

Productvoorwaarden

RealtimeThuis



Voorwaarden RealtimeThuis

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de eenmalige aankoop van de P1 meter en het sluiten van het bijbehorende maandelijkse abonnement op onze RealtimeThuis Dienst.

1. Definities

Abonnement	Het maandelijkse abonnement op de RealtimeThuis Dienst;
Adapter	Het extra apparaat dat je soms nodig hebt om je P1 meter te verbinden met de P1 poort van je slimme meter;
Eneco	Eneco Consumenten B.V., gevestigd aan de Marten Meesweg 5 te Rotterdam;
RealtimeThuis Dienst	De functionaliteit in de Eneco app waarmee je real-time inzicht in je stroom- en/of gasverbruik verkrijgt op basis van de gegevens die de P1 meter verzamelt;
P1 meter	Het apparaat dat in de P1 poort van de slimme elektriciteitsmeter moet worden geïnstalleerd en zodoende P1 data kan uitlezen;
Energiecontract	Het stroom- en/of gascontract dat je hebt gesloten met Eneco of een zusterentiteit van Eneco;
Overeenkomst	De overeenkomst tussen jou en Eneco met betrekking tot de RealtimeThuis Dienst, het Abonnement en de aankoop van de P1 meter;
Voorwaarden	Deze voorwaarden over de RealtimeThuis Dienst. We noemen deze voorwaarden ook wel 'Productvoorwaarden RealtimeThuis'.

2. Wat is de RealtimeThuis Dienst?

Met RealtimeThuis krijg je:

- Real-time inzicht in je stroomverbruik via de Eneco app. Je gasverbruik zie je per kwartier in de Eneco app;
- Advies om je (sluip-)verbruik te verminderen via de Eneco app;
- Exclusieve features in de Eneco app gerelateerd aan het real-time inzicht.

Voor de RealtimeThuis Dienst heb je nodig:

- Een P1 meter om in je slimme elektriciteitsmeter te installeren om de meetdata voor het real-time inzicht op te halen;
- Het maandelijkse Abonnement;
- Eventueel een Adapter.

3. Wanneer kun je gebruik maken van RealtimeThuis Dienst?

Deze RealtimeThuis Dienst is voor jou geschikt als je:

- Beschikt over een volgens Eneco geschikte slimme elektriciteitsmeter en/of beschikt over een volgens Eneco geschikte slimme gasmeter, die verbonden is met je slimme elektriciteitsmeter. Lees hier meer over welke slimme meters geschikt zijn;
- Voor de uitvoering van de RealtimeThuis Dienst de kwartierwaarden van je slimme elektriciteitsmeter en de dagwaarden van je slimme gasmeter door ons laat opvragen bij en verkrijgen van je netbeheerder;
- Op hetzelfde adres een Energiecontract bij Eneco hebt;
- Een goed werkende router, een Wi-Fi modem en toegang tot een geschikte internetverbinding hebt; en
- De Eneco app gebruikt.

Indien je niet (meer) aan de hiervoor genoemde randvoorwaarden voldoet, kan je geen gebruik maken van de RealtimeThuis Dienst of zal Eneco de Overeenkomst kunnen beëindigen.

De RealtimeThuis Dienst vormt een aanvulling op je Energiecontract en leidt dus niet tot een wijziging van je Energiecontract. Als je de RealtimeThuis Dienst beëindigt, beëindigt je niet automatisch ook je Energiecontract. Je Energiecontract moet je apart beëindigen.

4. Hoe kun je je aanmelden voor de RealtimeThuis Dienst?

Via de Eneco website kan je je aanmelden voor de RealtimeThuis Dienst. Na aanmelding ontvang je per e-mail een contractbevestiging. Daarbij worden deze Voorwaarden meegestuurd, die je ook al bij je aanmelding hebt kunnen lezen.

