



Algemene voorwaarden i4energy Versie 1.1 | 01 juli 2019

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en andere aanbiedingen van I4energy en op alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien. Eventuele algemene voorwaarden van afnemers van I4energy zijn niet van toepassing. Naast deze algemene voorwaarden maakt ook de – verwerkersovereenkomst – integraal onderdeel uit van iedere overeenkomst tussen I4energy BV en de Afnemer. De algemene voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en een aantal afzonderlijke bijlagen. Het algemene deel is van toepassing op alle soorten diensten die I4energy aanbiedt. Afhankelijk van de overeengekomen diensten, kunnen in aanvulling daarop een of meerdere bijlagen van toepassing zijn.

Artikel 1. Definities

Met hoofdletter geschreven begrippen in de Algemene Voorwaarden hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de betekenis zoals in dit artikel wordt vermeld.

1.1 **Account:** het account waarmee de Eindgebruiker kan inloggen op de Applicatie en waarmee de Applicatie beheerd en gebruikt kan worden.

1.2 **Afnemer:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie I4energy een aanbod doet of waarmee I4energy een Overeenkomst sluit.

1.3 **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden, inclusief de Bijlagen.

1.4 **Applicatie:** iedere (web)applicatie die I4energy aanbiedt en welke onder andere bestemd kan zijn voor energiemonitoring en energiemanagement.

1.5 **Verwerkersovereenkomst:** In de Verwerkersovereenkomst worden afspraken gemaakt over de voorgenomen verwerkingen van persoonsgegevens die I4energy in de rol van verwerker verricht ten behoeve van de Afnemer. De Verwerkersovereenkomst is als bijlage bijgevoegd bij deze Algemene Voorwaarden en maken onderdeel uit van de Algemene Voorwaarden. Met het accepteren van deze Algemene Voorwaarden gaat Afnemer daarom tevens akkoord met de totstandkoming van de Verwerkersovereenkomst.

1.6 **Bijlagen:** alle bijlagen die aan de Algemene Voorwaarden zijn gehecht.

1.7 **Diensten:** de diensten die I4energy levert op grond van een Overeenkomst en waaronder in

ieder geval begrepen kan zijn (1) de Applicatie, (2) onderhoud en ondersteuning met betrekking tot de Applicatie, (3) maatwerk aanpassingen aan de Applicatie en (4) advies over energiemonitoring, (uitvoerend) energiemanagement en/of besparingsadviezen.

1.8 **Eindgebruikers:** iedere eindgebruiker van de Applicatie.

1.9 **Kantooruren:** de tijd I4energy: van 9:00 tot 17:00 op maandag tot en met vrijdag, met

uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen.

1.10 **Materialen:** alle materialen die I4energy op grond van een Overeenkomst ontwikkelt of

levert, met inbegrip van Applicaties, maatwerk aanpassingen, documentatie, lay-outs, ontwerpen, adviezen, rapporten, afbeeldingen, teksten, logo's, huisstijlen, concepten, schetsen en andere voortbrengselen van de geest.

1.11. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst op grond waarvan I4energy zijn Diensten aan Afnemer levert.

1.12. **Duurovereenkomst:** Bij een duurovereenkomst hebben afnemer en I4energy zich verplicht tot een voortdurende prestatie of zijn zij een reeks van prestaties aangegaan, die zich over een langere tijd heeft uitgestrekt.

1.13. **Partijen:** de partijen bij de Overeenkomst, I4energy en Afnemer.

1.14. **Schriftelijk:** op schrift gesteld, zowel op papier als digitaal, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de communicatie voldoende vaststaat.

Artikel 2. Totstandkoming van Overeenkomsten

2.1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Afnemer een offerte of een ander aanbod van I4energy aanvaardt. Aanvaarding van het aanbod kan zowel mondeling als Schriftelijk.

2.2. Alle offertes en andere aanbiedingen van I4energy zijn vrijblijvend en geldig tot 90 dagen na de datum van de offerte. I4energy is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van deze periode aan te nemen, maar indien I4energy daartoe overgaat, geldt het aanbod alsnog als aanvaard.

2.3. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het aanbod, is I4energy daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt in dat geval niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij I4energy anders aangeeft.

