hij daar vooraf mee heeft ingestemd. Een zakelijke opdrachtgever betaalt een redelijke vergoeding voor de werkelijk bestede tijd en materialen. Verder herstel voeren wij alleen uit na uw instemming (artikel 8). Voor de aansprakelijkheid gelden artikel 27 en, voor zakelijke opdrachtgevers, artikel 50.

10.4 Bij het aantreffen of vermoeden van asbest of andere gevaarlijke stoffen stoppen wij de werkzaamheden op die plek. Verwijdering moet dan gebeuren door een daartoe gecertificeerd bedrijf. U regelt dat en draagt de kosten, tenzij anders afgesproken. De planning schuift dan in overleg op.

10.5 Als een bestaande installatie, meterkast of aansluiting niet geschikt is voor wat u wilt (bijvoorbeeld onvoldoende capaciteit voor een laadpunt of thuisbatterij), melden wij dat en bespreken wij de mogelijkheden. Wij voeren geen werk uit dat volgens de geldende voorschriften niet veilig is of daar niet aan voldoet.

Artikel 11 — Door u aangeleverde informatie, materialen en ontwerpen

11.1 Wij mogen uitgaan van de juistheid van de informatie, tekeningen, berekeningen en specificaties die u of iemand namens u (bijvoorbeeld een architect of adviseur) ons geeft, tenzij wij onjuistheden kenden of behoorden te kennen. In dat laatste geval waarschuwen wij u.

11.2 Als u zelf materialen of producten aanlevert die wij moeten installeren, bent u verantwoordelijk voor de kwaliteit en geschiktheid daarvan, tenzij wij u hadden moeten waarschuwen voor een gebrek of ongeschiktheid die wij kenden of behoorden te kennen. Wij zijn dan verantwoordelijk voor een vakkundige installatie, maar niet voor de werking of gebreken van het aangeleverde product zelf. Wij mogen weigeren producten te installeren die onveilig zijn, niet zijn toegelaten op de Nederlandse markt of niet geschikt zijn voor de toepassing.

11.3 Gevolgen van onjuiste of onvolledige informatie of ongeschikte materialen die u heeft aangeleverd zijn voor uw rekening, voor zover wij u daarvoor niet hadden moeten waarschuwen. Voor een consument geldt dit alleen voor zover de consument dat redelijkerwijs kon weten.

Artikel 12 — Werk van derden

12.1 Als u andere partijen inschakelt die op dezelfde plek werken (bijvoorbeeld een aannemer, schilder of netwerkleverancier), zorgt u ervoor dat hun werk zo wordt uitgevoerd dat ons werk niet wordt vertraagd of beschadigd.

12.2 Wij zijn niet verantwoordelijk voor het werk van partijen die u zelf inschakelt, en niet voor schade die zij veroorzaken. Wel waarschuwen wij u als wij zien dat hun werk het onze onveilig of ondeugdelijk maakt.

12.3 Als werk van derden een gebrek in ons werk veroorzaakt of verergert, valt dat niet onder onze verantwoordelijkheid of garantie, voor zover het gebrek daardoor is veroorzaakt.

Artikel 13 — Planning, termijnen en vertraging

13.1 In de offerte of opdrachtbevestiging noemen wij de uitvoeringsdatum, uitvoeringsperiode of levertermijn als die bij het sluiten bekend is; anders plannen wij de uitvoering na uw akkoord in overleg met u. Tegenover een zakelijke opdrachtgever is een termijn een indicatie, tenzij wij uitdrukkelijk schriftelijk een uiterste (fatale) termijn hebben afgesproken. Bij een consumentenkoop geldt artikel 53.2; bij een overeenkomst op afstand of buiten de

verkoopruimte met een consument geldt daarnaast artikel 38.1 onder d.

13.2 Bij een consumentenkoop zonder afgesproken levertermijn leveren wij zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 30 dagen na het sluiten van de overeenkomst.

13.3 Een termijn begint niet eerder dan nadat wij alle gegevens hebben ontvangen die wij van u nodig hebben, de eventueel afgesproken aanbetaling is voldaan (met inachtneming van artikel 43) en eventuele toestemmingen als bedoeld in artikel 9.3 en 9.4 er zijn. Bij een overeenkomst buiten de verkoopruimte met een consument hangt de termijn niet af van een aanbetaling (artikel 43.3).

13.4 Als wij verwachten dat wij een termijn niet halen, laten wij u dat zo snel mogelijk weten, met de reden en een nieuwe verwachting.

13.5 Halen wij een afgesproken termijn niet, dan kunt u ons schriftelijk een redelijke termijn geven om alsnog na te komen. Halen wij ook die niet, dan heeft u de rechten die de wet u geeft, waaronder ontbinding en schadevergoeding. Als consument hoeft u ons geen extra termijn te geven als wij weigeren na te komen, als de termijn gezien alle omstandigheden essentieel was, of als u ons vóór het sluiten heeft laten weten dat de termijn voor u essentieel is. Een zakelijke opdrachtgever stelt ons bij overschrijding van een indicatieve termijn eerst schriftelijk in gebreke met een redelijke termijn, tenzij de wet geen ingebrekestelling vereist.

13.6 Een vertraging die het gevolg is van een omstandigheid aan uw kant (artikel 9 en 11), van meerwerk, of van overmacht (artikel 26) verlengt de termijn met de duur van die vertraging.

Artikel 14 — Materialen, beschikbaarheid en gelijkwaardige vervanging

14.1 Wij gebruiken de materialen en producten die in de offerte zijn genoemd.

14.2 Als een genoemd product of materiaal niet of niet op tijd leverbaar is, melden wij u dat zo snel mogelijk.
a. Consument: wij stellen een alternatief voor met ten minste gelijke kwaliteit, eigenschappen en functionaliteit. Wij vervangen alleen met uw instemming. Als het alternatief duurder is, betaalt u het verschil niet, tenzij u daar uitdrukkelijk mee instemt. Als u het alternatief niet wilt, mag u het betreffende deel van de overeenkomst kosteloos ontbinden; wat u voor dat deel betaalde, krijgt u onverwijld terug.
b. Zakelijke opdrachtgever: wij mogen een product vervangen door een product met ten minste gelijkwaardige kwaliteit en functionaliteit, na schriftelijke melding vooraf. Als de vervanging leidt tot een prijsverhoging of tot een wezenlijk andere prestatie, is uw instemming nodig.

14.3 Een merk, type of model dat als voorbeeld in een offerte staat ("of gelijkwaardig") kunnen wij met inachtneming van lid 2 vervangen.

14.4 Materialen die bij het werk uit uw installatie vrijkomen (bijvoorbeeld een oude groepenkast of oude kabels), blijven van u. Wij nemen ze alleen mee en voeren ze af als dat in de offerte of opdrachtbevestiging staat, tegen de kosten die daar zijn vermeld. Ons eigen afval, zoals verpakkingen en restmateriaal van ons werk, ruimen wij op (artikel 56.3). Koopt u als particulier bij ons een nieuw elektrisch of elektronisch apparaat, dan nemen wij bij de levering een afgedankt apparaat van een gelijkwaardig type met dezelfde functies kosteloos van u in, zoals de wet voorschrijft.

Artikel 15 — Personeel en onderaannemers

15.1 Wij voeren het werk uit met eigen vakbekwame medewerkers en mogen daarbij onderaannemers of andere hulppersonen inschakelen.

15.2 Wij blijven tegenover u volledig verantwoordelijk voor de nakoming van de overeenkomst en voor het werk en de gedragingen van onze onderaannemers en hulppersonen, op dezelfde manier als voor ons eigen werk.

15.3 Als in de offerte uitdrukkelijk staat dat een bepaalde persoon of kwalificatie wordt ingezet, houden wij ons daaraan of overleggen wij vooraf over een gelijkwaardige vervanging.

Artikel 16 — Oplevering en controle

16.1 Als het werk klaar is, melden wij u dat en nodigen wij u uit het werk samen met ons op te nemen (op te leveren). Bij kleinere werkzaamheden kan dat direct na afloop op locatie.

16.2 Bij de oplevering geven wij u, voor zover van toepassing op het werk: een korte toelichting op het gebruik; de meet- en controlegegevens van de installatie; de handleidingen en garantiebewijzen van geleverde producten; een actueel installatieschema of groepenverklaring van de gewijzigde delen; en, bij werk aan een bouwwerk, het opleverdossier volgens artikel 61.

16.3 Het werk geldt als opgeleverd:
a. als u het werk goedkeurt, al dan niet onder voorbehoud; of
b. als u na onze gereedmelding het werk niet binnen een redelijke termijn keurt of onder opgave van de gebreken weigert; of
c. alleen als u zakelijke opdrachtgever bent: als u het werk of een deel daarvan in gebruik neemt; gebruik van een deel geldt dan als oplevering van dat deel.
Voor een consument geldt ingebruikname niet als goedkeuring of oplevering; het werk geldt dan als opgeleverd zoals in a of b. Gebruik dat noodzakelijk is, zoals het weer inschakelen van de stroomvoorziening, geldt tegenover een consument nooit als goedkeuring. Kleine gebreken die gemakkelijk binnen korte tijd kunnen worden hersteld en het gebruik niet in de weg staan, zijn geen reden om de goedkeuring te onthouden; wij leggen ze vast en herstellen ze zo snel mogelijk (lid 4).

16.4 Gebreken die u bij de oplevering meldt, leggen wij vast en herstellen wij binnen een redelijke termijn.

16.5 Na oplevering is het werk voor uw risico. Wij blijven verantwoordelijk voor gebreken volgens de wet, deze voorwaarden en, bij een bouwwerk, artikel 61. Voor een consument laat de oplevering de rechten uit artikel 18 en 61 volledig intact.

Artikel 17 — Klachten en klachtenprocedure

17.1 Als u niet tevreden bent over ons werk, onze producten of onze dienstverlening, of een gebrek ontdekt, meldt u dat zo snel mogelijk na ontdekking, bij voorkeur schriftelijk met een omschrijving en zo mogelijk foto's, via info@epluselektro.nl, telefonisch op 072 879 52 62 of per post naar Flemingstraat 27, 1704 SL Heerhugowaard. Hoe sneller u meldt, hoe beter wij kunnen helpen en verdere schade kunnen voorkomen.

17.2 Consument: een melding binnen twee maanden nadat u het gebrek heeft ontdekt, is altijd op tijd. Een latere melding laat uw rechten alleen vervallen als de wet dat bepaalt. Een klacht hoeft niet schriftelijk te zijn.

17.3 Zakelijke opdrachtgever: zie artikel 48; voor een kleine zakelijke opdrachtgever geldt artikel 45.5.

17.4 Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht en reageren zo spoedig mogelijk inhoudelijk. Als de afhandeling langer duurt, laten wij u dat weten met een verwachte termijn. Wij doen ons best om in overleg tot een goede oplossing te komen.

17.5 U geeft ons de gelegenheid het gebrek te onderzoeken en binnen een redelijke termijn te herstellen, tenzij dat in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van u kan worden gevergd, bijvoorbeeld bij acuut gevaar. Wij mogen het gebrek zo nodig ter plaatse komen bekijken. Herstellen wij als verkoper niet binnen een redelijke termijn nadat u ons daar schriftelijk toe heeft aangemaand, dan mag u als consument het herstel door een ander laten uitvoeren op onze kosten.

17.6 Heeft u als consument een klacht, dan mag u uw betaling opschorten en verrekenen zoals de wet u toestaat; artikel 23.3 en 43.6 gelden. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt artikel 49.3.

17.7 Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u het geschil voorleggen zoals beschreven in artikel 35.

Artikel 18 — Conformiteit, herstel en garantie

18.1 Wij zorgen ervoor dat ons werk en de producten die wij leveren beantwoorden aan de overeenkomst: zij hebben de eigenschappen die u op grond van de overeenkomst, onze mededelingen en de mededelingen van de fabrikant mag verwachten, zijn geschikt voor normaal gebruik en voor het bijzondere gebruik dat bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken, en wij voeren het werk vakkundig en volgens de op het moment van uitvoering geldende wettelijke voorschriften en toepasselijke normen uit (zoals NEN 1010 voor laagspanningsinstallaties, voor zover van toepassing).

18.2 Wettelijke garantie voor consumenten: als u consument bent, heeft u altijd de rechten die de wet u geeft als een product of ons werk niet aan de overeenkomst beantwoordt. Daarvoor geldt geen vaste termijn van twee jaar: de duur hangt af van wat u van het product of werk mag verwachten. U kunt ons als verkoper of installateur aanspreken; wij verwijzen u niet door naar de fabrikant. Herstel of vervanging is voor u kosteloos, dus zonder voorrijkosten, verzendkosten, verwijderingskosten of kosten voor opnieuw installeren. Bij consumentenkoop wordt vermoed dat een gebrek dat zich binnen een jaar na aflevering openbaart, al bij aflevering bestond. Bij consumentenkoop kiest u tussen herstel en vervanging, tenzij uw keuze onmogelijk is of onevenredig hoge kosten meebrengt; is herstel of vervanging onmogelijk, mislukt of niet van ons te vergen, dan heeft u recht op prijsvermindering of ontbinding volgens de wet. Deze voorwaarden beperken die rechten nergens.

