

MAXEM<sup>®</sup>

# Algemene Voorwaarden

Maxem Energy Solutions B.V.

# Inhoud

## Algemene voorwaarden voor Maxem Energy Solutions B.V.

Artikel 1 – Algemeen	3
Artikel 2 – Hoe overeenkomsten tot stand komen, communicatie en administratie	3
Artikel 3 – Het abonnement	4
Artikel 4 – Installatie	5
Artikel 5 – Verantwoordelijkheden Maxem	5
Artikel 6 – Aanvullende diensten	6
Artikel 7 – Tarieven	6
Artikel 8 – Betaling, niet-tijdige betaling en zekerheid	6
Artikel 9 – Vergoeding energiekosten	7
Artikel 10 – Opschortingsrecht Maxem en contingency	8
Artikel 11 – Privacy statement	8
Artikel 12 – Overige verplichtingen	8
Artikel 13 – Aansprakelijkheid	9
Artikel 14 – Overeenkomst op afstand (Consumenten)	10
Artikel 15 – Klachten	10

# Algemene voorwaarden voor Maxem Energy Solutions B.V.

## Artikel 1 – Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die jij als consument of als bedrijf met Maxem sluit. Met overeenkomst bedoelen we jouw Smart Charging overeenkomst, jouw Maxem Energy Cloud abonnement, of jouw aankoop bij Maxem. Sommige bepalingen in deze voorwaarden gelden alleen voor de Smart Charging-overeenkomst en anderen alleen voor abonnementen of aankopen. Daarnaast kunnen andere of aanvullende voorwaarden gelden (bijvoorbeeld voor de Maxem Energy Controller, kWh meters, meet pakketten, 4G Routers en andere accessoires of specifieke diensten). In deze voorwaarden gaat het, wanneer we het in het vervolg hebben over ‘abonnement’ over het abonnement om gebruik te kunnen maken van onze diensten. Alle Maxem voorwaarden kun je terugvinden op [maxem.energy/downloads](https://maxem.energy/downloads).
2. Alle aanbiedingen die Maxem doet zijn vrijblijvend. Maxem mag er dus nog op terugkomen tot het moment waarop jij de aanbieding hebt geaccepteerd, maar ook nog meteen nadat jij de aanbieding hebt geaccepteerd.
3. Maxem mag de overeenkomst en deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. Maxem zal je voorafgaand aan een wijziging informeren. Als je dan het recht hebt om de overeenkomst te beëindigen, zal Maxem jou daar ook op wijzen en mag je de overeenkomst kosteloos beëindigen voordat de wijziging ingaat.
4. De toepasselijkheid van de eventueel door jou of door jouw bedrijf gehanteerde algemene voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen (waaronder aanbiedingen en overeenkomsten) waarbij Maxem diensten, producten en/of abonnementen aan jou levert.
6. Deze voorwaarden maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst. Als bepalingen in de overeenkomst die Maxem met jou heeft en een bepaling in deze voorwaarden elkaar tegenspreken, dan is de bepaling in de overeenkomst leidend.

## Artikel 2 – Hoe overeenkomsten tot stand komen, communicatie en administratie

1. Een overeenkomst komt tot stand als a) jij dat aanvraagt en Maxem deze aanvraag schriftelijk of elektronisch bevestigt of b) met de uitvoering van de overeenkomst wordt begonnen.
2. Maxem kan een aanvraag tot een overeenkomst weigeren, bijvoorbeeld als een kredietwaardigheids- of risico-inschattingsonderzoek daar aanleiding toe geeft. De exacte reden van weigering hoeft Maxem niet te geven.
3. Je kunt de Maxem Customer Support bereiken op de volgende manieren a) per telefoon op +31 (0)20 7708 713 of b) via [maxem.energy/support](https://maxem.energy/support) of c) via per e-mail naar [support@maxem.energy](mailto:support@maxem.energy).

