

Algemene voorwaarden Tibber Store

Hieronder vindt u de voorwaarden die van toepassing zijn op aankopen in de Tibber Store.

1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden ("Verkoopvoorwaarden") zijn van toepassing op alle overeenkomsten met betrekking tot de aankoop van producten tussen Tibber Netherlands BV, Herengracht 420, 1017 BZ Amsterdam, <https://tibber.com/nl/store/> (hierna aangeduid als "de verkoper", "wij", "ons") en u als klant (hierna aangeduid als "u", "uw" of "van u"). Samen met uw bestelling, die wordt bevestigd door onze orderbevestiging, vormen deze Verkoopvoorwaarden de contractuele basis van uw aankoop.

Als u een product koopt waarbij de installatie is inbegrepen, zijn aanvullende voorwaarden van toepassing. U kunt deze aanvullende voorwaarden [hier](#) vinden. In geval van tegenstrijdigheden tussen de bepalingen van de Verkoopvoorwaarden en de aanvullende voorwaarden, hebben de bepalingen in de aanvullende voorwaarden voorrang.

Om producten te kopen in de Tibber Store moet u minimaal 18 jaar oud zijn.

Het productaanbod in onze online winkel is uitsluitend beschikbaar voor consumenten met bezorgadressen binnen Nederland. Deze Verkoopvoorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op aankopen door consumenten. Voor de toepassing van deze Verkoopvoorwaarden wordt onder een consument verstaan: iedere natuurlijke persoon die de overeenkomst aangaat.

2. Uw bestelling

Zodra we uw bestelling hebben ontvangen, zullen we deze bevestigen met een automatische orderbevestiging per e-mail sturen naar het door u opgegeven e-mailadres. Het is belangrijk dat u de orderbevestiging zorgvuldig leest wanneer u deze ontvangt en controleert of deze overeenkomt met uw bestelling.

Als een of meer van de producten die u heeft besteld zijn uitverkocht, behouden we ons het recht voor om uw bestelling gedeeltelijk of in zijn geheel te annuleren. In dat geval laten we u weten dat het product uitverkocht is en wat we mogelijk als alternatief kunnen aanbieden. Als u ons nieuwe aanbod niet wilt, heeft u het recht om uw gehele bestelling te annuleren.

Als we een significante typfout of schrijffout vinden in de Tibber Store en/of in advertenties met betrekking tot de productkenmerken of de verkoopprijs, kunnen we de bestelling eenzijdig wijzigen, annuleren of weigeren. Dit geldt ook als u al een orderbevestiging van ons heeft ontvangen.

Wij behouden ons het recht voor om uw bestelling te annuleren en onze klantgaranties niet na te komen vanwege overmacht; dit geldt in het geval dat we de voorwaarden van de overeenkomst niet kunnen nakomen, bijvoorbeeld door buitengewone omstandigheden en gebeurtenissen die we niet hadden kunnen voorzien, zoals oorlog, natuurrampen, brand, stakingen en pandemieën. Wij behouden ons ook het recht voor om bestellingen te annuleren waarvan wij vermoeden dat deze zijn bedoeld voor wederverkoop of voor soortgelijke zakelijke activiteiten.

Als u uw bestelling wilt wijzigen, kunt u dit doen totdat de producten zijn verzonden. Daarna moet u gebruikmaken van het herroepingsrecht.

Als u een product koopt waarbij de installatie is inbegrepen, maken wij gebruik van een installatiepartner om de installatie uit te voeren; voor een dergelijke aankoop gelden aanvullende voorwaarden die u accepteert bij het plaatsen van uw bestelling.

3. Betaling

Wij maken gebruik van een erkende betalingsdienstverlener voor de afhandeling van betalingen in de Tibber Store. De beschikbare betaalmethoden worden weergegeven tijdens het afrekenproces.

Indien u gebruikmaakt van Tibber-tegoed, wordt de waarde van het tegoed in mindering gebracht op het totaalbedrag van uw bestelling. Een eventueel resterend bedrag wordt voldaan via de tijdens het afrekenproces gekozen betaalmethode.

Voor de aankoop van een product waarbij de installatie is inbegrepen, kunnen afwijkende betalingsvoorwaarden gelden. In dat geval zijn de betreffende betalingsvoorwaarden van toepassing zoals vermeld in de aanvullende voorwaarden.

4. Levering en vertragingen

Wij streven ernaar om de door u bestelde producten zo snel mogelijk te leveren. De beschikbare bezorgmethoden en externe vervoerders worden tijdens het afrekenproces weergegeven en door u geselecteerd. Op de levering van de producten zijn de voorwaarden van de door u gekozen derde van toepassing.