18.3 Fabrieksgarantie: een garantie van de fabrikant of importeur geldt naast uw wettelijke rechten en beperkt die niet. Op verzoek helpen wij bij een beroep op de fabrieksgarantie.

18.4 Eigen garantie van Eplus (commerciële garantie): naast de wettelijke garantie geven wij alleen een eigen garantie als die uitdrukkelijk in de offerte of de opdrachtbevestiging staat. Daarin vermelden wij dan: wat de garantie dekt; de duur; hoe u er een beroep op doet; onze naam en ons adres; en dat uw wettelijke rechten kosteloos blijven gelden en door de garantie niet worden aangetast. Een eigen garantie komt altijd bovenop uw wettelijke rechten.

18.5 Er is geen gebrek waarvoor wij instaan, en een eventuele eigen garantie geldt niet, voor zover het gebrek is veroorzaakt door:
a. normale slijtage of het verbruik van onderdelen die bedoeld zijn om te slijten of te worden vervangen (zoals accu's van noodverlichting na hun normale levensduur), voor zover u dat redelijkerwijs kon verwachten;
b. onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de gebruiksaanwijzing of onze schriftelijke instructies;
c. wijzigingen of reparaties door u of door derden zonder onze instemming, behalve herstel door een ander dat u liet uitvoeren omdat wij na uw schriftelijke aanmaning niet binnen een redelijke termijn herstelden (artikel 17.5);
d. van buiten komende oorzaken zoals blikseminslag, overspanning uit het net, brand, water of vandalisme, tenzij de schade het gevolg is van een gebrek in ons werk (bijvoorbeeld het ontbreken van een in de offerte opgenomen of volgens de voorschriften vereiste beveiliging);
e. door u aangeleverde materialen of informatie, met inachtneming van artikel 11.
Openbaart het gebrek zich bij consumentenkoop binnen een jaar na aflevering, dan moeten wij aantonen dat een van deze oorzaken het gebrek heeft veroorzaakt.

18.6 Een aankoop of opdracht kunt u met elk redelijk bewijsmiddel aantonen, zoals een factuur, een bankafschrift of onze eigen administratie.

18.7 Voor zakelijke opdrachtgevers geldt in plaats van lid 2 artikel 48.

Artikel 19 — Technische resultaten

19.1 Resultaten die afhangen van factoren buiten ons werk, zijn alleen toegezegd als ze uitdrukkelijk en meetbaar in de offerte staan, met de omstandigheden waaronder ze gelden. Dat geldt in het bijzonder voor:
a. Wi-Fi-dekking, signaalsterkte, internetsnelheid en netwerkprestaties;
b. energiebesparing, terugverdientijd, opbrengst of rendement van een thuisbatterij, hybride omvormer of energiemanagementsysteem;
c. laadsnelheid of laadvermogen van een laadpunt;
d. beschikbare netcapaciteit, aansluitwaarde en de toestemming of planning van de netbeheerder;

e. de werking van apps, cloudplatforms, energiecontracten, dynamische tarieven of diensten van derden.

19.2 Berekeningen, prognoses en simulaties die wij geven, zijn schattingen op basis van de gegevens en aannames die wij daarbij vermelden. Wij maken ze zorgvuldig. Een schatting is geen toezegging van een resultaat, tenzij wij dat resultaat uitdrukkelijk in de offerte toezeggen.

19.3 Dit artikel beperkt niet de wettelijke eis dat een product of werk de eigenschappen heeft die u voor normaal gebruik mag verwachten, en niet de mededelingen die wij of de fabrikant in reclame of productinformatie hebben gedaan.

Artikel 20 — Betaling

20.1 Tenzij op de factuur een andere betalingstermijn staat, betaalt u binnen 14 dagen na de factuurdatum. Tegenover een consument geldt een kortere termijn op de factuur alleen als die vóór het sluiten van de overeenkomst in de offerte, de opdrachtbevestiging of het bestelproces is afgesproken.

20.2 Een aanbetaling of betaling in termijnen geldt alleen als die vóór het sluiten van de overeenkomst in de offerte of de opdrachtbevestiging is afgesproken, met het bedrag of percentage en het moment van betaling. Voor consumenten gelden de grenzen van artikel 43.

20.3 U kunt betalen op de manieren die op de factuur, in de offerte of in het bestelproces staan. Wij rekenen geen toeslag voor het gebruik van een betaalmiddel.

20.4 Betalingen rekenen wij toe volgens de wet (artikel 6:43 en 6:44 BW). U mag bij betaling aanwijzen welke factuur u betaalt. Een betaling op een factuur strekt eerst tot vermindering van de kosten en de rente van die factuur en daarna van het factuurbedrag. Wijst u niets aan, dan rekenen wij de betaling eerst toe aan de opeisbare facturen, daarbinnen aan de voor u meest bezwarende en, als die even bezwarend zijn, aan de oudste.

20.5 Als u een fout op een factuur ziet, meldt u dat zo snel mogelijk; wij corrigeren een terechte fout met een creditfactuur.

Artikel 21 — Te late betaling

21.1 Consument: als u niet op tijd betaalt, geldt de volgorde van artikel 43.5: eerst een kosteloze herinnering, daarna verzuim en wettelijke rente, daarna een aanmaning van veertien dagen, en pas daarna incassokosten volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Een hogere rente of hogere incassokosten dan de wet toestaat rekenen wij consumenten niet.

21.2 Zakelijke opdrachtgever: zie artikel 49.

21.3 Gerechtelijke kosten zijn alleen verschuldigd voor zover de rechter die toewijst.

Artikel 22 — Eigendomsvoorbehoud en retentierecht

22.1 Als in de offerte of de opdrachtbevestiging staat dat een eigendomsvoorbehoud geldt, blijven geleverde producten van ons totdat u alles heeft betaald wat u op grond van die overeenkomst verschuldigd bent voor die producten en voor de daarbij verrichte werkzaamheden, inclusief vorderingen omdat u tekortschiet in de nakoming van die overeenkomst. Het eigendomsvoorbehoud geldt niet voor andere vorderingen.

22.2 Producten die door installatie bestanddeel worden van uw woning of gebouw (zoals ingebouwde bekabeling, een groepenkast of vast gemonteerde apparatuur), worden door natrekking uw eigendom. Daarvoor werkt een eigendomsvoorbehoud niet; onze betalingsvordering blijft dan bestaan.

22.3 Zolang een product onder eigendomsvoorbehoud van ons is, mag u het niet verkopen, verpanden of aan een ander in gebruik geven buiten het normale gebruik, en meldt u het ons direct als beslag op het product wordt gelegd. Bij een consument nemen wij een product nooit zonder uw medewerking terug en betreden wij uw woning niet zonder uw toestemming. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt daarnaast artikel 51.2.

22.4 Als wij een zaak van u onder ons hebben voor reparatie of onderzoek, mogen wij die onder ons houden totdat de kosten van die reparatie of dat onderzoek zijn betaald (retentierecht), maar niet voor andere vorderingen.

Artikel 23 — Opschorting

23.1 Wij mogen de uitvoering van de overeenkomst opschorten als u een opeisbare betalingsverplichting uit dezelfde overeenkomst niet nakomt, nadat wij u schriftelijk hebben gewezen op de achterstand en u een redelijke termijn hebben gegeven om alsnog te betalen. De opschorting is niet groter dan de tekortkoming rechtvaardigt.

23.2 Wij hoeven het werk niet uit te voeren zolang het volgens de geldende veiligheidsvoorschriften objectief niet veilig kan (bijvoorbeeld door ontbrekende toegang, een vermoeden van asbest of een spanningvoerend deel dat niet veilig kan worden afgeschakeld), zolang u de toegang, informatie of voorzieningen uit artikel 9 niet geeft, of zolang een situatie uit artikel 10 de uitvoering objectief verhindert. Wij laten u dat direct schriftelijk weten, met de reden, en overleggen over de oplossing. De termijnen schuiven dan op (artikel 13.6). Kosten van de onderbreking rekenen wij alleen als de oorzaak aan u is toe te rekenen en wij die kosten vooraf hebben gemeld (artikel 9.5).

23.3 Als consument behoudt u altijd uw wettelijke recht om uw betaling op te schorten als wij niet nakomen. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt artikel 49.

Artikel 24 — Annulering en opzegging door u

24.1 Een consument met bedenktijd kan de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbinden volgens Deel A. U betaalt dan alleen een evenredig bedrag als bedoeld in artikel 40, de rechtstreekse kosten van het terugzenden als wij u vóór het sluiten hebben gemeld dat die voor uw rekening komen (artikel 55.3), en een eventuele waardevermindering volgens artikel 42.5. De meerkosten van een door u gekozen duurdere leveringswijze krijgt u niet terug (artikel 42.2). Andere kosten betaalt u niet.

24.2 Buiten de bedenktijd, of als er geen bedenktijd is, kunt u een overeenkomst altijd opzeggen (annuleren): een overeenkomst voor een dienst geheel of gedeeltelijk, een overeenkomst voor werk in haar geheel. Wilt u alleen een deel van het werk laten vervallen, dan is dat minderwerk en geldt uitsluitend artikel 8.4. Bij opzegging betaalt u:
a. bij werk (installatiewerk en ander werk van stoffelijke aard, artikel 1.8): de prijs voor het hele werk, verminderd met de besparingen die wij door de opzegging hebben (artikel 7:764 BW). Concreet zijn dat: vóór de start van het werk de kosten die wij redelijkerwijs al hebben gemaakt (zoals speciaal voor u bestelde materialen die wij niet kunnen retourneren of elders gebruiken, en voorbereidend werk zoals ontwerp of aanvragen); na de start ook de prijs van het uitgevoerde deel; en in beide gevallen een redelijke vergoeding voor gederfde winst op het niet uitgevoerde deel;
b. bij een dienst (zoals inspectie, onderhoud, advies, storingsonderzoek en serviceovereenkomsten, artikel 1.9), als u consument bent: alleen een redelijk deel van de prijs voor wat wij al hebben uitgevoerd, en de onkosten die wij al voor u hebben gemaakt en die niet in de prijs zijn inbegrepen, rekening houdend met het voordeel dat u daarvan heeft. Een vergoeding voor gederfde winst of andere schadevergoeding betaalt u als consument niet;
c. bij een dienst, als u zakelijke opdrachtgever bent: de prijs van het uitgevoerde deel, de kosten die wij redelijkerwijs al hebben gemaakt, en een redelijke vergoeding voor gederfde winst op het niet uitgevoerde deel, verminderd met wat wij door de opzegging besparen.
Wij specificeren het bedrag op uw verzoek.

24.3 Tegenover een consument rekenen wij geen vast annuleringsbedrag of -percentage; dan geldt alleen lid 2. Tegenover een zakelijke opdrachtgever geldt een vast annuleringsbedrag of -percentage alleen als het vóór het sluiten in de offerte is afgesproken en niet hoger is dan een redelijke vergoeding voor ons werkelijke verlies.

24.4 Producten die u in de webshop of bij ons koopt, kunt u na de bedenktijd niet eenzijdig annuleren, tenzij wij daarmee instemmen of de wet u dat recht geeft.

24.5 Het verplaatsen of afzeggen van een geboekte afspraak is geregeld in artikel 65.

Artikel 25 — Ontbinding en beëindiging

25.1 Ieder van ons mag de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden als de ander tekortschiet in de nakoming, na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn om alsnog na te komen, tenzij nakoming

blijvend onmogelijk is of de wet geen ingebrekestelling vereist. Ontbinding is niet mogelijk als de tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

25.2 Na ontbinding betaalt ieder van ons de ander terug wat die heeft ontvangen zonder dat daar meer een grondslag voor is. Wat wij al hebben uitgevoerd en wat voor u blijvende waarde heeft, betaalt u naar evenredigheid, behalve als de ontbinding voortkomt uit onze tekortkoming en het uitgevoerde deel voor u geen waarde heeft.

25.3 Bij overlijden of blijvende arbeidsongeschiktheid van een opdrachtgever die consument is, overleggen wij met de nabestaanden of vertegenwoordigers over beëindiging of voortzetting; zij kunnen opzeggen volgens artikel 24.

25.4 Aanvullende ontbindingsgronden voor zakelijke opdrachtgevers staan in artikel 51.

Artikel 26 — Overmacht

26.1 Ieder van ons is niet aansprakelijk voor een tekortkoming die niet aan hem kan worden toegerekend omdat zij niet te wijten is aan zijn schuld en ook niet volgens de wet, een rechtshandeling of verkeersopvattingen voor zijn rekening komt (overmacht).

