



Algemene voorwaarden TVM laadpas

1 Algemeen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden (versie 2025.1) zijn van toepassing op het gebruik van de TVM laadpas van TVM-diensten B.V.
- 1.1.1 Door het online aanvragen van een TVM laadpas en de bevestiging daarvan door TVM komt er een Overeenkomst tot stand tussen **Gebruiker** en **TVM diensten B.V.** (gevestigd en kantoorhoudend aan de Van Limburg Stirumstraat 250 (7901 AW) te Hogeveen, ingeschreven in het handelsregister met KVK-nummer 04029291) waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

2 Definities

- 2.1 In deze algemene voorwaarden hebben woorden met een hoofdletter de volgende betekenis:
 - 2.1.1 **TVM:** TVM diensten B.V., gevestigd en kantoorhoudend aan de Van Limburg Stirumstraat 250 (7901 AW) te Hogeveen, ingeschreven in het handelsregister met KVK-nummer 04029291.
 - 2.1.2 **Gebruiker:** de natuurlijke of rechtspersoon die de Overeenkomst met TVM is aangegaan voor het gebruik van de TVM laadpas overeenkomstig deze algemene voorwaarden.
 - 2.1.3 **TVM Laadnetwerk:** alle aangesloten openbare Laadstations en zakelijke Laadstations, al dan niet van leden van de Coöperatie TVM U.A., waartoe Gebruiker toegang krijgt met de TVM laadpas. Het TVM Laadnetwerk is steeds aan veranderingen onderhevig.
 - 2.1.4 **TVM laadpas:** de (fysieke) laadpas die TVM ter beschikking stelt aan Gebruiker zodat Gebruiker zich kan identificeren bij een Laadstation voor het starten van een Laadsessie. Hieronder vallen ook eventuele andere identificatiemethoden, zoals een laaddruppel en/of de TVM laadpas app.
 - 2.1.5 **Laadstation:** een openbare of zakelijke laadpaal binnen het TVM laadnetwerk waarmee Gebruiker een elektrische voertuig kan opladen.
 - 2.1.6 **Laadpaalbeheerder:** de publieke of zakelijke aanbieder(s) van een Laadstation, waaronder ook begrepen de aangesloten leden van de Coöperatie TVM U.A. die een Laadstation aanmelden in het TVM laadnetwerk.
 - 2.1.7 **Laadsessie:** een sessie waarmee een elektrische voertuig wordt opgeladen aan het Laadstation.
 - 2.1.8 **TVM laadpas App:** de mobiele applicatie en de online (beheer)omgeving van TVM waarmee Gebruikers toegang krijgen tot het Laadnetwerk, Laadstations kunnen vinden en toegang krijgen tot statistieken, facturen en andere instellingen.
 - 2.1.9 **Overeenkomst:** de Overeenkomst die tot stand komt tussen Gebruiker en TVM waarin de diensten staan beschreven die TVM levert en waarop deze algemene voorwaarden (laatste versie) van toepassing zijn. De Overeenkomst bestaat uit het online aanvraagformulier, de bevestiging van TVM en deze algemene voorwaarden.



3 Verplichtingen Gebruiker

- 3.1 Het is de verantwoordelijkheid van Gebruiker om ervoor te zorgen dat de Laadsessie begint, correct wordt afgesloten en dat het Laadstation geschikt is om het voertuig van Gebruiker op te laden. Het is Gebruiker niet toegestaan een Laadstation te gebruiken die een foutmelding of zichtbare defecten en/of beschadigingen vertoont.

Bij het aanmaken van een account in de TVM laadpas app is Gebruiker verplicht om een e-mailadres en zelfgekozen wachtwoord op te geven. Het is de verantwoordelijkheid van Gebruiker om hier zorgvuldig mee om te gaan en misbruik van het account van Gebruiker te voorkomen. Ieder (vermoeden van) misbruik moet onverwijld bij TVM worden gemeld, in overeenstemming met artikel 4.

- 3.2 Gebruiker is verplicht eventuele specifieke parkeereisen en andere (schriftelijke of mondelinge) instructies van de Laadpaalbeheerder bij het Laadstation op te volgen.

