

Algemene voorwaarden Smoooved bvba

Deze algemene voorwaarden (hierna de 'Algemene Voorwaarden') regelen de Dienst Smoooved (hierna de 'Dienst') die wordt aangeboden door Smoooved bvba (hierna 'Smoooved'), waarvan de maatschappelijke zetel is gevestigd te Kruisveldweg 3, 2500, Lier, btw BE 0722.904.277. 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

- 'Smoooved': Smoooved bvba, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te Kruisveldweg 3, 2500 Lier, btw BE 0722.904.277, handelend in eigen naam.
- 'Klant': de Gebruiker van de Dienst zoals aangeboden door Smoooved voor zijn/haar Verhuizing.
- 'Gebruiker': de persoon die in eigen naam gebruik maakt van de Dienst die geleverd wordt door Smoooved.
- 'Dienst': leveren van administratieve en logistieke hulp bij de Verhuizing van de Klant ('Gebruiker'), zoals aangeboden door Smoooved en op verzoek van de Gebruiker.
- 'Verhuizing': het vertrek van de klant vanuit diens Vertrekadres naar het Verhuisadres waarvoor beroep gedaan wordt op de Dienst.
- 'Vertrekadres': adres dat de Klant zal verlaten naar aanleiding van diens Verhuizing.
- 'Verhuisadres': adres dat de Klant zal betrekken naar aanleiding van diens Verhuizing.
- 'Verhuisdiensten': alle diensten waarvoor contracten kunnen worden aangevraagd, getransfereerd en/of stopgezet via de Smoooved-Applicatie.
- 'Medewerkers van Smoooved': medewerkers die in naam van Smoooved werken voor het leveren van de Dienst en hiervoor desgewenst met de Gebruiker contact opnemen.
- 'Leverancier': de derde partij waarbij geselecteerde Verhuisdiensten afgenomen, overgezet of stopgezet worden in het kader van de Verhuizing van de Klant. De te leveren Verhuisdiensten zullen afhankelijk zijn van de gemaakte keuzes van de Klant alsook de gegevens die door de Klant werden ingevuld. Zonder limitatief te zijn, kunnen deze bestaan uit: het overdragen, afnemen en stopzetten van gas, elektriciteit, telecommunicatiediensten, woningverzekeringen, watervoorziening, logistieke hulp, doorsturen van post, ...
- 'Gekozen Leveranciers': de Leveranciers waarvan een Gekozen Offerte door de Gebruiker werd bevestigd aan Smoooved alsook deze Leveranciers waarbij een contract wordt overgezet of stopgezet bij de verhuis van het Vertrekadres naar het Verhuisadres.
- 'Offertes': de verschillende voorgestelde formules voor de afname van de Verhuisdiensten zoals deze door de Leveranciers aangeboden worden.
- 'Gekozen Offertes': de offertes die door de Klant gekozen en bevestigd werden naar aanleiding van diens Verhuizing.
- 'Stopgezette Diensten': de diensten waarvan de Klant te kennen geeft dat hij/zij deze diensten naar aanleiding van de verhuis van het Vertrekadres naar het Verhuisadres wenst op te zeggen.
- 'Overgezette Diensten': de diensten waarvan de Klant te kennen geeft dat hij/zij deze diensten naar aanleiding van de verhuis van het Vertrekadres naar het Verhuisadres wenst over te dragen naar dit laatste adres.

