

Algemene voorwaarden Smooved

Deze algemene voorwaarden (hierna de 'Algemene Voorwaarden') regelen de dienst Smooved (hierna de 'Dienst') die wordt aangeboden door Smooved bvba (hierna 'Smooved'), waarvan de maatschappelijke zetel is gevestigd te XXX, XXX, XXX, btw BE XXXX.XXX.XXX. Door in te schrijven voor de Dienst verklaart de Gebruiker van deze Algemene Voorwaarden te hebben kennisgenomen en ze zonder voorbehoud te aanvaarden.

I. Definities

Definities van de termen gebruikt in deze algemene voorwaarden

- 'Smooved': Smooved bvba, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te XXX, XXX, XXX, btw BE XXXX.XXX.XXX, handelend in eigen naam.
- 'Klant': de gebruiker van de Dienst die gebruikt maakt van de Dienst zoals aangeboden door Smooved voor zijn/haar verhuis.
- 'Dienst': dienst voor administratieve en logistieke hulp bij de verhuis van de Klant ('Gebruiker'), zoals aangeboden door Smooved, op verzoek van de Gebruiker.
- 'Verhuis': het vertrek van de klant vanuit diens Vertrekadres naar het Verhuisadres waarop de geleverde diensten zullen slaan.
- 'Vertrekadres': adres dat de Klant zal verlaten naar aanleiding van diens verhuis.
- 'Verhuisadres': adres dat de Klant zal betrekken naar aanleiding van diens verhuis.
- 'Medewerkers van Smooved': medewerkers van Smooved die de Dienst leveren aan de Gebruiker en hierbij met laatstgenoemde contact opnemen.
- 'Leveranciers': de derde partij waarbij diensten afgenomen worden in het kader van de verhuis van de Klant. Deze diensten kunnen naargelang de keuze van de Klant, bestaan uit de afname van gas, elektriciteit, telecommunicatiediensten, woningverzekeringen alsook watervoorziening.
- 'Offertes': de verschillende voorgestelde formules voor de afname van diensten zoals deze door onze Leveranciers aangeboden worden.
- 'Gekozen Offertes': de offertes die door de Gebruiker gekozen en bevestigd werden naar aanleiding van diens verhuis. Het staat de gebruiker vrij om één contract te kiezen voor zowel gas, elektriciteit, telecommunicatie, woningverzekering (water dient afgenomen te worden bij de unieke waterleverancier van de gemeente waarnaar de verhuis plaatsvindt).



II. Toegangsvoorwaarden voor de Dienst

De toegang tot de dienst is toegestaan met naleving van de volgende cumulatieve voorwaarden:

- de Gebruiker is een natuurlijke personen van minstens achttien jaar;
- wiens verhuisadres en vertrekadres zich op het Belgisch bevindt;
- die over de Belgische nationaliteit beschikt.

III. De dienst – beschrijving

a. Algemeenheden

Smooved levert een dienst voor de administratieve en logistieke ondersteuning bij de verhuis, zoals deze door de Klant gekozen werd. Diensten die niet door de Klant gekozen/geselecteerd werden,

zullen bijgevolg geen deel uitmaken van de geleverde dienst. Deze dienst kan, afhankelijk van de keuze van de gebruiker, volgende diensten omvatten:

- Hulp bij het afsluiten van en openen van nieuwe energiecontracten met de gekozen leverancier
- Hulp bij het afsluiten van en openen van nieuwe telecommunicatiecontracten met de gekozen leverancier
- Hulp bij het afsluiten van en openen van nieuwe verzekeringscontracten met de gekozen leverancier
- Hulp bij het afsluiten van en openen van nieuwe watercontracten met de leveranciers die gebonden zijn aan de gemeenten gekoppeld aan het Vertrek- en Verhuisadres
- Hulp bij het vinden van en het contracteren van partners die Logistieke diensten leveren in het kader van de Verhuis.

In het kader van bovenstaande diensten, biedt Smooved hulp voor het tot stand brengen van contracten met de leveranciers van bovengenoemde diensten. Smooved is onder geen beding gehouden tot het leveren van de diensten die door de leveranciers geboden worden. Noch kan Smooved onder geen beding aansprakelijk gesteld worden voor het niet leveren of defecten in de levering van bovenstaande diensten die betrekking hebben op de leveranciers.

b. Online dienstverlening

Om voor de Smooved dienst in te schrijven, gaat de Gebruiker naar de website www.XXXXXXX.be, Daarna vult hij/zij de velden in die vereist zijn om de Dienst tot stand te brengen.