2.4. In het geval van onderlinge strijd tussen de bepalingen uit de verschillende geldende documenten, geldt de volgende rangorde (van hoog naar laag):

- a. de Overeenkomst; b.
- b. de Algemene Voorwaarden.
- c. de Bijlagen;
- i. Bijlage A | Applicatie;
- ii. Bijlage B | Adviesdiensten;
- iii. Bijlage C | Wederverkoop;
- iv. iv. Bijlage D | Verwerkingsovereenkomst;

Voor het overige gelden de bepalingen uit de verschillende documenten aanvullend.

Artikel 3. Uitvoering van de Overeenkomst

3.1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door I4energy geleverd worden conform de Overeenkomst. De door I4energy bekendgemaakte (lever)termijnen zijn slechts indicatief en gelden niet als fatale termijnen.

3.2. Afnemer is gehouden om I4energy alle ondersteuning te bieden die nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. In ieder geval zal Afnemer alle gegevens en informatie verstrekken waarvan I4energy aangeeft dat deze noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst, of waarvan Afnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

3.3. I4energy zal rekening houden met redelijke verzoeken van Afnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst. Indien een verzoek van Afnemer niet kan worden ingewilligd, zal I4energy gemotiveerd aangeven waarom. Als Afnemer ondanks deze motivatie staat op het doorvoeren van het verzoek, kan I4energy de Overeenkomst beëindigen, dan wel uitvoeren voor rekening en risico van Afnemer.

3.4. I4energy heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Afnemer indien dat vooraf is overeengekomen.

Artikel 4. Meerwerk

4.1. Indien Afnemer verzoekt om aanvullende werkzaamheden of diensten die buiten de Overeenkomst vallen ("Meerwerk"), zal I4energy daarvoor per e-mail een aanvullende offerte uitbrengen. I4energy zal het Meerwerk uitvoeren na akkoord op de offerte door Afnemer.

4.2. Voor Meerwerk waarvan I4energy kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is, of voor Meerwerk dat volgt uit de instructies van Afnemer, heeft I4energy geen toestemming nodig. I4energy zal hiervoor het uurtarief in rekening brengen dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden.

Artikel 5. Gebruiksrechten en intellectuele eigendom

5.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de Materialen berusten bij I4energy of diens licentiegevers. Slechts als dit uitdrukkelijk Schriftelijk is afgesproken, kunnen rechten van intellectuele eigendom worden overgedragen.

5.2. Afnemer krijgt van I4energy de niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare gebruikersrechten ten aanzien van de Materialen voor zover deze voortvloeien uit de Overeenkomst of welke anderszins Schriftelijk zijn toegekend. De gebruiksrechten gelden voor de duur van de Overeenkomst.

5.3. Afnemer is niet gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de Materialen en heeft geen recht op toegang tot de bronbestanden van de Materialen (zoals HTML- en PHP-bestanden). Het is Afnemer daarnaast niet toegestaan om de broncode te achterhalen door middel van reverse engineering of decompilatie.

5.4. I4energy kan technische maatregelen nemen ter bescherming van de Materialen. Indien I4energy dergelijke technische beveiligingsmaatregelen heeft genomen, is het Afnemer niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.

5.5. Het is Afnemer niet toegestaan om enige aanduiding van intellectuele eigendom uit de Materialen te verwijderen of aan te passen. Het is tevens niet toegestaan om aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter van de Materialen te verwijderen of aan te passen.

Artikel 6. Geheimhouding

6.1. Beide Partijen zullen de inhoud van de Overeenkomst en alle overige informatie die als vertrouwelijk is aangeduid ("**Vertrouwelijke Informatie**") geheimhouden. Partijen leggen deze verplichting ook op aan werknemers en aan derden die worden ingeschakeld bij de uitvoering van de Overeenkomst.

6.2. De plicht tot het geheimhouden van Vertrouwelijke Informatie geldt niet indien de ontvangende Partij kan bewijzen dat de informatie:

- a. voor de datum van verstrekking in het bezit was van de ontvangende Partij;
- b. verkrijgbaar is bij een derde zonder dat de derde enige geheimhoudingsplicht jegens de verstrekking Partij zou schenden door de verstrekking;
- c. beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken, publiek toegankelijke websites of diensten;
- d. onafhankelijk en zonder gebruikmaking van enige informatie van de verstrekking Partij is ontwikkeld door de ontvangende Partij.

