



Introductie

Met Care+ van EVshield krijgt de Klant extra service en ondersteuning bovenop de standaard fabrieksgarantie. Het biedt een verlengde serviceperiode voor de gekozen looptijd van één, twee of drie jaar en dekt defecten en reparaties die onder de service voorwaarden vallen. Indien direct herstel niet mogelijk is, streeft EVshield ernaar binnen één werkdag een vervangende laadoplossing te leveren, afhankelijk van voorraad en locatie. Care+ biedt daarnaast dekking voor normale slijtage en onvoorziene incidenten, zoals kapotte stekkers, kabels of connectoren, en geeft prioriteit bij klantenservice en technische ondersteuning. Ook kunnen storingen op afstand worden geanalyseerd en biedt Care+ hulp bij firmware- en software-updates en configuratie van het Product, zodat de Klant verzekerd is van optimale werking en ondersteuning gedurende de looptijd van het contract.

Definities

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **EVshield:** EVshield, gevestigd te Bergeijk, aanbieder van laadoplossingen en Care+ diensten.
- **Klant:** De consument of zakelijke koper van een EVshield-product.
- **Installateur:** Een derde partij aangedragen door EVshield die verantwoordelijk is voor de correcte uitvoering van de werkzaamheden.
- **Product:** De laadoplossing waarop Care+ wordt aangeboden en door de Klant wordt aangekocht.
- **Diensten:** Alle door EVshield aangeboden diensten, inclusief installatie, onderhoud.
- **Overeenkomst:** elke afspraak tussen EVshield en Klant tot het leveren van producten en/of diensten.
- **Care+:** De premium service-overeenkomst die bovenop de fabrieksgarantie recht geeft op uitgebreide dienstverlening, prioritair onderhoud en snelle vervanging.
- **Fabrieksgarantie:** De standaard productgarantie van de fabrikant op materiaal- en fabricagefouten.
- **Herroepingsrecht:** De mogelijkheid voor consumenten om binnen de wettelijke bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.

Artikel 2 - Wat is EVshield Care+

2.1 Care+ is een premium service-upgrade die afgesloten kan worden bij aankoop van een Product bij EVshield.

2.2 Care+ dekt service, arbeid en logistiek rondom herstel. Vervangende onderdelen of materialen die nodig zijn na afloop van de fabrieksgarantie worden apart aan de Klant gefactureerd. Onderdelen binnen de fabrieksgarantie worden kosteloos geleverd.

2.3 Care+ is geldig voor de gekozen contractduur van 1, 2 of 3 jaar. Verlengen is mogelijk na afloop, uitsluitend via een nieuwe overeenkomst met betaling door de Klant.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

3.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op de Care+ service van EVshield.

3.2 De Algemene Voorwaarden van EVshield blijven onverminderd van kracht. De Care+ voorwaarden zijn aanvullend en specifiek van toepassing op service, reparatie, vervanging en ondersteuning.

3.3 Care+ doet geen afbreuk aan wettelijke rechten van consumenten op basis van wetgeving (bijvoorbeeld conformiteitsverplichtingen).

Artikel 4 - Ingangsdatum en Looptijd

4.1 De Care+ serviceperiode gaat in op de datum van aankoop van het Product en heeft een vaste looptijd van 1, 2 of 3 jaar zoals gekozen bij aanschaf. Een ingediende claim of uitgevoerde reparatie binnen Care+ verlengt de looptijd van Care+ niet.

4.2 Het herroepingsrecht kan niet worden uitgeoefend zodra de Klant een claim onder Care+ heeft ingediend. Voor andere situaties blijft het herroepingsrecht voor consumenten zoals wettelijk toegestaan.



Artikel 5 – Care+ dekking

Care+ biedt, naast de standaard fabrieksgarantie, dekking voor bepaalde defecten of slijtage die normaal niet door de fabrieksgarantie worden gedekt, zoals beschadigde stekkers, kabels of connectoren.

Zolang het Care+ contract actief is, heeft de Klant recht op:

- **Verlengde Serviceperiode:** Extra dienstverlening bovenop de fabrieksgarantie voor de gekozen termijn.
- **Gratis Reparatieservice:** Geen voorrijkosten, diagnosekosten of arbeidsloon bij defecten die onder de Care+ dekking vallen.
- **Gratis Vervanging:** Indien herstel niet direct mogelijk is, streeft EVshield ernaar binnen één werkdag een vervangende laadoplossing te leveren, afhankelijk van voorraad en locatie.
- **Slijtage & Ongevallen:** Dekking voor storingen door normale slijtage of onvoorziene incidenten, zoals kapotte stekkers, kabels of connectoren. Schade door nalatigheid, opzettelijk verkeerd gebruik of extreme omstandigheden valt hier niet onder.
- **Priority Support:** Voorrang bij klantenservice en technische helpdesk voor snelle ondersteuning.

Artikel 6 – Uitsluitingen

Care+ dekt geen schade of storingen die ontstaan door:

- Wijzigingen of reparaties aan het Product zonder schriftelijke toestemming van EVshield.
- Onjuiste montage of montage door niet-gecertificeerde installateurs.
- Nalatigheid of opzettelijk verkeerd gebruik.
- Problemen in de eigen huisinstallatie of installatie buiten EVshield-specificaties.
- Netspanningsproblemen, fasefouten, voertuigen of voertuigsoftware.
- Gebruik anders dan beschreven in de handleiding.
- Commercieel gebruik.
- Materialen van derden.
- Overmacht of natuurrampen, zoals blikseminslag, overstroming of brand buiten EVshield-producten.
- Brand of brandschade wanneer het Product niet voldoet aan een FSL3 of hogere fire safety level classificatie.
- Cosmetische schade, verkleuring of gebruikerssporen.