4 Ongeautoriseerd gebruik van de TVM laadpas

- 4.1 Gebruiker is verplicht zorgvuldig om te gaan met de TVM laadpas. Indien het account van Gebruiker en/of de TVM laadpas door een onbevoegd persoon of op een onbevoegde manier is gebruikt is de Gebruiker verplicht de pas onverwijld te blokkeren in de app dan wel in de portal. Gebruiker is daarnaast verplicht om TVM te informeren (telefoonnummer: 0528 – 292 292).
- 4.2 Ook in geval van verlies van de TVM laadpas of de mobiele telefoon met daarop de TVM laadpas App is Gebruiker verplicht TVM direct daarover te informeren. Als Gebruiker TVM hier niet direct over informeert en er sprake blijkt te zijn van onrechtmatig of ongeoorloofd gebruik, blijft Gebruiker verantwoordelijk en aansprakelijk voor eventuele Laadsessies en kosten die hiervan het gevolg zijn.
- 4.3 Na de melding als bedoeld in artikel 4.1 zal TVM de laadpas blokkeren. Een geblokkeerde laadpas kan niet opnieuw worden gebruikt. Gebruiker dient in dat geval een nieuwe laadpas aan te vragen bij TVM tegen de op dat moment geldende prijzen en voorwaarden.

5 Laadstations en laadsessies

- 5.1 Gebruiker kan een Laadsessie starten bij een Laadstation gebruikmakend van de TVM laadpas. De beschikbaarheid van de Laadstations en het TVM Laadnetwerk die te vinden zijn in de TVM laadpas App zijn continu aan verandering onderhevig. Door het starten van een Laadsessie accepteert Gebruiker de algemene voorwaarden en de tarieven voor die Laadsessie, alsmede eventuele (algemene) voorwaarden van de Laadpaalbeheerder.
- 5.2 Omdat TVM gebruik maakt van diverse Laadpaalbeheerders die zelf verantwoordelijk zijn voor de werking en het onderhoud van een Laadstation en het verstrekken van de juiste informatie over het Laadstation, kan TVM nooit de functionaliteit, beschikbaarheid of juistheid van de door de Laadpaalbeheerder verstrekte informatie garanderen. TVM zal de nodige zorgvuldigheid in acht nemen bij het samenstellen van het TVM Laadnetwerk en het tonen van juiste informatie in de TVM laadpas App. TVM geeft geen garanties op de prestaties van een Laadstation. TVM is bevoegd om de omvang van het TVM Laadnetwerk uit te breiden en te beperken, zonder dat zij daarvoor aansprakelijk is.
- 5.3 De gegevens van de Laadsessie worden via het Laadstation geregistreerd. Laadsessies zijn te raadplegen via de TVM laadpas App.



