

Algemene Gebruikersvoorwaarden - App Moves

Inhoudsopgave:

Artikel 1:	Definities	2
Artikel 2:	Identiteit van de ondernemer	2
Artikel 3:	Toepasselijkheid	3
Artikel 4:	Aanbod	3
Artikel 5:	De Overeenkomst	4
Artikel 6:	Looptijd en opzegtermijn	4
Artikel 7:	Beëindiging	5
Artikel 8:	Herroepingstermijn	5
Artikel 9:	Verplichtingen van de Appgebruiker tijdens de bedenktijd	6
Artikel 10:	Uitoefening van het herroepingsrecht door de Appgebruiker en kosten daarvan	6
Artikel 11:	Verplichtingen van Moves bij herroeping	6
Artikel 12:	De Moves App	7
Artikel 13:	Toegangsmiddel (App)	8
Artikel 14:	Rijbevoegdheid, verificatie Rijbewijs	9
Artikel 15:	Prijzen en Betaling	9
Artikel 16:	Handelwijze bij ongevallen, schades, gebreken en reparaties; verkeersovertredingen, (vermoeden van) fraude	10
Artikel 17:	Klachtenregeling	10
Artikel 18:	Intellectueel eigendom en gebruiksrechten	11
Artikel 19:	Privacy	11
Artikel 20:	Aansprakelijkheid	11
Artikel 21:	Overig	12
Bijlage A:	Modelformulier voor herroeping	13

Artikel 1: Definities

In deze Algemene Gebruikers Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Algemene Voorwaarden:** Deze Algemene Gebruikers Voorwaarden voor Appgebruikers ten aanzien van de Moves Mobility as a Service Applicatie (App).
- 1.2 Moves App:** De applicatie van Moves.
- 1.3 Dienst(en):** Mobiliteitsdiensten en/of producten en diensten van Dienstverleners (bijvoorbeeld boeken van een reis, starten van een treinreis of reis met (deel) auto, scooter, fiets en de betalingen hiervan) waarvan de Appgebruiker gebruik kan maken en die door Moves aan de Appgebruiker worden gefactureerd op basis van een Overeenkomst. Voor een overzicht van de mobiliteitsdiensten zie www.moves.nl.
- 1.4 Dienstverleners:** Mobiliteitsaanbieders of andere dienstverleners, inzake gebruik, levering, betaling en/of afname van Diensten aan de Appgebruiker.
- 1.5 Informatie:** Alle informatie, aanbevelingen en/of diensten die via de Moves App aan de Appgebruiker wordt aangeboden.
- 1.6 Appgebruiker(s):** De persoon die rechtmatig gebruik maakt van de Moves App en de Diensten van de Dienstverleners.
- 1.7 Overeenkomst:** Een schriftelijke overeenstemming tussen Appgebruiker en Mobility Services & Retail B.V. of derden die Mobility Services & Retail B.V. heeft ingeschakeld.
- 1.8 Moves:** Handelsnaam van Mobility Services & Retail B.V., zie artikel 2.
- 1.9 Rijbewijs:** Europese rijbewijzen uit de Europese Unie (EU), en/of de Europese Economische Ruimte (EER) en Zwitserland.
- 1.10 Sleutel:** De Moves App in combinatie met een wachtwoord en/of in de vorm van een chipdrager, met als doel de sleutel te zijn om een reis te starten of een voertuig te openen.
- 1.11 Transactie(s):** Elke geregistreeerde vervoersbeweging uitgevoerd door een Appgebruiker.