Artikel 7 – Verplichtingen van de Klant

7.1 Het Product gebruiken conform handleiding en veiligheidsvoorschriften.

7.2 Het Product laten installeren door een gecertificeerd elektrotechnisch installateur volgens geldende normen, inclusief NEN 1010.

7.3 Bij een claim het ordernummer, serienummer en bewijsmateriaal (foto/video) digitaal aanleveren via service-ticket of e-mail aan support@EVshield.eu.

7.4 EVshield kan aanvullende informatie opvragen voor diagnose.

Artikel 8 – Claim en diagnose

8.1 Melding van defecten verloopt via support@EVshield.eu of via het online meldformulier

8.2 EVshield streeft ernaar binnen 24 uur contact op met de Klant om een oplossing voor te stellen.

8.3 EVshield streeft ernaar iedere ingediende claim binnen twee werkdagen in behandeling en beoordeelt deze. De claim wordt ofwel geaccepteerd, ofwel schriftelijk met motivatie afgewezen.

8.4 Indien het probleem niet direct kan worden opgelost, stuurt EVshield een vervangende laadoplossing, inclusief een retourticket voor het defecte Product.

8.5 Bij ontvangst van het geretourneerde Product voert EVshield binnen vijf werkdagen een technische diagnose uit om vast te stellen of de claim onder de Care+ dekking valt.

8.6 Indien de claim gedekt is, verzorgt EVshield de reparatie en/of vervanging van het Product of onderdelen, zonder extra kosten voor de Klant. EVshield kan hierbij ook een refurbished Product van gelijke specificaties leveren.



8.7 Indien de claim niet onder Care+ valt, ontvangt de Klant een factuur voor de diagnose (€59), inclusief retour- en verzendkosten, plus eventuele kosten voor reparatie. De diagnosekosten vervallen indien de Klant akkoord gaat met reparatie van het Product.

8.8 Kosten voor onderdelen of reparaties die buiten de Care+-dekking vallen, worden vooraf met de Klant afgestemd.

Artikel 9 - Overdraagbaarheid

9.1 Het Care+ contract is in beginsel gekoppeld aan het specifieke Product, locatie en de oorspronkelijke Klant die het contract heeft afgesloten.

9.2 Overdracht van het Care+ contract aan een nieuwe eigenaar van het Product, bijvoorbeeld bij verkoop van de woning of het laadstation, is uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van EVshield.

9.3 EVshield kan voorwaarden stellen aan een overdracht, waaronder verificatie van het serienummer van het Product, de resterende looptijd van het Care+ contract en de correcte installatie van het Product conform de geldende installatievoorschriften.

9.4 Indien overdracht wordt goedgekeurd, blijft het Care+ contract uitsluitend geldig voor de resterende looptijd van de oorspronkelijke contractperiode. Verlenging of wijziging van het contract kan uitsluitend plaatsvinden via een nieuwe overeenkomst met EVshield.

9.5 EVshield behoudt zich het recht voor een verzoek tot overdracht te weigeren indien het Product niet meer voldoet aan de technische eisen, indien er sprake is van openstaande betalingen of indien er aanwijzingen zijn van onjuist gebruik, modificaties of installaties die niet voldoen aan de geldende voorschriften.

Artikel 10 – Fair-use en limieten

10.1 Care+ is bedoeld om het Product bij normaal gebruik volledig te ondersteunen. Klanten kunnen meerdere claims indienen, met een maximum van zes claims per Product per kalenderjaar.

10.2 Vervanging van slijtageonderdelen zoals kabels, stekkers of connectoren is maximaal twee keer per Product of contractperiode inbegrepen. Na de tweede vervanging worden de kosten voor onderdelen, retour- en verzendkosten en eventuele on-site reparatie bij de Klant in rekening gebracht. Arbeidskosten voor de reparatie zelf blijven wel volledig gedekt onder Care+.

10.3 Reparaties van overige defecten of schade kunnen vaker plaatsvinden zolang het Product nog binnen de Care+-dekking valt. Zodra het limiet voor vervanging van kabels, stekkers of het totale Product is bereikt, blijft de rest van de Care+-dekking en service volledig van kracht.

10.4 De totale kosten van vervangingen en reparaties onder Care+ worden berekend op basis van de cataloguswaarde van het Product en de onderdelen op het moment van aanschaf. Indien de cumulatieve waarde van vervangingen en reparaties de oorspronkelijke aankoopprijs van het Product overschrijdt, blijft de Care+-service voor de overige dekking actief, maar kan geen extra vervanging of vergoeding van het Product of kabels, stekkers en connectoren meer worden geclaimd. Onderhoud, reparatie van andere defecten en support blijven volledig beschikbaar.

Artikel 11 – Beperkingen, misbruik en uitsluitingen

11.1 Care+ is uitsluitend bedoeld voor normaal en correct gebruik van het Product. Schade of defecten veroorzaakt door opzettelijk verkeerd gebruik, nalatigheid, wijzigingen aan het Product, onjuiste montage of installatie, vandalisme, overmacht of andere buitengewone omstandigheden vallen niet onder Care+.

11.2 EVshield behoudt zich het recht voor claims te weigeren indien sprake is van herhaaldelijk oneigenlijk gebruik of misbruik.

Artikel 12 - Slotbepalingen

12.1 EVshield behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen, voor lopende Care+ aankopen geldt de versie ten tijde van aankoop. De nieuwste versie is altijd beschikbaar op

<https://www.evshield.eu/careplus-voorwaarden>

12.2 Indien een bepaling in deze voorwaarden ongeldig blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.