6 Prijzen en betaling

- 6.1 Actuele prijzen zijn te vinden in de TVM laadpas App. De prijzen kunnen worden weergegeven als een vergoeding per geladen kWh energie, prijs per tijdseenheid, starttarieven en andere met een Laadsessie verbonden kosten. De uiteindelijke prijs van een Laadsessie kan daarmee afhangen van het gebruik door Gebruiker en kan, bijvoorbeeld, betrekking hebben op de laadduur en het totaal aantal geladen kWh energie. De definitieve prijs van de Laadsessie wordt achteraf berekend.
- 6.2 Door het starten van een Laadsessie gaat Gebruiker akkoord met de voor die Laadsessie geldende tarieven. Gebruiker is op dat moment verplicht om de kosten voor de betreffende Laadsessie aan TVM te betalen.
- 6.3 Bij het aanvragen van de TVM laadpas heeft Gebruiker ingestemd met de maandelijkse (abonnements)kosten van de TVM laadpas. TVM is gerechtigd om de prijzen van de TVM laadpas te wijzigen. In dat geval zal TVM Gebruiker hierover 14 dagen van tevoren informeren.
- 6.4 Laadsessies worden maandelijks gefactureerd door TVM en beschikbaar gesteld via de TVM laadpas App. Het kan soms voorkomen dat een Laadsessie van de vorige maand nog niet is opgenomen op de maandelijkse factuur. In dat geval streeft TVM ernaar de betreffende Laadsessie de volgende maand te factureren.
- 6.5 Eventuele klachten over de door TVM verzonden facturen moeten binnen één (1) jaar na de betreffende Laadsessie kenbaar worden gemaakt, waarna TVM de klacht in behandeling zal nemen.
- 6.6 Gebruiker is verplicht de maandelijkse factuur van de laadsessies per automatische incasso te voldoen. Als de (automatische) incasso mislukt, dan krijgt Gebruiker één week na het mislukken van de (automatische) afschrijving een bericht van TVM. Gebruiker kan de factuur dan nog zelf overmaken. In het bericht staat een betaaltermijn. Deze herinnering is gelijk de laatste, en daarmee de ingebrekestelling. Betaalt Gebruiker ook na het bericht niet op tijd, dan blokkeert TVM de TVM laadpas(sen). Deze kan de Gebruiker dan niet meer gebruiken. Gebruiker blijft gehouden de openstaande factuur te betalen. Na het bericht kan TVM de incasso overdragen aan een incassobureau. De kosten van dit incassobureau komen voor rekening van Gebruiker. Pas als alle incassokosten en openstaande facturen zijn betaald, kan TVM de TVM laadpas(sen) deblokkeren. TVM is hier niet toe gehouden. In het geval TVM kosten en rente verschuldigd als gevolg van een onterechte terugboeking (storting) is Gebruiker gehouden deze kosten en rente aan TVM te betalen.

7 Aansprakelijkheid

- 7.1 TVM is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een gebrek aan compatibiliteit tussen het elektrische voertuig van Gebruiker en/of de laadkabel (en eventuele adapters) en het Laadstation. TVM is ook niet aansprakelijk voor schade door diefstal of beschadiging van de TVM laadpas, het elektrische voertuig, de laadstekker, laadkabel of andere (laad)accessoires.
- 7.2 TVM is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit het niet-naleven van aanwijzingen op borden of (mondelinge) (gebruiks)instructies gegeven bij het Laadstation.
- 7.3 TVM is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het niet-functioneren van een Laadstation t, waaronder in ieder geval wordt begrepen onderbrekingen of storingen in de elektriciteitsvoorziening, vandalisme of het niet werken van de TVM laadpas of TVM laadpas App.
- 7.4 TVM is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het gebruik van Laadstations die onderdeel uitmaken van het netwerk, waaronder die van de aangesloten leden van de Coöperatie TVM U.A.



- 7.5 Aansprakelijkheid van TVM voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, bedrijfsstagnatie, schade van derden of verlies van data, zaken, materialen of software van derden, is uitgesloten. De aansprakelijkheid van TVM voor overige schade en in de situatie dat TVM geen beroep op de andere beperkingen van aansprakelijkheid in deze voorwaarden kan doen, is te allen tijde beperkt tot maximaal € 5.000.
- 7.6 Gebruiker is aansprakelijk voor schade die ontstaat door het gebruik van de TVM laadpas en/of een Laadstation. Gebruiker is ook aansprakelijk tegenover TVM in verband met onvoldoende bescherming van de TVM laadpas tegen verlies, onbevoegd gebruik, diefstal of beschadiging.
- 7.7 Gebruiker is aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door handelen of nalaten van derden aan wie Gebruiker toestemming heeft verleend of in staat heeft gesteld om de TVM laadpas te gebruiken. Gebruiker vrijwaart TVM voor alle kosten en vorderingen van derden die hieruit voortvloeien.
- 7.8 Gebruiker is aansprakelijk tegenover de Laadpaalbeheerder voor schade die Gebruiker bij een Laadstation veroorzaakt. Indien de Laadpaalbeheerder daarom verzoekt, zal TVM de Laadpaalbeheerder in contact brengen met Gebruiker.
- 7.9 De door Gebruiker bij een Laadstation aangeboden elektrische voertuig (inclusief eventuele kabels, adapters en andere (laad)accessoires) moet geschikt zijn voor het opladen, compatibel zijn voor de verbinding met een Laadstation en voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving. TVM is niet aansprakelijk voor schade en/of defecten als gevolg van een defect in het aangeboden voertuig (en gebruikte (laad)accessoires) en/of het Laadstation.

