

Gebruiksvoorwaarden Transdev Mobiliteitsapp

In werking getreden versie - 12 juli 2021

Transdev Nederland is de organisatie achter de Transdev Mobiliteitsapp. Wij (Transdev Nederland) zijn gevestigd op de Stationsplein 13, 1211 EX in Hilversum en staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32083680.

Wij verzoeken je de 'Gebruiksvoorwaarden Transdev Mobiliteitsapp' zorgvuldig te lezen. Het gebruik van de applicatie en van de diensten die Transdev via haar mobiele applicatie aanbiedt, is uitdrukkelijk op voorwaarde dat u deze voorwaarden voor de dienstverlening aanvaardt. Door gebruik te maken van deze applicatie erken je instemming met deze voorwaarden. Indien je geheel of gedeeltelijk niet akkoord gaat met deze voorwaarden, dien je de applicatie niet te gebruiken.

Transdev Mobiliteitsapp is een platform waar je je reis plant, bestelt en betaalt binnen Nederland ("Platform"). De Transdev Mobiliteitsapp installeer je op je (onder artikel 5.1 beschreven) Device. Ons Platform faciliteert diverse mobiliteitsdiensten die uitgevoerd worden door diverse aanbieders. Elke aanbieder van mobiliteitsdiensten ("Mobiliteitsdienstverlener") heeft zijn eigen voorwaarden. Bij het gebruik van een mobiliteitsdienst ("Dienst") gelden de voorwaarden van die betreffende Mobiliteitsdienstverlener.

Om gebruik te kunnen maken van de Transdev Mobiliteitsapp, moet je in Nederland, België of Duitsland wonen.

Deze gebruikersvoorwaarden ("Algemene voorwaarden Transdev Mobiliteitsapp") zijn van toepassing tussen Transdev en elke natuurlijk persoon die op enig moment één of meerdere diensten gebruikt, zoals deze nader zijn omschreven in artikel 5 van deze Gebruiksvoorwaarden. Specifieke voorwaarden die gelden voor actuele acties kun je vinden op www.transdev.nl.

Definities

In deze gebruikersvoorwaarden wordt verstaan onder:

- Transdev Mobiliteitsapp (app): een applicatie voor de smartphone waarmee je een reis kunt plannen, kaartjes kunt kopen en, wanneer beschikbaar, kan deelnemen aan een loyalty/spaar systeem;
- Website: www.Transdev.nl;
- Account: persoonlijke omgeving op de Transdev Mobiliteitsapp waarbinnen iedere gebruiker zijn persoonlijke gegevens kan inzien.
- Dienst, Dienstverlener: Bedrijven die voor Transdev en je zorgdragen voor je vervoer: De deelfiets, deelscooter, deel- en huurauto aanbieders, payment service providers, de IT dienstverleners voor de app, voor het terugbezorgen van gevonden voorwerpen, het toesturen van een nieuwsbrief en andere dienstverleners voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst.

Transdev Nederland

Stationsplein 13, 1211 EX Hilversum
Postbus 224, 1200 AE Hilversum
088 625 16 00

transdev.nl

KvK Transdev NL Holding 30065787

Connexxion, Hermes, en Witte Kruis zijn onderdeel van Transdev Nederland



Algemeen

De Transdev Mobiliteitsapp is een applicatie voor de smartphone waarmee je een reis kunt plannen en kaartjes kunt kopen. Transdev Nederland raadt u aan om deze Algemene voorwaarden zorgvuldig door te lezen voor u begint met het gebruik van de Transdev Mobiliteitsapp. Lees deze voorwaarden geregeld na op de site in verband met eventuele wijzigingen. Wijzigingen van deze Algemene voorwaarden zullen via de Website of op een andere manier aan u worden bekendgemaakt.

Eigendom

1.1 Het auteursrecht en (intellectueel) eigendom van de applicatie, inclusief individuele afbeeldingen, grafisch materiaal, logo's, tekst en opmaak, evenals de samenstelling van de in de app geplaatste content behoren toe aan Transdev Nederland of aan Transdev gelieerde derden. De namen van andere in de app vermelde bedrijven en producten zijn de merken van hun respectievelijke eigenaren. Al de merken, dienstmerken en logo's in de app, ongeacht of deze eigendom zijn van Transdev of derden, worden hierin aangeduid als de "Merken". Tenzij uit deze voorwaarden anders blijkt, zal niets dat in de app staat, geïnterpreteerd worden als het verlenen, noch door implicatie of anderszins, van een licentie of recht tot gebruik van content of Merken.

1.2 Wij verlenen je een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om deze diensten te gebruiken in overeenstemming met deze Transdev Algemene voorwaarden en gedurende de looptijd van deze overeenkomst. Wij behouden ons het recht voor om deze licentie op ieder gewenst moment naar eigen inzicht te beëindigen.