26.2 Voorbeelden van overmacht aan onze kant, voor zover wij die niet hadden kunnen voorzien of voorkomen: extreme weersomstandigheden die veilig werken onmogelijk maken; brand, overstroming of een epidemie met overheidsmaatregelen die het werk verhinderen; een algemene storing van het elektriciteitsnet; vertraging of weigering door de netbeheerder of een overheid, voor zover hun handelen buiten onze opdracht valt; het voor de hele markt niet beschikbaar zijn van een product door een productiestop of terugroepactie, als wij u geen gelijkwaardig alternatief kunnen bieden dat u aanvaardt (artikel 14.2); en, alleen tegenover zakelijke opdrachtgevers, het onverwacht niet beschikbaar zijn van een product bij de fabrikant ondanks tijdige bestelling. Tegenover een consument blijft een leveringsprobleem bij onze leverancier voor ons risico; u kunt dan kiezen voor een alternatief volgens artikel 14.2 of het betreffende deel van de overeenkomst kosteloos ontbinden. Ziekte van individuele medewerkers en tekortkomingen of vertraging van onze onderaannemers zijn geen overmacht.

26.3 Een overmachtssituatie die intreedt nadat wij al in verzuim waren, ontslaat ons niet van onze verantwoordelijkheid.

26.4 Bij overmacht informeren wij elkaar direct. De verplichtingen worden opgeschort zolang de overmacht duurt. Als de overmacht zo lang duurt dat redelijkerwijs niet meer kan worden verwacht dat de overeenkomst in stand blijft, mag ieder van ons de overeenkomst schriftelijk ontbinden voor het deel dat nog niet is uitgevoerd, zonder schadevergoeding. Wat u vooruit betaalde voor het niet uitgevoerde deel, betalen wij onverwijld terug. Het uitgevoerde deel betaalt u alleen voor zover het voor u zelfstandige waarde heeft.

Artikel 27 — Aansprakelijkheid

27.1 Wij zijn aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of van een onrechtmatige daad die aan ons kan worden toegerekend, volgens de wet en dit artikel.

27.2 Consument: tegenover een consument beperken of sluiten wij onze wettelijke aansprakelijkheid niet uit. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die niet door ons, onze medewerkers of onze hulppersonen is veroorzaakt, bijvoorbeeld schade door de in artikel 18.5 genoemde oorzaken, door werk van derden (artikel 12) of door het niet opvolgen van een schriftelijke waarschuwing van ons, voor zover de schade daardoor is ontstaan.

27.3 Zakelijke opdrachtgever: voor zakelijke opdrachtgevers geldt de beperking van artikel 50.

27.4 Geen enkele bepaling in deze voorwaarden beperkt of sluit onze aansprakelijkheid uit voor schade door opzet of bewuste roekeloosheid van ons of van onze leidinggevenden, en geen bepaling beperkt dwingende wettelijke aansprakelijkheid, zoals productaansprakelijkheid.

27.5 U beperkt de schade zoveel als redelijkerwijs mogelijk is, bijvoorbeeld door een gebrek direct te melden en een installatie bij gevaar buiten gebruik te stellen.

27.6 Medewerkers en hulppersonen van Eplus kunnen zich tegenover u op dezelfde verweermiddelen beroepen

als wij, maar niet op meer dan wij.

Artikel 28 — Directe en indirecte schade

28.1 Directe schade is in deze voorwaarden: schade door dood of lichamelijk letsel; materiële schade aan zaken; redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen; redelijke kosten om de prestatie alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden; en redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken.

28.2 Indirecte schade is alle andere vermogensschade, zoals gevolgschade, bedrijfsschade, omzetverlies, gederfde winst, gemiste besparingen, productieverlies, schade door bedrijfsstagnatie en verlies of beschadiging van gegevens (behalve als het maken of bewaken van back-ups tot onze opdracht behoorde).

28.3 Tegenover een consument vergoeden wij zowel directe als indirecte schade volgens de wet. De uitsluiting van indirecte schade geldt alleen tegenover zakelijke opdrachtgevers (artikel 50).

28.4 Wij adviseren u gegevens op apparatuur waaraan wij werken (zoals een router, NAS, camera-recorder of computer) vooraf te back-uppen. Als een back-up voor de uitvoering nodig is, melden wij dat vooraf.

Artikel 29 — Intellectueel eigendom en gebruiksrechten

29.1 Wij behouden de auteursrechten en andere intellectuele-eigendomsrechten op ontwerpen, tekeningen (waaronder DWG-bestanden), schema's, berekeningen, rapporten, configuraties en software die wij maken.

29.2 U mag deze stukken gebruiken voor uw eigen installatie, voor het gebruik, onderhoud, de inspectie en de uitbreiding daarvan, en u mag ze delen met uw verzekeraar, de netbeheerder, een inspecterende instantie, een overheidsinstantie, een koper of huurder van het pand, en een andere installateur die later aan de installatie werkt.

29.3 Ontwerpen en tekeningen uit een offerte die u niet aanvaardt, mag u zonder onze toestemming niet gebruiken om het werk door een ander te laten uitvoeren, tenzij u voor dat ontwerp of advies apart heeft betaald. Feitelijke bevindingen en meetwaarden over uw installatie mag u altijd gebruiken.

29.4 Licenties op software of firmware van derden (bijvoorbeeld van de fabrikant van een laadpaal, omvormer, camera of access point) gelden volgens de voorwaarden van die derde. Wij informeren u daarover voor zover dat voor het gebruik van belang is.

Artikel 30 — Documenten, tekeningen en rapporten

30.1 Opleverdocumenten, meetrapporten, inspectierapporten en installatieschema's verstrekken wij digitaal (pdf), tenzij anders afgesproken. Bronbestanden, zoals DWG-bestanden of configuratiebestanden, leveren wij alleen als dat is afgesproken; artikel 29.2 geldt daarvoor.

30.2 Een rapport beschrijft de situatie op het moment van ons onderzoek, voor de onderdelen en met de methode die in het rapport staan (zie artikel 62).

30.3 Wij bewaren kopieën van deze documenten volgens onze wettelijke bewaarplichten en de termijnen in onze privacyverklaring. Op verzoek verstrekken wij u binnen die termijn een kopie; voor een herhaalde kopie kunnen wij redelijke kosten rekenen als wij die vooraf melden.

Artikel 31 — Persoonsgegevens

31.1 Wij verwerken persoonsgegevens volgens de Algemene verordening gegevensbescherming en onze privacyverklaring op https://www.epluselektro.nl/privacyverklaring. Daarin staat welke gegevens wij verwerken, waarvoor, op welke grondslag, hoe lang wij ze bewaren en welke rechten u heeft.

31.2 Het aanvaarden van deze voorwaarden is geen toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens of voor het ontvangen van nieuwsbrieven of reclame. Waar wij toestemming nodig hebben, vragen wij die apart.

31.3 Als wij bij de uitvoering persoonsgegevens verwerken namens u (bijvoorbeeld bij beheer van een netwerk, toegangscontrolesysteem of camerasysteem van een zakelijke opdrachtgever), sluiten wij daarvoor een aparte verwerkersovereenkomst. U bent dan verwerkingsverantwoordelijke voor die gegevens (zie ook artikel 60).

31.4 Inloggegevens, toegangscodes en wachtwoorden die wij voor de uitvoering van u ontvangen, behandelen wij vertrouwelijk en gebruiken wij alleen voor de opdracht.

Artikel 32 — Elektronische communicatie

32.1 Berichten per e-mail en via Mijn Eplus gelden als schriftelijk. Een akkoord per e-mail is even geldig als een handtekening op papier, tenzij de wet een strengere vorm voorschrijft.

32.2 U geeft ons een e-mailadres waarop u bereikbaar bent en geeft wijzigingen door. Wij sturen berichten naar het laatst door u opgegeven e-mailadres of adres.

32.3 Bij een bestelling of boeking via de website laten wij u vóór het plaatsen zien welke stappen leiden tot de overeenkomst, hoe u invoerfouten kunt herstellen, in welke taal de overeenkomst wordt gesloten (Nederlands) en of en hoe de overeenkomst voor u raadpleegbaar blijft. Wij bevestigen de ontvangst van uw bestelling of boeking onverwijld per e-mail.

32.4 Wij nemen redelijke maatregelen om onze elektronische communicatie en systemen te beveiligen. Een bericht geldt als ontvangen op het moment dat het de ontvanger redelijkerwijs heeft bereikt.

Artikel 33 — Wijziging van deze voorwaarden en versiebeheer

33.1 Iedere versie van deze voorwaarden heeft een versieaanduiding en een ingangsdatum. De geldende versie staat op https://www.epluselektro.nl/algemene-voorwaarden; u kunt haar daar opslaan en afdrukken. Eerdere versies bewaren wij en sturen wij u op verzoek kosteloos toe.

33.2 Op een overeenkomst is de versie van toepassing die aan u is verstrekt bij het sluiten van die overeenkomst. Een latere versie geldt niet voor een al gesloten overeenkomst, behalve bij een duurovereenkomst volgens lid 3.

33.3 Bij een duurovereenkomst (zoals een serviceovereenkomst) kunnen wij de voorwaarden alleen wijzigen als dat redelijk is, en alleen voor de toekomst. Wij sturen u de nieuwe tekst ten minste een maand vóór de ingangsdatum toe, met een duidelijke toelichting op de wijzigingen. Als een wijziging voor u nadelig is, mag u de duurovereenkomst kosteloos opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging. Dit lid geldt niet voor wijzigingen die alleen in uw voordeel zijn of die volgen uit de wet.

33.4 Overgangsbepaling: overeenkomsten die vóór 20 oktober 2026 zijn gesloten, blijven beheerst door de voorwaarden die toen aan de klant zijn verstrekt; zijn toen geen voorwaarden verstrekt, dan gelden voor die overeenkomsten alleen de gemaakte afspraken en de wet. Afspraken en rechten uit die eerdere overeenkomsten, waaronder lopende garanties, blijven bestaan.

Artikel 34 — Toepasselijk recht

34.1 Op alle overeenkomsten en op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

34.2 Als u consument bent met uw gewone verblijfplaats in een ander land, behoudt u de bescherming van de dwingende bepalingen van het recht van dat land voor zover die gunstiger zijn.

34.3 Het Weens Koopverdrag (CISG) is niet van toepassing op overeenkomsten met zakelijke opdrachtgevers.

Artikel 35 — Geschillen

35.1 Wij proberen een geschil eerst samen met u op te lossen via de klachtenprocedure van artikel 17.

35.2 Lukt dat niet, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de rechter die volgens de wet bevoegd is. Deze voorwaarden bevatten geen forumkeuze; als consument houdt u altijd de keuzemogelijkheden die de wet u geeft.

Artikel 36 — Slotbepalingen

36.1 Als een bepaling van deze voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen gelden. Tegenover een zakelijke opdrachtgever geldt dan een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de vervallen bepaling. Tegenover een consument wordt een oneerlijke bepaling niet vervangen door een

andere bepaling ten nadele van de consument.

36.2 Als wij niet direct naleving van een bepaling eisen, verliezen wij daarmee niet het recht om dat later wel te doen.

36.3 De Nederlandse tekst van deze voorwaarden is bindend. Een eventuele vertaling is alleen een hulpmiddel.

36.4 Kopjes en de inhoudsopgave dienen alleen voor de leesbaarheid.

36.5 U mag rechten uit de overeenkomst alleen met onze toestemming aan een ander overdragen; wij weigeren die toestemming niet zonder redelijke grond. Dit geldt niet voor geldvorderingen. Rechten die bij verkoop van uw woning van rechtswege overgaan op de nieuwe eigenaar (artikel 6:251 BW), zoals rechten uit de wettelijke garantie op werk aan de woning, gaan over zonder onze toestemming.

Deel A — Aanvullende bepalingen voor consumenten

Artikel 37 — Reikwijdte en bescherming van consumenten

37.1 Dit deel geldt als u consument bent. Bij strijd gaat dit deel voor op alle andere delen van deze voorwaarden en op een serviceovereenkomst, tenzij een afspraak voor u gunstiger is.

37.2 Niets in deze voorwaarden beperkt de rechten die u als consument volgens dwingend recht heeft. Voor zover een bepaling dat wel zou doen, geldt die bepaling niet tegenover u.

37.3 Vereniging van eigenaars (VvE): een VvE die opdracht geeft voor werk aan gemeenschappelijke delen, is wettelijk geen consument en heeft geen wettelijke bedenktijd; voor haar gelden Deel I en Deel B. Wij behandelen een VvE daarbij altijd als kleine zakelijke opdrachtgever volgens artikel 45.5, zodat zij dezelfde bescherming heeft als een consument bij klachten, opschorting, verrekening, aansprakelijkheid en ontbinding.

37.4 Tegenover een consument gelden in ieder geval niet: een verkorting van wettelijke verjarings- of vervaltermijnen tot minder dan een jaar; een beperking van uw recht op ontbinding, opschorting of verrekening; een omkering van de bewijslast; een forumkeuze; en een contractuele rente of incassovergoeding hoger dan de wet toestaat.