- ‘(Smoooved-)Applicaties’: de online tools die terug te vinden is op de verschillende Smoooved websites en die de Gebruiker de mogelijkheid geeft om zijn persoonlijke informatie alsook de door hem Gekozen Offertes, Stopgezette Diensten als Overgezette Diensten aan Smoooved te bevestigen.
- ‘Callback’: telefoongesprek dat op verzoek van de Gebruiker of op initiatief van Smoooved kan plaatsvinden na het bevestigen van de ingevoerde Gegevens in de Applicatie.
- ‘Gegevens’: de door de Gebruiker in de Applicatie ingevoerde informatie.
- ‘Persoonsgegevens’: de door de Gebruiker ingevoerde Gegevens die toelaten de Gebruiker te identificeren als uniek persoon.
- ‘Nieuwe Contracten’: contracten die worden aangegaan met een Leverancier van Verhuisdiensten waarvoor voordien nog geen contractuele relatie tussen de Gebruiker en de Leverancier bestond.
- ‘Huidige Contracten’: de contracten zoals deze op het moment van het invullen van de Applicatie bestaan en betrekking hebben op het huidige adres van de Gebruiker.

II. Toegangsvoorwaarden voor de Dienst

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

- de Gebruiker is een natuurlijke persoon van minstens 18 (*achttien*) jaar;
- wiens Verhuisadres zich op het Belgisch grondgebied bevindt.

III. De Dienst – beschrijving

a. Algemeenheden

Smoooved levert een Dienst voor de administratieve en logistieke ondersteuning bij Verhuizing, zoals deze door de Klant gekozen werd. Verhuisdiensten die niet door de Klant gekozen/geselecteerd werden, zullen bijgevolg geen deel uitmaken van de geleverde Dienst. Zonder exhaustief te zijn kan deze Dienst, afhankelijk van de keuze van de Gebruiker, omvatten:

- Hulp bij het afsluiten van- en overmaken van nieuwe energiecontractaanvragen of het verhuizen van huidige contracten met een Gekozen Leverancier alsook het stopzetten van bestaande contracten.
- Hulp bij het afsluiten van- en overmaken van nieuwe telecommunicatiecontractaanvragen of het verhuizen van huidige contracten met een Gekozen Leverancier alsook het stopzetten van bestaande contracten.
- Hulp bij het afsluiten van en overmaken van nieuwe verzekeringscontractaanvraag of het verhuizen van huidige contracten met de Gekozen Leverancier alsook het stopzetten van bestaande contracten.
- 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 alsook het stopzetten van bestaande contracten.
- Hulp bij het vinden van en het overmaken van contractaanvragen bij de Smoooved partners die Logistieke Verhuisdiensten leveren.
- Hulp bij het laten doorsturen van post van het Vertrekadres naar het Verhuisadres.

In het kader van bovenstaande Dienst, biedt Smoooved hulp bij het aanvragen, overzetten en beëindigen van contracten die uiteindelijk worden afgesloten rechtstreeks tussen de Klant en de

Gekozen Leveranciers. Smoooved is onder geen beding zelf gehouden tot het leveren van de Verhuisdiensten die door de Leveranciers aangeboden worden. Smoooved kan onder geen beding aansprakelijk gesteld worden voor het niet leveren van- en/of defecten in de levering van bovenstaande Verhuisdiensten die uitsluitend berusten in hoofde van de Gekozen Leveranciers. Conform de regels van de lastgeving en de onmiddellijke vertegenwoordiging is Smoooved geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst die tot stand komt tussen de Klant en de Gekozen Leveranciers.

De Klant heeft de uiteindelijke Leverancier van bovenvermelde Verhuisdiensten zelf gekozen door in te gaan op de aan hem gedane Offerte. Hij heeft de Leverancier gekozen op basis van de vereiste technische eigenschappen, het gewenste rendement en zijn eigen behoeften. Bijgevolg is de Klant alleen verantwoordelijk voor zijn keuzes en kan Smoooved in geen enkel opzicht aansprakelijk gesteld worden of opgeroepen worden in vrijwaring. Smoooved kan evenmin aansprakelijk gesteld worden ingeval van een in gebreke blijven van de Leverancier, met name op het vlak van de informatie- en raadgevingsplicht.

Bijgevolg verbindt Smoooved zich er uitsluitend toe vrijblijvend Offertes met betrekking tot de gevraagde Verhuisdiensten aan te bieden aan de Klant en het verlenen van bijstand tijdens het aanvragen van de gewenste contracten, en dit vanaf de bevestiging van de geselecteerde offertes via het verhuisplatform aan Smoooved.