1.3 Het is je niet toegestaan enigerlei aanduiding van een intellectueel eigendomsrecht van ons en/of een derde op de producten en/of in relatie tot de diensten te wijzigen of te verwijderen.

Transdev Account

2.1 Het is mogelijk een Account aan te maken om bijvoorbeeld de dienstregeling in te zien of een reisadvies te ontvangen; dit is niet noodzakelijk. Voor bepaalde functies, zoals aankoop van vervoerbewijzen en om deze op uw telefoon te ontvangen is een Account noodzakelijk.

2.2 Met je persoonlijke inloggegevens kun je inloggen op de Transdev Mobiliteitsapp. Hierna kun je naar eigen keuze gebruik maken van de aangeboden Transdev diensten. Wanneer hier kosten aan zijn verbonden, worden deze vooraf duidelijk vermeld.

2.3 Je bent te allen tijde verplicht om je persoonlijke inloggegevens geheim te houden en bent daarvoor zelf verantwoordelijk. Transdev wijst in dat kader iedere aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

2.4 Bij het gebruik van de Transdev Mobiliteitsapp en het aangaan van Transdev diensten ben je jegens Transdev verplicht om bij registratie de juiste en volledige persoonsgegevens van jezelf te verstrekken. Je bent daarvoor zelf verantwoordelijk. Je kan wijzigingen in deze gegevens doorvoeren in de app via Instellingen / Accountinformatie.

De Transdev Mobiliteitsapp

3.1 Om de Transdev Mobiliteitsapp te gebruiken, moet je in het bezit zijn van een smartphone ("Device"),



voorzien van minimaal Android versie 5.1 of IOS 11.0, ingebouwde GPS en een mobiele dataverbinding (3G/4G/5G en/of WIFI). De app is niet geschikt voor andere besturingssystemen.

3.2 Je bent zelf verantwoordelijk voor het correct downloaden, installeren en functioneren van de app. De kosten voor het gebruik van de smartphone zijn voor eigen rekening. Transdev is niet aansprakelijk voor eventuele schade en/of kosten respectievelijk aan het Device of anderszins in verband met het gebruik van de Transdev Mobiliteitsapp.

3.3 Je gaat akkoord met het ontvangen en installeren van (automatische) updates van de Transdev Mobiliteitsapp. Wij garanderen niet dat de Transdev Mobiliteitsapp vrij is van fouten, bugs en/of virussen. Ook garanderen wij niet dat de Transdev Mobiliteitsapp wordt aangepast in geval van disfunctioneren en/of bugs. Als er sprake is van disfunctioneren van het Device wordt een installatie of update van de Transdev Mobiliteitsapp of een werking daarvan zonder fouten niet gegarandeerd.

3.4 Je gaat ermee akkoord dat het Transdev vrij staat om op elk gewenst moment regulier onderhoud te plegen aan de Transdev Mobiliteitsapp. Transdev is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het (verrichten van) onderhoud.

3.5 Via de Transdev Mobiliteitsapp kun je een reisadvies opvragen en opslaan. Voor opgeslagen reizen kun je digitaal reisbegeleiding verkrijgen. Om reisbegeleiding via push-berichten te ontvangen, dien je push-berichten in de Transdev Mobiliteitsapp toe te staan.

3.6 Voor (digitale) reisbegeleiding maakt Transdev gebruik van bronnen uit het openbaar vervoer. Transdev is niet verantwoordelijk voor de inhoud van deze bronnen.

3.7 Een uitgevoerde bestelling kun je niet meer via de Transdev Mobiliteitsapp aanpassen of annuleren, dit kan alleen telefonisch via het telefoonnummer dat je in de Transdev Mobiliteitsapp of op de website kan terugvinden of via het contactformulier op onze website: klantenservice.Transdev.nl met als onderwerp: App ticket aanpassen.

3.8 Voor het openbaar vervoer in Nederland kun je via de Transdev Mobiliteit App tickets aanschaffen. Transdev werkt hiervoor samen met Tranzer. De algemene voorwaarden van Tranzer zijn onverkort van toepassing op het vervoerticket.

3.9 In de Transdev Mobiliteitsapp kun je steeds vaker deelfietsen, deelscooters en deelauto's reserveren. Transdev werkt hiervoor samen met verschillende Mobiliteitsdienstverleners. De algemene voorwaarden van deze Mobiliteitsdienstverleners zijn onverkort van toepassing op het gebruik van de mobiliteitsdiensten. Lees deze goed en ga hiermee akkoord voordat je een reservering definitief maakt.

3.10 Een bestelling kun je in de Transdev Mobiliteitsapp betalen via een van de in de Transdev Mobiliteitsapp aangeboden betaalmethoden (bijvoorbeeld iDEAL of creditcard). Transdev werkt hiervoor samen met betaaldienstverleners.

