

Algemene voorwaarden - Premium Servicedesk

Van toepassing vanaf 2021 tot heden

Artikel 1 | Definities

- In deze algemene voorwaarden Machtiging (hierna: Algemene Voorwaarden) wordt verstaan onder:
- Energieovereenkomsten: Inkoopovereenkomsten en overeenkomsten met één of meer Regionale Netbeheerders en/of Meetbedrijven met betrekking tot door deze Regionale Netbeheerders en/of Meetbedrijven te leveren diensten;
- Leverancier: een leverancier van gas en/of elektriciteit;
- Inkoopovereenkomsten: overeenkomsten tussen de Klant en één of meer Leveranciers, waarbij de Klant van Leverancier(s) gas- en/of elektriciteit koopt of verkoopt als er sprake is van teruglevering;
- Overeenkomst: de rechtsbetrekking tussen Premium Servicedesk en klant waarop deze voorwaarden van toepassing worden verklaard, een en ander in meest ruime zin.
- Klant: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die gebruik maakt van de offertes, aanbiedingen, werkzaamheden of diensten van Premium Servicedesk in het kader van zakelijk gebruik;
- Premium Servicedesk B.V. gevestigd en kantoorhoudende te Eindhoven met KvK nummer 84524375, en/of een aan haar gelieerde natuurlijk persoon of rechtspersoon, die een overeenkomst aangaat met of een opdracht aanneemt van de Klant.

Artikel 2 | Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden of diensten van Premium Servicedesk en op alle overeenkomsten tussen de Klant en Premium Servicedesk. Bij tegenstrijdigheid van deze algemene voorwaarden met de schriftelijke voorwaarden van een offerte, aanbieding, werkzaamheid, dienst, volmacht of overeenkomst, gelden de voorwaarden van de offerte, aanbieding, werkzaamheid, dienst, volmacht of overeenkomst boven die van deze algemene voorwaarden.
- 2.2. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden (waaronder ook eventuele algemene voorwaarden) van de Klant maken geen deel uit van de overeenkomst tussen de Klant en Premium Servicedesk, tenzij Premium Servicedesk dergelijke voorwaarden geheel of gedeeltelijk schriftelijk heeft aanvaard. Bij tegenstrijdigheid van deze algemene voorwaarden met die van de Klant gelden deze algemene voorwaarden boven de algemene voorwaarden van de Klant.
- 2.3. Indien enige bepaling uit een tussen de Klant en Premium Servicedesk gesloten overeenkomst rechtskracht mist, blijven de overige bepalingen onverkort en toepassing, tenzij de instandhouding van de resulterende overeenkomst kennelijk onredelijk is.
- 2.4 In het geval van strijdigheid van de overeenkomst met de algemene voorwaarden, heeft de overeenkomst voorrang.
- 2.5 Kopjes in deze algemene voorwaarden hebben geen zelfstandige betekenis. Definities worden afwisselend in de tekst van de algemene voorwaarden met en zonder hoofdletter aangehaald.

Artikel 3 | Offertes en aanbiedingen

- 3.1. Alle offertes en aanbiedingen hebben een beperkte geldigheidsduur, de geldigheidsduur wordt aangegeven op de offerte. Mondelinge offertes en aanbiedingen zijn niet bindend tenzij schriftelijk door Premium Servicedesk bevestigd.
- 3.2. Offertes en aanbiedingen zijn gebaseerd op de door de Klant verstrekte gegevens. Gegevens worden geacht correct te zijn.
- 3.3. Premium Servicedesk kan niet aan zijn offerte en/of aanbieding worden gehouden, indien de Klant redelijkerwijs begrijpt dat de offerte en/of aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Artikel 4 | Totstandkoming overeenkomsten

- 4.1. Een overeenkomst komt pas tot stand na schriftelijke bevestiging van de Klant van de offerte of aanbieding. De door de Klant aangebrachte wijzingen in de offertes of aanbiedingen zijn slechts geldig na schriftelijke bevestiging van Premium Servicedesk
- 4.2. De ontvangstdatum bij de leverancier van de door de Klant ondertekende offerte of aanbieding geldt als de aanvangsdatum van de inkoopovereenkomst.
- 4.3. Premium Servicedesk ontvangt voor haar diensten ten behoeve van de klant een financiële vergoeding van de betreffende leverancier waar een Inkoopovereenkomst tussen de leverancier en klant mee tot stand komt.