Voor het beëindigen van energiecontracten heeft Smoooved een applicatie uitgewerkt die een digitaal energie overnamedocument creëert. De Klanten die hiervan gebruik wensen te maken zijn zelf verantwoordelijk voor de door hen ingevoerde gegevens. Smoooved heeft het recht om binnen de uitoefening van zijn Dienstverlening, deze gegevens en documenten te delen met de betrokken leveranciers (m.a.w. deze die door beide partijen werden opgenomen in het overnamedocument) en de vastgoedmakelaar die deze verhuizing aan Smoooved doorgaf. Smoooved zal dit document slechts finaal aan de hierboven vermelde partijen verstrekken indien het document door zowel de overnemende Klant (deze neemt de woning en dus ook de energiemeter over) alsook de vertrekkende Klant (deze laat de energiemeter over aan de overnemende Klant) volledig ingevuld en ondertekend is. Indien de Klant zich hiermee expliciet akkoord verklaart, kunnen deze gegevens ook worden overgemaakt aan andere partijen.

b. Online dienstverlening

i. Het verhuisplatform

Om voor de Smoooved Dienst in te schrijven, gaat de Gebruiker naar de website www.smoooved.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 vijf (5) stappen, zoals hierna beschreven:

1. Het delen van de Gegevens die betrekking hebben op de Verhuizing;
2. Het delen van de informatie, noodzakelijk voor het selecteren van de gewenste Offertes (bv. Energie, Telecommunicatie, Verzekeringen, Water, Post en Logistieke Ondersteuning);
3. Het delen van de informatie, noodzakelijk om na de selectie van de Gekozen Offertes, de bijhorende contractaanvragen tot stand te brengen;
4. Ondersteuning via e-mail om de totstandkoming van de Verhuizing en de gekozen contracten te bewerkstelligen;

5. Het delen van de overnamedocumenten die betrekking hebben op de Verhuizing in kwestie voor het afsluiten van de energie- en wateroverdracht opdat de nieuwe contracten daadwerkelijk tot stand kunnen komen.

De inschrijvingsaanvraag wordt naar Smoooved doorgestuurd zodra de Gebruiker op de knop 'Bevestigen' klikt.

ii. De Overnamedocumenten applicatie

Voor het overdragen van energiemeters heeft Smoooved een digitale versie van het energie overnamedocument gecreëerd. Hierbij brengt Smoooved twee partijen samen, nl. de partij die de meter overdraagt (de Vertrekker) de partij die de meter overneemt (de Overnemer). Op het initiatief van één van beide Partijen wordt dit document digitaal ingevuld.

De eerste partij vult zijn Persoonsgegevens, de informatie met betrekking tot de energie meters (nl. meternummers, EAN-nummers en meterstanden) indien hij deze informatie ter beschikking heeft alsook het e-mailadres van de tegenpartij in de applicatie in. Via zijn/haar e-mailadres, nodigt de eerste partij de tegenpartij uit om het document verder te vervolledigen.

Enmaal dit document finaal is ingevuld (m.a.w. de persoonsgegevens van zowel de Vertrekker als Overnemer alsook de meterstanden zijn volledig), worden zowel de Overnemer als Vertrekker uitgenodigd om het document finaal te ondertekenen.

Zowel de Overnemer als de Vertrekker, alsook de betrokken energiemaatschappijen ontvangen een door beide partijen ondertekend exemplaar. Smoooved brengt zelf de betrokken energiemaatschappijen op de hoogte. Indien de verhuis werd aangebracht door een vastgoedmakelaar, ontvangt ook deze laatste een kopie van het ondertekende overnamedocument. Wanneer Smoooved de meterstanden via de betrokken vastgoedmakelaar heeft ontvangen, behoudt Smoooved zich het recht voor om de overnamedocumenten in naam van de vertrekkende en overnemende klant te ondertekenen ten einde en vlotte en tijdige verwerking van de overnamedocumenten en de bijhorende meteroverdracht te bewerkstelligen.