Artikel 2: Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: **Mobility Services & Retail B.V.**

Handelend onder de handelsnaam: **Moves**

Vestigingsadres: **Zuiderinslag 2, 3833 BP Leusden**

Kantoorhoudende te: **Zuiderinslag 2, 3833 BP Leusden**

Telefoonnummer Klantenservice: **085-8085204**

Bereikbaarheid: **Op werkdagen van 8:00 tot 18:00 uur**

Op zaterdagen, zondagen en feestdagen van 10:00 tot 16:00 uur

E-mail: **Info@moves.nl**

KVK nummer: 72904291

BTW nummer: NL859280780B01

Artikel 3. Toepasselijkheid

- 3.1** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod en op elke tot stand gekomen Overeenkomst of Transactie. Moves wijst uitdrukkelijk andere voorwaarden van de hand.
- 3.2** Voordat de Appgebruiker de Moves App kan gebruiken dient de Appgebruiker deze Algemene Voorwaarden te accepteren. Dit gebeurt doordat Moves deze Algemene Voorwaarden aan de Appgebruiker beschikbaar stelt en de Appgebruiker deze Algemene Voorwaarden online dient te accepteren. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Moves voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de Algemene Voorwaarden bij Moves zijn in te zien en dat zij op verzoek van de Appgebruiker zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3.3** Door de activatie en het gebruik van deze Moves App stemt de Appgebruiker in met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden.
- 3.4** Indien de Overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze Algemene Voorwaarden langs elektronische weg aan de Appgebruiker ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Appgebruiker op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de Algemene Voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Appgebruiker langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 3.5** Voor het geval dat naast deze Algemene Voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van Moves van toepassing zijn (zoals verwijzingen via de Moves App naar de website van Moves voor informatie doeleinden), is het eerste en tweede lid van overeenkomstige toepassing en kan de Appgebruiker zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
- 3.6** Moves heeft het recht de Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen van de Algemene Voorwaarden worden aan de Appgebruiker bekend gemaakt voordat deze ingaan.
- 3.7** De Diensten van verschillende Dienstverleners waar de Appgebruiker gebruik van kan maken welke direct vanuit de Moves App te boeken, reizen en te betalen zijn vallen onder deze Algemene Voorwaarden.
- 3.8** De Diensten waar Appgebruiker gebruik van kan maken worden aangeboden door de Dienstverleners. Moves is geen partij bij de rechtsverhouding die tussen Appgebruiker en Dienstverleners tot stand komt ten aanzien van de afzonderlijke (vervoers)overeenkomsten. Op die overeenkomst van de betreffende Dienstverlener zijn steeds de algemene voorwaarden en privacy statement van de betreffende Dienstverlener van toepassing.

Artikel 4. Aanbod

- 4.1** Alle aanbiedingen zijn geheel vrijblijvend, indicatief en niet bindend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk het tegendeel is bepaald.
- 4.2** Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Appgebruiker mogelijk te maken.
- 4.3** Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Appgebruiker duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5. De Overeenkomst

- 5.1** Indien de Appgebruiker het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Moves de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Moves schriftelijk of langs elektronische weg de aanvraag heeft geaccepteerd. Zolang ontvangst van deze aanvaarding niet door Moves is bevestigd, kan de Appgebruiker de Overeenkomst ontbinden.
- 5.2** Indien de Overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Moves passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt Moves voor een veilige web omgeving. Indien de Appgebruiker elektronisch kan betalen, zal Moves daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 5.3** Moves kan binnen wettelijke kaders onderzoeken of de Appgebruiker aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor het verantwoord aangaan van de Overeenkomst op afstand. Indien Moves op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is Moves gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 5.4** Moves (of derden die Moves heeft ingeschakeld als tussenpersoon) zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de Appgebruiker de volgende informatie verschaffen, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Appgebruiker op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager:
- i) het e-mailadres en telefoonnummer van Moves waar de Appgebruiker met klachten terecht kan;
 - ii) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Appgebruiker van het herroepingsrecht gebruik kan maken;
 - iii) de informatie over de dienstverlening en bestaande Appgebruiker en service na registratie;
 - iv) de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - v) Overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Appgebruiker van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
 - vi) indien de Appgebruiker een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

Artikel 6. Looptijd en opzegtermijn

- 6.1** De Overeenkomst met de Appgebruiker wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 6.2** De Appgebruiker en Moves kunnen de Overeenkomst zonder opzegtermijn opzeggen. Na de opzegging zal Moves aan Appgebruiker de laatst genoten Diensten factureren, voorzover deze nog niet zijn gefactureerd.