4. Je bent zelf verantwoordelijk voor het opslaan en afdrucken van de overeenkomst. Maxem kan je, indien je niet meer beschikt over een eigen exemplaar en als hij beschikbaar is een kopie van de overeenkomst naar je sturen. Maar Maxem mag daarvoor redelijke kosten in rekening brengen.
5. Je staat er voor in dat alle informatie die je aan Maxem doorgeeft voor het opstellen van de overeenkomst of de uitvoering daarvan volledig en naar waarheid hebt verstrekt. Maxem is niet verplicht om bij jou navraag te doen over het beoogde gebruik van de producten en/of diensten of de omstandigheden waaronder de producten en/of diensten zullen worden gebruikt.
6. Maxem mag de onderhandelingen met jou afbreken zonder daarvoor een reden op te geven en zonder daarvoor verplicht te zijn enige schadevergoeding te betalen, of verplicht te worden door te onderhandelen.
7. Als jij en Maxem elektronisch communiceren (bijvoorbeeld via website, email of chat) en er storingen of vertragingen optreden, dan is Maxem daar niet verantwoordelijk voor.
8. Iedere communicatie over de door Maxem aan jou geleverde diensten, hardware en/of abonnementen kan elektronisch plaatsvinden, tenzij we in de overeenkomst anders hebben afgesproken. De door Maxem opgeslagen elektronische versie van de betreffende communicatie, maar ook van eventuele schriftelijke overeenkomsten, geldt als bewijs daarvan, behalve als jij daar tegenbewijs van hebt. We gaan er vanuit dat elektronische communicatie is ontvangen op het tijdstip van verzending, tenzij jij of Maxem het tegendeel kan bewijzen. Als de communicatie niet is ontvangen door afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot jouw elektronische postbus, is dit jouw eigen risico, ook als de jouw elektronische postbus door iemand anders wordt onderhouden of geregeld. Maxem is niet verplicht om een ontvangstbevestiging te sturen van de communicatie die wij van jou hebben ontvangen. Als Maxem een aanbod van jou niet tijdig bevestigt, geldt dit niet als het niet accepteren van dat aanbod.

### Artikel 3 – Het abonnement

1. Een abonnement bij Maxem bestaat uit een abonnement om van onze diensten gebruik te maken.
2. Een abonnement wordt aangegaan voor een minimumduur, bijvoorbeeld twaalf (12) of vierentwintig (24) maanden. Daarna wordt het abonnement automatisch voortgezet voor onbepaalde duur. Tijdens de minimumduur kun je opzeggen tegen het einde van de minimumduur, met een opzegtermijn van één (1) maand. Vanaf één (1) maand voor het einde van de minimumduur kun je op elk gewenst moment opzeggen met een opzegtermijn van één (1) maand. Je kunt opzeggen door middel van een email aan Maxem via [finance@maxem.energy](mailto:finance@maxem.energy). Je kunt steeds op dezelfde manier opzeggen als je de overeenkomst bent aangegaan, dus als je online een overeenkomst bent aangegaan, mag je deze ook online opzeggen. Maxem mag een abonnement onder dezelfde voorwaarden en op dezelfde manieren als jij opzeggen.
3. Als een abonnement eindigt, worden alle vorderingen van Maxem op jou (bijvoorbeeld wat je nog aan facturen moet betalen) direct opeisbaar. Als Maxem een abonnement beëindigt, bijvoorbeeld omdat jij jouw facturen niet op tijd betaalt, is Maxem gerechtigd een schadevergoeding in rekening te brengen die gebaseerd is op de resterende termijnen.
4. Maxem mag het abonnement meteen beëindigen als jij schuldsanering of surseance van betaling hebt aangevraagd of die aan je is verleend, als je jouw, faillissement of die voor je bedrijf aanvraagt

of failliet bent verklaard, als jij of je bedrijf de verplichting(en) onder de overeenkomst niet nakomt of als je de overeenkomst op andere wijze gebruikt dan waarvoor die bedoeld is.

5. Maxem kan haar rechten en verplichtingen uit het abonnement overdragen. Behalve in geval van overdracht van (een deel van) Maxem, heb jij in geval van overdracht het recht het abonnement op te zeggen.