Alle op de website vermelde levertijden dienen als indicatie. Als we moeten afwijken van deze indicatieve levertijden, zullen wij u daar niet specifiek over informeren.

Als u meerdere producten heeft besteld, kunnen deze in verschillende zendingen worden geleverd.

Als de levering van uw producten aanzienlijk wordt vertraagd, zullen wij u, zodra wij hiervan op de hoogte zijn, hiervan op de hoogte stellen en zullen wij u laten weten wanneer de levering kan plaatsvinden.

Bijzondere leveringsvoorwaarden

Indien u een product koopt waarbij de installatie is inbegrepen, kunnen op grond van de toepasselijke aanvullende voorwaarden bijzondere leveringsvoorwaarden van toepassing zijn.

Voor leveringen naar de Waddeneilanden kunnen eveneens afwijkende leveringsvoorwaarden gelden.

5. Klachten en aansprakelijkheid

5.1 Klachten

Zodra u de producten heeft ontvangen, raden wij aan om zo snel mogelijk te controleren of de levering overeenkomt met de orderbevestiging, of de producten tijdens het transport zijn beschadigd of of de producten andere gebreken of fouten vertonen.

Indien de door u ontvangen producten een gebrek of defect vertonen, kunt u op grond van de toepasselijke consumentenwetgeving recht hebben op herstel, vervanging, een prijsvermindering of ontbinding van de aankoop. Nadat wij uw melding van een gebrek hebben ontvangen, zullen wij contact met u opnemen om het probleem te beoordelen en in overleg met u te bepalen welke

oplossing in de specifieke situatie het meest passend is. Indien wij het probleem niet zelf kunnen oplossen, kunnen wij u, in overleg met u, doorverwijzen naar de fabrikant van het product voor meer specifieke ondersteuning.

Indien u een gebrek of fout in het product constateert, dient u ons hiervan binnen een redelijke termijn, nadat u het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, op de hoogte te stellen.

Op de [ConsuWijzer](#) van de ACM vindt u alle rechten die u als consument in Nederland heeft, inclusief [informatie over garanties](#).

5.2 Aansprakelijkheid en beperkingen

Tibber is uitsluitend aansprakelijk voor schade die een voorzienbaar gevolg is van een aan Tibber toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, met inachtneming van dwingendrechtelijke consumentenbescherming. Tibber is niet aansprakelijk voor indirecte schade als gevolg van gebreken of tekortkomingen in het product.

Eenzijdige herstelmaatregelen

Indien u op eigen initiatief maatregelen neemt om een gebrek te verhelpen zonder voorafgaande instemming van Tibber, is Tibber niet verplicht de kosten van deze maatregelen te vergoeden, tenzij Tibber heeft nagelaten het gebrek binnen een redelijke termijn na daarvan in kennis te zijn gesteld te verhelpen. Dergelijke maatregelen kunnen van invloed zijn op eventuele productgaranties.

5.3 Garantie

Voor de producten geldt de wettelijke garantie. Raadpleeg de individuele productinformatie die bij het product wordt verstrekt voor informatie over eventuele aanvullende garantieperioden en bijbehorende voorwaarden.

5.4 Producten waarvoor een elektrische installatie is vereist (specifieke bepalingen)

Bepaalde producten (zoals EV-laders, warmtepompen en thuisbatterijen) die in de Tibber Store worden verkocht, vereisen op grond van toepasselijke wetgeving, technische normen of de instructies van de fabrikant dat de installatie wordt uitgevoerd door een gekwalificeerde elektricien of een gecertificeerde installatie professional.

Indien een dergelijk product wordt geïnstalleerd door een persoon die niet aan deze vereisten voldoet, of anderszins in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving, technische normen of installatie-instructies, is Tibber niet aansprakelijk voor enig gebrek, schade of storing voor zover deze het gevolg is van de onjuiste installatie.

In dergelijke gevallen zijn garanties of rechten op herstel op grond van toepasselijke consumentenbeschermingswetgeving niet van toepassing voor zover het gebrek wordt veroorzaakt door de onjuiste installatie. Tibber is in dat geval evenmin verplicht het product te accepteren voor retour, te repareren of te vervangen indien het gebrek geheel of gedeeltelijk aan de onjuiste installatie is toe te rekenen.

Deze beperking laat uw dwingendrechtelijke wettelijke consumentenrechten onverlet voor zover het gebrek geen verband houdt met de installatie.

De consument is verantwoordelijk voor het waarborgen dat de installatie wordt uitgevoerd overeenkomstig de toepasselijke vereisten.

