

Algemene voorwaarden Soolutions E-commerce B.V.

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van Soolutions
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de Consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van Soolutions bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Betaling
- Artikel 15 - Installatiedienst
- Artikel 16 - Overeenkomst met de Installateur
- Artikel 17 - Betaling via de Configurator
- Artikel 18 - Review van de Installateur
- Artikel 19 - Soolutions Care
- Artikel 20 - Aansprakelijkheid algemeen
- Artikel 21 - Aansprakelijkheid Configurator
- Artikel 22 - Duurtransacties; duur, opzegging en verlenging
- Artikel 23 - Klachtenregeling
- Artikel 24 - Geschillen
- Artikel 25 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

[Algemene bepalingen](#)

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de Klant Producten, digitale inhoud en/of Diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of Diensten door Soolutions worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Soolutions.
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Soolutions:** de aanbieder van de Producten en Diensten, gevestigd te Utrecht, met KvK-nummer 60162589.
4. **Configurator:** de digitale omgeving van Soolutions waarin de Klant aan de hand van zijn/haar wensen en behoeften alle benodigdheden voor de aanschaf van laadpalen

en laadkabels kan samenstellen en waarin de Klant de mogelijkheid wordt geboden om met een Installateur een afzonderlijke overeenkomst voor de installatie van de laadpaal tot stand te doen brengen.

5. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.
6. **Dag:** kalenderdag.
7. **Dienst:** een Dienst die bij Solutions wordt afgenomen, niet zijnde de installatiedienst via de Installateur.
8. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden.
9. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van Producten, Diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode.
10. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de Consument of Solutions in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
11. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de Consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
12. **Installateur:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon die installatie- en keuringsdiensten op het gebied van laadpalen en toebehoren aanbiedt.
13. **Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die Producten en/of Diensten van Solutions heeft afgenomen of voornemens is om dat te doen.
14. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen Solutions en de Klant wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van Producten, digitale inhoud en/of Diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
15. **Product(en):** roerende zaken die bij Solutions worden gekocht.
16. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping.
17. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat de Klant en Solutions gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 – Identiteit van Solutions

Solutions E-commerce B.V.

Proostwetering 16,

3543 AE, Utrecht

Telefoonnummer: 085-06 04 784

E-mailadres: klantenservice@solutions.shop

KvK-nummer: 60162589

Btw-identificatienummer: NL8537.90.267

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Solutions en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Solutions en de Klant.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Klant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Solutions voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij Solutions zijn in te zien en dat zij op verzoek van de Consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de Klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Klant op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Klant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke Product- of Dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de Klant zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Het sluiten van de overeenkomst

Artikel 4 – Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Producten, digitale inhoud en/of Diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Klant mogelijk te maken. Als Solutions gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden Producten, Diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Solutions niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de Klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Solutions onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van

het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Solutions is bevestigd, kan de Klant die tevens Consument is de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Solutions passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige webomgeving. Indien de Klant elektronisch kan betalen, zal Solutions daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Solutions kan zich binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de Klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien Solutions op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. Solutions zal uiterlijk bij levering van het Product, de Dienst of digitale inhoud aan de Klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze informatie door de Klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van Solutions waar de Klant met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Klant die tevens Consument is van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het Product, Dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - f. indien de Consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Bedenkijd en herroepingsrecht

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Dit artikel is uitsluitend van toepassing op de Klant die tevens als Consument wordt aangemerkt. Voor de Klant die niet als Consument wordt aangemerkt is herroeping uitgesloten.

Bij Producten:

1. De Consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een Product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Soolutions mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze is niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het Product heeft ontvangen, of:
 - a. als de Consument in eenzelfde bestelling meerdere Producten heeft besteld: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste Product heeft ontvangen. Soolutions mag, mits hij de Consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere Producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - b. als de levering van een Product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van Producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste Product heeft ontvangen.

Bij Diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. De Consument kan een Dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Soolutions mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor Producten, Diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

5. Indien Soolutions de Consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien Soolutions de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de Consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de Consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 – Verplichtingen van de Consument tijdens de bedenktijd

Dit artikel is uitsluitend van toepassing op de Klant die tevens als Consument wordt aangemerkt. Voor de Klant die niet als Consument wordt aangemerkt is herroeping uitgesloten.

1. Tijdens de bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking. Hij zal het Product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het Product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Consument het Product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De Consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het Product die het gevolg is van een manier van omgaan met het Product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De Consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het Product als Soolutions hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht en kosten daarvan

Dit artikel is uitsluitend van toepassing op de Klant die tevens als Consument wordt aangemerkt. Voor de Klant die niet als Consument wordt aangemerkt is herroeping uitgesloten.

1. Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Soolutions.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de Consument het Product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) Soolutions. Dit hoeft niet als Soolutions heeft aangeboden het Product zelf af te halen. De Consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het Product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De Consument zendt het Product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Soolutions verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Consument.
5. De Consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het Product. Als Soolutions niet heeft gemeld dat de Consument deze kosten moet dragen of als Soolutions aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de Consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de Consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de Dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de Consument Soolutions een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door Soolutions is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De Consument draagt geen kosten voor de uitvoering van Diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:

- a. Solutions de Consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - b. de Consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de Dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De Consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
- a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - c. Solutions heeft nagelaten deze verklaring van de Consument te bevestigen.
9. Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 – Verplichtingen van Solutions bij herroeping

Dit artikel is uitsluitend van toepassing op de Klant die tevens als Consument wordt aangemerkt. Voor de Klant die niet als Consument wordt aangemerkt is herroeping uitgesloten.

1. Als Solutions de melding van herroeping door de Consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. Solutions vergoedt alle betalingen van de Consument, inclusief eventuele leveringskosten door Solutions in rekening gebracht voor het geretourneerde Product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Consument hem de herroeping meldt. Tenzij Solutions aanbiedt het Product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het Product heeft ontvangen of tot de Consument aantoont dat hij het Product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. Solutions gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Consument heeft gebruikt, tenzij de Consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Consument.
4. Als de Consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Solutions de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht

Solutions kan de navolgende Producten en Diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als Solutions dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of Diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop Solutions geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij Producten, digitale inhoud en/of Diensten door Solutions worden aangeboden aan de Consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de Producten, digitale inhoud en/of Diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de Dienst, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
 - b. de Consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra Solutions de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
6. Volgens specificaties van de Consument vervaardigde Producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
8. Verzegelde Producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere Producten;
10. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop Solutions geen invloed heeft;
11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en

- b. de Consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Het Product en de levering

Artikel 11 – De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden Producten en/of Diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan Solutions Producten of Diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Solutions geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien Solutions dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de Consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van Producten of Diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12 – Nakoming en extra garantie

1. Solutions staat er voor in dat de Producten en/of Diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat Solutions er tevens voor in dat het Product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door Solutions, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de overeenkomst tegenover Solutions kan doen gelden indien Solutions is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Solutions, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de Consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 13 – Levering en uitvoering

1. Solutions zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van Producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van Diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Klant aan Solutions kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Solutions geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed maar uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Klant hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De Klant heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal Solutions het bedrag dat de Klant betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van Producten berust bij Solutions tot het moment van bezorging aan de Klant of een vooraf aangewezen en aan Solutions bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 – Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de Klant verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktermijn, of bij het ontbreken van een bedenktermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een Dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de Consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van Producten aan Consumenten mag de Consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de Consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of Dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Solutions te melden.
4. Indien de Klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Solutions is gewezen op de te late betaling en Solutions de Klant een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Solutions gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. Solutions kan ten voordele van de Consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

[De installatieovereenkomst](#)

Artikel 15 – Installatiedienst

1. Solutions biedt de Klant via haar Configurator de mogelijkheid om een Installateur voor de Installatie van een Product te kiezen. Solutions heeft daarbij uitsluitend een

faciliterende rol en kan daarom niet verantwoordelijk worden gehouden voor het handelen of nalaten van een Installateur bij de installatie van het Product.

2. De Klant sluit via de Configurator een afzonderlijke overeenkomst met de Installateur. Soolutions is daarbij geen (contracts)partij. Zij brengt de Klant slechts samen met de Installateur. Voor de acceptatie en de uitvoering van de opdracht aan de Installateur kan Soolutions dan ook niet verantwoordelijk en aansprakelijk worden gehouden.
3. De Installateur zal de opdracht van de Klant tot het verrichten van de Installatie binnen 24 uur aan de Klant accepteren. Indien de Installatie niet tijdig wordt geaccepteerd of door de Installateur wordt geweigerd, dan biedt Soolutions de Klant de mogelijkheid om een andere Installateur te kiezen. Soolutions is niet aansprakelijk voor enig prijsverschil.
4. Soolutions selecteert de Installateurs die in de Configurator worden weergegeven met de grootst mogelijke zorg op basis van opleiding en ervaring. Het aanbod en de voorwaarden voor het sluiten van een overeenkomst tot installatie is echter afkomstig van de Installateur. Soolutions draagt geen verantwoording voor de juistheid en volledigheid van het aanbod. Haar rol is beperkt tot het samenbrengen van de Klant met de Installateur.
5. Soolutions is evenmin verantwoordelijk voor de juistheid van een door de Klant geplaatste Review over een Installateur. Op een Review kan en wil Soolutions geen invloed uitoefenen.