#### Artikel 4 – Installatie

1. Maxem adviseert je nadrukkelijk om installatiewerkzaamheden van onze producten en die van anderen door een gecertificeerde elektrotechnisch installateur te laten uitvoeren. Maxem is niet verantwoordelijk voor de installatie van deze producten of voor de kosten van de installatie daarvan.
2. Het product wordt geconfigureerd door of op aanwijzing van een installateur, waarvan wij verwachten dat deze het overzicht heeft van de elektrische installatie en daardoor inzicht heeft in de veiligheidsrisico's en fysieke beperkingen van de elektrische installatie.

#### Artikel 5 – Verantwoordelijkheden Maxem

1. Maxem zal na het sluiten van de overeenkomst zo snel mogelijk de overeengekomen producten en/of diensten leveren. Maxem streeft ernaar dit binnen vijf (5) werkdagen te doen. Dit kan anders zijn als Maxem dat van tevoren aangeeft.
2. Maxem wil je graag ongestoord gebruik laten maken van haar diensten, maar kan niet garanderen dat de kwaliteit en beschikbaarheid daarvan altijd en overal even goed is. Beschikbaarheid is van veel dingen afhankelijk. Bijvoorbeeld: door een internet storing of DDOS aanval kunnen onze servers beperkt beschikbaar zijn. Ook kan het zijn dat er storingen optreden. Maxem probeert storingen te voorkomen, maar kan niet uitsluiten dat die zich voordoen. In geval van een verstoring in de dienstverlening is Maxem geen schadevergoeding verschuldigd.
3. In geval van een verstoring in de dienstverlening van Maxem die langer dan achtenveertig (48) uur duurt, waar je last van ondervindt op jouw bij ons bekende locatie(s) en die niet veroorzaakt is door een overstroming, terroristische aanslag of een oorlog, kun je aanspraak maken op een compensatievergoeding. Heb je een abonnement, dan bedraagt deze vergoeding 1/30e deel van je maandelijkse abonnementsbedrag en voor iedere dag dat de verstoring duurt, met een minimum van €0,50. Maxem kan eventueel ook een andere vorm van vergoeding bieden. Om aanspraak te maken op een vergoeding stuur je, binnen zes (6) maanden nadat de storing is ontstaan, een e-mail naar [support@maxem.energy](mailto:support@maxem.energy).
4. Om de dienstverlening van Maxem goed te laten werken, past Maxem technieken van netwerkmanagement toe, zo monitoren we op verdachte inlogpogingen, veelvuldige aanroepen van niet bestaande URL's, vreemde meetwaarden, malware en phishing.
5. Maxem is niet verantwoordelijk voor producten of diensten van anderen waar gebruik van wordt gemaakt (bijvoorbeeld laadpunten, zonnepanelen, (stationaire) batterijen of het gebruik van aanvullende hardware). Zo kan het zijn dat bepaalde diensten niet werken of beschikbaar zijn wanneer je gebruik maakt van een niet ondersteunde laadpunten, (stationaire) batterijen of andere hardware. Als dat het geval is, schiet Maxem niet tekort en heb je geen recht op een vergoeding.

6. Maxem is niet verantwoordelijk voor de werking van de internet, 4G of LTE verbinding die nodig is om ons product en/of die van anderen te koppelen aan ons backoffice.

#### Artikel 6 – Aanvullende diensten

1. Voordat je gebruik maakt van een aanvullende dienst, moet je zelf nagaan of jouw hardware en/of jouw overeenkomst daarvoor geschikt is. Uiteraard kan Maxem je hierin adviseren. Als jouw overeenkomst eindigt, eindigen per die datum automatisch alle aanvullende diensten.
2. Aanvullende diensten worden voor de duur van jouw abonnement geleverd. Heb je bijvoorbeeld een abonnement van twaalf (12) maanden en neem je er na zeven (7) maanden een aanvullende dienst bij, dan moet je de aanvullende dienst nog minimaal 5 maanden afnemen omdat je abonnement ook nog minimaal vijf (5) maanden loopt.
3. Sommige aanvullende diensten zijn van kortere duur dan jouw overeenkomst of abonnement en kun je tussentijds beëindigen. Als dit het geval is, staat dat op maxem.energy of is het opgenomen in de aanvullende (dienst) voorwaarden.