Artikel 7. Beëindiging

- 7.1** Moves kan, naast de overige aan haar toekomende rechten, de Overeenkomst(en) met de Appgebruiker te allen tijde zonder nadere ingebrekestelling en rechtelijke tussenkomst en zonder schadelijking jegens de Appgebruiker opschorten en/of ontbinden door middel van schriftelijke mededeling over het deactiveren van het Moves App account van de Appgebruiker indien:

- i) de Appgebruiker één of meer van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt;
- ii) de Appgebruiker niet in staat is te voldoen aan zijn opeisbare schulden of zijn opeisbare schulden onbetaald laat, insolvent wordt;
- iii) het faillissement van de Appgebruiker is aangevraagd;
- iv) surséance van betaling van de Appgebruiker is aangevraagd;
- v) namens de Appgebruiker een verzoek tot toepassing van een wettelijke schuldsaneringsregeling wordt gedaan, dan wel deze ten aanzien van de Appgebruiker wordt uitgesproken;
- vi) de Appgebruiker misbruik en/of fraude heeft gepleegd met de Moves App; en/of
- vii) beslag onder de Appgebruiker wordt gelegd.

7.2 Indien één van de in lid 1 van dit artikel omschreven situaties zich voordoet, dan rust op de Appgebruiker de plicht Moves daarvan onverwijld in kennis te stellen.

7.3 In geval van beëindiging van de Overeenkomst door Moves, worden alle kosten voor verleende Diensten berekend en gefactureerd aan de Appgebruiker.

Artikel 8. Herroepingstermijn

Bij producten:

8.1 De Appgebruiker kan een Overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Moves mag de Appgebruiker vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

8.2 De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de Appgebruiker, of een vooraf door de Appgebruiker aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

- i) als de Appgebruiker in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de Appgebruiker, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. Moves mag, mits hij de Appgebruiker hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
- ii) als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Appgebruiker, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
- iii) bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de Appgebruiker, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager zijn geleverd:

8.3 De Appgebruiker kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende veertien dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Moves mag de Appgebruiker vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

8.4 De Appgebruiker heeft, voorafgaande aan de Overeenkomst, uitdrukkelijk afstand gedaan voor het herroepingsrecht met betrekking tot de Moves App op basis van de wettelijke uitzondering opgenomen in artikel 6:230p onder g Burgerlijk Wetboek.

8.5 De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Artikel 9. Verplichtingen van de Appgebruiker tijdens de bedenktijd

- 9.1** Tijdens de bedenktijd zal de Appgebruiker indien van toepassing zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Appgebruiker het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- 9.2** De Appgebruiker is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
- 9.3** De Appgebruiker is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Moves hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 10. Uitoefening van het herroepingsrecht door de Appgebruiker en kosten daarvan

- 10.1** Als de Appgebruiker gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt Appgebruiker dit aan Moves binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Moves. Zie bijlage A voor het modelformulier voor herroeping.
- 10.2** Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de Appgebruiker het product terug, of overhandigt de Appgebruiker dit aan (een gemachtigde van) Moves. Dit hoeft niet als (een gemachtigde van) Moves heeft aangeboden het product zelf af te halen. De Appgebruiker heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als de Appgebruiker het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
- 10.3** De Appgebruiker zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- 10.4** Wanneer de Appgebruiker het artikel retourneert binnen het gestelde termijn en het product bevat gebruikssporen of beschadigingen, kan Moves besluiten niet het compleet betaalde bedrag terug te storten of het artikel niet retour te accepteren.
- 10.5** Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Appgebruiker.
- 10.6** De Appgebruiker betaalt de kosten voor terugzending.
- 10.7** Als de Appgebruiker gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 11. Verplichtingen van Moves bij herroeping

- 11.1** Als Moves de melding van herroeping door de Appgebruiker op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt Moves na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
- 11.2** Moves vergoedt alle betalingen van de Appgebruiker, inclusief eventuele leveringskosten door Moves in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen veertien dagen volgend op de dag waarop de Appgebruiker hem de herroeping meldt. Tenzij Moves aanbiedt het product zelf af te halen, mag Moves wachten met terugbetalen tot Moves het product heeft ontvangen of tot de Appgebruiker aantoont dat Appgebruiker het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
- 11.3** Moves gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Appgebruiker heeft gebruikt, tenzij de Appgebruiker instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Appgebruiker.