iii. Algemeenheden met betrekking tot online dienstverlening

Om het bezoek aan onze website een aangename ervaring te maken en bepaalde functies aan te bieden, maken wij gebruik van cookies op verschillende webpagina's. Cookies zijn kleine tekst bestanden die worden opgeslagen op uw toestel. Sommige van deze cookies worden verwijderd op het einde van de browser sessie, i.e. nadat de browser gesloten wordt (tijdelijke cookies). Andere cookies blijven opgeslagen op uw toestel en laten ons of onze partner bedrijven toe uw browser te herkennen de volgende keer dat u onze website bezoekt (permanente cookies). Dit laat u o.a. toe, de reeds ingevoerde Gegevens te bewaren bij het vroegtijdig verlaten van de Smoooved applicatie.

Cookies maken het niet mogelijk toegang te hebben tot andere bestanden op uw computer, noch om uw e-mail te achterhalen.

De meeste browsers zijn zo ingesteld dat cookies automatisch aanvaard worden. Indien de standaard instellingen in uw browser zijn ingesteld voor cookies, zal dit proces voor u volledig ongemerkt op de achtergrond verlopen. U kan deze instellingen evenwel aanpassen.

U kan uw browser zo instellen dat u geïnformeerd wordt telkens er cookies worden gebruikt en waarbij u deze al dan niet individueel kan aanvaarden of waarbij u in bepaalde gevallen cookies in het algemeen kan uitsluiten.

Indien u echter het gebruik van cookies beperkt, kunnen sommige functies van onze website eveneens beperkt worden.

Voor verdere informatie omtrent het gebruik van de website en de aangewende cookies verwijzen wij u door naar ons Cookie beleid in onze Privacy Verklaring.

c. Optionele Callback van de Smooved Medewerker

Desgewenst, zal een Smooved Medewerker na het invoeren en bevestigen van de Gegevens met betrekking tot de Verhuizing zo snel mogelijk telefonisch contact opnemen met de Gebruiker. De Gebruiker zal worden opgebeld op het door hem verschaft nummer in de Applicatie.

Dit telefoongesprek zal de Gebruiker de kans geven om nog bijkomende vragen te stellen aan de verhuisexperten (medewerkers) van Smooved. Indien er voor een Callback geopteerd werd, zullen de ingevoerde Gegevens en Gekozen Offertes telefonisch gevalideerd worden alvorens de Gegevens zullen worden overgemaakt aan de Leveranciers van de Verhuisdiensten van de Gekozen Offertes. Na de finale bevestiging en afloop van dit telefoongesprek, is het niet langer mogelijk de gedeelde Gegevens voorafgaand aan de invoering bij de Gekozen Leveranciers te wijzigen.

d. Delen van Gegevens met de Gekozen Leveranciers

Nadat de Gegevens door de Gebruiker met Smooved werden gedeeld en Smooved hiervoor formeel de toestemming heeft verkregen, zal Smooved de door de Klant Gekozen Leveranciers contacteren voor de totstandkoming van de contractaanvragen die overeenstemmen met de Gekozen Offertes alsook de leveranciers bij wie een contract moet overgezet en stopgezet worden.

e. Prijs van de Dienst en gekozen Verhuisdiensten

De prijs van bovenstaande Dienst, geleverd door Smooved, is gratis. De Gebruiker zal voor de afname van de geselecteerde Verhuisdiensten rechtstreeks gefactureerd worden door de Gekozen Leveranciers waarmee een contract tot stand kwam en op basis van de contractuele modaliteiten aangegaan tussen Klant en Leverancier. In het geval de Klant de ontvangen factuur wenst te contesteren, dient hij zich hiervoor direct te wenden tot de betreffende Gekozen Leverancier via de klantendienst van deze Gekozen Leverancier.