De Gebruiker wordt door de digitale procedure geloodst door middel van XXX (X) stappen, zoals hierna beschreven:

1. Het delen van de gegevens die betrekking hebben met de Verhuis;
2. Het delen van de informatie, noodzakelijk voor het selecteren van de gewenste Offertes (Energie, Telecommunicatie, Verzekeringen, Water en Logistieke Ondersteuning);
3. Het delen van de informatie, noodzakelijk om na de selectie van de gewenste offertes, de bijhorende tot stand te brengen;
4. Ondersteuning via e-mail om de totstandkoming van de verhuis te bewerkstelligen;
5. Het delen van de energieovernamedocumenten die betrekking hebben op de verhuis in kwestie voor het afsluiten van de energieoverdracht opdat deze daadwerkelijk tot stand kan komen.

Nadat de Gebruiker de gevraagde inlichtingen in de eerste drie stappen heeft ingevuld, krijgt hij een samenvatting van alle verstrekte gegevens. Als alle informatie correct is, klikt de Gebruiker op 'Bevestigen'. Als er een fout in staat, kan de Gebruiker alsnog de informatie manueel wijzigen. Eenmaal bevestigd, is het niet langer nodig om de ingevoerde gegevens te delen daar deze zullen gecommuniceerd worden met de gekozen leveranciers.

De Gebruiker kan zijn aanvraag altijd onderbreken en er later naar terugkeren zonder dat de reeds ingetoetste gegevens verloren gaan. Hij klikt daarvoor op 'Opslaan en later verdergaan'. Als de Gebruiker het formulier tijdens de aanvraag verlaat, ontvangt hij een e-mail met een link waarmee hij zijn aanvraag kan hervatten waar hij ze heeft onderbroken. Die e-mail zal naar het adres worden gestuurd dat in de stap 'Persoonlijke gegevens' van het formulier werd vermeld. Nadat de Gebruiker de vragenlijst heeft ingevuld, wordt hij uitgenodigd om deze Algemene Voorwaarden en de Algemene voorwaarden te aanvaarden. De inschrijvingsaanvraag wordt naar Smooved doorgestuurd

zodra de Gebruiker op de knop 'Bevestigen' klikt. Smooved bevestigt de inschrijvingsaanvraag door de Gebruiker een samenvattende mail te sturen met daarin alle informatie die hij heeft verstrekt door te sturen.

c. Callback van de Smooved medewerker

...

d. Opening van de contracten bij de gekozen en bevestigde leveranciers

Nadat de gegevens door de Gebruiker met Smooved werden gedeeld en bevestigd en nadat er een callback is gebeurd door een medewerker van Smooved, zal Smooved de gekozen leverancier contacteren voor de totstandkoming van de contracten die overeenstemmen met de gekozen offertes.

e. Prijs van de dienstverlening

De prijs van bovenstaande Dienst, geleverd door Smooved, is gratis. De Gebruiker zal voor de afname van de geselecteerde diensten gefactureerd worden door de gekozen leveranciers. In het geval de Klant de ontvangen factuur wenst te contesteren, dient hij zich hiervoor direct te wenden tot de betreffende leverancier via de betreffende klantendienst van deze leverancier.

IV. Duur van het contract

Het contract vangt aan zodra Smooved bevestigt de aanvraag van de Gebruiker te aanvaarden en eindigt van rechtswege zodra de contracten met de geselecteerde leveranciers tot stand zijn gekomen.

V. Aansprakelijkheid van Smooved, de Gebruiker en de Leveranciers

Smooved is er toe gehouden om de Diensten zoals hierboven beschreven te leveren. Deze omvatten:

1. De algemeenheden;
2. De online dienstverlening;
3. De callback van de Smooved medewerker;
4. Opening van de contracten bij de gekozen en bevestigde leverancier.

De Gebruiker is er toe gehouden de gegevens die verband houden met zijn verhuis, zijn persoon alsook met betrekking tot de totstandkoming van het contract eerlijk, waarheidsgetrouw en correct mee te delen, vooraleer deze te bevestigen. Smooved kan onder geen beding verantwoordelijk geacht worden voor fouten die verband houden met het delen van foutieve informatie.

De Leveranciers zijn er toe gehouden om de diensten te leveren zoals deze werden bevestigd door de geaccepteerde offerte en deze te leveren uiterlijk op het moment van de daadwerkelijke verhuis. Bij niet-levering zullen enkel de betrokken leveranciers verantwoordelijk en aansprakelijk kunnen worden gestel voor eventuele schade geleden door de Gebruiker.

VI. Verplichtingen van Smooved

Smooved handelt als dienst voor de administratieve en logistieke bijstand bij de totstandkoming van een verhuis. In die hoedanigheid heeft zij als belangrijkste verplichting om de nodige informatie door te sturen naar de gekozen leveranciers en de bijhorende contracten hiervoor tot stand te brengen. De Gebruiker erkent daarbij dat Smooved niet aansprakelijk is voor handelingen en/of het verzuim van de gekozen leveranciers. Het contract eindigt zodra de contracten tot stand werden gebracht.