8 Overmacht

- 8.1 TVM is tegenover Gebruiker niet aansprakelijk voor enige vertraging of niet-nakoming van haar verplichtingen in het geval deze vertraging of niet-nakoming het gevolg is van overmacht. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: overheidsmaatregelen, wetswijziging, sabotage, niet of vertraagde levering, onregelmatigheden in de levering van elektriciteit, telefoonverbindingen of andere verkeers- en communicatieverbindingen en transport, staking, boycot, of andere soortgelijke omstandigheden buiten de redelijke controle van TVM. Zaken die uitsluitend binnen de redelijke controle van de Laadpaalbeheerder vallen worden niet geacht onder de redelijke controle van TVM te vallen.

9 Beëindiging van de Overeenkomst

- 9.1 Zolang Gebruiker in het bezit is van een TVM laadpas, gelden de bepalingen van deze algemene voorwaarden.
- 9.2 Gebruiker kan de Overeenkomst beëindigen indien Gebruiker niet langer gebruik wil maken van de TVM laadpas. Gebruiker dient hiertoe contact op te nemen met TVM op telefoonnummer: 0528 – 292 292. Ook kan Gebruiker de Overeenkomst in de TVM laadpas App beëindigen en het account verwijderen. Na het beëindigen en verwijderen van het account, kan Gebruiker geen gebruik meer maken van de TVM laadpas en de TVM laadpas App.
- 9.3 TVM kan de Overeenkomst opzeggen indien TVM redelijkerwijs van mening is dat Gebruiker deze algemene voorwaarden heeft geschonden. Daarnaast kan TVM de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen als:
- 9.3.1 TVM stopt met het aanbieden van de TVM laadpas en/of TVM laadpas App;



9.3.2 Gebruiker misbruik maakt van de TVM laadpas;

9.3.3 Gebruiker de facturen niet of niet tijdig betaalt of TVM goede gronden heeft om aan te nemen dat Gebruiker de facturen niet (tijdig) zal betalen;

9.3.4 Gebruiker schade veroorzaakt aan een Laadstation.

9.4 Na beëindiging van de Overeenkomst wordt de TVM laadpas geblokkeerd en mag Gebruiker geen gebruik meer maken van de TVM laadpas en de TVM laadpas App. Na beëindiging van de Overeenkomst blijft Gebruiker verplicht om de nog openstaande facturen te betalen aan TVM.

10 Wijziging van de Overeenkomst

10.1 TVM kan de Overeenkomst van tijd tot tijd wijzigen. TVM zal Gebruikers tijdig informeren over wijzigingen in de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden. De wijzigingen gaan in op de datum waarop de nieuwe algemene voorwaarden beschikbaar worden gemaakt. Als een Gebruiker het niet eens is met de wijzigingen, is het Gebruiker toegestaan om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Gebruiker kan dan geen gebruik meer maken van de TVM laadpas en de TVM laadpas App.

11 Privacy

11.1 Voor de uitvoering van de Overeenkomst verzamelt TVM persoonsgegevens. TVM gebruikt deze persoonsgegevens om de Overeenkomst uit te kunnen voeren of voor de gerechtvaardigde belangen van TVM. TVM verwerkt deze persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Meer informatie over hoe TVM met jouw persoonsgegevens omgaat, vind je in het TVM laadpas privacy statement.

11.2 Het is TVM altijd toegestaan om geanonimiseerde gegevens die verzameld worden bij het aanbieden van de Dienstverlening te gebruiken om de Dienstverlening en andere producten en diensten te verbeteren en statistische informatie te delen met derden waarmee zij samenwerkt.

12 Overig

12.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

12.2 De rechtbank Noord-Nederland, locatie Assen is bij uitsluiting bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen die ontstaan tussen Gebruiker en TVM.