Artikel 38 — Informatie vooraf en bevestiging

38.1 Vóór u een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte sluit, geven wij u duidelijk en begrijpelijk:
a. de voornaamste kenmerken van het product of de dienst;
b. onze identiteit en contactgegevens (artikel 2), en de manieren waarop u ons naast e-mail en telefoon kunt bereiken en uw berichten kunt bewaren;
c. de totale prijs inclusief btw en alle bijkomende kosten, of de manier waarop de prijs wordt berekend;
d. de betalings-, leverings- en uitvoeringsafspraken, de termijn waarbinnen wij leveren of uitvoeren, en eventuele milieuvriendelijke leveringsopties;
e. onze klachtafhandeling;
f. de voorwaarden, termijn en manier om de overeenkomst binnen de bedenktijd te ontbinden, met het modelformulier (Bijlage 1 en 2), of het feit dat er geen bedenktijd is, en de omstandigheden waaronder u uw recht op ontbinding verliest (artikel 39.4 onder c);
g. wie de kosten van terugzending draagt;
h. de vergoeding die u betaalt als u ons vraagt binnen de bedenktijd te beginnen;
i. een herinnering aan de wettelijke garantie (de geharmoniseerde kennisgeving), als wij u een product leveren;
j. eventuele eigen garanties en service na verkoop, en het geharmoniseerde etiket als de producent een kosteloze duurzaamheidsgarantie van meer dan twee jaar op het hele product geeft;
k. bij producten met software of digitale elementen: de functionaliteit, de beveiligingsvoorzieningen, de ons bekende compatibiliteit en interoperabiliteit, en de minimumperiode waarin de producent software-updates levert, als de producent ons die heeft gegeven;
l. de repareerbaarheidsscore of, als die er niet is, de informatie van de producent over reserveonderdelen en

reparatie, voor zover beschikbaar;
m. de gedragscode waaraan wij gebonden zijn en waar u die kunt inzien, als die er is;
n. bij een duurovereenkomst de looptijd, de minimumduur en de opzegging.

38.2 Bij een overeenkomst buiten de verkoopruimte geven wij u deze informatie op papier, of op een andere duurzame gegevensdrager als u daarmee instemt, en krijgt u een exemplaar of bevestiging van de ondertekende overeenkomst.

38.3 Binnen een redelijke termijn na het sluiten, en uiterlijk bij levering van het product of vóór de start van de dienst, ontvangt u een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, met deze voorwaarden, het modelformulier en, als u daarom heeft verzocht, uw uitdrukkelijk verzoek om binnen de bedenktijd te beginnen.

38.4 Als wij u de informatie over de bedenktijd niet of niet volledig hebben gegeven, wordt de bedenktijd verlengd volgens de wet (tot maximaal twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke bedenktijd, of tot veertien dagen nadat wij de informatie alsnog hebben gegeven).

Artikel 39 — Bedenktijd: wanneer u die heeft en hoe lang

39.1 Bij een overeenkomst op afstand (bijvoorbeeld via de webshop, een betaalde online boeking, telefonisch, of een offerte die u per e-mail aanvaardt) en bij een overeenkomst buiten de verkoopruimte (bijvoorbeeld een offerte die u bij u thuis ondertekent) heeft u veertien dagen bedenktijd. Binnen die bedenktijd kunt u de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden.

39.2 De bedenktijd begint of eindigt als volgt:
a. bij een product zonder werk (koop, bijvoorbeeld via de webshop): de bedenktijd begint op de dag na de dag waarop u, of een door u aangewezen derde die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen. Bij meerdere producten in één bestelling die apart worden geleverd, op de dag na ontvangst van het laatste product; bij levering in delen, na ontvangst van de laatste zending of het laatste deel. U mag ook al vóór de levering ontbinden;
b. bij een dienst of werk waarbij wij geen producten of materialen aan u leveren (bijvoorbeeld een inspectie, storingsonderzoek of advies): de bedenktijd begint op de dag na het sluiten van de overeenkomst;
c. bij werk waarbij wij ook producten of materialen leveren (bijvoorbeeld een laadpaal of thuisbatterij met installatie, een nieuwe groepenkast of bekabeling): de bedenktijd eindigt veertien dagen na de dag waarop u het laatste product of materiaal heeft ontvangen, maar niet eerder dan veertien dagen na het sluiten van de overeenkomst. U mag ook al vóór de levering ontbinden.
Valt de laatste dag van de bedenktijd op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag, dan loopt de bedenktijd door tot en met de eerstvolgende werkdag.

39.3 Product met installatie en werk met materialen: als wij een product leveren en installeren, of bij ander werk producten of materialen leveren, geldt lid 2 onder c. Omdat de bedenktijd pas eindigt veertien dagen nadat u het (laatste) product of materiaal heeft ontvangen, en niet eerder dan veertien dagen na het sluiten, valt een installatie bij de levering of kort daarna in de regel binnen de bedenktijd. Wij installeren dan alleen na uw uitdrukkelijk verzoek volgens artikel 40 en Bijlage 3. Ontbindt u daarna toch, dan betaalt u alleen een evenredig bedrag voor de uitgevoerde installatie; demontage en terugname zijn voor u kosteloos (artikel 42.4).

39.4 U heeft geen bedenktijd bij:
a. maatwerk: producten die volgens uw specificaties zijn vervaardigd, niet geprefabriceerd zijn en zijn gemaakt op basis van uw individuele keuze, of die duidelijk voor u persoonlijk zijn bestemd. Een standaardproduct dat alleen wordt geïnstalleerd, of een keuze uit standaardopties, is geen maatwerk. Wij vermelden vooraf duidelijk als een product maatwerk is;
b. spoedreparatie: een overeenkomst waarbij u ons zelf specifiek heeft gevraagd u te bezoeken voor dringende herstellingen of dringend onderhoud (bijvoorbeeld een storing waardoor u geen stroom heeft of een gevaarlijke situatie). Dit geldt niet voor aanvullende diensten waar u niet uitdrukkelijk om heeft gevraagd, en niet voor de levering van andere producten dan nodig om de herstelling of het onderhoud uit te voeren; daarvoor houdt u wel bedenktijd (zie artikel 64);

c. een volledig uitgevoerde dienst (zonder levering van producten of materialen): als de dienst volledig is uitgevoerd nadat u ons uitdrukkelijk heeft gevraagd binnen de bedenktijd te beginnen en u heeft verklaard dat u afstand doet van uw recht op ontbinding zodra wij de dienst volledig hebben uitgevoerd (artikel 40 en Bijlage 3);
d. verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet kunnen worden teruggezonden en waarvan u de verzegeling na levering heeft verbroken, en producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken;
e. overeenkomsten die u sluit in onze vaste bedrijfsruimte, behalve als dat gebeurt direct nadat wij u op een andere plaats persoonlijk hebben aangesproken (artikel 1.13 onder c);
f. een overeenkomst buiten de verkoopruimte waarbij u in totaal niet meer dan € 50 betaalt. Overeenkomsten over verwante producten of diensten die tegelijk worden gesloten, tellen daarbij samen;
g. een overeenkomst waarmee wij zelf de bouw van een nieuw gebouw, of een ingrijpende verbouwing van een bestaand gebouw die vergelijkbaar is met nieuwbouw, als geheel op ons nemen. Gewone installatie-, herstel- en renovatiewerkzaamheden, en een afzonderlijke opdracht aan ons voor elektrotechnisch werk in een nieuw of verbouwd gebouw, vallen hier niet onder; daarvoor houdt u bedenktijd volgens lid 1 en 2.

39.5 Bijlage 4 geeft een overzicht per soort overeenkomst.

39.6 Zakelijke opdrachtgevers hebben geen wettelijke bedenktijd.

Artikel 40 — Starten binnen de bedenktijd: uw uitdrukkelijk verzoek

40.1 Wij beginnen binnen de bedenktijd alleen met een dienst of met installatiewerk als u ons daar zelf uitdrukkelijk om vraagt.

40.2 Uw verzoek doet u:
a. bij een overeenkomst op afstand: door in het bestel- of boekingsproces zelf alle vakjes uit Bijlage 3 aan te vinken, of door ons een e-mail te sturen waarin u de volledige tekst van Bijlage 3 bevestigt. De vakjes zijn nooit vooraf aangevinkt. Een bepaling in deze voorwaarden is geen verzoek;
b. bij een overeenkomst buiten de verkoopruimte: met een schriftelijke verklaring met de tekst van Bijlage 3 op papier of een andere duurzame gegevensdrager, bijvoorbeeld door het ondertekenen van de aparte verklaring bij de offerte.
Wij beginnen pas als uw verzoek alle verklaringen uit Bijlage 3 bevat. Wij bevestigen uw verzoek in de bevestiging van de overeenkomst (artikel 38.3).

40.3 Met het verzoek uit Bijlage 3 verklaart u:
a. dat u ons vraagt binnen de bedenktijd te beginnen (direct of vanaf een datum die u kiest);
b. dat u weet dat u bij ontbinding binnen de bedenktijd een evenredig bedrag betaalt voor wat wij tot dat moment hebben uitgevoerd; en
c. bij een dienst zonder levering van producten of materialen: dat u afstand doet van uw recht op ontbinding zodra wij de dienst volledig hebben uitgevoerd, en dat u weet dat u dat recht dan verliest.

40.4 Het evenredige bedrag is het deel van de overeengekomen totaalprijs dat overeenkomt met het deel van de verplichting dat wij hebben uitgevoerd op het moment dat u ontbindt, vergeleken met de volledige uitvoering. Als de totaalprijs buitensporig is, wordt het bedrag berekend op basis van de marktwaarde van het uitgevoerde deel.

40.5 Als u geen uitdrukkelijk verzoek heeft gedaan, of als wij u niet goed hebben geïnformeerd over de bedenktijd of over de vergoeding, hoeft u niets te betalen voor wat wij binnen de bedenktijd hebben uitgevoerd, ook niet als wij het werk al volledig hebben uitgevoerd.

40.6 Als u geen verzoek doet, plannen wij de uitvoering na afloop van de bedenktijd. Dat kan de planning beïnvloeden; wij bespreken dat met u.

Artikel 41 — Hoe u de overeenkomst ontbindt (herroept)

41.1 U ontbindt de overeenkomst binnen de bedenktijd door ons dat ondubbelzinnig te laten weten. Dat kan:
a. met het modelformulier in Bijlage 1 (niet verplicht), per e-mail naar info@epluselektro.nl of per post naar

Flemingstraat 27, 1704 SL Heerhugowaard; of
b. met een andere ondubbelzinnige verklaring per e-mail, brief of telefoon (072 879 52 62).
U kiest zelf welke manier u gebruikt. Alleen het product terugsturen zonder verklaring is geen ontbinding.

41.2 U bent op tijd als u uw verklaring verstuurt vóór het einde van de bedenktijd. Het is aan u om aan te tonen dat u tijdig heeft ontbonden; bewaar daarom uw verzendbewijs of onze ontvangstbevestiging.

41.3 Na ontvangst van uw ontbinding sturen wij u onverwijld een ontvangstbevestiging per e-mail.

Artikel 42 — Gevolgen van ontbinding binnen de bedenktijd

42.1 Na ontbinding vervallen de overeenkomst en alle aanvullende overeenkomsten die daarmee samenhangen (bijvoorbeeld een gekoppelde installatieopdracht bij een product).

42.2 Terugbetaling: wij betalen alle betalingen die wij van u hebben ontvangen terug, inclusief de standaard leveringskosten, onverwijld en uiterlijk binnen veertien dagen na de dag waarop wij uw ontbinding hebben ontvangen. Als u uitdrukkelijk een duurdere leveringswijze heeft gekozen dan onze goedkoopste standaardlevering, betalen wij die meerkosten niet terug. Wij betalen terug met hetzelfde betaalmiddel als u gebruikte, tenzij u uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel instemt; u betaalt geen kosten voor de terugbetaling. Bij een koop mogen wij wachten met terugbetalen tot wij het product terug hebben ontvangen of tot u heeft aangetoond dat u het heeft teruggezonden, als dat eerder is, tenzij wij hebben aangeboden het product zelf op te halen. Een evenredig bedrag volgens artikel 40 brengen wij in mindering.

42.3 Producten terugsturen: u stuurt het product terug of levert het in binnen veertien dagen na de dag waarop u de ontbinding heeft gemeld, volgens artikel 55. Bij een overeenkomst buiten de verkoopruimte halen wij producten die al bij het sluiten bij u thuis zijn geleverd en die door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, zelf op onze kosten op.

42.4 Geïnstalleerde producten: als u ontbindt nadat wij een product op uw uitdrukkelijk verzoek hebben geïnstalleerd, demonteren wij het product en nemen wij het terug, op onze kosten. Wij laten de installatie veilig en in werkende staat achter, en schade die wij bij de demontage veroorzaken, herstellen of vergoeden wij. U betaalt daarvoor niets, behalve het evenredige bedrag voor de installatie die wij al hadden uitgevoerd (artikel 40.4). Waardevermindering van het product door onze installatie komt niet voor uw rekening; voor waardevermindering door uw eigen gebruik geldt lid 5.