6.3. Indien een Partij een bevel tot afgifte van Vertrouwelijke Informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft zij het recht om tot afgifte over te gaan. De verstrekking Partij wordt echter vooraf en zo spoedig mogelijk over het bevel geïnformeerd, tenzij het bevel dit uitdrukkelijk verbiedt. Indien de verstrekking Partij aangeeft maatregelen te willen nemen tegen het bevel (bijvoorbeeld via een kort geding), zal de ontvangende Partij wachten met afgifte tot hierop is beslist, voor zover dit wettelijk mogelijk is.

6.4. De verplichtingen uit dit artikel blijven van kracht na beëindiging van de Overeenkomst, zolang de verstrekking Partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel 7. Privacy en beveiliging

7.1. De (persoons)gegevens die I4energy verwerkt bij het uitvoeren van de Overeenkomst blijven eigendom van Afnemer of de Eindgebruiker.

7.2. I4energy spant zich in om de beveiliging van de Diensten te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de aard van de verwerkte (persoons)gegevens en de kosten van de beveiligingsmaatregelen, passend is.

7.3. Indien de toepasselijke privacywetgeving dit vereist, zullen Partijen een Verwerkersovereenkomst sluiten.

Artikel 8. Prijzen en betalingen

8.1. I4energy zal voor alle verschuldigde bedragen een factuur sturen en is daarbij gerechtigd om vooraf en elektronisch te factureren. Als Afnemer bezwaar maakt tegen (de hoogte van) een factuur, schort dit de betalingsplicht niet op.

8.2. Voor alle facturen van I4energy geldt een betalingstermijn van 28 dagen, tenzij de factuur een andere betalingstermijn vermeldt of indien Schriftelijk een andere termijn is overeengekomen.

8.3. Indien een factuur niet binnen den betalingstermijn wordt voldaan, is Afnemer in verzuim zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist. I4energy heeft in dat geval het recht om de Diensten op te schorten. I4energy is niet aansprakelijk voor enige schade die Afnemer als gevolg hiervan lijdt.

8.4. Bij een niet-tijdige betaling is Afnemer, naast het verschuldigde bedrag en daarop verschenen wettelijke rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als

gerechtelijke incassokosten, met inbegrip van de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus.

8.5. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, kan I4energy de prijzen op ieder moment aanpassen aan: a. inflatie, zoals vastgesteld in de CBS Dienstenprijsindex code 7222; of b. gewijzigde tarieven van toeleveranciers van I4energy die naar rato aan Afnemer worden doorberekend.

8.6. In de gevallen zoals beschreven in artikel 8.5 heeft Afnemer niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen. Voor prijswijzigingen die niet worden genoemd in artikel 8.5, geldt dezelfde procedure als voor een wijziging van de Algemene Voorwaarden zoals omschreven in artikel 13.1.

8.7. Alle vorderingen van I4energy zijn direct opeisbaar indien het faillissement van Afnemer is aangevraagd, Afnemer surseance van betaling aanvraagt, de activiteiten van Afnemer worden beëindigd of diens bedrijf wordt geliquideerd. 5

8.8. Alle door I4energy genoemde prijzen zijn in euro en exclusief btw en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

Artikel 9. Eigendomsvoorbehoud

9.1. Alle zaken die I4energy of ingeschakelde derden bij de uitvoering van de Overeenkomst leveren, blijven eigendom van I4energy of de ingeschakelde derde tot Afnemer alle betalingsplichten uit de Overeenkomst is nagekomen.

9.2. De zaken die onder het eigendomsvoorbehoud uit artikel 9.1 vallen, mogen niet door Afnemer worden doorverkocht, worden verpand of op enige andere wijze worden bezwaard.

9.3. Afnemer stelt I4energy onmiddellijk op de hoogte indien een derde partij beslag wil (laten) leggen op zaken die onder het eigendomsvoorbehoud uit artikel 9.1 vallen.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

10.1. De aansprakelijkheid van I4energy voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins, is beperkt tot de directe schade met een maximum van de voor de Overeenkomst overeengekomen prijs. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt als maximum het bedrag dat Afnemer op grond van de Overeenkomst aan I4energy heeft betaald gedurende 6 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade.

10.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: (1) de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, (2) de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van I4energy aan de overeenkomst te laten beantwoorden en (3) de redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade.

10.3. Enige in de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden opgenomen beperking of uitsluiting van de aansprakelijkheid geldt niet indien de schade het gevolg is van (1) opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van I4energy, of (2) dood of lichamelijk letsel.

10.4. Afnemer vrijwaart I4energy van alle aanspraken van derden en stelt I4energy hiervoor volledig schadeloos. I4energy is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige informatie door Afnemer.

