

# Algemene Consumentenvoorwaarden

Maart 2022

## 1. Reikwijdte

- 1.1. Voorzover wettelijk toegestaan, zijn de Algemene Voorwaarden van Shell EV Charging Solutions Belgium BV op deze algemene consumentenvoorwaarden van toepassing. De Algemene Voorwaarden van Shell EV Charging Solutions Belgium BV die ter hand gesteld zijn aan de Consument en deze algemene consumentenvoorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst op Afstand.
- 1.2. In deze algemene consumentenvoorwaarden gebruikte, maar niet in deze algemene consumentenvoorwaarden gedefinieerde, definities hebben de betekenis die daaraan in de de Algemene Voorwaarden van Shell EV Charging Solutions Belgium BV wordt toegekend, tenzij de context anders vereist.

## 2. Definities

- 2.1. **Consumentenkoop:** de koop die wordt gesloten tussen Shell Recharge Solutions en een Consument met betrekking tot één of meer Producten en/of Diensten.
- 2.2. **Herroepingstermijn:** de wettelijke termijn van 14 kalenderdagen, zoals bedoeld in artikelen 5, 6, 7 en 8 van deze algemene consumentenvoorwaarden, betreffende Overeenkomsten op Afstand gesloten tussen Shell Recharge Solutions en een Consument.
- 2.3. **Overeenkomst op Afstand:** de Overeenkomst waarbij, in het kader van een door Shell Recharge Solutions georganiseerd systeem voor verkoop van Producten of verlening van Diensten op afstand tot en met het sluiten van de Overeenkomst uitsluitend gebruikt wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, waaronder maar niet beperkt tot telefonie en internet.
- 2.4. **Overeenkomst op Afstand tot het verrichten van Diensten:** de tot het verrichten van Diensten strekkende Overeenkomst op Afstand tussen Shell Recharge Solutions en een Consument.



### 3. Non-conformiteit

3.1. Eventuele gebreken aan een, of een verkeerd geleverd, Product kunnen door een Consument (alvorens over te gaan tot terugzending aan Shell Recharge Solutions) uiterlijk tot maximaal twee (2) maanden na de levering aan Shell Recharge Solutions worden gemeld via [klantenservice@shellrecharge.com](mailto:klantenservice@shellrecharge.com) op straffe van verval van het recht tot reclameren en terugzending.

### 4. Tarieven en facturering van Producten en Diensten

4.1. Een Consument kan een automatische incasso zonder opgave van redenen tot 56 dagen na de incassodatum laten storneren. Een Consument heeft na de datum van stornering 14 kalenderdagen de tijd om het verschuldigde bedrag alsnog aan Shell Recharge Solutions te voldoen, bij gebreke waarvan hij in verzuim is met de gevolgen zoals beschreven in het volgende lid 2.

4.2. Indien een automatische incasso om welke reden dan ook niet, of niet volledig, kan plaatsvinden, respectievelijk indien de betaling door de Consument niet plaatsvindt binnen de door Shell Recharge Solutions gestelde betalingstermijn, is de Consument van rechtswege en zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is een (contractuele) rente verschuldigd van 1% per maand of een deel daarvan, welk deel als hele maand wordt gerekend. Voor zover wettelijk toegestaan, is Shell Recharge Solutions gerechtigd om administratiekosten ten bedrage van minimaal EUR 15 ex BTW per aanmaning in rekening te brengen of naar keuze van Shell Recharge Solutions de wettelijk toegestane buitengerechtelijke incassokosten aan de Consument in rekening te brengen, onverlet alle overige aanspraken van Shell Recharge Solutions op schadevergoeding uit hoofde van artikel 6:96 BW.

## HERROEPINGSRECHT

### 5. Herroepingsrecht Algemeen

5.1. De artikelen 5, 6, 7 en 8 zijn uitsluitend van toepassing op Overeenkomsten op Afstand voor Producten en/of Diensten die zijn gesloten tussen Shell Recharge Solutions en een Consument of een Klant die tevens een Consument is.

5.2. Herroeping door een Consument is kosteloos, hetgeen inhoudt dat Shell Recharge Solutions ter zake geen administratiekosten of andere kosten aan de Consument in rekening brengt.

### 6. Herroepingsrecht Producten

6.1. In geval van een Consumentenkoop heeft de Consument de mogelijkheid om de Overeenkomst zonder opgave van reden te ontbinden gedurende de Herroepingstermijn, welke ingaat op de dag na ontvangstneming van het Product door of namens de Consument.