5. Levering

We streven ernaar de P1 meter zo snel mogelijk na je bestelling te leveren. Als een levering is vertraagd of niet volledig kan worden uitgevoerd, ontvang je hiervan zo snel mogelijk bericht per e-mail of via een bericht in de Eneco app.

De P1 meter zal worden gestuurd naar het door jou opgegeven adres.

Je bent zelf verantwoordelijk voor het installeren en activeren van de P1 meter.

6. Kosten en tarieven

Het aankoopbedrag van de P1 meter en de Abonnementsprijzen vind je bij aanmelding. Na betaling is de P1 meter jouw eigendom. Tot die tijd blijft de P1 meter eigendom van Eneco.

De Abonnementsprijzen vind je ook terug op de Eneco website.

De Abonnementsprijzen kunnen jaarlijks worden geïndexeerd conform de Consumentenprijsindex (CPI, 2015 = 100) van het CBS. Als dat gebeurt, ontvang je daarover een bericht van ons.

7. Recht om te annuleren

Als je niet tevreden bent, kun je de P1 meter en het Abonnement binnen 14 dagen na levering van de P1 meter kosteloos en zonder opgave van redenen annuleren en retourneren. Voor annulering kun je gebruik maken van het annuleringsformulier op eneco.nl/klantenservice/realtimethuis. Ook vind je dit formulier en een retourformulier bijgevoegd bij je contractbevestiging. Je kan de P1 meter kosteloos retourneren middels het retourformulier. Dit formulier kan je vinden op: eneco.nl/klantenservice/realtimethuis. Stuur de P1 meter in de originele staat en verpakking, met alle bijgeleverde accessoires, naar ons terug.

Een eventueel al door jou betaald bedrag voor de P1 meter en/of het Abonnement zal binnen 30 dagen na ontvangst van de P1 meter door Eneco aan jou worden terugbetaald.

8. Betaling

De P1 meter (eenmalig) en de Abonnementkosten (maandelijks) betaal je Eneco via automatische incasso. Tijdens het bestelproces geef je hier, als je dit eerder nog niet hebt gedaan, toestemming voor.

Na de bedenktijd van 14 dagen schrijft Eneco de kosten voor de P1 meter en de Abonnementkosten af. Het moment van incasso voor de P1 meter en de Abonnementkosten is gelijk aan de eerstvolgende afschrijving van je termijnbedrag voor de levering van stroom en/of gas. De Abonnementkosten zullen onderdeel worden van je termijnbedrag. De Abonnementkosten vind je terug onder het kopje "abonnementen" op je jaarnota.

Je kan wel al gelijk gebruik maken van de RealtimeThuis Dienst, zodra je de P1 meter hebt ontvangen.

9. Begin en einde van de RealtimeThuis Dienst

De P1 meter
De P1 meter kan vanaf het moment van levering meteen geïnstalleerd en gebruikt worden. De P1 meter blijft je eigendom, ook wanneer je de RealtimeThuis Dienst hebt opgezegd, en kan altijd weer geactiveerd worden als je op een later moment besluit de RealtimeThuis Dienst weer af te nemen.

De RealtimeThuis Dienst

De levering van de RealtimeThuis Dienst start vanaf het moment dat je de P1 meter hebt ontvangen. De levering van de RealtimeThuis Dienst start dus ongeacht of je de P1 meter al hebt geïnstalleerd en geactiveerd.

De RealtimeThuis Dienst heeft een looptijd voor onbepaalde tijd en kan op elk moment worden opgezegd. Kijk op eneco.nl/klantenservice/realtimethuis hoe je kan opzeggen. Er geldt een opzegtermijn van 30 dagen.

Na beëindiging van de RealtimeThuis Dienst, kan je geen gebruik meer maken van:

- Het real-time inzicht in je stroom- en/of gasverbruik dat je had via de Eneco app;
- Het advies om je (sluip-) verbruik te verminderen via de Eneco app;
- Exclusieve RealtimeThuis features in de app gerelateerd aan het real-time inzicht.