10.5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Afnemer de schade uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking Schriftelijk bij I4energy meldt.

Artikel 11. Overmacht

11.1. I4energy kan niet tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst worden gehouden indien de nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht. I4energy is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van overmacht.

11.2. Van overmacht is onder meer sprake in het geval van stroomstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen, stremmingen in het verkeer, stakingen, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en het geval waarin I4energy door zijn eigen toeleveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld.

11.3. Indien een overmachtssituatie langer dan 90 dagen heeft geduurd, hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst per direct Schriftelijk te ontbinden. De Diensten die door I4energy zijn geleverd voordat de overmachtssituatie zich voordeed, worden in dat geval naar verhouding afgerekend.

Artikel 12. Duur en einde van de Overeenkomst

12.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de periode die wordt genoemd in de offerte of een ander aanbod van I4energy, tenzij de Overeenkomst eindigt door het volbrengen van een vooraf vastgestelde taak.

12.2. Indien de duur van de Overeenkomst niet uitdrukkelijk in de offerte of het aanbod van I4energy wordt genoemd, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een periode van 12 maanden.

12.3. De overeenkomst kan tegen het einde van de looptijd Schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Bij het uitblijven van een opzegging wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met een periode van 12 maanden.

12.4. I4energy mag de Overeenkomst per direct Schriftelijk opschorten of opzeggen, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, indien: **a.** Afnemer in strijd handelt met de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden of de toepasselijke wet- en regelgeving; **b.** Afnemer in verzuim is met betrekking tot een wezenlijke verplichting onder de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden; **c.** het faillissement van Afnemer is aangevraagd, Afnemer surseance van betaling aanvraagt, de activiteiten van Afnemer worden beëindigd of het bedrijf van Afnemer wordt geliquideerd.

12.5. Wanneer I4energy de nakoming van de Overeenkomst opschort, behoudt hij zijn aanspraken op grond van de Overeenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving. In het geval dat de Overeenkomst wordt beëindigd zijn de vordering van I4energy op Afnemer onmiddellijk opeisbaar.

12.6. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, blijft Afnemer de al gefactureerde bedragen verschuldigd en ontstaan er geen verplichtingen tot ongedaan making. Afnemer kan uitsluitend het deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door I4energy is uitgevoerd. Indien de ontbinding toerekenbaar is aan Afnemer, heeft I4energy recht op vergoeding van alle directe en indirecte schade die als gevolg van de ontbinding ontstaat.

Artikel 13. Wijzigingen

13.1. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, heeft I4energy het recht om de Algemene Voorwaarden aan te passen of aan te vullen. I4energy zal aanpassing op en aanvulling van de Algemene Voorwaarden ten minste 30 dagen voor inwerkingtreding bekendmaken aan Afnemer.

13.2. Als Afnemer een aanpassing of aanvulling van de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, kan Afnemer binnen 14 dagen na bekendmaking bezwaar maken, waarna I4energy de aanpassing of aanvulling zal heroverwegen. Indien I4energy besluit om vast te houden aan de aanpassing of wijziging, kan Afnemer de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de aangepaste of aangevulde Algemene Voorwaarden in werking treden.

13.3. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden op grond van wet- of regelgeving en wijzigingen van ondergeschikt belang mogen op elk moment plaatsvinden en hoeven niet vooraf bekend gemaakt te worden. Dergelijke wijzigingen geven de Afnemer ook geen recht de Overeenkomst op te zeggen.

13.4. Indien een bepaling in de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven. 7

Artikel 14. Overige bepalingen

14.1. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen die voortvloeien uit de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin I4energy gevestigd is.

14.2. De door I4energy opgeslagen logs en communicatie geldt als authentiek, tenzij Afnemer het tegendeel aantoont.

14.3. Afnemer stelt I4energy onverwijld en Schriftelijk op de hoogte bij een wijziging in naam, (post)adres, e-mailadres, telefoonnummer en voor zover relevant diens bankrekeningnummer.

14.4. Het is Afnemer niet toegestaan om rechten en plichten die voortvloeien uit de Overeenkomst over te dragen aan derden zonder Schriftelijke toestemming van I4energy. I4energy is gerechtigd om zijn rechten en plichten die voortvloeien uit de Overeenkomst over te dragen aan derden die de Diensten of de betreffende bedrijfsactiviteiten van I4energy overnemen.