- 11.4** Als de Appgebruiker heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Moves de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 12. De Moves App

- 12.1** Moves beheert een Moves App voor de Appgebruiker.
- 12.2** Door het bezoek en gebruik van deze Moves App stemt de Appgebruiker in met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden zoals omschreven in artikel 3.
- 12.3** De Moves App biedt de Appgebruiker de mogelijkheid diens reisbewegingen te registreren. Hiervoor is het wel noodzakelijk dat de Appgebruiker toestemming geeft voor de verwerking van diens locatiegegevens (GPS locatie). Deze toestemming wordt gevraagd in de Moves App. In het Privacy Statement van Moves staat meer informatie over de verwerking van gegevens wanneer ervoor gekozen wordt reisbewegingen te registreren middels de Moves App.
- 12.4** De Informatie in de Moves App wordt alleen voor algemene informatiedoeleinden aangeboden en behelst geen adviezen of aanbevelingen. Moves zal naar alle redelijkheid de Informatie op de Moves App en de inhoud ervan juist en actueel houden, maar geeft geen garantie dat de Moves App of de Informatie of beide vrij zijn van fouten, defecten, malware, virussen of dat de Moves App of de Informatie of beide juist, volledig en actueel zijn.
- 12.5** Moves kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige vorm van schade die het gevolg is van het gebruik van (of de onmogelijkheid tot gebruik van) de Moves App, inclusief schade veroorzaakt door malware, virussen of enige vorm van onjuistheid of ontoereikendheid van de Informatie, tenzij dergelijke schade het resultaat is van enige vorm van bewust wangedrag of grove nalatigheid van de zijde van Moves of diens leidinggevende medewerkers. Moves kan verder niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die het gevolg is van het gebruik (of de onmogelijkheid tot gebruik van) van elektronische communicatievormen al dan niet in relatie tot de Moves App, inclusief maar niet beperkt tot schade die het gevolg is van storing of vertraging in levering van elektronische communicaties, onderschepping of manipulatie van elektronische communicatie door externe partijen of door computerprogramma's die gebruikt worden voor elektronische communicaties en de overdracht van virussen.
- 12.6** De Appgebruiker is verantwoordelijk voor het veilig bewaren en het gebruik van de inloggegevens en wachtwoorden. Het is Appgebruiker niet toegestaan om zijn inloggegevens en wachtwoorden aan derden te verstrekken. Bij misbruik van deze gegevens is Moves niet aansprakelijk, dit komt voor risico van de Appgebruiker.
- 12.7** De Appgebruiker vrijwaart Moves voor alle mogelijke aanspraken van derden als gevolg van het gebruik van de Moves App. De Appgebruiker zal Moves alle redelijke schade en kosten (waaronder maar niet beperkt tot (buiten)gerechtelijke kosten) vergoeden die Moves als gevolg van dergelijke aanspraken lijdt.
- 12.8** Op de Moves App kunnen links naar externe internetsites worden aangeboden. Moves kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik en de inhoud van internetsites die aan of vanaf deze site gelinkt zijn. Het Privacy Statement van Moves is niet van toepassing op enige verwerking van persoonsgegevens op of via dergelijke externe sites.
- 12.9** Tenzij anders aangegeven, zijn alle rechten voor de Moves App en de Informatie, inclusief alle intellectuele eigendomsrechten, het eigendom van Moves. Gebruikers krijgen toestemming om de Moves App en de Informatie te lezen en kopieën te maken voor eigen gebruik, bijvoorbeeld door afdrucken of opslaan. Elke andere vorm van gebruik van de Moves App of de Informatie, bijvoorbeeld de opslag of reproductie van (een deel van) de Moves App in enige externe

internetsite, de creatie van links, hypertextlinks of deeplinks tussen de Moves App en enige andere internetsite of enig ander gebruik, is verboden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Moves.