#### Artikel 7 – Tarieven

1. Voor de producten en diensten die jij of jouw bedrijf van Maxem afneemt, ben je een vergoeding verschuldigd. Je bent ook een vergoeding aan Maxem verschuldigd voor producten en diensten van derden, zoals Resellers, die Maxem bij jou in rekening brengt. De verschillende tarieven vind je in het Product & Services overzicht, je contract of bij Customer Support.
2. Maxem mag de tarieven één (1) keer per jaar op 1 januari aanpassen aan de hand van de Consumentenprijsindex van het CBS en wel de gepubliceerde Diensten prijsindex in de CPA sectie 62 (Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten). Als Maxem dit doet binnen 3 maanden nadat je met Maxem een overeenkomst bent aangegaan, mag je de overeenkomst kosteloos beëindigen.
3. Maxem mag de tarieven of een ander onderdeel van de overeenkomst op ieder moment wijzigen. Maxem zal je voorafgaand aan een wijziging informeren. Als je dan het recht hebt om de overeenkomst te beëindigen, dan zal Maxem jou daar ook op wijzen en mag je de overeenkomst beëindigen voordat de wijzigingen ingaan.

#### Artikel 8 – Betaling, niet-tijdige betaling en zekerheid

1. Bij het aangaan van een abonnement, geef je of je bedrijf Maxem een machtiging tot automatische incasso. Als het verschuldigde bedrag niet kan worden geïncasseerd (bijvoorbeeld omdat het saldo van jouw rekening te laag is), mag Maxem jou (incasso)kosten in rekening brengen. Indien je gebruik maakt van een andere betaalmethode dan automatisch incasso, kunnen hier kosten aan verbonden zijn.
2. Als je niet aan een betalingsverplichting voldoet of Maxem van mening is dat er een andere reden is (bijvoorbeeld als je bovengemiddeld gebruik maakt van producten of diensten) kan Maxem tussentijdse of zelfs onmiddellijke betaling vragen, andere voorwaarden stellen aan toekomstige betalingen of aanvullende zekerheid vragen (bijvoorbeeld het vragen van een borg).

3. Als je een abonnement bent aangegaan, brengt Maxem de kosten in beginsel maandelijks in rekening door middel van een factuur. Het kan zijn dat op de factuur niet alle kosten staan die tot dan toe zijn gemaakt. Als je bijvoorbeeld transacties hebt te verrekenen kan het zijn dat die kosten later worden gefactureerd. Je factuur kun je via MyMaxem of Maxem Energy Cloud raadplegen. Door het betalen van deze factuur ga je akkoord met het ontvangen van een elektronische factuur. Tegen betaling kun je ook een papieren factuur ontvangen. We adviseren deze facturen zelf op te slaan, zodat je er ook op een later moment nog altijd toegang toe hebt.
4. Elke factuur moet betaald zijn binnen de termijn die daarop genoemd wordt en anders binnen dertig (30) dagen na ontvangst. Is het geld niet binnen die termijn door Maxem ontvangen, dan mag Maxem, na een aanmaning, rente in rekening brengen. Als Maxem een incassoprocedure start omdat je niet betaalt, dan mag Maxem ook daar een redelijke vergoeding voor in rekening brengen. Maxem kan in dit geval jouw (persoons)gegevens delen met een incassobureau.
5. Als je het niet eens bent met de factuur, dan moet je dat zo snel mogelijk – in ieder geval binnen twee (2) maanden – melden aan Maxem via [finance@maxem.energy](mailto:finance@maxem.energy). Als je een klacht indient, moet je de openstaande facturen waarop je klacht geen betrekking heeft, gewoon binnen de termijn betalen. Als je meerdere malen zonder rechtsgrond een klacht indient, mag Maxem kosten die daarvoor gemaakt worden, bij jou in rekening te brengen.
6. Als Maxem per ongeluk te weinig heeft gefactureerd kun je daar een extra factuur voor ontvangen. Als Maxem teveel heeft gefactureerd zal dat worden verrekend of teruggestort.
7. Kosten voor diensten van derden worden door Maxem van jouw rekening afgeschreven, ook als je die diensten van die derde afneemt. Die partij kan met Maxem hebben afgesproken dat Maxem de vergoedingen namens haar int.
8. Als je de factuur van Maxem niet volledig betaalt, kan Maxem jouw (persoons)gegevens of die van je bedrijf verstrekken aan derden.