Artikel 16 – Overeenkomst met de Installateur

1. Overeenkomsten tussen de Klant en de Installateur komen tot stand nadat de Klant in de Configurator voor de Installateur heeft gekozen, de algemene voorwaarden van de Installateur heeft geaccepteerd en de Installateur de opdracht heeft aanvaard. Dit is een afzonderlijke overeenkomst tot installatie waarbij Soolutions geen partij zal zijn of zal worden.
2. De Klant accepteert via de Configurator het aanbod en de algemene voorwaarden van de Installateur. De rechtsverhouding tussen de Klant en de Installateur wordt door het aanbod en de algemene voorwaarden beheerst.
3. Soolutions is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst of voor het voldoen van andere verplichting van de Installateur tegenover de Klant. Op de uitvoering en de kwaliteit van de Installatie heeft Soolutions geen controle. De Klant vrijwaart Soolutions tegen elke vordering van derden die verband houden met dergelijke zaken.
4. Soolutions aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van de (onjuiste) uitvoering van de installatie door de Installateur.
5. Indien en voor zover de overeenkomst tussen de Klant en de Installateur na het sluiten moet worden gewijzigd op initiatief van de Klant, dan zal dit uitsluitend via Soolutions plaatsvinden in verband met artikel 16 van deze algemene voorwaarden. De Klant is niet gerechtigd om de Installateur buiten Soolutions om te benaderen om de overeenkomst te wijzigen. Het is de Klant wel toegestaan met de Installateur afzonderlijke werkzaamheden overeen te komen die niet (ook) via Soolutions geregeld kunnen worden.

Artikel 17 – Betaling via de Configurator

1. De Klant stemt ermee in dat betaling voor de installatie via (de Configurator van) Solutions loopt en door Solutions wordt ontvangen. Er zal geen rechtstreekse betaling aan de Installateur plaatsvinden.
2. Voldoening vindt plaats door betaling van één totaalbedrag inclusief alle via Solutions afgenomen Producten of Diensten. Solutions wordt daardoor géén partij bij de overeenkomst tussen de Klant en de Installateur. Ook neemt Solutions hiermee geen verplichtingen of aansprakelijkheid ten aanzien van de uitvoering de installatie op zich.
3. (Door)betaling aan de Installateur door Solutions zal plaatsvinden binnen 30 dagen nadat de Klant en de Installateur de installatie hebben afgemeld.

Artikel 18 – Review van de Installateur

1. De Klant wordt na afronding van de installatie gevraagd om een Review over de werkzaamheden door de Installateur te plaatsen. De Review zal bestaan uit het geven van sterren.
2. De Klant staat ervoor in dat de Review te goeder trouw en waarheidsgetrouw wordt gegeven en vrijwaart Solutions van enige aanspraak van een derde ter zake daarvan.
3. Solutions zal een Review niet verwijderen, tenzij naar het oordeel van Solutions blijkt dat de Review onjuist, onbetrouwbaar of onmiskenbaar onrechtmatig is.

Solutions Care

Artikel 19 – Solutions Care

1. Solutions biedt haar Klanten de mogelijkheid om Solutions Care tegen de overeengekomen periode af te nemen, als aanvulling op de productieggarantie en de installatiegarantie. Binnen de overeengekomen periode kan de Klant op elk moment kosteloos meldingen over zijn laadpaalinstallatie aan Solutions doorgeven en om onderzoek of reparatie van problemen verzoeken. Solutions zal de meldingen zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen in behandeling nemen en een afspraak met de Installateur (laten) inplannen.
2. Solutions Care geldt enkel voor de bij Solutions of via één van haar resellers aangeschafte Producten.
3. Meldingen van Klanten nadat de overeengekomen periode in behandeling is genomen, zullen door Solutions niet meer in behandeling worden genomen.
4. De door de Klant te betalen vergoeding voor Solutions Care zal in één keer door Solutions voor de volledige overeengekomen periode bij de Klant in rekening worden gebracht. Solutions Care zal pas worden geactiveerd indien de volledige betaling is ontvangen. Tot die tijd is Solutions niet gehouden om de diensten van Solutions Care te verlenen.
5. De Klant is voor het doen van meldingen en voor het laten uitvoeren van een onderzoek of een reparatie geen aanvullende kosten verschuldigd.
6. Solutions streeft ernaar om Solutions Care zo veel als mogelijk te laten uitvoeren door de Installateur die de Producten bij de Klant heeft geïnstalleerd, maar Solutions is daartoe niet verplicht.
7. Solutions Care geldt enkel voor onderhouds-, onderzoeks- en reparatiewerkzaamheden. De kosten voor de aanschaf (van onderdelen) van Producten valt buiten Solutions Care en komt voor rekening van de Klant, tenzij deze (onderdelen van) Producten binnen de garantie valt.