3.11 Annuleren. Vooraf bestelde en betaalde OV tickets kunnen niet worden geannuleerd. Op overige vooraf gereserveerde mobiliteitsdiensten zijn de annuleringsvoorwaarden van de betreffende aanbieder van toepassing. Lees deze goed en ga hiermee akkoord voordat je de reservering definitief maakt.



Op dit moment kunnen gereserveerde, maar nog niet betaalde mobiliteitsdiensten uitsluitend telefonisch of per e-mail via onze customer support afdeling geannuleerd worden tot het tijdstip dat in de annuleringsvoorwaarden van de betreffende Mobiliteitsdienstverlener is vermeld.

Het merendeel van de bij ons aangesloten Mobiliteitsdienstverleners werkt op basis van het zogenaamde 'pay per use' principe, hetgeen inhoudt dat je alleen betaalt voor daadwerkelijk gebruik. Reserveren vindt plaats kort voor of op het gewenste gebruiksmoment.

3.12 Je verleent bij boeken en reserveren van Diensten (bijvoorbeeld huur deelauto) toestemming voor het controleren van jouw (persoons)gegevens voor Diensten waarvoor rijbevoegdheidseisen gelden en/of verzekeraars leeftijdseisen stellen.

Aansprakelijkheid

4.1 Transdev kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade veroorzaakt door (gebreken aan) de door haar verstrekte prijzen en/of producten of diensten verkrijgbaar via de Transdev Mobiliteitsapp.

4.2 Transdev en de door haar ingeschakelde hulppersonen of derden kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele technische storingen aan de website of in de Transdev Mobiliteitsapp.

Transdev is nooit aansprakelijk voor enige vorm van directe of indirecte schade en/of kosten die voortvloeit uit of verband houdt met de installatie (downloaden), update, het gebruik en/of het niet kunnen gebruiken van de Transdev Mobiliteitsapp. De Transdev Mobiliteitsapp wordt aan je ter beschikking gesteld zonder enige vorm van garantie.

4.3 Transdev is slechts aansprakelijk voor het verloren gaan, de vernietiging, de wijziging of andere handelingen die vallen onder een 'datalek' van jouw gegevens uit de app, wanneer dit plaats heeft kunnen vinden doordat zij toerekenbaar in strijd heeft gehandeld met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) met inachtneming van het bepaalde in artikel 6.2.

4.4 Mocht in rechte vast komen te staan dat Transdev geen beroep kan doen op de beperking van aansprakelijkheid, zoals in artikel 6.3 staat beschreven, is de aansprakelijkheid van Transdev, beperkt zoals beschreven in artikel 6.1 van deze Algemene voorwaarden.

4.5 Transdev aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige vorm van directe of indirecte schade die uit de Dienst voortvloeit of daarmee verband houdt. Voor de uitvoering van de Dienst en eventuele aansprakelijkheid voor schade en/of kosten die hieruit voortvloeien is de vervoerder aansprakelijk volgens de toepasselijke algemene voorwaarden van de vervoerder die het vervoer heeft uitgevoerd.

4.6 In aanvulling op artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming niet aan ons kan worden toegerekend in geval van overmacht, waardoor het nakomen van verplichtingen geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of anderzijds in redelijkheid niet van ons kan worden verlangd. Onder overmacht vallen wanprestaties van toeleveranciers of derden, stroomstoringen, computervirussen, pandemie of epidemie, maatregelen van de overheid in verband met de voornoemde situaties, stakingen en werkonderbrekingen. Als dergelijke overmachtssituaties optreden waardoor wij niet aan onze verplichtingen



kunnen voldoen, dan worden deze opgeschort. Je hebt in dat geval geen recht op schadevergoeding.

4.7 Transdev is niet verantwoordelijk voor (de goede werking van) telecommunicatieverbindingen - waaronder mede begrepen telecommunicatieverbindingen van, of met, onze klanten respectievelijk gebruikers van de Transdev Mobiliteitsapp waaronder de infrastructuur van de klant, gebruiker van de Transdev Mobiliteitsapp of die van een derde partij waarvan de klant of de gebruiker van de Transdev Mobiliteitsapp een clouddienst afneemt - (de goede werking van) het Device van respectievelijk gebruikte software door de klant of gebruiker van de Transdev Mobiliteitsapp, internetverbindingen en aansluiting op het energienetwerk respectievelijk overige aansluitingen die nodig zijn voor toegang tot en gebruik van de Transdev Mobiliteitsapp.

4.8 Indien als gevolg van 1 gebeurtenis meerdere klanten een vordering bij ons indienen en de gezamenlijke vordering de in artikel 6.1 per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaat, dan zijn wij slechts verplicht vorderingen naar evenredigheid van de omvang te voldoen.