Artikel 5 | Prijzen en andere wijzigingen

- 5.1. De overeengekomen prijzen aangaande een Energieovereenkomst zijn gebaseerd op de in de offerte of aanbieding genoemde soorten van dienstverlening. Prijzen in offertes, aanbiedingen, overeenkomsten en andere documenten zijn exclusief omzetbelasting, exclusief eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen en exclusief eventuele administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 5.2. De machtiging die is afgegeven geldt voor het aangaan en het (tussentijdse of aan het einde van de looptijd) verlengen of oversluiten van Inkoopovereenkomsten. De verlenging of het oversluiten is een service van Premium Servicedesk. Premium Servicedesk zal bij een verlenging of het oversluiten van een Inkoopovereenkomst, de Klant hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Indien Klant wenst dat Premium Servicedesk bestaande Inkoopovereenkomst aan het einde van de looptijd niet verlengt of oversluit, dient de Klant een schriftelijke opzegging van de overeenkomst aan Premium Servicedesk te sturen (i) uiterlijk 1 jaar voor het einde van de looptijd van de Inkoopovereenkomst, of (ii) als de Inkoopovereenkomst niet eindigt maar de looptijd wel wordt verlengd, binnen 5 werkdagen na het bericht van Premium Servicedesk inzake deze tussentijdse verlenging.
- 5.3 Verrekening van het verbruik van de Klant gebeurt op basis van de door de netbeheerder doorgegeven verbruiken.

Artikel 6 | Volmacht

- 6.1 In het kader van de door Premium Servicedesk verleende diensten en/of het aangaan van energieovereenkomsten ten behoeve van de klant verleent de klant in het kader van de overeenkomst aan Premium Servicedesk c.q. Leverancier een volmacht die in gaat per de ondertekeningdatum van de overeenkomst.

Deze volmacht omvat mede de volgende handelingen (a) het opvragen van contractgegevens zoals looptijd, tarieven, verbruik en teruglevering, facturen en betaalgegevens, bandbreedte en meetdata voor alle gas en elektra aansluitingen, (b) het raadplegen van het CAR (Centraal Aansluit Register) en het CER (Contract Einde Register) en het register met meetgegevens (c) het opvragen en gebruiken van inlogcodes en/of wachtwoorden voor elektronische systemen die gebruikt worden in het kader van Energieovereenkomsten; (d) het contact opnemen en voeren van overleg met (vorige en nieuwe) Leveranciers, Regionaal Netbeheerders en/of Meetbedrijven over aan de Klant in rekening gebrachte bedragen van transport en levering van gas en/of elektriciteit terzake van Energieovereenkomsten. (e) het namens de Klant opvragen van offertes en/of aanbiedingen van (potentiële) Leveranciers, Regionale Netbeheerders en/of Meetbedrijven; (f) toestemming voor het op afstand uitlezen van verbruik c.q. teruglevering.

6.2. De volmacht geldt voor onbepaalde tijd en kan door de Klant worden herroepen. Een herroeping van deze volmacht dient aangetekend of per mail aan het adres van Premium Servicedesk te worden gezonden. De herroeping heeft werking vanaf de vijfde werkdag na de bevestiging van de ontvangst van de herroeping door Premium Servicedesk. Herroeping wordt tevens gezien als het beëindigen van de overeenkomst.

6.3. Een herroeping van de volmacht betekent niet de beëindiging van Energieovereenkomsten. De mogelijkheden tot beëindiging door een Klant van die overeenkomsten wordt bepaald door het bepaalde dienaangaande in die Energieovereenkomsten.

Artikel 7 | Werkzaamheden, informatie van de klant en uitvoering van opdracht

7.1. Premium Servicedesk verplicht zich om de Klant tijdig op de hoogte te brengen van alle gebeurtenissen die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van zijn werkzaamheden en haar onvervuld in kennis te stellen van de opzegging, beëindiging, wijziging en/of de totstandkoming van Energieovereenkomsten. 7.2. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door haar aangeleverde gegevens en documenten, ook als deze van een derde partij afkomstig zijn.

7.3. Premium Servicedesk bepaalt op welke wijze en door welke personen de werkzaamheden uitgevoerd worden. Premium Servicedesk heeft de mogelijkheid onder haar verantwoordelijkheid derden in te schakelen en aan hen waar nodig voor de uitvoering van de overeenkomst volmacht namens de Klant te geven. Indien andere deskundigen benodigd zijn voor het correct uitvoeren van de werkzaamheden, dan zal Premium Servicedesk deze in overleg met en voor rekening van de Klant inschakelen.

Artikel 8 | Totstandkoming Energieovereenkomsten

8.1. Na de totstandkoming van een Energieovereenkomst zal deze zo spoedig mogelijk schriftelijk door Premium Servicedesk aan de Klant worden bevestigd door middel van een welkomstbrief.

8.2. De uitvoering van de werkzaamheden geschiedt uitsluitend voor rekening en risico van de Klant. Indien er door Premium Servicedesk als volmachtenemer van de Klant een Energieovereenkomst wordt gewijzigd, opgezegd en/of beëindigd dan wel een nieuwe Energieovereenkomst voor de Klant wordt gesloten, betreft deze Energieovereenkomst in haar gevolgen uitsluitend de Klant. Er komt in dat geval derhalve uitsluitend een Energieovereenkomst tussen Leverancier en de Klant tot stand, waarbij Premium Servicedesk geen partij is.