#### Artikel 9 – Vergoeding energiekosten

1. Indien je via ons platform laadpunten beheert dan worden de kosten voor het gebruik van deze laadpunten met een laadpas door Maxem in rekening gebracht bij een eMSP (eMobility Service Provider), oftewel de laadpas verstrekker. Hiervoor rekent Maxem een kleine vergoeding per maand. De hoogte van de vergoeding is opgenomen in je contract en is doorgaans per geleverde kWh.
2. De kosten die Maxem per laadsessie in rekening brengt worden maandelijks verstuurd naar de eMSP en het factuurbedrag komt overeen met de som van alle laadsessies in de voorgaande maand van de door jou beheerde laadpunt(en). Een laadsessie is een eenheid waarin het elektrische voertuig wordt opgeladen, en de laadsessie twee (2) minuten of langer duurt en/of 0,25 kWh of meer verbruikt.
3. Maxem zal de factuur van de laadsessie(s) op de door jou of jouw bedrijf beheerde laadpunt(en) aan de betrokken eMSP's binnen tien (10) dagen in de opvolgende maand waarin de laadsessies worden verricht versturen. De betalingstermijn van deze factuur aan de eMSP is dertig (30) dagen na factuurdatum. Vervolgens zal Maxem 100% van het geïnde geld vermindert met de vergoeding voor het verwerken van de laadsessies, aan jou of je bedrijf uitkeren, via het bij Maxem bekende rekeningnummer en begunstigde.

4. Bezwaren tegen de juistheid van facturen en de te vergoeden energiekosten dienen binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk aan Maxem te worden gericht.
5. Via het platform heb je de mogelijkheid om de tarieven voor laadsessies aan te passen. Vervolgens zet Maxem via een online melding deze aanpassing door aan de gekoppelde eMSP's. De eMSP's heeft vervolgens maximaal twee (2) weken de tijd om deze aanpassing te weigeren. Zowel Maxem als de eMSP streven ernaar de aanpassing direct in te laten gaan.

#### Artikel 10 – Opschortingsrecht Maxem en contingency

1. Maxem kan de diensten onmiddellijk buiten werking stellen als dit mag op basis van de wet. Dit kan onder andere het geval zijn wanneer: (a) jouw laadpunt, (stationaire) batterij of andere gekoppelde hardware buiten werking is, (b) jij jouw verplichtingen niet nakomt (bijvoorbeeld als je jouw factuur gedeeltelijk niet betaalt of deze algemene voorwaarden niet nakomt), (c) je de diensten niet gebruikt zoals bedoeld is, (d) Maxem fraude of misbruik vermoedt of (e) je niet op verzoek van Maxem tussentijds de kosten betaalt of zekerheid stelt voor die kosten.
2. In een periode dat de diensten van Maxem buiten werking zijn gesteld, ben je wel verplicht jouw abonnement te betalen. Mocht Maxem besluiten om uit coulance te crediteren dan geldt dit voor alle afgenomen producten en/of diensten.

#### Artikel 11 – Privacy statement

1. Hoe Maxem omgaat met (persoons)gegevens staat in ons privacy statement. Kijk hiervoor op [maxem.energy/privacy-verklaring](https://maxem.energy/privacy-verklaring).

#### Artikel 12 – Overige verplichtingen

1. Je mag onze producten en diensten uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor die zijn verstrekt. Als bepaalde regels, dienstvoorwaarden of bijvoorbeeld een fair use policy van toepassing zijn op de diensten, zal jij je ook daaraan moeten houden. In geval van misbruik kan Maxem je de overeenkomst met onmiddellijke ingang blokkeren of beëindigen. Ook kan Maxem extra kosten bij je in rekening brengen.
2. Je moet ervoor zorgen dat niemand onbevoegd gebruik van jouw apparatuur maakt.
3. Je mag de diensten, met de door ons daaraan verbonden prijsplannen, niet voor commerciële doeleinden gebruiken (anders dan voor regulier zakelijk gebruik in het geval van een reseller of partner van Maxem). Zo mag je jouw inloggegevens van MyMaxem of Maxem Energy Cloud niet aan derde(n) aanbieden.
4. Voor sommige diensten geldt dat je er onbeperkt gebruik van kunt maken. Als dat het geval is, geldt een fair use policy; het onbeperkte gebruik moet redelijk zijn en misbruik is niet toegestaan.
5. Als je een waarschuwing krijgt in verband met door jou of jouw bedrijf veroorzaakt(e) overlast of misbruik, dan zal je de daarbij gegeven aanwijzingen moeten opvolgen.
6. Als jouw gegevens wijzigen (bijvoorbeeld jouw bankrekeningnummer) dan moet je dat binnen veertien (14) dagen aan ons doorgeven. Als je gaat verhuizen moet je dit minimaal veertien (14)