14.5. De Applicatie is uitdrukkelijk niet bedoeld voor consumenten (waaronder ook bedrijven die gelijk te stellen zijn met consumenten). Afnemer of de Eindgebruiker onthouden zich van het aansluiten van consumenten bij de Applicatie. Afnemer of de Eindgebruiker zijn er zelfstandig verantwoordelijk voor dat consumenten niet worden aangesloten bij de Applicatie. Wanneer toch consumenten worden aangesloten bij de Applicatie, en I4energy daardoor onbedoeld persoonsgegevens verwerkt via de Applicatie, dan is I4energy daar niet verantwoordelijk voor en dient de Afnemer of Eindgebruiker het account direct te verwijderen.

Bijlage A | Applicatie

Artikel 1. Applicatie

Partijen kunnen overeenkomen dat I4energy aan Afnemer een Applicatie ter beschikking zal stellen. Indien de Overeenkomst (mede) betrekking heeft op het ter beschikking stellen van een Applicatie, gelden daarvoor de voorwaarden zoals in deze Bijlage wordt omschreven.

Artikel 2. Beschikbaarheid en kwaliteit

- 2.1. I4energy zal de Applicatie beschikbaar stellen via het internet en streeft naar een beschikbaarheid van ten minste 99%, zoals gemeten door I4energy (de nachtelijke uren en gepland onderhoud niet meegerekend).
- 2.2. I4energy kan een limiet stellen aan het aantal Eindgebruikers en de hoeveelheid dataverkeer en -opslag welke Afnemer mag of feitelijk kan gebruiken voor de Applicatie. Indien Partijen hierover geen afspraken hebben gemaakt, geldt een limiet op grond van fair use.
- 2.3. Van fair use is sprake zolang Afnemer maximaal twee keer de hoeveelheid per maand gebruikt die door andere afnemers van I4energy in vergelijkbare omstandigheden wordt gebruikt.
- 2.4. Indien Afnemer de limiet overschrijdt heeft I4energy het recht om achteraf een aanvullend bedrag in rekening te brengen conform de daarvoor gebruikelijke tarieven. I4energy is niet aansprakelijk indien de Applicatie niet naar behoren functioneert bij een overschrijding van de limiet.
- 2.5. Indien er een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt verbruikt door een oorzaak van buitenaf, zoals bij een (D)DOS-aanval, heeft I4energy het recht om de kosten hiervan naar redelijkheid door te belasten aan Afnemer.
- 2.6. Afnemer aanvaardt dat de Applicatie alleen de functionaliteiten en eigenschappen bevat zoals Afnemer deze aantreft op het moment dat deze door I4energy beschikbaar wordt gesteld. De Applicatie wordt geleverd "as is" en I4energy kan niet garanderen dat de Applicatie op enig moment vrij zal zijn van fouten.

Artikel 3. Aanpassingen en onderhoud

- 3.1. I4energy onderhoudt de Applicatie actief en kan regelmatig aanpassingen doorvoeren om fouten op te lossen, functionaliteiten toe te voegen of om de prestaties van de Applicatie te verbeteren.
- 3.2. Als een voorgenomen aanpassing de functionaliteit van de Applicatie wezenlijk zal beïnvloeden, zal I4energy daarover vooraf overleg voeren met Afnemer. De uiteindelijke beslissing over het al dan niet doorvoeren van de aanpassing ligt echter bij I4energy.
- 3.3. Indien onderhoud kan leiden tot beperkte beschikbaarheid van de Applicatie, wordt dit zoveel mogelijk buiten Kantooruren uitgevoerd. Spoedonderhoud kan echter op ieder moment worden verricht.
- 3.4. I4energy spant zich in om fouten in de Applicatie te herstellen, maar is daarbij mede afhankelijk van leveranciers. I4energy heeft het recht om bepaalde updates of upgrades van

leveranciers niet te installeren als dit naar zijn oordeel de werking van de Applicatie niet ten goede komt.

3.5. I4energy zal zich inspannen om door Afnemer verzochte veranderingen door te voeren in de Applicatie. I4energy heeft echter het recht om een verzoek te weigeren als dit naar zijn oordeel niet haalbaar is of de werking van de Applicatie kan belemmeren. Op het doorvoeren van de aanpassing is artikel 5 van toepassing.

Artikel 4. Ondersteuning

4.1. I4energy zal een redelijk niveau van eerstelijns ondersteuning aan Afnemer bieden met betrekking tot (1) het beheer en gebruik van de Applicatie en (2) technische problemen en storingen.