IV. Duur van de Dienst

Het contract vangt aan zodra Smooved bevestigt de aanvraag van de Gebruiker te aanvaarden en eindigt van rechtswege zodra de contract-, overdracht- en stopzettingaanvragen bij de Gekozen Leveranciers werden doorgevoerd.

V. Aansprakelijkheid van Smooved, de Klant en de Leveranciers

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

1. De algemeenheden (a.);
2. De online dienstverlening (b.);
3. De optionele Callback van de Smooved Medewerker (op verzoek van de Klant) (c.);
4. Delen van de Gegevens met de Gekozen Leveranciers (d.).

De Gebruiker is er toe gehouden de Gegevens die verband houden met zijn Verhuizing, 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 Verhuisdiensten te leveren zoals deze werden bevestigd door de door hen geaccepteerde contractaanvraag. Bij niet-levering of niet conforme levering zullen enkel de betrokken Leveranciers verantwoordelijk en aansprakelijk kunnen worden gesteld voor eventuele schade geleden door de Klant.

De Gekozen Leveranciers mogen, indien zij dit nodig achten, er voor kiezen om de contractaanvraag niet te accepteren. In dit laatste geval, zal noch de Gekozen Leverancier noch Smooved gehouden kunnen worden tot het leveren van de gekozen diensten. De Gekozen Leverancier zal de Gebruiker hiervan op de hoogte brengen.

VI. Verplichtingen van Smooved

Smooved levert een Dienst voor de administratieve en logistieke bijstand in het kader van een Verhuizing. In die hoedanigheid heeft zij als belangrijkste verplichting om de nodige Gegevens door te sturen naar de Gekozen Leveranciers van de door de Klant gekozen Verhuisdiensten, de Offertes aan te brengen aan de Klant en uiteindelijk, na keuze door de Klant, de ingevoerde Gegevens mede te delen aan de Gekozen Leverancier om een contractaanvraag, contract overzetting of contract stopzetting in te dienen bij de door de Klant Gekozen Leveranciers. De Klant erkent hierbij dat Smooved niet aansprakelijk is voor handelingen en/of het verzuim van de Gekozen Leveranciers. Het contract met Smooved eindigt zodra de Gegevens van Klant werden overgedragen aan de Gekozen Leveranciers.

Dit neemt niet weg dat Smooved, indien het in de onmogelijkheid verkeerd de Gegevens mede te delen aan de Gekozen Leverancier (zie *infra VII. Overmacht*), zich het recht voorbehoud om de Klant hiervan tijdig op de hoogte te brengen om alsnog het contract voortijdig te beëindigen of de omvang van de te leveren Verhuisdiensten te wijzigen. Smooved kan onder geen beding gehouden worden om contracten tot stand te brengen en de acceptatie van de Klant zal volledig toebehoren aan de Gekozen Leveranciers.

VII. Overmacht

Met overmacht bedoelen we een tijdelijk of definitief beletsel dat de Klant 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 een mail te sturen naar info@smooved.be. Klachten kunnen per e-mail worden bezorgd aan de klantendienst.

IX. Persoonsgegevens

Smooved verwerkt de Persoonsgegevens overeenkomstig [de Privacyverklaring](#) van Smooved bvba. 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 privacy@smooved.be.

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, met uitzondering van de door de Gebruiker gedeelde Gegevens.

De Klant 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 Klant overgedragen.

XI. Autonomie en wijzigingen

Indien bepalingen van deze Algemene Voorwaarden als onafdwingbaar worden beschouwd, zullen de resterende bepalingen ongeschonden blijven 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 Algemene 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, of verzuim in de diensten van derden die deel uitmaken van de Dienst maar aan de controle van Smooved ontsnappen.

XIV. Slotbepalingen

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

Alle betwistingen omtrent het aangaan, de uitvoering, het beëindigen en/of de interpretatie van alle contracten tussen de Klant en Smoooved alsook de hogervermelde Algemene Voorwaarden vallen onder de toepassing van het Belgisch recht en de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken te Brussel.