8.3. Indien de Klant aan Premium Servicedesk middels volmacht een opdracht heeft gegeven een Energieovereenkomst overeenkomstig het bepaalde in de overeenkomst af te sluiten, zal Premium Servicedesk zich naar beste kunnen inspannen om een Energieovereenkomst op naam en ten behoeve van Klant af te sluiten die zoveel mogelijk aan de wensen van de Klant voldoet. Premium Servicedesk kan echter de inhoud en totstandkoming van de Energieovereenkomst niet garanderen, bijv. omdat ten gevolge van marktomstandigheden Leveranciers geen nieuwe Inkoopovereenkomsten aan gaan. Indien het voor Premium Servicedesk redelijkerwijs niet mogelijk is een Klant te bemiddelen naar een (nieuwe of te verlengen) Energieovereenkomst, zal Premium Servicedesk de Klant hierover informeren.

8.4. Door Premium Servicedesk in het kader van de advisering inzake Inkoopovereenkomsten aan Klant. Medegedeelde gas- en/of elektriciteitsprijzen zijn niet bindend, zodat hier door de Klant geen rechten aan kunnen worden ontleend. Dit is alleen anders als in een overeenkomst schriftelijk wordt vastgelegd dat de prijzen vast zijn.

Artikel 9 | Duur en beëindiging overeenkomst

9.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur als vermeld op de overeenkomst. Opzegging van de overeenkomst dient schriftelijk te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen. De machtigingsovereenkomst eindigt op de wijze als beschreven in artikel 6.2. Zonder opzegging wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd. Deze voorwaarden blijven onverminderd van kracht na stilzwijgende verlenging van de overeenkomst. Opzeggingen dienen schriftelijk of per mail gedaan te worden naar: Premium Servicedesk, Jan van Hooffstraat 8 5611 ED Eindhoven. E: klantenservice@premium-servicedesk.nl.

9.2. Premium Servicedesk is bevoegd de overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst te ontbinden en met de overeenkomst samenhangende overeenkomsten of opdrachten te annuleren, indien: (a) de Klant niet, niet-behoorlijk of niet-tijdig voldoet aan enige verplichting uit hoofde van de met Premium Servicedesk gesloten overeenkomst of een daarmee samenhangende overeenkomst; (b) na het sluiten van de overeenkomst aan Premium Servicedesk ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Klant zijn verplichtingen niet zal nakomen; (c) de Klant onjuiste gegevens heeft verstrekt of er gegevens van de Klant bekend worden, die, waren de gegevens bekend geweest bij het aangaan van de overeenkomst, tot weigering van het aangaan van de overeenkomst door Premium Servicedesk zouden hebben geleid; (d) de Klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en de zekerheid uitblijft of onvoldoende is; of (e) in geval van faillissement, surseance van betaling, stillegging, liquidatie of gehele of gedeeltelijke overdracht van het bedrijf van de Klant.

9.3. Indien Premium Servicedesk tot opschorting van haar verplichtingen of ontbinding van de overeenkomst overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot enige schadevergoeding of garantie, zulks onverminderd de aan Premium Servicedesk verder toekomende rechten.

Artikel 10 | Aansprakelijkheid en vrijwaring

10.1. Premium Servicedesk geeft geen enkele garantie, van welke aard of omvang dan ook, met betrekking tot de resultaten van haar werkzaamheden uit hoofde van de overeenkomst. Meer in het bijzonder kan Premium Servicedesk niet garanderen dat: met betrekking tot de advisering inzake Energieovereenkomsten de door of namens de Klant afgesloten Energieovereenkomsten de meest voordelige gas en/of elektriciteitsstarieven op de markt bieden.

10.2. Aan door Premium Servicedesk aan de Klant verstrekte berekeningen met betrekking tot de door de Klant te betalen of te ontvangen bedragen terzake van Energieovereenkomsten kunnen geen rechten worden ontleend, zulks onverminderd het bepaalde in artikel 8 lid 3.

10.3. Premium Servicedesk is tot niet meer verplicht dan zich ervoor in te spannen dat haar medewerker(s) en derden die zij inschakelt naar beste weten en kunnen met inachtneming van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop in de gegeven situatie mocht worden gerekend, uitvoering geeft/geven aan de werkzaamheden uit hoofde van de overeenkomst.

10.4. Premium Servicedesk is jegens de Klant niet aansprakelijk voor schade die ontstaat - als gevolg van enige tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen - bij de Klant, haar werknemers, ondergeschikten en/of door haar ingeschakelde derden, behoudens indien de schade die het gevolg is van de opzet of grove schuld van Premium Servicedesk.