4.2. Afnemer wordt aangeraden om bij vragen of problemen eerst de documentatie van de Applicatie te raadplegen. Indien de documentatie geen uitsluitsel biedt, kan Afnemer contact opnemen met de helpdesk die zowel telefonisch, per e-mail of via een supportfunctie binnen de applicatie bereikbaar is. De helpdesk is uitsluitend bereikbaar tijdens Kantooruren. I4energy streeft ernaar om helpdeskverzoeken zo spoedig mogelijk te beantwoorden en af te handelen.

Artikel 5. Back-ups

5.1. Databestanden: De bestanden (waaronder geüploade files en coding files) worden dagelijkse back-up, deze back-up wordt 1 dag bewaard. Databases: De databases (onder andere meterlijsten, meetdata e.d.) worden met de volgende intervallen geback-up: - Dagelijks (7 dagelijkse backups worden bewaard) - Wekelijks (6 wekelijkse backups worden bewaard) - Maandelijks (4 maandelijks backups worden bewaard)

5.2. Het is niet mogelijk om individuele gegevens of bestanden terug te zetten. De gegevens en bestanden die zijn opgeslagen na het maken van de laatste backup, zullen bij het terugzetten van de back-up verloren gaan.

5.3. I4energy zal back-ups kosteloos terugzetten indien gegevens of bestanden verloren zijn gegaan door fouten of storingen die naar redelijkheid voor rekening en risico van I4energy komen. In overige gevallen, kan I4energy alle gemaakte kosten bij het terugzetten van de back-up in rekening brengen.

Artikel 6. Maatwerk

6.1. Indien Afnemer verzoekt om veranderingen in de Applicatie door te voeren ("Maatwerk"), zullen Partijen in overleg vaststellen aan welke vereisten de Applicatie moet voldoen en zal I4energy een offerte uitbrengen.

6.2. Na akkoord op de offerte zal I4energy het Maatwerk doorvoeren en de aangepaste Applicatie vervolgens via een testomgeving beschikbaar maken. Afnemer dient het Maatwerk vervolgens binnen 2 weken te evalueren aan de hand van de vooraf vastgestelde vereisten en vervolgens Schriftelijk goed of gemotiveerd af te keuren. Indien Afnemer het Maatwerk niet binnen deze periode afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.

6.3. Indien Afnemer het Maatwerk geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal I4energy zich inspannen om de reden van afkeuring zo spoedig mogelijk weg te nemen. Dit kan I4energy doen door het

Maatwerk aan te passen, of door te motiveren waarom de reden van afkeuring niet opgaat. Afnemer zal vervolgens opnieuw evalueren conform de procedure uit artikel 6.2.

6.4. Indien Afnemer het Maatwerk geheel of gedeeltelijk blijft afkeuren, heeft I4energy het recht om meerkosten te rekenen voor alle volgende revisies. Indien een van de Partijen aangeeft verdere aanpassingen niet (meer) zinvol te achten, hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst op te zeggen voor het deel dat betrekking heeft op het doorvoeren van Maatwerk. Afnemer zal in dat geval de door I4energy gemaakt kosten vergoeden, maar heeft niet het recht om het Maatwerk op enige wijze te gebruiken.

6.5. I4energy heeft het recht om een verzoek tot Maatwerk te weigeren indien dit naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of de beschikbaarheid van de Applicatie kan belemmeren.

Artikel 7. Accounts

7.1. I4energy kan Afnemer toegang geven tot een Account waarmee de Applicatie beheerd en gebruikt kan worden. Het Account zal toegankelijk zijn door het invoeren van inloggegevens.

7.2. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de geheimhouding van de inloggegevens. Het is Afnemer niet toegestaan om de inloggegevens zonder toestemming van I4energy aan derden te verstrekken. Afnemer stelt I4energy onverwijld op de hoogte indien de inloggegevens zijn kwijtgeraakt of verloren zijn gegaan.

7.3. Het gebruik van het door I4energy beschikbaar gestelde Account geschiedt onder de verantwoordelijkheid en voor risico van Afnemer. Indien Afnemer vermoedt dat er misbruik wordt gemaakt van het Account, dient hij dit zo spoedig mogelijk aan I4energy te melden zodat er maatregelen genomen kunnen worden.

Artikel 8. Gebruik en misbruik

8.1. Afnemer garandeert dat de Applicatie niet in strijd met de toepasselijke wet- en regelgeving zal worden gebruikt. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de naleving van de geldende wet- en regelgeving.