- 12.10** Moves heeft te allen tijde het recht om de Moves App aan te passen, gegevens te wijzigen of te verwijderen, het gebruik van de Moves App te beperken of de Appgebruiker de toegang tot de Appgeheel of gedeeltelijk, tijdelijk of blijvend te onttrekken.
- 12.11** Moves kan een upgrade voor de Moves App beschikbaar stellen. De upgrade kwalificeert dan als Moves App in de zin van de Algemene Voorwaarden.

Artikel 13. Toegangsmiddel (App)

- 13.1** Voor het gebruik van de Moves App dient de Appgebruiker over een compatibel apparaat te beschikken: een smartphone, tablet of ander mobiel apparaat dat voldoet aan de technische vereisten voor de Moves App.
- 13.2** Bepaalde kernfuncties in de Moves App vereisen dat de Moves App een actieve internetverbinding heeft. De Appgebruiker is zelf verantwoordelijk voor de mogelijkheid van mobiele datacommunicatie. De eventuele kosten die de telecomprovider in rekening brengt voor gegevensoverdracht zijn voor rekening van de Appgebruiker. De Appgebruiker dient er ook voor te zorgen dat het apparaat opgeladen blijft – als de batterij leeg is, kan Moves geen verantwoordelijkheid aanvaarden indien de Appgebruiker als gevolg daarvan niet in staat is om een Dienst te gebruiken.
- 13.3** Moves geeft toegang tot Diensten middels de Sleutel. Het is niet toegestaan om de Sleutel met IT-methoden uit te lezen, te kopiëren of te manipuleren. Een zodanige inbreuk en de poging ertoe geeft Moves de bevoegdheid om het gebruikersaccount van de Appgebruiker (tijdelijk) op te schorten en alle kosten van de inbreuk en eventueel daaruit voortvloeiende schade op de Appgebruiker te verhalen.
- 13.4** De Appgebruiker is verplicht om verlies, diefstal of vernietiging van de Sleutel direct aan de Klantenservice van Moves te melden, zodat Moves de Sleutel kan blokkeren en misbruik kan voorkomen. Voor het blokkeren van de Sleutel en het aanmaken van een nieuwe Sleutel kan Moves kosten bij de Appgebruiker in rekening brengen.
- 13.5** De Appgebruiker ontvangt of kiest tijdens het registratieproces een wachtwoord waarmee je de Moves App kan ontgrendelen en de Appgebruiker zich met de Moves App kan identificeren bij een Dienstverlener om een Dienst te starten. De Appgebruiker is verplicht om het wachtwoord strikt vertrouwelijk en niet toegankelijk voor derden te houden. De Appgebruiker mag in geen geval het wachtwoord vermelden op de Sleutel of op andere wijze in de buurt van de Sleutel bewaren. De Appgebruiker stemt ermee in om het wachtwoord onmiddellijk te wijzigen als er reden is om aan te nemen dat een derde daarmee bekend zou zijn geworden.