dagen vóór jouw verhuizing doorgeven. Het doorgeven van wijzigingen kan via e-mail naar support@maxem.energy. Meld je niet binnen veertien (14) dagen dat jouw gegevens zijn gewijzigd, dan komen de gevolgen daarvan voor jouw rekening.

7. Je mag de overeenkomst, de rechten en/of verplichtingen daaronder niet overdragen aan een ander, zonder schriftelijke toestemming van Maxem.
8. Als je tekort schiet in de nakoming van de overeenkomst (bijvoorbeeld door anderen, dan Maxem of een reseller of (installatie)partner van Maxem toegang te geven tot jouw account), dan zal je Maxem vrijwaren en schadeloos stellen voor aanspraken van derden die daarmee verband houden.

### Artikel 13 – Aansprakelijkheid

1. Maxem is niet aansprakelijk voor schade die kan voortvloeien uit verkeerde installaties, verkeerd gebruik, wettelijk niet goedgekeurde hardware en verkeerde instellingen van onze producten en/of diensten of door opzet of grove nalatigheid door jou of een ingeschakelde installateur. Ook is Maxem niet aansprakelijk voor enige schade aan de elektrische installatie of aangestuurde componenten daarin, als gevolg van een foute en/of gebrekkige installatie of configuratie, ook niet voor kosten die een installateur in rekening brengt voor uitvoering van de installatie en configuratie van het systeem.
2. Indien Maxem aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot dat wat in deze bepaling is geregeld.
3. Maxem is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Maxem is uitgegaan van door of namens jou of jouw bedrijf verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
4. Maxem is uitsluitend aansprakelijk voor de door jou of door jouw bedrijf direct geleden schade veroorzaakt door een aan Maxem toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad tot maximaal de hierna genoemde bedragen, waarbij onder een aanspraak ook een reeks samenhangende gebeurtenissen wordt verstaan.
  - a. Bij bedrijfsaansprakelijkheid (AVB) bedraagt de maximale aansprakelijkheid van Maxem €5.000.000 per jaar voor alle aanspraken tezamen, en de totale aansprakelijkheid van Maxem per jaar is derhalve tot dat bedrag beperkt. Met een vervaltermijn van twee (2) jaar na beëindiging van de overeenkomst of dienstverlening.
  - b. Bij beroepsaansprakelijkheid (BA) bedraagt de aansprakelijkheid driemaal de factuurwaarde van de order per jaar per aanspraak. De maximale aansprakelijkheid van Maxem bedraagt €500.000 per jaar voor alle aanspraken tezamen, en de totale aansprakelijkheid van Maxem per jaar is derhalve tot dat bedrag beperkt. Met een vervaltermijn van twee (2) jaar na beëindiging van de overeenkomst of dienstverlening.
5. De aansprakelijkheid van Maxem voor indirecte schade is uitgesloten. Hieronder wordt verstaan gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, andere schade die het gevolg is van directe schade en kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van gevolgschade.
6. Jij of jouw bedrijf vrijwaart Maxem tegen alle aanspraken van derden, en zal Maxem de kosten vergoeden die zij maakt of zal maken in verband met het verweer tegen dergelijke aanspraken van

derden, die verband houden met dan wel voortvloeien uit door Maxem verrichte werkzaamheden uit hoofde van de overeenkomst(en) met jou of jouw bedrijf.