4.9 Alle schadeclaims die tegen ons ontstaan vanuit een tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, dan wel als gevolg van een onrechtmatige daad, of op een andere grond, moeten schriftelijk bij ons worden gemeld. Deze schadeclaims vervallen zodra een periode van 1 jaar is verstreken na de dag waarop je bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het bestaan van die schade. Schade die buiten deze termijn wordt gemeld, wordt niet vergoed.

4.10 Wij hebben het recht uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen en/of rechten over te dragen door middel van schuldoverneming, cessie of contractoverneming. Hiervan doen wij direct schriftelijk melding. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking als bedoeld in artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

4.11 Je hebt niet het recht om nakoming van enige uit deze Transdev Algemene voorwaarden of de overeenkomst met Transdev voortvloeiende verbintenis op te schorten, tenzij uit de wet anders voortvloeit.

4.12 Transdev noch de leverancier van de app is aansprakelijk voor beschadiging van jouw smartphone.

4.13 Transdev is niet aansprakelijk wanneer je door een storing, zoals een ICT-storing, je reis niet kan plannen en/of bestellen.

Wijzigingen

Transdev behoudt zich het recht voor om bepaalde producten of diensten binnen de Transdev Mobiliteit Applicatie in te trekken of te wijzigen, en producten of diensten toe te voegen.

Beëindiging deelname

5.1 Je bent te allen tijde gerechtigd je deelname aan Transdev Mobiliteitsapp te beëindigen. Als je niet langer gebruik wil maken van de Transdev Mobiliteitsapp, kan je dat aangeven met een verzoek via het contactformulier op onze website klantenservice.Transdev.nl met als onderwerp: Beëindiging deelname Transdev Mobiliteitsapp.

5.2 Transdev is gerechtigd je Account met onmiddellijke ingang op te heffen indien er sprake is van fraude, het verschaffen van onvolledige of onjuiste informatie, je in strijd handelt met de toepasselijke voorwaarden, regels of aanwijzingen van de Dienstverlener of de overheid, je misbruik maakt van de



rechten die je hebt als gebruiker of wanneer je op enige andere wijze handelt waardoor schade wordt berokkend aan Transdev Nederland of de deelnemende (vaste) partners.

Correspondentie/adreswijziging

Correspondentie of wijziging van gegevens kan je altijd doorgeven via het contactformulier op onze website www.transdev.nl/nl/klantenservice

Persoonlijke gegevens

6.1 Je persoonlijke gegevens (zie Transdev Privacy verklaring voor meer informatie) en eventueel aan je Account gekoppelde gegevens, zijn opgenomen in het bestand van Transdev Nederland. Deze gegevens zullen vertrouwelijk en conform AVG behandeld worden.

6.2 In de app kan je ervoor kiezen om regelmatig interessante aanbiedingen van Transdev te ontvangen. Wanneer je geen gerichte Transdev aanbiedingen wilt ontvangen kan je dit vooraf kenbaar maken of op een later tijdstip via het contactformulier op onze website klantenservice.transdev.nl met als onderwerp: Wijziging gegevens.

6.3 Voor het uitgebreide 'Privacy statement' verwijzen wij je naar de Privacy verklaring op www.transdev.nl en de privacy verklaring die je in de Transdev Mobiliteitsapp kan nalezen. Hierin staat omschreven welke persoonlijke gegevens voor de Transdev Mobiliteitsapp worden verwerkt, met welke doeleinden en hoe Transdev en de deelnemende partners met je persoonlijke gegevens omgaan. Tevens kan je hierin lezen hoe je jezelf tegen bepaalde verwerkingen kan verzetten.

Klachten

7.1 Ondanks alle zorgvuldigheid die Transdev besteedt aan de service kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Je klacht kunt u kenbaar maken aan onze Klantenservice via het contactformulier op onze website <https://www.transdev.nl/nl/klantenservice>.

7.2 Wij vragen je jouw klacht zo snel mogelijk aan ons bekend te maken en wel binnen 2 maanden nadat je klacht is ontstaan. Klachten die na afloop van deze termijn binnenkomen, worden niet meer in behandeling genomen.

Slotbepalingen

8.1 Het merk Transdev is geregistreerd. Niets uit de inhoud van de Transdev Mobiliteitsapp mag worden veelevoudigd dan wel gepubliceerd zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Transdev Nederland.

8.2 Transdev is gerechtigd deze voorwaarden te wijzigen en zal je hiervan op de hoogte brengen. Na wijziging van deze Algemene voorwaarden komen de oude Algemene voorwaarden te vervallen. De meest recente versie van de Transdev Algemene voorwaarden kan je vinden op www.transdev.nl

8.3 Eventuele geschillen kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland. Het Nederlands recht is van toepassing op uw overeenkomst met Transdev en deze voorwaarden.