Artikel 14. Rijbevoegdheid en verificatie Rijbewijs

- 14.1** Voor het gebruiken van verschillende Diensten zijn uitsluitend natuurlijke personen bevoegd die:
- i) een minimum leeftijd van 18 jaar hebben bereikt en gedurende ten minste één (1) jaar in het bezit zijn van een geldig Rijbewijs voor het besturen van een personenauto - met betrekking

- tot bepaalde modellen Voertuigen is een hogere minimum leeftijd en/of bezitsduur van het Rijbewijs van toepassing, hetgeen zal worden weergegeven in de Moves App;
- ii) hun geldig Rijbewijs tijdens het gebruik bij zich hebben en voldoen aan alle eventueel daarin opgenomen voorwaarden en beperkingen; en
 - iii) over een actief gebruikersaccount beschikken van Moves.
- 14.2** Appgebruikers dienen hun identiteit en Rijbewijs te valideren via het online of offline validatieproces in overeenstemming met de instructies welke zijn opgenomen in de Moves App.
- 14.3** Onmiddellijk na intrekking of verlies van het Rijbewijs vervalt de rijbevoegdheid voor desbetreffende Moves Diensten voor de duur van het verlies of de intrekking. Hetzelfde geldt voor de duur van een rijverbod. Zodra de rijbevoegdheid is vervallen, dan is het de gebruiker verboden om gebruik te maken van betreffende diensten. Bij niet naleving van dit verbod draagt de gebruiker volledige consequenties en mogelijke aansprakelijkheden.
- 14.4** Moves behoudt zich het recht voor de Appgebruiker te allen tijde te verzoeken de geldigheid van het Rijbewijs te bewijzen.

Artikel 15. Prijzen en Betaling

- 15.1** Alle aanbiedingen van een Dienst zijn geheel vrijblijvend, indicatief en niet bindend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk het tegendeel is bepaald.
- 15.2** De Appgebruiker stemt ermee in om de prijzen te betalen tegen het gekozen tarief dat van toepassing is op het moment van aanvang van de reservering van een Dienst. Een wijziging naar een ander tarief is niet mogelijk na aanvang van de individuele reservering. Alle tarieven en vergoedingen worden vermeld in de Moves App of in het geldende prijzen- en kostenoverzicht op de website van desbetreffende Dienstverlener. Dit zijn de definitieve prijzen inclusief het geldende BTW-tarief.
- 15.3** Moves kan voorafgaand aan de aanvang van een Dienst, een redelijk bedrag als waarborgsom pre-autoriseren op de door de Appgebruiker gekozen wijze van betaling. Indien een waarborgsom van toepassing is, zal Moves de Appgebruiker hiervan op de hoogte stellen en de waarborgsom in het boekingsproces worden overeengekomen.
- 15.4** Als een Dienst niet beschikbaar is, zal aan de Appgebruiker geen kosten in rekening worden gebracht.
- 15.5** Elk aanbod bevat zodanige informatie over een Dienst, dat voor de Appgebruiker duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.
- 15.6** De Appgebruiker kiest uiteindelijk voor de eerst Dienst die de Appgebruiker afneemt zijn betaalmethode. Moves biedt een automatische SEPA machtiging of een creditcard machtiging of maandelijkse facturatie aan. Tijdens de Overeenkomst kan de betaalmethode worden gewijzigd.
- 15.7** Betalingen als particuliere Appgebruiker geschieden volgens de in de Moves App gekozen betaalwijze. De Appgebruiker is verplicht om ervoor te zorgen dat zijn (bank-) rekening waarop de afschrijving of de (SEPA) incasso plaatsvindt, of een andere geselecteerde betaalwijze, voldoende dekking biedt. Indien het afgeschreven bedrag door de bank wordt teruggevorderd en de Appgebruiker daarvoor verantwoordelijk is, dient de Appgebruiker de bankkosten te betalen, evenals een boete volgens het alsdan geldende prijzen- en kostenoverzicht.
- 15.8** Indien de Appgebruiker niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Moves is gewezen op de te late betaling en Moves de Appgebruiker een termijn van veertien dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze veertien-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de

wettelijke rente verschuldigd en is de Moves gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.

- 15.9 Bij het opstellen van facturen is de administratie van Moves leidend.
- 15.10 De Appgebruiker kan zijn klacht over betalingen, binnen de wettelijke klachttermijn sturen naar info@moves.nl. Zie artikel 16 over de klachtenafhandeling.