Dit neemt niet weg dat Smooved, indien het in de onmogelijkheid verkeerd de contracten tot stand te brengen (zie *infra* **VII. Overmacht**), zich het recht voorbehoud om de Gebruiker hiervan tijdig op de hoogte te brengen om alsnog het contract voortijdig te beëindigen of de omvang van de te leveren diensten te wijzigen.

VII. Overmacht

Met overmacht bedoelen we een tijdelijk of definitief beletsel dat de Gebruiker of Smooved verhindert zijn/haar verplichtingen na te komen. Dat beletsel dient evenwel het gevolg te zijn van feiten en omstandigheden die hem bij de inschrijving voor de Dienst niet bekend waren of niet konden bekend zijn, onvoorzien, onvoorzienbaar, onvermijdbaar waren en die al zijn prestaties onuitvoerbaar maken, zelfs met het inzetten van duurdere middelen.

De partij die een geval van overmacht inroept, moet onmiddellijk en uiterlijk binnen drie werkdagen de aard en de begin- en einddatum ervan aan de andere partij meedelen. In dat geval moet de partij die een geval van overmacht inroept alles in het werk stellen om de nadelige gevolgen voor de andere partij zo veel mogelijk te beperken.

In geval van overmacht zullen de verplichtingen van iedere partij worden opgeschort zolang het geval van overmacht duurt. Als het geval van overmacht vijftien opeenvolgende dagen voortduurt of als vanaf het begin te verwachten valt dat die periode zal worden overschreden, mag de andere partij van rechtswege, zonder gerechtelijke tussenkomst en met onmiddellijke ingang het contract beëindigen zonder enige vergoeding te zijn verschuldigd.

VIII. Bezwaarschriften en klachten

De Gebruiker kan administratieve bijstand krijgen, door te bellen naar het nummer XX XXX XX XX tussen 9 en 17 uur of door een mail te sturen naar Smooved.be@gmail.com. Klachten kunnen mail of telefonisch worden bezorgd aan de klantendienst.

IX. Persoonsgegevens

Smooved verwerkt de persoonsgegevens overeenkomstig de Privacyverklaring van Smooved bvba, beschikbaar op www.XXX.com/privacy/. In het kader van de Dienst worden de door de Gebruiker verstrekte persoonsgegevens doorgegeven aan de gekozen leveranciers, die ieder afzonderlijk, als verantwoordelijke voor de verwerking handelen met het oog op de uitvoering van de dienst.

Indien gewenst, kan er contact opgenomen worden met Smooved ter verwijdering van de persoonsgegevens die aan de Gebruiker verbonden zijn. Hiervoor dient verzoek te worden gericht via e-mail aan Smooved.be@gmail.com.

X. Intellectuele eigendom

De Dienst die Smooved aanbiedt, en meer bepaald de teksten, illustraties, lay-out en de dienst zelf, zijn beschermd door intellectuele eigendomsrechten die toebehoren aan Smooved bvba of derden aanspraak kunnen maken, met uitzondering van de door de Gebruiker gedeelde gegevens.

De gebruiker geniet een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om deze Dienst te gebruiken. Dat gebruik staat gelijk met een normaal gebruik van de intellectuele eigendom van Smooved. Er worden echter geen eigendomsrechten of andere intellectuele rechten aan de Gebruiker overgedragen.

XI. Autonomie en wijzigingen

Indien zekere bepalingen van deze Algemene voorwaarden als onafdwingbaar worden beschouwd, zullen de resterende bepalingen ongeschonden zijn en zal (zullen) de onafdwingbare bepaling(en) worden vervangen door de afdwingbare bepaling die het dichtst aansluit bij de onafdwingbaar geachte bepaling. Smooved behoudt zichzelf het recht voor deze Algemene Voorwaarden op elk ogenblik, met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen.

XII. Overdracht

De Gebruiker mag zijn rechten en verplichtingen uit de Dienst niet overdragen zonder de voorafgaande uitdrukkelijke goedkeuring van Smooved.

XIII. Inschakelen van derden

Smooved behoudt zich het recht voor om voor de uitvoering van de Dienst een beroep te doen op partners naar keuze. Smooved heeft ook het recht om een onderaannemer naar keuze in te schakelen om te voldoen aan haar verplichtingen krachtens deze Voorwaarden, en dat zonder dat ze de Gebruiker op voorhand toestemming moet vragen of op de hoogte moet brengen. Smooved kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige tekortkoming, zelfs voortvloeiend uit een zware fout, verzuim of fraude in de diensten van derden die deel uitmaken van de Dienst maar aan de controle van Smooved ontsnappen.

XIV. Algemeenheden

Deze Algemene Voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen partijen betreffende het voorwerp ervan en krijgen voorrang op alle contracten, aanbiedingen, voorstellen of briefwisseling die mondeling of schriftelijk tussen Smooved en de Gebruiker worden uitgewisseld.