Bij het einde van je Energiecontract eindigt ook de RealtimeThuis Dienst.

Productvoorwaarden

RealtimeThuis



Eneco mag de RealtimeThuis Dienst beëindigen als deze niet langer door Eneco wordt aangeboden. Hiervoor geldt een opzegtermijn van 30 dagen, maar we zullen proberen je eerder te informeren over het beëindigen van de RealtimeThuis Dienst.

Beëindiging door Eneco

De levering van de RealtimeThuis Dienst kan door Eneco worden opgeschort of gestaakt, als je je verplichtingen richting Eneco niet nakomt. Je ontvangt eerst een herinnering met een termijn om alsnog na te komen. Eneco hoeft hierbij geen schade aan jou te vergoeden. Eneco kan de Overeenkomst (buitengerechtigd) ontbinden, ook als het niet aan jou toe te rekenen is dat je niet nakomt. Dit doet niets af aan de overige rechten van Eneco, zoals het recht om schadevergoeding te eisen.

Als Eneco de levering van de RealtimeThuis Dienst staakt, opschort of ontbindt op grond van dit artikel, kunnen we de door jou verschuldigde bedragen voor de al geleverde P1 meter en/of RealtimeThuis Dienst, bij jou in rekening brengen. Eneco kan deze openstaande bedragen onmiddellijk van jou opeisen.

10. Ondersteuning bij vragen, storingen en problemen, en eventuele updates.

Eneco staat ervoor in dat de P1 meter en de Dienst voldoen aan de redelijke eisen van deugdelijkheid, bruikbaarheid en/of vakmanschap en aan de op de datum van de aanmelding geldende wettelijke bepalingen en overheidsvoorschriften.

Heb je hulp nodig bij de installatie? Kijk hiervoor op eneco.nl/klantenservice/realtimethuis.

Als het na ontvangst niet lukt om de P1 meter te installeren doordat deze gebrekkig is, zal Eneco deze kosteloos vervangen. Hiervoor is het belangrijk dat je dit binnen twee maanden na het ontdekken van het gebrek aan Eneco meldt. Dat kan op deze webpagina: eneco.nl/klantenservice/realtimethuis.

We kunnen helaas geen verdere ondersteuning bieden als blijkt dat de storing of het probleem te wijten is aan:

- (Een gebrek in) de stroom- of gasmeter. Neem dan contact op met je netbeheerder;
- Je draadloze internetverbinding c.q. Wi-Fi netwerk (waaronder het modem, de router etc.) of internetdiensten die je afneemt (van derden). Neem dan contact op met de service provider van je internet-aansluiting.

In sommige gevallen rekenen we de kosten voor het oplossen van een probleem of het vervangen van de P1 meter aan je door. We doen dit in het geval van onjuist, onzorgvuldig handelen of bij nalatigheid van jouw kant. Hiermee bedoelen we (in ieder geval) de volgende situaties:

- Een ondeskundige en/of onzorgvuldige behandeling van de P1 meter;
- Het onjuist instellen van de P1 meter, waaronder het onjuist instellen van de internetinstellingen of het wijzigen van fabrieksinstellingen;
- Het niet tijdig uitvoeren van app updates voor RealtimeThuis;
- Het plaatsen van een niet door Eneco aangeboden/goedgekeurde adapter.

Binnen de garantietermijn van 1 jaar, geldt verder dat je Eneco de gelegenheid moet geven om een onverhoopt gebrek op te lossen.

Je hebt geen automatisch recht op toekomstige upgrades, updates of supplementen van de RealtimeThuis Dienst, tenzij wij dat specifiek hebben aangegeven. Via de Eneco app krijg je informatie over eventuele updates of nieuwe opties voor de RealtimeThuis Dienst.

Eneco garandeert niet dat de P1 meter te allen tijde foutloos en ononderbroken zal functioneren.