7. Dit artikel geldt altijd ongeacht de rechtsgrond waarop aansprakelijkheid wordt gebaseerd. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van Maxem of haar bedrijfsleiding.
8. Maxem mag haar onderneming aan een ander overdragen. Als Maxem dat doet, dan kun jij vanaf dat moment alleen die andere onderneming nog aanspreken. Als Maxem slechts een deel overdraagt, dan kun je zowel die andere onderneming als Maxem blijven aanspreken.

#### Artikel 14 – Overeenkomst op afstand (Consumenten)

1. Als jij de overeenkomst met Maxem via de website of per email bent aangegaan (of door middel van een andere techniek voor communicatie op afstand), of buiten een verkooppriimte hebt gesloten zoals bijvoorbeeld op kantoor, mag je de overeenkomst binnen veertien (14) kalenderdagen nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zonder opgaaf van redenen ontbinden. Als er bij jou iets bezorgd wordt wat je bij Maxem hebt gekocht, dan gaan de veertien (14) kalenderdagen in op de datum van ontvangst. Deze ontbinding kan je telefonisch doorgeven bij Customer Support, via [maxem.energy](mailto:maxem.energy) of via [finance@maxem.energy](mailto:finance@maxem.energy). Heb je al producten van Maxem ontvangen, dan moet je deze zo snel mogelijk terugsturen. Let op, ga je een dienst al gebruiken terwijl de veertien (14) kalenderdagen nog niet zijn verstreken en je maakt alsnog gebruik van je ontbindingsrecht, dan kan Maxem je eventuele gebruikskosten in rekening brengen. Ook komen de verzendkosten in geval je een product aan Maxem retourneert voor jouw rekening. De producten moeten onbeschadigd en compleet weer door ons worden ontvangen. Is dat niet het geval, kunnen we daar eventueel kosten voor in rekening brengen.

#### Artikel 15 – Klachten

1. Als je een klacht hebt, kun je deze binnen twee (2) maanden bij Maxem melden. Neem hiervoor contact op met Customer Support, of stuur je klacht naar [support@maxem.energy](mailto:support@maxem.energy).
2. Maxem doet haar best om binnen tien (10) werkdagen op jouw klacht te reageren. Mocht het Maxem niet lukken om binnen tien (10) werkdagen te reageren, dan laat Maxem jou dit weten, ook wanneer Maxem verwacht wel inhoudelijk op jouw klacht te kunnen reageren.
3. Ben je het niet eens met de reactie van Maxem, dan heb je het recht om de klacht binnen twaalf (12) maanden voor te leggen aan de Geschillencommissie (postbus 90600, 2509 LP, Den Haag). Let op, je kunt niet met je klacht naar de Geschillencommissie voordat je jouw klacht bij Maxem kenbaar hebt gemaakt. De Geschillencommissie zal jouw klacht anders niet in behandeling nemen. Mocht je geen tijdige reactie van Maxem hebben ontvangen, dan geldt dat je binnen twaalf (12) maanden nadat Maxem had moeten reageren, jouw klacht kunt indienen bij de Geschillencommissie. Wil je liever jouw klacht aan de rechter voorleggen in plaats van de Geschillencommissie, dan kan dat uiteraard. Op de website van de Geschillencommissie staat verder uitgelegd hoe deze geschillen procedure werkt, kijk op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
4. De Geschillencommissie behandelt jouw klacht aan de hand van haar reglement, dat je bij de Geschillencommissie kunt opvragen. Daarnaast geldt dat je een vergoeding verschuldigd bent voor het voorleggen van jouw klacht aan de Geschillencommissie.

5. Ook Maxem kan een geschil aan de Geschillencommissie voorleggen. Ook kan Maxem ervoor kiezen om een geschil aan de rechter voor te leggen.
6. Als je een klacht hebt over een online aankoop en je kunt je niet vinden in de reactie van Maxem, dan kun je er ook voor kiezen deze via onlinegeschillenbeslechtiging te beslechten. Je kunt je klacht dan op het ODR-platform aanmelden, kijk op [ed.europa.eu/consumers/odr](https://ed.europa.eu/consumers/odr).

*Versie 1 januari 2023*

*Maxem Energy Solutions B.V. Kabelweg 57, 1014 BA Amsterdam, KVK 53936981*