8.2. Het is verboden om de Applicatie op dusdanige wijze te gebruiken dat overlast of hinder voor anderen ontstaat. Hieronder valt in ieder geval het excessief vaak aanroepen van de Applicatie en het uploaden of downloaden van bovenmatige hoeveelheden data of gegevens.

8.3. Indien I4energy constateert dat Afnemer de voorwaarden uit artikel 8.1 en 8.2 van overtreedt of hierover een klacht ontvangt, kan I4energy alle redelijke maatregelen nemen om de overtreding te beëindigen. I4energy is niet aansprakelijk voor enige schade die als gevolg hiervan ontstaat.

8.4. Wanneer naar het oordeel van I4energy schade of een andere gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van I4energy of derden, bijvoorbeeld in het geval van een (D)DOS-aanval of activiteiten van virussen of vergelijkbare schadelijke software, heeft I4energy het recht om alle maatregelen te nemen die hij nodig acht om het gevaar af te wenden en schade te beperken of te voorkomen.

Artikel 9. Trainingen

9.1. Indien dit tussen Partijen is overeengekomen, zal I4energy voor Afnemer een eendaagse of meerdaagse training verzorgen voor het beheer en gebruik van de Applicatie.

9.2. Het aantal deelnemersplaatsen en de kosten van de training worden vermeld in de offerte. De training vindt plaats op de locatie van Afnemer, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.

Artikel 10. Koppelingen en slimme meters

10.1. Voor het koppelen met hardware van derden (bijvoorbeeld het op afstand uitlezen slimme meters of telemetrische meters via de netbeheerder of het meetbedrijf) verplicht I4energy Afnemer om een rechtsgeldig mandaat te verstrekken. I4energy voorziet Afnemer in de juiste documentatie.

10.2. I4energy kan de Applicatie koppelen met hardware en software van derden (zoals slimme of telemetrische meters). Afnemer gaat op voorhand akkoord met de eventuele voorwaarden van derden.

10.3. Voor koppelingen met hardware en software van derden kan I4energy geen aansprakelijkheid aanvaarden. Resultaats- en inspanningsverplichtingen die rusten op I4energy gelden niet voor gemaakte koppelingen en ook niet voor de hardware en software van derden.

10.4. De informatie die wordt weergegeven in de Applicatie is (mede) gebaseerd op meetgegevens die worden verzameld met behulp van hardware en software van derden. I4energy kan niet garanderen dat de gegevens volledig en juist zijn.

Artikel 11. Exit

11.1. Na het einde van de Overeenkomst bewaart I4energy alle data van Afnemer en Eindgebruikers voor een periode van 30 dagen. Indien Afnemer aan al zijn betalingsverplichtingen op grond van de Overeenkomst heeft voldaan, zal I4energy op verzoek van Afnemer een kopie van de opgeslagen data aan Afnemer verstrekken.

11.2. De kopie wordt verstrekt op een digitale drager in een door I4energy te bepalen gangbaar bestandsformaat. Alle kosten die gepaard gaan met het kopiëren en verstrekken van de data zoals omschreven in artikel 11.1 komen voor rekening van Afnemer.

Bijlage B | Adviesdiensten

Artikel 12. Adviesdiensten

Partijen kunnen overeenkomen dat I4energy aan Afnemer advies biedt met betrekking tot energiemonitoring en -management en het eventuele gebruik van Applicaties in dit kader. Indien de Overeenkomst (mede) betrekking heeft op dergelijke advisering, gelden daarvoor de voorwaarden zoals in deze Bijlage wordt omschreven.

Artikel 13. Uitvoering van de Overeenkomst

13.1. Indien werknemers van I4energy of door I4energy ingeschakelde derden werkzaamheden verrichten ten kantore van Afnemer of op een door Afnemer aangewezen locatie, zal Afnemer alle nodige ondersteuning en faciliteiten bieden die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

13.2. De werknemers van I4energy of door I4energy ingeschakelde derden zullen over de deskundigheid, opleiding en ervaring beschikken die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

13.3. I4energy voert de overeengekomen werkzaamheden naar eigen inzicht uit en heeft het recht om het tijdstip en de tijdsduur ervan naar eigen inzicht vast te stellen en in te delen. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat er tussen hen geen enkele gezagsverhouding bestaat.

13.4. I4energy heeft het recht om de Overeenkomst in verschillende fases uit te voeren en deze fases afzonderlijk te factureren.