Artikel 16. Handelwijze bij ongevallen, schades, gebreken en reparaties; verkeersovertredingen, (vermoeden van) fraude

- 16.1 Ongevallen, schades en gebreken die tijdens het gebruik van een Dienst optreden, moeten door de Appgebruiker onmiddellijk telefonisch worden doorgegeven aan de klantenservice. Hetzelfde geldt voor ongevallen, schades en gebreken die een voertuig heeft bij het begin van een Dienst.
- 16.2 De Appgebruiker moet ervoor zorgen dat van elk ongeval, diefstal, brand of schade veroorzaakt door hem/haar en of zijn/haar passagiers, of andere schade waarbij een door hem/haar bestuurd voertuig betrokken is onverwijld wordt gemeld aan en geregistreerd door de politie. Als de politie weigert de details van een ongeluk te registreren dan dient de Appgebruiker dit onmiddellijk telefonisch te melden aan de Moves klantenservice. In een dergelijk geval dient de Appgebruiker de verdere procedure te bespreken met de klantenservice en haar instructies op te volgen. Dit geldt ongeacht of het ongeval door de Appgebruiker of een derde is veroorzaakt of dat de schade gering is of niet.
- 16.3 De Appgebruiker mag in het geval van een ongeval waarbij een door hem bestuurd voertuig van een Dienstverlener betrokken was, geen aansprakelijkheid aanvaarden of een vergelijkbare verklaring afgeven. Legt de Appgebruiker ondanks dit verbod een verklaring af waarbij aansprakelijkheid wordt aanvaard, dan geldt deze alleen voor de Appgebruiker persoonlijk. Noch Moves, noch (haar) verzekeraars zijn gebonden aan deze aanvaarding van aansprakelijkheid, verklaring(en) of toezegging(en).
- 16.4 Indien daartoe aanleiding is, kan Moves het gebruik van een Dienst verbieden (bijv. door het op afstand onbruikbaar maken van het geparkeerde voertuig van een Dienstverlener). De voertuigen zullen te allen tijde veilig en in overeenstemming met verkeersvoorschriften worden geparkeerd.
- 16.5 Alleen Moves kiest de werkplaats voor de reparatie van het voertuig in geval van schade.

Artikel 17. Klachtenregeling

- 17.1 Moves behandelt de klachten betreffende de Moves App. Voor klachten over de Diensten van de Dienstverleners dient de Appgebruiker zich rechtstreeks te wenden tot de betreffende Dienstverlener.
- 17.2 Moves beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 17.3 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Appgebruiker de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Moves.
- 17.4 Moves streeft ernaar ingediende klachten binnen een termijn van (14) veertien dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst te beantwoorden. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Moves binnen de termijn van zeven dagen

geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Appgebruiker een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

- 17.5** De Appgebruiker dient Moves in ieder geval vier weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.

Artikel 18. Intellectueel eigendom en gebruiksrechten

- 18.1** Alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, waaronder (maar niet beperkt tot) de auteursrechten, op alle producten en/of diensten, alsmede daarbij behorende of onderliggende documentatie en/of werkdocumenten, berusten uitsluitend bij Moves. Voor zover nodig, zal de Appgebruiker op eerste verzoek van Moves alle handelingen verrichten die nodig zijn voor de overdracht van intellectuele eigendomsrechten aan Moves op de daartoe bij wet voorgeschreven wijze. De Overeenkomst zal geen enkele overdracht van intellectuele eigendomsrechten door Moves aan de Appgebruiker tot gevolg hebben.
- 18.2** Het is de Appgebruiker uitdrukkelijk niet toegestaan om in het kader van de Overeenkomst verkregen informatie, data en overige materialen te verveelvoudigen of openbaar te maken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Moves. De Appgebruiker is niet gerechtigd enige aanduiding omtrent of verwijzing naar intellectuele eigendomsrechten, waaronder maar niet beperkt tot auteursrechten, merken of handelsnamen van, uit of met betrekking tot de producten en/of diensten te verwijderen, te wijzigen of toe te voegen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding.