42.5 Waardevermindering: u gaat zorgvuldig om met het product tijdens de bedenktijd. U mag het product uitpakken en gebruiken voor zover nodig om de aard, de kenmerken en de werking vast te stellen, zoals u dat in een winkel zou mogen. U bent alleen aansprakelijk voor waardevermindering die het gevolg is van een behandeling die verder gaat dan dat. U bent niet aansprakelijk als wij u niet goed over de bedenktijd hebben geïnformeerd. Het ontbreken van de originele verpakking is geen reden om ontbinding te weigeren.

Artikel 43 — Betaling, aanbetaling en verzuim bij consumenten

43.1 Wij vragen van een consument nooit meer dan de helft van de prijs vooruit, ook niet bij installatiewerk of een dienst. Het restant betaalt u bij of na de levering of oplevering, zoals in de offerte staat.

43.2 Een aanbetaling of vooruitbetaling is alleen verschuldigd als die in de offerte of het bestelproces is afgesproken (artikel 20.2). U mag er altijd zelf voor kiezen eerder of meer te betalen.

43.3 Bij een overeenkomst buiten de verkoopruimte vorderen wij betaling pas na afloop van de bedenktijd, behalve het evenredige bedrag voor werk dat wij op uw uitdrukkelijk verzoek binnen de bedenktijd hebben uitgevoerd (artikel 40). Een aanbetaling is in dat geval pas na afloop van de bedenktijd verschuldigd. Leveren wij bij zo'n overeenkomst een product of materialen, ook met installatie, dan eindigt de bedenktijd pas veertien dagen nadat u het (laatste) product heeft ontvangen, en niet eerder dan veertien dagen na het sluiten (artikel 39.2 onder c); wij vragen dan geen aanbetaling vóór de levering en laten de levering daar niet van afhangen.

43.4 Wij verhogen een met u overeengekomen prijs alleen als de offerte dat uitdrukkelijk toestaat, met de reden en de manier van berekenen (bijvoorbeeld een wijziging van het btw-tarief of een in de offerte genoemde prijsindex).

Wij melden een verhoging schriftelijk, met de berekening. U mag de overeenkomst dan kosteloos ontbinden of opzeggen binnen veertien dagen na onze melding, ongeacht wanneer de verhoging ingaat. Wat u al vooruit betaalde voor het niet uitgevoerde deel, betalen wij onverwijld terug.

43.5 Betaalt u niet binnen de betalingstermijn, dan sturen wij u eerst een kosteloze schriftelijke herinnering met een redelijke termijn van ten minste veertien dagen om alsnog te betalen. Betaalt u ook binnen die termijn niet, dan bent u in verzuim en bent u vanaf dat moment de wettelijke rente (artikel 6:119 BW) verschuldigd. Daarna sturen wij een aanmaning met een termijn van veertien dagen, te rekenen vanaf de dag nadat de aanmaning bij u is bezorgd, met vermelding van het bedrag aan incassokosten. Pas als u ook binnen die termijn niet betaalt, bent u buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

43.6 U mag een vordering die u op ons heeft verrekenen met wat u ons verschuldigd bent, volgens de wet.

Artikel 44 — Duurovereenkomsten met consumenten

44.1 Een duurovereenkomst met een consument (bijvoorbeeld een onderhouds- of serviceovereenkomst of een abonnement op periodieke inspectie of beheer) heeft de looptijd die in de overeenkomst staat. De eerste looptijd is ten hoogste een jaar.

44.2 Wordt de overeenkomst na de eerste looptijd verlengd, dan alleen voor onbepaalde tijd. U kunt haar dan op ieder moment opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand; u hoeft daarvoor geen bepaald moment af te wachten.

44.3 Een serviceovereenkomst die een dienst is (zoals periodieke inspectie, onderhoud of beheer), kunt u als consument op ieder moment opzeggen, ook tijdens de eerste looptijd, met directe ingang of tegen een latere datum die u kiest. U betaalt dan alleen een redelijk deel van de vergoeding voor wat wij tot de einddatum hebben uitgevoerd. Wat u vooruit betaalde voor de periode daarna, betalen wij onverwijld en naar rato terug. U betaalt geen opzegvergoeding of schadevergoeding.

44.4 U kunt opzeggen op dezelfde manier als waarop u de overeenkomst heeft gesloten, en altijd per e-mail. Wij bevestigen de opzegging schriftelijk.

44.5 Uw opzegtermijn is nooit langer dan die van ons en nooit langer dan een maand.

44.6 Een serviceovereenkomst die het gevolg is van een telefoongesprek, komt pas tot stand als u die schriftelijk aangaat (artikel 6.1).

Deel B — Aanvullende bepalingen voor zakelijke opdrachtgevers

Artikel 45 — Reikwijdte en voorwaarden van de opdrachtgever

45.1 Dit deel geldt als u zakelijke opdrachtgever bent. Bij strijd gaat dit deel voor op Deel I, C, D en E.

45.2 Wij wijzen de toepasselijkheid van uw eigen algemene voorwaarden (zoals inkoopvoorwaarden) uitdrukkelijk van de hand. Die gelden alleen als wij ze uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaarden, en dan alleen voor de bepalingen die wij aanvaarden.

45.3 Als u eenmaal met ons een overeenkomst onder deze voorwaarden heeft gesloten, gelden deze voorwaarden ook voor latere overeenkomsten van dezelfde soort met u, mits de offerte of opdrachtbevestiging daarnaar verwijst.

45.4 Afspraken en toezeggingen binden ons alleen als zij schriftelijk zijn bevestigd door een daartoe bevoegde medewerker van Eplus.

45.5 Kleine zakelijke opdrachtgevers. Bent u:
a. een natuurlijk persoon die een beroep of bedrijf uitoefent, zoals een zzp'er of eenmanszaak;
b. een vereniging of stichting zonder onderneming, of een vereniging van eigenaars (artikel 37.3); of
c. een onderneming of organisatie waarbij bij het sluiten van de overeenkomst minder dan vijftig personen

werkzaam zijn,
dan gelden de artikelen 47.5, 48.1, 49.3, 50.1 tot en met 50.3, 50.5 en 51.1 niet. In plaats daarvan gelden voor u, op dezelfde manier als voor een consument, artikel 17.2 (klachten), 23.3 (opschorting), 43.6 (verrekening), 27.2 en 28.3 (aansprakelijkheid) en 25 (ontbinding).

Artikel 46 — Prijzen en prijsaanpassing (zakelijk)

46.1 Voor prijzen en btw geldt artikel 7.1.

46.2 Als de offerte een prijsaanpassingsclausule bevat (bijvoorbeeld voor materiaalprijzen bij projecten met een lange doorlooptijd), passen wij de prijs alleen aan volgens die clausule en na schriftelijke melding met onderbouwing. Zonder zo'n clausule geldt de overeengekomen prijs, met inachtneming van artikel 7 en 8.

46.3 Kostenverhogende omstandigheden die niet aan ons zijn toe te rekenen en die wij bij het sluiten niet hoefden te voorzien, bespreken wij met u. De wettelijke regeling (artikel 7:753 BW) is van toepassing.

Artikel 47 — Levering, risico en termijnen (zakelijk)

47.1 Producten zonder installatie leveren wij vanaf ons adres, tenzij anders afgesproken. Het risico gaat op u over op het moment dat de producten voor u gereedstaan en u daarvan bent verwittigd, of, als wij bezorgen, op het moment van aflevering op het afgesproken adres.

47.2 Voor termijnen geldt artikel 13.

47.3 Wij mogen in delen leveren en per deel factureren, tenzij dat voor u onredelijk is.

47.4 Als u producten niet op het afgesproken moment afneemt, bewaren wij ze voor uw rekening en risico, na schriftelijke melding. Wij mogen redelijke opslagkosten rekenen.

47.5 Als wij met u afspreken dat gereedschap, materieel of materialen van ons op uw locatie achterblijven in een ruimte die u beheert, gaat u daar als een goed bewaarder mee om. U bent aansprakelijk voor verlies of beschadiging die het gevolg is van een tekortkoming in die zorg.

Artikel 48 — Klachten, conformiteit en garantie (zakelijk)

48.1 U controleert geleverde producten bij aflevering en het werk bij oplevering. Zichtbare gebreken en afwijkingen meldt u binnen bekwame tijd, schriftelijk en met een omschrijving. Verborgen gebreken meldt u binnen bekwame tijd na ontdekking. Voor het instellen van een rechtsvordering na een tijdige melding gelden de wettelijke termijnen.

48.2 Bij een terechte klacht kiezen wij na overleg met u of wij het gebrek binnen een redelijke termijn herstellen, het product vervangen of een redelijke prijsvermindering geven. Lukt herstel of vervanging niet binnen een redelijke termijn, dan heeft u de rechten die de wet u geeft, waaronder ontbinding van het betreffende deel. Uw recht op vergoeding van directe schade volgens artikel 50 blijft bestaan. Uw rechten op grond van artikel 7:758 lid 4 BW blijven gelden, tenzij daarvan in de overeenkomst zelf uitdrukkelijk is afgeweken (artikel 61.6).

48.3 Een fabrieksgarantie op producten van derden geven wij aan u door zoals wij die van de fabrikant of leverancier krijgen. Een eigen garantie van Eplus geldt alleen als die in de offerte of de opdrachtbevestiging staat (artikel 18.4). Dit doet niets af aan onze verantwoordelijkheid voor de conformiteit van het product en voor onze installatie (artikel 18.1 en 57.1), met inachtneming van artikel 50.

Artikel 49 — Betaling, verrekening en zekerheid (zakelijk)

49.1 U betaalt binnen de termijn van artikel 20.1. Als u een groot bedrijf bent en wij een mkb-onderneming, geldt een betalingstermijn van ten hoogste dertig dagen. Bent u een overheidsinstantie, dan geldt artikel 6:119b BW.

49.2 Als u niet op tijd betaalt, bent u zonder ingebrekestelling in verzuim. Is de overeenkomst een handelsovereenkomst (artikel 6:119a BW), dan bent u vanaf de vervaldag de wettelijke handelsrente verschuldigd en een vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van € 40 (artikel 6:96 lid 4 BW). In andere gevallen, zoals bij een vereniging van

eigenaars of een vereniging of stichting zonder onderneming, bent u de wettelijke rente (artikel 6:119 BW) en buitengerechtelijke incassokosten volgens dat Besluit verschuldigd.

49.3 Heeft u tijdig en met redenen geklaagd over een gebrek, dan mag u de betaling opschorten tot een bedrag dat in redelijke verhouding staat tot de klacht (in de regel de geschatte herstelkosten). Het overige deel van de factuur betaalt u op de vervaldag. U mag niet verrekenen met een vordering die u op ons meent te hebben, tenzij wij die vordering hebben erkend of de rechter die heeft vastgesteld, of wij in staat van faillissement verkeren of surseance van betaling hebben. Artikel 7:761 lid 4 BW blijft gelden. Voor kleine zakelijke opdrachtgevers geldt artikel 45.5.

49.4 Als er gegronde redenen zijn om te vrezen dat u uw betalingsverplichtingen niet zult nakomen, mogen wij vóór of tijdens de uitvoering passende zekerheid of vooruitbetaling vragen. Zolang u die niet geeft, mogen wij de uitvoering opschorten.

49.5 Als u in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, of uw onderneming staakt, worden onze vorderingen op u uit de overeenkomst direct opeisbaar. Het voorbereiden of aanbieden van een akkoord buiten faillissement is geen grond voor opeisbaarheid, ontbinding of opschorting.

49.6 Als wij als onderaannemer werken, maken wij de afspraken over G-rekening en ketenaansprakelijkheid in de opdrachtbevestiging.

Artikel 50 — Aansprakelijkheid (zakelijk)

50.1 Wij zijn tegenover een zakelijke opdrachtgever alleen aansprakelijk voor directe schade (artikel 28.1). Indirecte schade (artikel 28.2) vergoeden wij niet, behalve als wij in de offerte een resultaat uitdrukkelijk hebben toegezegd (artikel 19.1). Voor het niet halen van dat resultaat geldt dan de regeling in de offerte, en als daar niets staat, de beperking van artikel 50.2 en 50.3.

50.2 Valt de schade onder een aansprakelijkheidsverzekering die wij hebben afgesloten, dan is onze aansprakelijkheid per gebeurtenis (een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar in dat geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico dat volgens de polis voor onze rekening komt.

50.3 Keert een verzekeraar niet uit, of valt de schade niet onder een verzekering, dan is onze aansprakelijkheid per gebeurtenis beperkt tot de vergoeding exclusief btw voor de opdracht waarop de schade betrekking heeft; bij een serviceovereenkomst tot de vergoeding exclusief btw over de twaalf maanden vóór de gebeurtenis. Staat in de offerte of de opdrachtbevestiging een ander maximum, dan geldt dat.

50.4 De beperkingen en uitsluitingen in dit artikel gelden niet:
a. bij opzet of bewuste roekeloosheid van ons of van onze leidinggevenden;
b. voor schade door dood of lichamelijk letsel;
c. voor zover dwingend recht, zoals de regeling van productaansprakelijkheid, dat verbiedt.