Artikel 14. Personeelsbeding

14.1. Partijen zullen zonder Schriftelijke toestemming van de andere Partij, zolang de Overeenkomst duurt en binnen een jaar na beëindiging daarvan, géén werknemers van de andere Partij in dienst nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich laten werken.

14.2. Bij een overtreding van artikel 17.1 is de overtredende Partij aan de andere Partij een direct opeisbare boete verschuldigd van € 30.000,- euro, onverminderd het recht om schadevergoeding te vorderen of andere rechtsmiddelen in te stellen.

Bijlage C | Wederverkoop

Artikel 15. Wederverkoop

Partijen kunnen overeenkomen dat Afnemer de Applicatie mag wederverkopen. Indien de Overeenkomst (mede) betrekking heeft op de wederverkoop van de Applicatie, gelden daarvoor de voorwaarden zoals in deze Bijlage wordt omschreven.

Artikel 16. Rechten en verplichtingen van Afnemer

16.1. I4energy zal Afnemer toegang verschaffen tot een online omgeving waarin de Applicatie beheerd kan worden en waarin Accounts voor de klanten van Afnemer ("Klanten") kunnen worden aangemaakt.

16.2. Afnemer heeft het recht om aan Klanten een Account te verstrekken waarmee de Applicatie gebruikt kan worden. Afnemer is per Klant een tussen Partijen overeengekomen vergoeding verschuldigd.

16.3. Afnemer handelt in eigen naam en voor eigen rekening en risico. Het is Afnemer niet toegestaan om de naam van I4energy te gebruiken, dan wel om voor of namens I4energy overeenkomsten te sluiten. Het is Afnemer verboden om de indruk te wekken dat Afnemer een vertegenwoordiger van I4energy is.

16.4. Afnemer dient aan Klanten (gebruiks)voorwaarden op te leggen die minimaal even streng zijn als de voorwaarden die I4energy aan Eindgebruikers oplegt met betrekking tot het gebruik van de Applicatie.

16.5. Het is Afnemer verboden om in commerciële communicatie de handelsnamen, merknamen, logo's of andere onderscheidingstekens van I4energy te gebruiken om daarmee te profiteren van de goodwill van I4energy. Afnemer mag daarentegen wel op zakelijke wijze communiceren dat hij gebruik maakt van de Diensten van I4energy.

Artikel 17. Rechten en verplichtingen van I4energy

17.1. I4energy zal uitsluitend via Afnemer contact opnemen met Klanten, tenzij I4energy een dringende reden heeft om Klanten rechtstreeks te benaderen of indien Afnemer daarvoor toestemming heeft gegeven.

17.2. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zal Afnemer aan Klanten mededelen dat ze bij I4energy terecht kunnen voor eventuele continuering van de Diensten. I4energy heeft het recht om Klanten in dat geval te benaderen en hen een aanbod voor continuering van de dienstverlening te doen.

Artikel 18. Beschikbaarheid en ondersteuning

18.1. I4energy zal zich maximaal inspannen om de Applicatie voor Klanten beschikbaar te houden en om eventuele storingen en technische problemen zo spoedig mogelijk te verhelpen.

18.2. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het bieden van eerstelijnslijn ondersteuning aan Klanten. I4energy zal echter een redelijk niveau van tweedelijns ondersteuning bieden in het geval van complexe (technische) hulpverzoeken van Klanten die Afnemer niet zelfstandig kan afhandelen.

Artikel 19. Waar kan je terecht met klachten en vragen?

Mocht je nog vragen hebben over de wijze waarop i4energy je gegevens gebruikt, dan kun je een e-mail sturen naar welkom@i4energy.nl. Ook als je een klacht hebt over de manier waarop i4energy jouw gegevens verwerkt, kun je een e-mail sturen naar welkom@i4energy.nl. Daarnaast kan je ook altijd contact opnemen met de bevoegde nationale toezichthouder op het gebied van privacy bescherming. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 20. Klachten over uitvoering

Heeft u vragen of klachten over de uitvoering van onze werkzaamheden dan kunt u ons te allen tijde hierover benaderen, zowel telefonisch onder telefoonnummer 070 5112001 / 06 2461 8305 als via de mail: welkom@i4energy.nl. U kunt van ons een passende oplossing verwachten voor uw klacht en het herstel van onze relatie.

Reactie: U ontvangt binnen 2 (werk)dagen van ons een reactie op uw klacht.