Artikel 19. Privacy

- 19.1** Om het gebruik van de Moves App en (mobiliteits)diensten mogelijk te maken, is het noodzakelijk dat Moves de (persoons)gegevens van Appgebruiker verwerkt.
- 19.2** Voor zover de gegevens die door Moves worden verwerkt in het kader van de uitvoering van de betreffende Overeenkomst persoonsgegevens bevatten, zal Moves deze verwerken in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 19.3** Het Privacy Statement van Moves zoals weergegeven op de website van Moves (<https://www.Moves.nl/nl/privacy-statement/>) is van toepassing.

Artikel 20. Aansprakelijkheid

- 20.1** Appgebruiker is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van de Moves App.
- 20.2** De Appgebruiker is aansprakelijk en verantwoordelijk voor alle schades inclusief eigen risico, boetes en overige kosten voortvloeiende uit de overeenkomst tussen de Dienstverleners en de Eindgebruiker veroorzaakt door Eindgebruiker of feitelijke berijder onder het gebruikersaccount van de Eindgebruiker (van bijvoorbeeld een gehuurde auto of fiets). Dit artikel geldt zowel voor zakelijke ritten als voor privé ritten.
- 20.3** MS&R is in geen geval aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor schade die Eindgebruiker direct of indirect zal lijden als gevolg van of in verband met het gewenste of daadwerkelijke gebruik van Mobiliteitsdiensten.
- 20.4** Moves kan niet aansprakelijk worden gehouden voor directe en indirecte schade voortvloeiende uit de overeenkomsten met Dienstverleners. Moves draagt ten aanzien van de

uitvoering van de Diensten, gedragingen van de Dienstverleners en voor de juistheid en volledigheid van de door de Dienstverleners verstrekte informatie geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid, ook niet wanneer die informatie via de website van Moves of de Moves App kan worden geraadpleegd.

- 20.5** Moves doet haar uiterste best ervoor te zorgen dat de Moves App goed functioneren. Moves maakt hierbij gebruik van de techniek van derden. Moves staat niet in voor het foutloos en ononderbroken functioneren van de voornoemde Moves toepassingen.
- 20.6** Moves is alleen aansprakelijk voor directe schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan Moves toerekenbaar is.
- 20.7** Moves is niet aansprakelijk voor schade aan zaken die door Appgebruiker worden gebruikt voor een bedrijf of beroep, schade als gevolg van een bedrijfsstilstand, schade als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of schade als gevolg van winstderving, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
- 20.8** Eventuele schade dient u onmiddellijk aan Moves te melden in ieder geval binnen twee maanden nadat de schade is ontstaan. Wordt de melding na deze periode gedaan dan betaalt Moves niet, tenzij aannemelijk is gemaakt dat deze schade niet eerder gemeld had kunnen worden.
- 20.9** Ingeval van beëindiging door Moves van een Overeenkomst op grond van het bepaalde in artikel 7 of blokkering door Moves van een specifieke Appgebruiker op grond van het bepaalde in artikel 7.1, is de Appgebruiker gehouden Moves volledig schadeloos te stellen en heeft Moves tevens het recht op vergoeding van alle overige ten gevolge van de beëindiging ontstane kosten en schade (inclusief wettelijke rente). Moves is in dit geval gerechtigd alle dienstverlening met onmiddellijke ingang stop te zetten.

Artikel 21. Overig

- 21.1** Als deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst onderling tegenstrijdige bepalingen bevatten, prevaleren de in de Overeenkomst opgenomen bepalingen. Uitsluitend in de Overeenkomst kan worden afgeweken van deze Algemene Voorwaarden.
- 21.2** Op alle offertes en Overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 21.3** Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst, waarop de onderhavige Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden berecht door de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

Bijlage A: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan:

Moves

Zuiderinslag 2

3833 BP Leusden

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]* de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]* de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*, herroept/herroepen*.

Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[Naam consumenten(en)]

[Adres consument(en)]

[Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.