Eneco geeft geen garanties en is niet aansprakelijk voor gebruik van producten van derden, zoals bijvoorbeeld slimme stekkers, via of in combinatie met RealtimeThuis. Het gebruik van producten van derden is voor je eigen rekening en risico en op dit gebruik zijn de voorwaarden van de betreffende derde(n) van toepassing.

Eneco garandeert niet dat producten van derden ongestoord werken in combinatie met RealtimeThuis.

Indien je vragen hebt over of als er een probleem is met de werking van de producten van derden dan dien je rechtstreeks contact op te nemen met de leverancier van het betreffende product.

We verwachten van jou dat je onderstaande gebruiksvoorschriften, instructies en deze Voorwaarden naleeft. Als dat niet het geval is en je lijdt schade door het gebruik van de Dienst, dan vergoedt Eneco die niet. We vergoeden ook geen schade als gevolg van:

- Door van buiten komende oorzaken, zoals bijvoorbeeld direct zonlicht, brand, rook of roet, het gebruik van de P1 meter buitenshuis, schoonmaakmiddelen, vloeistoffen, of software/materialen van derden, dan wel opvolgen van (gebruiks-)aanwijzingen van derden;
- Opzettelijk handelen of grove nalatigheid van jouw kant;
- Niet door of namens Eneco aangebrachte wijzigingen, werkzaamheden of software aanpassingen (waaronder software updates, hacken en virussen);
- Het gebruik van de Dienst voor commerciële doeleinden;
- Onderbreking van de internetverbinding of het uitschakelen van de Dienst;
- Het openmaken van de P1 meter, zonder onze toestemming, en/of door een niet door ons ingeschakelde monteur;
- Het niet voldoen aan de randvoorwaarden en eisen, zoals in deze Voorwaarden vermeld.

11. Data en Persoonsgegevens

We gaan zorgvuldig om met je persoonsgegevens.

Voor de RealtimeThuis Dienst gebruiken we:

- i) De real-time verbruiksgegevens die de P1 meter verkrijgt via je slimme elektriciteits- en/of gasmeter; en
- ii) De meetgegevens per kwartier voor stroom en/of per uur voor gas. Deze meetgegevens vragen we op bij je netbeheerder.

De real-time data van de P1 meter gebruiken we om:

- Je real-time inzicht te geven in je stroom- en/of gasverbruik via de Eneco app;
- Je via de Eneco app advies te geven om je (sluip-)verbruik te verminderen;
- Exclusieve features aan te bieden in de Eneco app die gerelateerd zijn aan het real-time inzicht;
- Verdere analyses uit te voeren ter verbetering van onze bedrijfsvoering. Dat doen we in combinatie met de meetgegevens van de netbeheerder.

Voor de uitvoering van de overeenkomst is het noodzakelijk dat wij de real-time verbruiksgegevens en deze meetgegevens van de netbeheerder gebruiken. Daarom heeft Eneco daar geen toestemming voor te vragen. Meer informatie over toestemming kan je terugvinden in de Eneco app.

Het uitvoeren van analyses doen we op basis van ons gerechtvaardigd belang.

We bewaren de real-time data van de P1 meter maximaal 30 dagen na het verzamelen van die data. De analyses die we uitvoeren op basis van de real-time data en de meetgegevens voor je stroom- en gasverbruik per kwartier resp. per uur die we van de netbeheerder ontvangen, bewaren we zo lang je een Energiecontract bij ons hebt. De meetgegevens van de netbeheerder bewaren we twee jaar vanaf het moment dat de RealtimeThuis Dienst is geëindigd.

Op eneco.nl/privacystatement lees je meer over de verwerking van je persoonsgegevens door Eneco.

De RealtimeThuis Dienst is geen meetinrichting voor het vaststellen van de hoeveelheid geleverde energie op je jaarnota. Hiervoor vindt een aparte meterstanden collectie plaats, waarbij ook je netbeheerder een rol speelt bij de vaststelling van je verbruik. Je kunt daarom aan het verbruik dat de RealtimeThuis Dienst vermeldt geen rechten ontnemen als het gaat om het daadwerkelijk in rekening te brengen energieverbruik.

12. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

We proberen geschillen zoveel mogelijk in goed overleg met jou op te lossen. Wanneer het niet lukt om er samen uit te komen, kun je het geschil voorleggen aan de geschillencommissie Elektro of aan de bevoegde rechter in Nederland.

Productvoorwaarden

RealtimeThuis



Een klacht met betrekking tot deze Voorwaarden kan **niet** worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie.

13. Overige afspraken

Verhuizen

Als je gaat verhuizen, dan kun je je P1 meter meenemen naar je nieuwe adres. Bij verhuizing wordt de RealtimeThuis Dienst beëindigd. Wil je op je nieuwe adres ook gebruik blijven maken van de RealtimeThuis Dienst? Dan kan je via de Eneco website een nieuw abonnement afsluiten als Eneco ook op je nieuwe adres je energieleverancier is/blijft. Daarnaast moet je nieuwe woning en meetinrichting voldoen aan de randvoorwaarden voor de RealtimeThuis Dienst (zie de randvoorwaarden onder 3). Vergeet hiervoor niet de P1 meter te ontkoppelen uit de slimme meter en weer te installeren op het nieuwe adres.

Overdraagbaarheid

Eneco activeert de RealtimeThuis Dienst op het door jou opgegeven adres. Daardoor is de RealtimeThuis Dienst persoonlijk en perceel gebonden. Je kunt de RealtimeThuis Dienst daardoor niet overdragen aan iemand anders. Hetzelfde geldt voor de aan de Dienst verbonden rechten.

Aanvullende voorwaarden

Op de RealtimeThuis Dienst zijn de Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017, de Kwaliteitscriteria 2013 en het Voorwaardenoverzicht voor zover mogelijk van toepassing. Deze aanvullende voorwaarden zijn bij jou bekend en meegestuurd met je Energiecontract.

Deze Voorwaarden prevaleren boven de Algemene Voorwaarden, de Kwaliteitscriteria en het Voorwaardenoverzicht.

14. Slotbepalingen

Indien één of meer bepalingen van deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, zullen de overige bepalingen blijven gelden en zullen we een vervangende bepaling vaststellen die zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling benadert en die niet nietig of vernietigbaar is. Wanneer wij geen beroep doen op een recht of bepaling van deze voorwaarden, mag dat niet worden opgevat als een verklaring van afstand met betrekking tot dat recht of die bepaling of andere rechten of bepalingen van deze voorwaarden.

Je kunt deze voorwaarden gratis opvragen bij onze Klantenservice en vinden op eneco.nl/voorwaarden.

Deze Voorwaarden kunnen wijzigen als dat volgens een bestaande dan wel nieuwe wettelijke regeling of besluit van de overheid kan dan wel moet. Daarnaast kunnen wij de voorwaarden onder andere wijzigen wegens veranderende marktontwikkelingen en wijzigingen in de kosten van Eneco of haar toeleveranciers. Als we deze voorwaarden wijzigen, dan maken we dit tenminste dertig dagen voor de ingangsdatum van de wijziging aan je bekend via e-mail of de Eneco app.

Op het moment van invoeren van deze Voorwaarden is de RealtimeThuis Dienst alleen beschikbaar als je een Energiecontract hebt bij Eneco. Wanneer de RealtimeThuis Dienst ook voor consumenten met een warmtecontract beschikbaar wordt, moet daar waar in deze Voorwaarden 'stroom- en/of gas' staat, ook warmte worden gelezen.

In sommige gevallen heb je voor het aansluiten van een P1 meter een Adapter nodig. Indien je ook een Adapter aanschaft, dan moet je daar waar in deze Voorwaarden 'P1 meter' staat 'P1 meter met Adapter' worden gelezen.