10.5. Premium Servicedesk is nimmer gehouden tot vergoeding van gevolgschade, waaronder verstaan maar niet beperkt tot winstderving, bedrijfsschade, (bijkomende) kosten, indirecte schade of indirect verlies en schade aan derde of welke andere gevolgschade dan ook.

10.6. De Klant vrijwaart Premium Servicedesk terzake van alle vorderingen van derden op Premium Servicedesk of haar partners die met (een handelen van de Klant in het kader van) de overeenkomst samenhangen, waaronder de eventueel in het kader van de overeenkomst opgezegde, beëindigde en/of tot stand gekomen Energieovereenkomsten en alle daarmee verband houdende financiële gevolgen (inclusief maar niet beperkt tot de kosten van rechtsbijstand van Premium Servicedesk).

Artikel 11 | Boetes inzake opzegging Inkoopovereenkomsten

11.1 Indien de Klant een Inkoopovereenkomst voor het einde van de contractperiode beëindigt zonder dat de Klant daar contractueel toe gerechtigd is, of dat de Inkoopovereenkomst ten gevolge van een tekortkoming van de Klant door de leverancier wordt beëindigd, is Premium Servicedesk gerechtigd om per direct een boete bij de Klant in rekening te brengen. Die boete is aanvullend op een eventuele (opzeg)boete die de Leverancier aan de Klant oplegt. De boete die Premium Servicedesk in rekening brengt is een gefixeerd bedrag ter compensatie van de misgelopen inkomsten van Premium Servicedesk ten gevolge van de tekortkoming van de Klant wat betreft de nakoming van de Inkoopovereenkomst. Hierbij wordt verschil gemaakt op basis van jaarverbruik optie 1 (< 20.000 kWh, < 10.000 m³) en optie 2 (> 20.000 kWh, > 10.000 m³). De opzegboete voor optie 1 bedraagt € 250,00 per aansluiting per jaar, de opzegboete voor optie 2 bedraagt €500,00 per aansluiting per jaar. Als de schade van Premium Servicedesk meer bedraagt dan de hoogte van de boete, heeft Premium Servicedesk het recht aanvullend het recht om schadevergoeding te vorderen. De berekening van een dergelijke opzegboete en/of schadevergoeding wordt door Premium Servicedesk gespecificeerd voor de Klant. Premium Servicedesk zal wat betreft de hoogte van de eigen opzegboete die aan zakelijke kleinverbruikers met slechts één (1) aansluiting (of gas of elektriciteit) in rekening gebracht kan worden, coulance betrachten. Dit zijn zakelijke verbruikers met een gasaansluiting met een capaciteit van maximaal 40m³(n) uur of een elektriciteitsaansluiting van maximaal 3x80A. Indien een Klant van mening is dat in zijn geval de opzegboete onredelijk is en coulance betracht moet worden, kan de Klant een verzoek aan Premium Servicedesk doen om de opzegboete te matigen, onder vermelding van de omstandigheden die daartoe aanleiding geven.

11.2 Met de ondertekening van de overeenkomst verklaart de Klant contractvrij te zijn per de startdatum. Een eventuele boete van de voorgaande leverancier komt voor rekening en risico van de Klant, mocht blijken dat de klant niet contractvrij is.

Artikel 12 | Toepasselijk recht; bevoegde rechter

12.1. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

12.2. Ingeval van geschillen omtrent de overeenkomst, dan wel nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen deze geschillen met uitsluiting van iedere rechter worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Eindhoven, tenzij Premium Servicedesk er de voorkeur aan geeft zich in het oordeel van een andere bevoegde Nederlandse rechter te onderwerpen.

Artikel 13 | Overig

13.1. Ingevolge het feit dat de overeenkomst een zakelijke overeenkomst betreft, komt de Klant geen herroepingsrecht toe. Er is geen sprake van een bedenktijd na ondertekening.

13.2 Het bepaalde in deze algemene voorwaarden is niet alleen bedongen ten behoeve van Premium Servicedesk, maar ook ten behoeve van allen (medewerkers, en hulppersonen, derden) die op enige wijze voor Premium Servicedesk werkzaam zijn (geweest) of die als partners diensten ten hebben uitgevoerd. Voornoemde natuurlijke en/of rechtspersonen kunnen dan ook deze algemene voorwaarden inroepen als waren zij Premium Servicedesk.

13.3 Bij het verwerken van persoonsgegevens van de klantgegevens wordt de wet- en regelgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens in acht genomen. Premium Servicedesk is zgn. verwerker van persoonsgegevens en door ondertekening van de overeenkomst machtigt de Klant hen de verwerkingen te doen die noodzakelijk zijn in het kader van de overeenkomst.