6. Herroepingsrecht en retourneren

6.1 Uitoefening van het herroepingsrecht

Binnen het herroepingsrecht heeft u het recht om aankopen te annuleren. Het herroepingsrecht betekent dat u ons op een duidelijke en ondubbelzinnige manier binnen 14 dagen na ontvangst van de levering informeert dat u gebruik wilt maken van uw herroepingsrecht. De eenvoudigste manier om dit te doen is via de chat in de app/op de website of door een e-mail te sturen naar hello@tibber.com. U kunt ook dit [formulier](#) gebruiken of de overeenkomst herroepen via de herroepingsfunctie die u met een Tibber-account kunt vinden in de Tibber-app of op Mijn Pagina's op de website (ingelogd) of anders [hier](#) op onze website.

6.2 Gevolgen van herroeping

Het herroepingsrecht geldt ook als u de verpakking al heeft geopend, maar let erop dat er zo min mogelijk schade wordt veroorzaakt bij het openen van de verpakking. Als het product zelf beschadigd of incompleet wordt geretourneerd, behouden wij ons het recht voor om de verminderde waarde van het product te berekenen en dit bedrag in mindering te brengen op het retourbedrag.

Indien u een product heeft gekocht waarbij de installatie is inbegrepen en u uitdrukkelijk heeft verzocht om de installatie te laten uitvoeren tijdens de herroepingstermijn van veertien (14) dagen, stemt u ermee in dat u, indien u gebruikmaakt van uw herroepingsrecht, gehouden bent de redelijke kosten te vergoeden voor de installatiediensten die tot het moment van herroeping zijn verricht, overeenkomstig de toepasselijke consumentenwetgeving.

Als u het product heeft gekoppeld aan een persoonlijk gebruikersaccount, moet u het product uit het account verwijderen voordat u het naar ons retourneert; gebruikelijk door contact op te nemen met de fabrikant van het product. Als het geannuleerde product nog steeds aan een account is gekoppeld wanneer het naar ons wordt geretourneerd, wordt het product als onbruikbaar beschouwd en hebben wij recht op een vergoeding voor de kosten om het product weer in een bruikbare staat te herstellen.

Als u een aankoop annuleert, bent u verantwoordelijk voor de retourverzending en de bijbehorende kosten. Geannuleerde aankopen moeten binnen een redelijke termijn naar ons worden geretourneerd; uiterlijk twee weken vanaf de datum waarop u ons heeft geïnformeerd over uw herroepingsrecht.

6.3 Retourproces

Als u een bestelling wilt retourneren, gebruik dan het product-specifieke retourportaal dat in de orderbevestiging wordt vermeld, of neem contact met ons op via hello@tibber.com om het juiste retourportaal te verkrijgen. We zullen een volledige terugbetaling uitvoeren zodra we het geretourneerde artikel of het verzendbewijs ontvangen.

Plug-in batterijen

Voor het retourneren van plug-in batterijen dient u altijd contact op te nemen met Tibber om het retourproces te starten. Plug-in batterijen dienen te worden geretourneerd in een verpakking die geschikt is voor het veilig vervoeren van de batterij en die het risico op schade minimaliseert. Indien voor veilig transport het gebruik van de originele verpakking en buitenverpakking vereist is, dienen deze te worden gebruikt.

Indien de batterij niet veilig kan worden geretourneerd zonder aanvullende verwerkings- of inspectievereisten (bijvoorbeeld als gevolg van beschadigde of ontbrekende verpakking), kan Tibber de redelijke kosten die hiermee gemoeid zijn bij u in rekening brengen, tot een maximum van €200 inclusief btw.

Producten waarbij installatie onderdeel uitmaakt van de overeenkomst

Voor producten waarvoor installatie onderdeel uitmaakt van de overeenkomst, dient u altijd contact op te nemen met Tibber om het herroepings- en retourproces te starten. In dergelijke gevallen kunnen specifieke voorwaarden van toepassing zijn op de uitoefening van het herroepingsrecht en op het retourproces, zoals opgenomen in de toepasselijke aanvullende installatievoorwaarden.

7. Persoonsgegevens

Wanneer u producten bij ons koopt, verwerken wij uw persoonsgegevens. U kunt volledige informatie over hoe wij persoonsgegevens verwerken [hier](#) vinden.

8. Geschillen

Mocht er een geschil ontstaan tussen de partijen, dan wordt dit in eerste instantie opgelost door overleg tussen de partijen; indien nodig zal het geschil echter definitief door een rechter worden beslecht. Alle geschillen worden opgelost in overeenstemming met Nederlands recht en Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst (en deze voorwaarden).

Deze voorwaarden zijn geldig vanaf 18.06.2026

Versie: StoreNL 2026:2