8. Onder Soolutions Care valt nadrukkelijk niet:
 - a. problemen of schade als gevolg van onjuist gebruik, nalatigheid of opzettelijke beschadiging van de Producten;
 - b. verlies of diefstal van de Producten
 - c. esthetische schade zoals krassen, deuken of verkleuringen die geen invloed hebben op de functionaliteit;
 - d. installatie of herstel van software of gegevens.
9. Indien na onderzoek van het probleem blijkt dat geen dekking onder Soolutions Care of onder de garantie op de Producten valt, dan is Soolutions niet gehouden om het probleem kosteloos te verhelpen. De Klant kan dan rechtstreeks met de Installateur een overeenkomst sluiten, al dan niet tegelijk met het aanschaffen van nieuwe Producten bij Soolutions.
10. Indien Producten niet onmiddellijk kunnen worden gerepareerd of kunnen worden vervangen, dan kan een tijdelijk Product worden geplaatst zodat de Klant kan blijven opladen. De tijdelijke laadoplossing zal worden vervangen op het moment dat het vervangende (onderdeel van het) Product weer beschikbaar is.

Aansprakelijkheid Soolutions

Artikel 20 – Aansprakelijkheid algemeen

1. Soolutions aanvaardt geen aansprakelijkheid in de hieronder in dit artikel genoemde gevallen. Dit geldt voor iedere grond van mogelijke aansprakelijkheid.
2. Aansprakelijkheid voor directe schade is te allen tijde beperkt tot maximaal een percentage van 50% van het bedrag van de factuur (exclusief btw) van (het deel van) het betreffende Product of Dienst dat bij de Klant in rekening is gebracht.
3. Soolutions aanvaardt geen aansprakelijkheid voor indirecte schade van de Klant, waaronder begrepen maar niet uitsluitend gevolgschade, gedeerde omzet en/of gedeerde winst.
4. Soolutions is in geen enkel geval aansprakelijk voor schade ingeval van overmacht.
5. De Klant heeft nooit het recht om de betalingsverplichting op te schorten of te verrekenen met een mogelijke vordering tot schadevergoeding, tenzij de Klant tevens als Consument kan worden aangemerkt.
6. Elke mogelijke vordering tot schadevergoeding vervalt, indien en zodra een jaar is verstreken sinds de levering van het betreffende Product of Dienst zonder dat de vordering schriftelijk bij Soolutions is ingediend.
7. Het voorgaande laat aansprakelijkheid van Soolutions als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid onverlet.
8. De Klant vrijwaart Soolutions voor eventuele claims van derden ter zake van het Product of de Dienst, meer in het bijzonder van Installateurs.
9. De Klant moet eventuele schade zo veel mogelijk beperken.

Artikel 21 – Aansprakelijkheid Configurator

1. Soolutions presenteert in de Configurator de Klant de beste opties voor zijn of haar wensen en/of situatie op basis van de door de Klant opgegeven informatie en/of zijn of haar voorkeuren. De Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de juistheid van deze informatie en/of voorkeuren.

2. Soolutions is in geen enkel geval aansprakelijk voor (de juistheid van) de door de Klant opgegeven informatie en/of voorkeuren, de daarop gebaseerde opties en de daarna door de Klant gemaakte keuzes alsmede evenmin voor de gevolgen hiervan.

Artikel 22 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

1. De Klant kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van Producten (elektriciteit daaronder begrepen) of Diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De Klant kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van Producten (elektriciteit daaronder begrepen) of Diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De Klant kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - ten minste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als Soolutions voor zichzelf heeft bedongen.
4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van Producten (elektriciteit daaronder begrepen) of Diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de Klant deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van Producten of Diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de Klant te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de Klant na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

[Klachten en geschillen](#)

Artikel 23 – Klachtenregeling

1. Soolutions beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Solutions.
3. Bij Solutions ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Solutions binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 24 – Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen Solutions en de Klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de Klant woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 25 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de Klant zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de Klant op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- **Aan: Soolutions E-commerce B.V.**
Proostwetering 16, Utrecht
klantenservice@soolutions.com

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende Producten: [aanduiding Product]*
de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*
de verrichting van de volgende Dienst: [aanduiding Dienst]*,
herroept/herroepen*

- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij Diensten of ontvangst bij Producten]

- [Naam Consument(en)]

- [Adres Consument(en)]

- [Handtekening Consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.