6.2. Tijdens de Herroepingstermijn zal de Consument zorgvuldig omgaan met het Product, de onderdelen van het Product, de meegeleverde documentatie en de verpakking. De Consument



zal het Product slechts uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het Product wenst te behouden.

- 6.3.** De Consument is gerechtigd om het Product binnen de Herroepingstermijn te testen. In geval van aankoop van een Laadpaal kan de Consument een testsessie uitvoeren om te verifiëren of de Laadpaal het Elektrisch Voertuig oplaadt. Voor het testen van een Laadpaal is het niet noodzakelijk dat deze wordt geïnstalleerd.
- 6.4.** Gebruik van een Product dat meer omvat dan het testen van het Product heeft tot gevolg dat sprake is van gebruik van het Product, waarmee het herroepingsrecht van de Consument vervalt. In geval van een Laadpaal is sprake van gebruik, en daarmee van verval van het herroepingsrecht, als de Consument de Laadpaal heeft laten installeren.
- 6.5.** Het herroepingsrecht vervalt tevens als de Consument het Product beschadigt.
- 6.6.** Een Consument die van zijn herroepingsrecht gebruikt wenst te maken dient daartoe binnen de Herroepingstermijn contact op te nemen met Shell Recharge Solutions via e-mail aan [klantenservice@shellrecharge.com](mailto:klantenservice@shellrecharge.com). De Klant dient vervolgens het Product met alle geleverde toebehoren in de originele verpakking, en (optioneel) met ondertekende modelformulier, binnen 14 dagen aan Shell Recharge Solutions terugzenden op het ter zake door Shell Recharge Solutions opgegeven adres.
- 6.7.** De kosten voor het terugzenden van het Product zijn voor rekening van de Klant.
- 6.8.** Zodra het geretourneerde Product door Shell Recharge Solutions is ontvangen, of zodra de Klant heeft aangetoond dat hij het Product aan Shell Recharge Solutions heeft geretourneerd, zal Shell Recharge Solutions het door de Klant betaalde bedrag zo spoedig mogelijk zo spoedig mogelijk terugbetalen. Shell Recharge Solutions is gerechtigd om de eventuele waardevermindering van het Product aan de Klant in rekening brengen als er door toedoen van de Klant schade aan het Product is ontstaan.
- 6.9.** Het herroepingsrecht is uitgesloten indien het Product naar de specificaties van de Klant is vervaardigd (maatwerk).

## **7. Herroepingsrecht Abonnementen**

- 7.1.** Een Consument mag een Abonnement binnen de Herroepingstermijn, ingaande op de dag na het aangaan daarvan, schriftelijk en zonder enige verplichting ontbinden door middel van een daartoe strekkende e-mail aan [klantenservice@shellrecharge.com](mailto:klantenservice@shellrecharge.com).



## **8. Herroepingsrecht Overige Diensten**

- 8.1.** Bij het sluiten van een Overeenkomst op Afstand tot het verrichten van Overige Diensten heeft de Consument de mogelijkheid om de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden binnen de Herroepingstermijn, ingaande op het moment dat Shell Recharge Solutions de Consument per e-mail heeft geïnformeerd dat aan de bestelling in behandeling is genomen.
- 8.2.** Een Consument die van zijn herroepingsrecht van Overige Diensten gebruik wenst te maken dient daartoe binnen de Herroepingstermijn contact op te nemen met Shell Recharge Solutions via e-mail aan [klantenservice@shellrecharge.com](mailto:klantenservice@shellrecharge.com).
- 8.3.** Heeft de Consument reeds van de Dienst gebruik gemaakt dan is hij gehouden tot betaling van een evenredig deel daarvan.
- 8.4.** Shell Recharge Solutions zal het door de Klant betaalde bedrag binnen 14 kalenderdagen na de herroeping terugbetalen, onder verrekening van de vergoeding voor gebruik, indien relevant.
- 8.5.** Het herroepingsrecht voor Diensten vervalt als de Overeenkomst tot de levering van de Diensten reeds door Shell Recharge Solutions is nagekomen en
  - a. die nakoming is begonnen met de uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
  - b. de Consument heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra de levering door Shell Recharge Solutions is nagekomen.

## **9. Klachtenprocedure**

- 9.1.** Shell Recharge Solutions beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenregeling zoals gepubliceerd op de Website.
- 9.2.** Mocht de Consument het niet eens zijn kan de Consument ook contact opnemen met het Europese geschillenplatform via <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.