50.5 U vrijwaart ons voor aanspraken van derden voor zover de schade is veroorzaakt door uw handelen of nalaten, door onjuistheden in informatie of materialen die u heeft aangeleverd, of door werk van partijen die u heeft ingeschakeld. Dit geldt niet voor zover de schade (mede) het gevolg is van een tekortkoming of onrechtmatige daad van ons, waaronder het niet nakomen van onze waarschuwingsplicht.

50.6 Als een door u of de hoofdaannemer afgesloten CAR- of andere verzekering de schade dekt, spreekt u eerst die verzekering aan.

50.7 Op verzoek laten wij u weten of en bij welke verzekeraar wij voor aansprakelijkheid zijn verzekerd en wat de dekking op hoofdlijnen inhoudt.

Artikel 51 — Beëindiging en eigendomsvoorbehoud (zakelijk)

51.1 Wij mogen de overeenkomst schriftelijk ontbinden als u in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling verkrijgt of uw onderneming staakt. Bij een andere tekortkoming geldt artikel 25.1. Wij zijn niet

aansprakelijk voor schade door een terechte ontbinding. Voor de opeisbaarheid geldt artikel 49.5.

51.2 Als een eigendomsvoorbehoud geldt (artikel 22.1), mag u de producten in het kader van uw normale bedrijfsuitoefening doorverkopen of verwerken, maar niet verpanden. Als u niet betaalt, mogen wij na schriftelijke aankondiging de producten die nog niet door natrekking uw eigendom zijn geworden terughalen; u verleent daarvoor toegang tot de plaats waar de producten zich bevinden. U bewaart zulke producten herkenbaar als ons eigendom en houdt ze verzekerd.

51.3 Opzegging (annulering) door u gebeurt volgens artikel 24; artikel 7:764 BW is van toepassing.

Deel C — Webshop en levering van goederen

Artikel 52 — Bestellen in de webshop

52.1 Dit deel geldt wanneer u via onze webshop bestelt, en voor de levering van producten die wij niet installeren. Voor producten die wij ook installeren, geldt daarnaast Deel D.

52.2 Tenzij u bij uw bestelling uitdrukkelijk aangeeft te bestellen voor uw bedrijf, behandelen wij uw bestelling als een bestelling van een consument.

52.3 Bij elk product staan de voornaamste kenmerken, de prijs inclusief btw, de beschikbaarheid en, als die bekend is, de levertijd. Het leveringsgebied, de manieren van levering of afhalen, de kosten daarvan en de beschikbare betaalmethoden ziet u uiterlijk aan het begin van het bestelproces. Vlak voordat u de bestelling plaatst, ziet u opnieuw de voornaamste kenmerken van de producten, de totale prijs inclusief alle kosten, en bij een duurovereenkomst de looptijd, de minimumduur en de opzegging. Als de producent een kosteloze duurzaamheidsgarantie van meer dan twee jaar op het hele product geeft, ziet u daar ook het geharmoniseerde garantie-etiket.

52.4 Het bestelproces bestaat uit: producten in de winkelwagen plaatsen; uw gegevens invullen; de leverings- en betaalwijze kiezen; het overzicht controleren (u kunt invoerfouten dan nog herstellen); en de bestelling plaatsen met de knop "Bestelling met betalingsverplichting". De overeenkomst komt tot stand op het moment dat u die knop gebruikt. Vóór die stap kunt u deze voorwaarden lezen en als pdf opslaan; er staat geen vooraf aangevinkt akkoordvakje. Als consument bent u niet verplicht meer dan de helft van de prijs vooruit te betalen (artikel 43.1); u mag er wel zelf voor kiezen direct het hele bedrag te betalen.

52.5 Wij bevestigen de ontvangst van uw bestelling direct per e-mail. Binnen een redelijke termijn, en uiterlijk bij levering, ontvangt u de bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, met deze voorwaarden, de informatie over de bedenktijd, het retouradres en het modelformulier.

52.6 Producten die gevaarlijke stoffen bevatten of die alleen veilig kunnen worden geïnstalleerd door een vakman (zoals een thuisbatterij), verkopen wij alleen op offerte en met installatie, en niet als losse webshoplevering, tenzij bij het product anders staat.

52.7 De wettelijke garantie (artikel 18) geldt ook voor webshopaankopen. In de webshop tonen wij vóór de afronding van de aankoop de geharmoniseerde kennisgeving over de wettelijke garantie. Een garantietekst bij een product beperkt uw wettelijke rechten nooit.

Artikel 53 — Levering, afhalen en risico

53.1 Wij leveren binnen het leveringsgebied en op de manieren die in het bestelproces staan, tegen de kosten die daar vóór de bestelling zijn vermeld.

53.2 De levertijd bij het product of in de bevestiging is de afgesproken levertermijn; de tweede zin van artikel 13.1 geldt niet voor een consumentenkoop. Is geen levertijd afgesproken, dan leveren wij onverwijld en uiterlijk binnen 30 dagen na de bestelling. Als wij niet op tijd kunnen leveren, laten wij u dat weten. U kunt ons dan een redelijke extra termijn geven. Leveren wij ook binnen die termijn niet, dan mag u de overeenkomst kosteloos ontbinden. U mag direct ontbinden als wij weigeren te leveren, als levering binnen de termijn gezien alle omstandigheden bij de

bestelling essentieel was, of als u ons vóór de bestelling heeft laten weten dat levering op of vóór een bepaalde datum essentieel is. Wij betalen u dan onverwijld alles terug wat u betaalde.

53.3 Als afhalen mogelijk is, krijgt u bericht wanneer uw bestelling klaarstaat.

53.4 Het risico van verlies of beschadiging blijft bij ons tot u, of een door u aangewezen persoon die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen. Alleen als u zelf een vervoerder kiest die wij niet hebben aangeboden, gaat het risico over bij ontvangst door die vervoerder.

53.5 Als wij een bestelling in delen leveren omdat wij dat zo kiezen, rekenen wij geen extra verzendkosten.

Artikel 54 — Beschadigd, onvolledig of verkeerd geleverd

54.1 Controleer uw bestelling bij ontvangst. Als een product beschadigd, onvolledig of verkeerd is geleverd, meldt u dat zo snel mogelijk aan info@epluselektro.nl, zo mogelijk met foto's van product en verpakking. Een melding binnen twee maanden na ontdekking is voor een consument altijd op tijd.

54.2 Beschadigde, onvolledige of verkeerde levering is geen herroeping maar een kwestie van conformiteit (artikel 18). Wij zorgen dan kosteloos voor aanvulling, herstel of vervanging, inclusief de kosten van terugzending. Uw wettelijke rechten blijven onverkort gelden.

54.3 Als u een beschadigde verpakking aantreft bij bezorging, adviseren wij u dat op het afleverbewijs van de vervoerder te laten vermelden. Het niet doen daarvan laat uw rechten als consument onverlet.

Artikel 55 — Retourneren na ontbinding binnen de bedenktijd

55.1 Als u de overeenkomst binnen de bedenktijd heeft ontbonden (artikel 41), stuurt u het product terug of levert u het in binnen veertien dagen na de dag waarop u de ontbinding heeft gemeld, met alle geleverde accessoires en zo mogelijk in de originele staat en verpakking.

55.2 Retouradres: u stuurt het product naar het retouradres dat wij u vóór het sluiten van de overeenkomst hebben opgegeven en dat ook in de bevestiging van de overeenkomst staat.

55.3 Kosten van terugzending: of u de rechtstreekse kosten van het terugzenden draagt, vermelden wij vóór het sluiten van de overeenkomst, en voor producten die door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden ook wat die terugzending kost. Hebben wij u niet vóór het sluiten gemeld dat u deze kosten draagt, dan betalen wij ze.

55.4 Ophalen: als wij vóór het sluiten van de overeenkomst of bij de ontbinding aanbieden een product zelf op te halen, staat daarbij onder welke voorwaarden en tegen welke kosten dat gebeurt. Bij een overeenkomst buiten de verkoopruimte halen wij producten die bij het sluiten bij u thuis zijn geleverd en die niet per gewone post kunnen worden teruggezonden altijd zelf op onze kosten op (artikel 42.3).

55.5 Wij adviseren u het product goed verpakt te verzenden met track-and-trace en het verzendbewijs te bewaren. Als u aantoont dat u het product op tijd heeft teruggezonden, betalen wij u terug volgens artikel 42.2.

55.6 Voor terugbetaling en waardevermindering geldt artikel 42.

Deel D — Installatiewerk en projecten

Artikel 56 — Reikwijdte en uitvoering van installatiewerk

56.1 Dit deel geldt voor elektrotechnisch installatiewerk, waaronder groepenkasten en meterkasten, elektrische installaties in woningen en bedrijfsgebouwen, renovatie en nieuwbouw, elektrotechnisch ontwerp, verlichting en buitenverlichting, aanpassingen, laadoplossingen, energieopslag en energiemanagement, Wi-Fi en netwerk, beveiliging, noodverlichting en de voeding en bekabeling van brandmeldinstallaties, en voor de installatie van producten.

56.2 Wij voeren het werk goed, deugdelijk en vakkundig uit, volgens de offerte en de op het moment van uitvoering geldende wettelijke voorschriften en toepasselijke normen, zoals NEN 1010 voor laagspanningsinstallaties, voor

zover van toepassing op het werk.

56.3 De omvang van het werk staat in de offerte. Hak-, breek-, stuc-, schilder- en timmerwerk en het dichten en afwerken van sleuven en sparingen die voor het werk moeten worden gemaakt, vallen er niet onder, tenzij de offerte dat vermeldt. Schade die wij onnodig of onzorgvuldig toebrengen, herstellen of vergoeden wij volgens artikel 27 en, voor zakelijke opdrachtgevers, artikel 50. Wij werken zo netjes mogelijk en ruimen ons eigen afval en materiaal op.

56.4 Wij melden u schriftelijk en ondubbelzinnig, met uitleg van de mogelijke gevolgen, als wij zien dat de opdracht, uw instructies, uw plannen of door u aangeleverde zaken onjuist zijn of tot een gebrekkig of onveilig resultaat leiden.

56.5 Wij voeren geen werkzaamheden uit aan de netaansluiting en de meter van de netbeheerder; die zijn van de netbeheerder.

56.6 Voor brandmeldinstallaties verzorgen wij alleen de voeding en bekabeling zoals in de offerte staat. Wij ontwerpen, inspecteren, onderhouden of certificeren geen brandmeldinstallaties, tenzij de offerte uitdrukkelijk anders vermeldt.

Artikel 57 — Installatie van door ons geleverde producten

57.1 Als wij een product leveren en installeren, maakt de installatie deel uit van onze verplichtingen. Een verkeerde installatie door ons of onder onze verantwoordelijkheid geldt als een gebrek in het product (artikel 18).

57.2 Bij herstel of vervanging van een geïnstalleerd product onder de wettelijke garantie verwijderen wij het gebrekkige product en installeren wij het herstelde of vervangende product, zonder kosten voor een consument.

57.3 Wij installeren volgens de installatievoorschriften van de fabrikant. Wij registreren het product bij de fabrikant als dat voor de garantie nodig is en in de offerte staat, of wij leggen u uit hoe u dat zelf doet.

57.4 Bij producten met software of digitale elementen (zoals laadpalen, omvormers, energiemanagementsystemen, routers, access points en camera's) melden en leveren wij beschikbare updates, inclusief beveiligingsupdates, voor zover de wet dat van ons als verkoper vraagt. Installeert u een update die wij u hebben gemeld en geleverd niet binnen een redelijke termijn, dan zijn wij niet verantwoordelijk voor een gebrek dat uitsluitend het gevolg is van het ontbreken van die update. Dat geldt alleen als wij u hebben gewezen op de beschikbaarheid van de update en op de gevolgen als u die niet installeert, en als het niet of verkeerd installeren niet te wijten is aan gebrekkige installatie-instructies van ons. Verzorgen wij de updates voor u in het kader van een beheer- of serviceovereenkomst, dan geldt deze uitzondering niet.

57.5 Voor de bedenktijd bij levering met installatie zie artikel 39.3 en 40.

Artikel 58 — Laadoplossingen en energieopslag

58.1 Dit artikel geldt voor laadpunten en laadpalen (thuis en zakelijk, met of zonder lastverdeling), thuisbatterijen, zakelijke energieopslag, hybride omvormers en energiemanagementsystemen (EMS).

58.2 De mogelijkheden hangen af van uw bestaande installatie, meterkast, aansluitwaarde en de netbeheerder. Wij beoordelen vooraf of de installatie geschikt is (artikel 10.5). Een eventuele verzwaring van de aansluiting, de toestemming en de planning van de netbeheerder en de kosten daarvan vallen niet onder ons werk, tenzij de offerte dat bepaalt (artikel 9.4).

58.3 Wij plaatsen een thuisbatterij of energieopslagsysteem op een plek die voldoet aan de voorschriften van de fabrikant en de geldende veiligheidseisen. Als de beoogde plek daar niet aan voldoet, zeggen wij dat en stellen wij een alternatief voor. Wij installeren geen systeem op een plek die niet aan die voorschriften en eisen voldoet.

58.4 Laadsnelheid, laadvermogen, opslagcapaciteit in de praktijk, energiebesparing, opbrengst en terugverdientijd zijn afhankelijk van onder meer uw verbruik, uw auto, uw energiecontract, de netcapaciteit en de instellingen. Artikel 19 geldt. Een toezegging van een resultaat geldt alleen als die meetbaar in de offerte staat.

58.5 Apps, cloudplatforms, laadpasdiensten, back-office-diensten voor verrekening van laadkosten en koppelingen

met energieleveranciers worden geleverd door derden onder hun eigen voorwaarden. Voor zover zo'n app of digitale dienst bij de koop van het product hoort of nodig is voor de werking die u mag verwachten, staan wij als verkoper in voor de conformiteit ervan, inclusief functionaliteit en interoperabiliteit (artikel 18 en 57.4). Voor andere diensten van derden die u zelf afneemt, zijn wij niet verantwoordelijk.

58.6 Wij stellen het EMS of de omvormer bij de oplevering in volgens de offerte en uw wensen. Wijzigingen die u of derden daarna aanbrengen, zijn voor uw verantwoordelijkheid.

58.7 Geven wij u informatie over subsidies, fiscale regelingen of aanmeldingen, dan staan wij er niet voor in dat een subsidie of regeling wordt toegekend.

Artikel 59 — Wi-Fi, netwerk en bekabeling

59.1 Dit artikel geldt voor Wi-Fi in woningen en bedrijven, internetverbindingen aan huis, UTP-bekabeling, access points, Wi-Fi-metingen, site surveys en heatmaps, en zakelijke Wi-Fi- en LAN-netwerken.

59.2 Dekking, signaalsterkte en snelheid hangen af van het gebouw, de apparatuur van de gebruikers, storingsbronnen in de omgeving en de internetverbinding van uw provider. Artikel 19 geldt. Als wij een meting of site survey uitvoeren, beschrijft het rapport de situatie op het moment en de plekken van meting.

59.3 Bij oplevering geven wij u de beheerwachtwoorden en toegangsgegevens van de door ons ingerichte apparatuur. Wij adviseren u die direct te wijzigen. Na overdracht bent u verantwoordelijk voor het beheer, de beveiliging en de wachtwoorden, tenzij wij een beheer- of serviceovereenkomst met u hebben gesloten (artikel 63).

59.4 Wij zijn niet verantwoordelijk voor de internetverbinding, de apparatuur of de diensten van uw internetprovider, en niet voor apparaten van u die niet door ons zijn geleverd of ingericht.

59.5 Voor gegevens op apparatuur waaraan wij werken, geldt artikel 28.4.

Artikel 60 — Beveiliging, camera's, toegangscontrole en noodverlichting

60.1 Dit artikel geldt voor camerasystemen, opslag van beelden, toegangscontrole, alarmsystemen, het onderhoud daarvan en voor noodverlichting (aanleg, periodieke test en vervanging van accu's).

60.2 Het ontwerp van een beveiligingssysteem is gebaseerd op de wensen en risico's die u ons opgeeft. Een beveiligingssysteem verkleint risico's, maar kan inbraak, diefstal of schade niet uitsluiten. Wij geven geen certificaat of erkenning (zoals een verzekeringseis of klasse) af en wij verklaren niet dat het systeem aan een eis van uw verzekeraar voldoet, tenzij dat uitdrukkelijk in de offerte staat en wij daartoe bevoegd zijn. Controleer vooraf bij uw verzekeraar of er eisen gelden.

60.3 U bent verantwoordelijk voor het rechtmatige gebruik van camera's en het verwerken van beelden en toegangsgegevens, waaronder de regels van de AVG (zoals de plaatsing ten opzichte van de openbare weg en de buren, informatieborden en bewaartermijnen). Wij kunnen u technisch adviseren; dat is geen juridisch advies. Als wij namens u beelden of gegevens beheren, sluiten wij een verwerkersovereenkomst (artikel 31.3).

60.4 Noodverlichting: wij installeren en testen noodverlichting volgens de offerte en de geldende voorschriften. Periodieke tests en het vervangen van accu's na het verstrijken van hun levensduur vallen alleen onder ons werk als dat in een onderhouds- of serviceovereenkomst is afgesproken. U bent als gebruiker of eigenaar verantwoordelijk voor het laten testen en bijhouden van het logboek, tenzij wij dat in een overeenkomst op ons hebben genomen.

60.5 Doormelding naar een meldkamer of particuliere alarmcentrale valt niet onder ons werk, tenzij de offerte dat vermeldt; voor de diensten van een alarmcentrale gelden de voorwaarden van die centrale.

Artikel 61 — Projecten, VvE's en bouwwerken (Wkb)

61.1 Dit artikel geldt voor projecten, werk in opdracht van een VvE of woningcorporatie, en voor installatiewerk dat deel uitmaakt van de bouw of verbouw van een bouwwerk.

61.2 Bij projecten kunnen de offerte en de opdrachtbevestiging een planning, een betalingsschema naar

voortgang, een bouwteam- of coördinatieafspraak en een opleverprocedure bevatten. Die gaan voor op deze voorwaarden (artikel 4).

61.3 Bij aanneming van een bouwwerk waarschuwen wij u schriftelijk en ondubbelzinnig, met uitleg van de mogelijke gevolgen, voor onjuistheden in de opdracht en gebreken in uw plannen, tekeningen of aangeleverde zaken (artikel 56.4).

61.4 Bij aanneming van een bouwwerk overhandigen wij u bij de gereedmelding een opleverdossier met de gegevens die nodig zijn voor het gebruik en onderhoud van ons deel van het werk, zoals tekeningen, schema's, meetgegevens en de gegevens van de toegepaste installaties, tenzij in de overeenkomst iets anders is afgesproken.

61.5 Bij aanneming van een bouwwerk zijn wij na de oplevering ook aansprakelijk voor gebreken die bij de oplevering niet zijn ontdekt, tenzij die gebreken niet aan ons zijn toe te rekenen. Tegenover een consument kan daarvan niet worden afgeweken.

61.6 Tegenover een zakelijke opdrachtgever kan alleen van lid 5 worden afgeweken door een uitdrukkelijke afspraak in de overeenkomst zelf (de offerte of de opdrachtbevestiging), niet via deze voorwaarden.

61.7 Als wij voor een consument de bouw van een woning aannemen, gelden de bijzondere wettelijke regels voor de bouw van een woning, waaronder het recht van de consument om ten hoogste 5% van de aanneemsom in depot te storten bij een notaris, en informeren wij de consument vóór het sluiten schriftelijk zoals de wet voorschrijft over onze verzekering of financiële zekerheid.

61.8 Bij werk in opdracht van een VvE is de VvE onze opdrachtgever, ook als het werk in of bij een appartement plaatsvindt. De VvE zorgt voor de besluiten en toestemmingen die volgens haar splitsingsakte en reglement nodig zijn. Voor de positie van de VvE geldt artikel 37.3.

Deel E — Inspectie, onderhoud, service en storingen

Artikel 62 — Inspectie, rapportage, herstel, herinspectie en verklaringen

62.1 Dit artikel geldt voor inspecties (artikel 1.21) van elektrische installaties en arbeidsmiddelen, zoals inspecties volgens NEN 3140 en, voor zover lid 6 van toepassing is, inspecties volgens SCIOS Scope 8 en Scope 10.

62.2 Wij onderscheiden de volgende onderdelen, die alleen deel uitmaken van de opdracht als zij in de offerte staan:
a. inspecteren: het visueel onderzoeken, meten en beproeven van de onderdelen van de installatie of de arbeidsmiddelen die in de offerte zijn omschreven, met de daar genoemde methode en norm;
b. rapporteren: het vastleggen van de bevindingen in een inspectierapport, met de onderzochte onderdelen, de gebruikte methode, de gevonden gebreken en een indeling naar ernst of urgentie waar de norm of regeling dat voorschrijft;
c. herstellen: het verhelpen van gevonden gebreken. Herstel is een afzonderlijke opdracht op basis van een aparte offerte of opdracht, tenzij de offerte herstel al omvat;
d. herinspectie: het opnieuw inspecteren van de herstelde onderdelen. Dat is een afzonderlijke dienst, tenzij de offerte anders bepaalt;
e. verklaringen: het afgeven van een verklaring of certificaat dat de installatie aan een bepaalde eis voldoet. Wij doen dat alleen als het uitdrukkelijk in de offerte staat en wij daartoe bevoegd zijn.

62.3 Een inspectierapport is een momentopname. Het beschrijft de toestand van de onderzochte onderdelen op het moment van de inspectie. Wij staan er niet voor in dat er geen gebreken zijn in onderdelen die niet zijn onderzocht, die niet toegankelijk waren, of die na de inspectie ontstaan. Onderdelen die wij niet konden onderzoeken, vermelden wij in het rapport.

62.4 Een inspectie volgens NEN 3140 voeren wij uit volgens de versie van de norm die geldt op het moment van de inspectie. NEN 3140 is een norm waarnaar wij inspecteren; het is geen keurmerk en geen certificaat.

62.5 U bent als eigenaar of gebruiker verantwoordelijk voor de opvolging van de bevindingen, voor het vaststellen van de inspectiefrequentie (tenzij u dat aan ons heeft opgedragen) en voor het onderhoud van uw installatie. Wij wijzen u op gebreken die direct gevaar opleveren en artikel 10.3 geldt.

62.6 SCIOS: inspecties volgens SCIOS Scope 8 of Scope 10 voeren wij alleen uit voor zover en zolang wij voor die scope gecertificeerd zijn, en dan volgens de eisen van de SCIOS-regeling. Wij staan er niet voor in dat uw verzekeraar, de overheid of een andere partij het rapport of een bepaalde termijn voor herstel accepteert; vraag dat zo nodig vooraf na.

62.7 Tijdens de inspectie kunnen installatiedelen tijdelijk spanningsloos moeten worden gemaakt. Wij plannen dat vooraf met u. U zorgt ervoor dat processen en apparatuur die daardoor schade kunnen lijden, vooraf veilig worden uitgeschakeld of beschermd.

62.8 U mag het rapport gebruiken zoals bepaald in artikel 29.2.

Artikel 63 — Periodiek onderhoud en serviceovereenkomsten

63.1 Dit artikel geldt als wij met u een serviceovereenkomst of een overeenkomst voor periodiek onderhoud, periodieke inspectie of beheer hebben gesloten, bijvoorbeeld voor periodieke inspecties, inspecties volgens NEN 3140, onderhoud van elektrotechnische installaties, noodverlichting, beveiliging, laad- en energiesystemen of netwerken.

63.2 De serviceovereenkomst vermeldt in ieder geval: welke installaties en onderdelen eronder vallen; welke werkzaamheden worden uitgevoerd en hoe vaak; wat in de vergoeding is inbegrepen en wat apart wordt gerekend (zoals materialen en herstel); de vergoeding en de facturering; de looptijd, verlenging en opzegging; en eventuele afspraken over bereikbaarheid en reactietijden.

63.3 Reactietijden, bereikbaarheid buiten kantoortijden en een storingsdienst gelden alleen als ze uitdrukkelijk in de serviceovereenkomst staan.

63.4 Looptijd en opzegging: voor consumenten geldt artikel 44. Voor zakelijke opdrachtgevers gelden de looptijd en opzegtermijn uit de serviceovereenkomst; is daarin niets geregeld, dan kan ieder van ons de overeenkomst schriftelijk opzeggen met een redelijke opzegtermijn.

63.5 Wij bewaken de inspectie- en onderhoudsmomenten die in de serviceovereenkomst staan en nemen tijdig contact met u op om ze te plannen. U zorgt voor toegang op de afgesproken momenten (artikel 9).

63.6 Een wijziging van de periodieke vergoeding gebeurt alleen volgens de afspraak in de serviceovereenkomst, met een melding vooraf. Een consument mag na een prijsverhoging opzeggen volgens artikel 43.4 en 44.

Artikel 64 — Storingen en reparaties

64.1 Bij een storing of reparatie bestaat onze opdracht, tenzij anders afgesproken, uit het opsporen van de oorzaak en het verhelpen van de storing voor zover dat redelijkerwijs bij het bezoek mogelijk is.

64.2 Bij het maken van de afspraak, en dus vóór het bezoek, informeren wij u over de kosten: het uurtarief of de vaste prijs, eventuele voorrijkosten (artikel 7.3) en eventuele toeslagen (artikel 7.4). Als het herstel meer kost dan wij hebben genoemd, of als er onderdelen nodig zijn, overleggen wij eerst met u. Vóór wij bij een consument beginnen, geven wij deze informatie op papier of per e-mail; bij een dringende reparatie als bedoeld in artikel 64.3 vermelden wij daarbij dat u voor die reparatie geen bedenktijd heeft.

64.3 Als u consument bent en ons zelf heeft gevraagd u te bezoeken voor een dringende reparatie, heeft u voor die reparatie geen bedenktijd (artikel 39.4 onder b). Voor aanvullend werk of producten waar u niet uitdrukkelijk om heeft gevraagd, en voor een niet-dringende reparatie die op afstand of bij u thuis is afgesproken, heeft u wel bedenktijd en gelden artikel 39 en 40. Dat werk voeren wij binnen de bedenktijd alleen uit als u ons daar schriftelijk om vraagt met de verklaring uit Bijlage 3, en de betaling daarvan vragen wij pas na afloop van de bedenktijd, behalve het evenredige bedrag (artikel 43.3).

64.4 Als een storing wordt veroorzaakt door een gebrek in ons eerdere werk of in een door ons geleverd product

waarvoor de wettelijke garantie geldt, rekenen wij aan een consument geen kosten, ook geen voorrijkosten. Blijkt de storing een andere oorzaak te hebben, dan mogen wij het bezoek in rekening brengen volgens de vooraf genoemde tarieven.

64.5 Als de storing niet direct kan worden verholpen, maken wij de installatie zo nodig veilig (artikel 10.3) en spreken wij een vervolgafspraak met u af.

Artikel 65 — Online afspraken en betaalde boekingen

65.1 Een afspraak die u via onze website of Mijn Eplus maakt zonder betaling (bijvoorbeeld een kennismaking of een vrijblijvende schouw), is geen overeenkomst voor werk of een dienst. Daarvoor gelden deze voorwaarden niet, behalve artikel 31 en 32.

65.2 Als u via onze website een afspraak boekt waaruit voor u een betalingsverplichting voortvloeit (bijvoorbeeld een inspectie, storingsonderzoek of installatie tegen een vooraf getoonde prijs), ook als u pas na het bezoek betaalt, is dat een overeenkomst op afstand. U boekt dan met de knop "Bestelling met betalingsverplichting". Voor een consument gelden Deel A en een bedenktijd van veertien dagen. Die begint bij een dienst op de dag na de boeking; als de boeking ook de levering van een product of materialen omvat, geldt artikel 39.2 onder c. Als de afspraak binnen de bedenktijd valt, vragen wij uw uitdrukkelijk verzoek volgens artikel 40, met vakjes die niet vooraf zijn aangevinkt.

65.3 U kunt een betaalde afspraak kosteloos verplaatsen of afzeggen op de manier en tot het moment die wij vóór het boeken in het boekingsproces vermelden en in de boekingsbevestiging herhalen. Afzeggen binnen de bedenktijd is ontbinding volgens Deel A: u krijgt uw betaling terug, behalve een eventueel evenredig bedrag volgens artikel 40 voor werk dat al is uitgevoerd; voor een bezoek dat nog niet is begonnen, betaalt u niets. Zegt u als consument na de bedenktijd én na dat moment af, dan betaalt u alleen de kosten die wij voor die afspraak aantoonbaar al hebben gemaakt en het deel van het werk dat al is uitgevoerd (artikel 24.2 onder b). Een vergoeding voor gemiste omzet of winst rekenen wij u niet. Voor een zakelijke opdrachtgever is een vergoeding bij laat afzeggen nooit hoger dan een redelijke vergoeding voor ons werkelijke verlies (artikel 24.3).

65.4 Als wij een afspraak moeten verplaatsen, laten wij u dat zo snel mogelijk weten en bieden wij een nieuwe datum aan. Als de nieuwe datum u niet past, mag u de boeking kosteloos annuleren en betalen wij wat u betaalde onverwijld terug.

Bijlagen

Bijlage 1 — Modelformulier voor ontbinding (herroeping)

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen.)

Aan: Eplus Elektrotechnisch Installatiebureau B.V., Flemingstraat 27, 1704 SL Heerhugowaard, info@epluselektro.nl

— Ik/Wij(*) deel/delen(*) u hierbij mede dat ik/wij(*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst(*) herroep/herroepen(*):

……

— Besteld op(*)/Ontvangen op(*): ……

— Naam/Namen consument(en): ……

— Adres consument(en): ……

— Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend): ……

— Datum: ……

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

(Tip, niet verplicht: vermeld ook uw bestel- of overeenkomstnummer, dan kunnen wij uw ontbinding sneller verwerken.)

Bijlage 2 — Informatie over het herroepingsrecht

Herroepingsrecht

U heeft het recht binnen 14 dagen zonder opgave van redenen deze overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na:
• bij een dienst zonder levering van producten of materialen: de dag waarop de overeenkomst is gesloten;
• bij een koop zonder werk: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt; bij meerdere goederen in één bestelling die apart worden geleverd: het laatste goed; bij levering in delen: de laatste zending of het laatste deel;
• bij een koop met installatie of werk met levering van materialen: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde die niet de vervoerder is, het laatste goed of materiaal fysiek in bezit krijgt, maar niet eerder dan 14 dagen na de dag waarop de overeenkomst is gesloten.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons, Eplus Elektrotechnisch Installatiebureau B.V., Flemingstraat 27, 1704 SL Heerhugowaard, telefoon 072 879 52 62, e-mail info@epluselektro.nl, via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping in Bijlage 1, maar bent hiertoe niet verplicht.

Om de herroepingstermijn na te leven, volstaat het dat u uw mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht verzendt voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen van de herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaardlevering), onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anders heeft ingestemd; in ieder geval zult u voor zulke terugbetaling geen kosten hoeven te betalen.

Bij een koop mogen wij wachten met terugbetalen tot wij de goederen hebben teruggekregen, of tot u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt, tenzij wij hebben aangeboden de goederen zelf af te halen.

Bij een koop moet u de goederen onverwijld, en in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u ons heeft meegedeeld de overeenkomst te herroepen, terugzenden of overhandigen aan ons op het retouradres dat wij u vóór het sluiten van de overeenkomst hebben opgegeven en dat in de bevestiging van de overeenkomst staat. U bent op tijd als u de goederen terugzendt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.

De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen alleen voor uw rekening als wij u dat vóór het sluiten van de overeenkomst hebben gemeld; voor goederen die niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, melden wij dan ook het bedrag van die kosten. Hebben wij dat niet gemeld, dan dragen wij de kosten van het terugzenden.

Bij een overeenkomst buiten de verkoopruimte waarbij de goederen bij het sluiten van de overeenkomst bij u thuis zijn geleverd en niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, halen wij de goederen op eigen kosten bij u op.

U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

Als u heeft verzocht om de dienst of de installatie te laten beginnen binnen de herroepingstermijn, betaalt u ons een bedrag dat evenredig is aan het gedeelte van de verbintenis dat op het moment van herroeping door ons is

nagekomen, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis. Een product dat wij al hebben geïnstalleerd, demonteren wij en nemen wij terug zonder kosten voor u.

Bijlage 3 — Tekst voor het uitdrukkelijk verzoek om binnen de bedenktijd te beginnen

Deze tekst gebruikt u als u als consument wilt dat wij binnen de bedenktijd beginnen (artikel 40). U vinkt de vakjes zelf aan in het bestel- of boekingsproces, bevestigt de tekst per e-mail, of ondertekent de verklaring bij de offerte. Een bepaling in deze voorwaarden is geen verzoek. Wij herhalen uw verzoek in de bevestiging van de overeenkomst.

Variant 1 — dienst zonder levering van producten of materialen (bijvoorbeeld inspectie, storingsonderzoek, advies)

[ ] Ik verzoek Eplus uitdrukkelijk om met de uitvoering van de overeengekomen dienst te beginnen [onmiddellijk / vanaf ……. (datum)], dus vóór het einde van de bedenktijd van 14 dagen.

[ ] Ik weet dat ik, als ik de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbind, een bedrag betaal dat evenredig is aan het deel van de dienst dat Eplus op dat moment al heeft uitgevoerd. Ik verklaar dat ik afstand doe van mijn recht op ontbinding zodra Eplus de dienst volledig heeft uitgevoerd, en dat ik dat recht dan verlies.

Variant 2 — levering met installatie of werk met levering van materialen (bijvoorbeeld laadpaal, thuisbatterij, groepenkast)

[ ] Ik verzoek Eplus uitdrukkelijk om de installatie [onmiddellijk na levering / op ……. (datum)] uit te voeren. Ik weet dat de bedenktijd van 14 dagen pas eindigt 14 dagen nadat ik het (laatste) product of materiaal heb ontvangen, en niet eerder dan 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst, zodat een installatie vóór dat moment binnen de bedenktijd valt.

[ ] Ik weet dat ik, als ik de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbind, een bedrag betaal dat evenredig is aan de installatiewerkzaamheden die Eplus dan al heeft uitgevoerd, en dat Eplus het product daarna zonder verdere kosten voor mij demonteert en terugneemt (artikel 42.4 van de algemene voorwaarden).

Datum en tijdstip van het verzoek: ……. (automatisch vastgelegd bij een online verzoek)
Handtekening (alleen bij papier): …….

Bijlage 4 — Overzicht bedenktijd per soort overeenkomst

Product via webshop of op afstand
Bedenktijd? Ja, 14 dagen
Begint of eindigt: Begint na ontvangst van (het laatste) product
Bijzonderheden: Terugzenden binnen 14 dagen na melding; terugbetaling binnen 14 dagen (artikel 42, 55)

Dienst zonder levering van producten of materialen, op afstand of buiten de verkoopruimte (bijvoorbeeld offerte per e-mail aanvaard of thuis ondertekend)
Bedenktijd? Ja, 14 dagen
Begint of eindigt: Begint na het sluiten van de overeenkomst
Bijzonderheden: Starten binnen de bedenktijd alleen op uitdrukkelijk verzoek (artikel 40); buiten de verkoopruimte geen betaling vóór het einde van de bedenktijd, behalve het evenredige bedrag (artikel 43.3)

Product met installatie
Bedenktijd? Ja, 14 dagen
Begint of eindigt: Eindigt 14 dagen na ontvangst van het (laatste) product, maar niet eerder dan 14 dagen na het sluiten
Bijzonderheden: Installatie binnen de bedenktijd alleen op verzoek; bij ontbinding alleen een evenredig bedrag voor de uitgevoerde installatie; demontage en terugname kosteloos (artikel 39.3, 42.4)

Werk met levering van materialen (bijvoorbeeld groepenkast, bekabeling)
Bedenktijd? Ja, 14 dagen
Begint of eindigt: Eindigt 14 dagen na ontvangst van het laatste materiaal, maar niet eerder dan 14 dagen na het

sluiten
Bijzonderheden: Starten binnen de bedenktijd alleen op verzoek (artikel 39.2 onder c, 40)

Maatwerk (echt op specificatie gemaakt, niet geprefabriceerd)
Bedenktijd? Nee
Bijzonderheden: Uitzondering is smal; een standaardproduct met installatie is geen maatwerk; wij melden het vooraf

Spoedreparatie op uw eigen verzoek
Bedenktijd? Nee, voor de dringende reparatie
Bijzonderheden: Wel bedenktijd voor extra werk of producten waar u niet uitdrukkelijk om vroeg (artikel 64.3)

Dienst die op verzoek binnen de bedenktijd is begonnen
Bedenktijd? Ja, 14 dagen; eindigt eerder zodra de dienst volledig is uitgevoerd
Begint of eindigt: Begint na het sluiten
Bijzonderheden: Evenredig bedrag bij ontbinding (artikel 40.4)

Volledig uitgevoerde dienst zonder levering van producten of materialen (na verzoek en verklaring)
Bedenktijd? Niet meer
Bijzonderheden: Alleen als u uitdrukkelijk verzocht en verklaarde dat u afstand doet van uw recht op ontbinding bij volledige uitvoering

Online boeking met betalingsverplichting
Bedenktijd? Ja, 14 dagen
Begint of eindigt: Bij een dienst: begint na de boeking; met levering van een product of materialen: zie artikel 39.2 onder c
Bijzonderheden: Starten binnen de bedenktijd alleen op verzoek (artikel 40, 65)

Overeenkomst in onze bedrijfsruimte
Bedenktijd? Nee
Bijzonderheden: Wel bedenktijd als u direct daarvoor elders persoonlijk door ons bent aangesproken (artikel 1.13 onder c)

Buiten de verkoopruimte, totaalprijs niet meer dan € 50
Bedenktijd? Nee
Bijzonderheden: Gelijktijdig gesloten overeenkomsten over verwante producten of diensten tellen samen

Bouw van een nieuw gebouw of ingrijpende verbouwing die wij als geheel op ons nemen
Bedenktijd? Nee
Bijzonderheden: Gewone installatie-, herstel- en renovatiewerkzaamheden en een losse elektra-opdracht in een nieuw gebouw vallen hier niet onder

Informatie over de bedenktijd ontbrak
Bedenktijd? Ja, verlengd
Bijzonderheden: Tot maximaal 12 maanden extra, of tot 14 dagen nadat de informatie alsnog is verstrekt (artikel 38.4)

Zakelijke opdrachtgever
Bedenktijd? Nee (geen wettelijke bedenktijd)