

Algemene Gebruiksvoorwaarden Heetch Nederland

1. Onderwerp van de Algemene Gebruiksvoorwaarden

De Algemene Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op al het gebruik van de Applicatie. De Gebruiker dient deze voorwaarden goed en volledig te lezen.

Door acceptatie van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden ontstaat een overeenkomst tussen de Gebruiker en Heetch.

Heetch biedt via de Applicatie een dienst aan bedoeld om Passagiers in contact te brengen met Chauffeurs. Chauffeurs zijn onafhankelijke aanbieders van transportdiensten, die niet in dienst zijn van Heetch.

Voor het gebruik van de transportdiensten contracteren de Passagiers en de Chauffeurs rechtstreeks met elkaar. Heetch stelt Passagiers en Chauffeurs enkel in staat om met elkaar in contact te treden via de Applicatie.

De Applicatie kan worden gebruikt in verschillende steden in Europa, waaronder ook één of enkele steden in Nederland.

Het doel van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden is het bepalen van de voorwaarden voor het gebruik van de diensten, waarbij Passagiers met Chauffeurs via de Applicatie aan elkaar worden gekoppeld, en de bepaling van rechten en plichten van de partijen in deze context.

De Algemene Gebruiksvoorwaarden zijn op elk moment toegankelijk en afdrukbaar via de Applicatie en via een directe link onderaan de pagina van de Nederlandse website (hierna : de « Nederlandse site »).

De Algemene Gebruiksvoorwaarden kunnen in voorkomend geval worden aangevuld met specifieke gebruiksvoorwaarden voor bepaalde Diensten die deze Algemene Gebruiksvoorwaarden aanvullen en, in geval van tegenstrijdigheid, prevaleren boven deze Algemene Gebruiksvoorwaarden.

Onder voorbehoud van goedkeuring van de Algemene Gebruiksvoorwaarden, verkrijgen gebruikers een licentie (en niet overgedragen) op de Applicatie, enkel voor persoonlijk en niet-commercieel gebruik. De licentie die aan de gebruiker wordt verleend, is niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar.

2. Definities

"Applicatie" duidt de Heetch applicatie aan, die toegankelijk is via mobiele telefoons en tablets, met de iOS- en Android-besturingssystemen;

"Chauffeurs" duidt de onafhankelijke, externe vakman aan die via de Dienst in contact is of kan worden gebracht met de Passagier en die het Traject uitvoert;

"Bestelling" duidt de reservering aan van een Traject door een Passagier en de bevestiging van hetzelfde Traject door de Chauffeur;

"Account" duidt het toegangsrecht aan dat door Heetch aan een Gebruiker is toegewezen, gekoppeld aan een gebruikersnaam en wachtwoord, dat toegang geeft tot de Persoonlijke Omgeving;

"Algemene gebruiksvoorwaarden" of "AGV" duidt deze gebruiksvoorwaarden aan, die door de Gebruikers moeten worden aanvaard voordat ze toegang krijgen tot de Dienst;

"Persoonlijke omgeving" duidt de digitale omgeving aan waar de Gebruiker de Diensten kan beheren en gebruiken;

"Heetch" duidt de Belgische vennootschap aan, vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, met een maatschappelijk kapitaal van € 2.018.600, gepubliceerd in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad, onder het nummer BE 0667 444 078;

"Passagiers" duidt elke persoon aan die de Dienst gebruikt om in contact te komen met een Chauffeur;

"Betalingsdientaanbieder": duidt een dienstaanbieder aan die derden toestaat online betalingen te accepteren;

"Prijs" duidt het door de Passagier te betalen bedrag aan in euro, waarbij in het bijzonder rekening wordt gehouden met de voorrijkosten, de af te leggen afstand en de duur van het Traject;

" Dienst " of " Diensten ": duidt de dienst waarbij Heetch de Gebruiker in staat stelt gebruik te maken van de Applicatie en/of de Website, onder meer voor het leggen van contact tussen de Passagier en de Chauffeur ;

"Website" duidt de website Heetch aan:
<https://www.heetch.com>

"Belgische site" duidt de website Heetch België aan:
<https://www.heetch.com/nl>

"Site van een derde" duidt de site of de dienst aan van waaruit de Gebruiker met name zijn persoonlijke informatie kan doorgeven op het moment van de registratie.

"Tarief" duidt het bedrag aan dat vooraf aan de Passagier is medegedeeld tijdens de Bestelling via de Applicatie;

"Traject" duidt de vervoersprestatie aan die wordt uitgevoerd door de Chauffeur, bestaande uit het vervoeren van de Passagier van een vertrekadres naar een aankomstadres;

"Gebruiker(s)" duidt een persoon of alle personen aan die de Diensten gebruiken, zijnde de Passagiers en de Chauffeurs.

3. Aanbieder van de Applicatie

Door de aanvaarding van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden ontstaat een overeenkomst met Heetch België. Heetch is bereikbaar via de volgende contactgegevens.:

Postadres: Paepsemalaan 20A, 1070 Anderlecht, België
E-mailadres: supportbe@heetch.com

Heetch België is een dochteronderneming van Heetch, SAS met maatschappelijk kapitaal van 38.298,37 euro, geregistreerd bij het handelsregister van Parijs onder het nummer 794 693 960, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is in de rue Jean Macé 6 bis, 75011 Parijs. Heetch France is bereikbaar via de volgende contactgegevens :
Postadres : rue Jean Macé 6 bis, 75011 Parijs
E-mailadres : contact@heetch.com

4. Toegang tot de applicatie

4.1 Bevoegdheid

De Applicatie en de Diensten mogen uitsluitend gebruikt worden door natuurlijke personen die ouder zijn dan 18 (achttien) jaar en volledig beschikkingsbevoegd zijn om zich te verbinden aan deze Algemene Gebruiksvoorwaarden.

4.2 Downloaden van de Applicatie

De Applicatie kan worden gebruikt op mobiele telefoons en tablets, in de iOS- en Android-besturingssystemen.

De Gebruiker die de Diensten wenst te gebruiken, moet de Applicatie downloaden van het daarvoor geschikte downloadplatform voor applicaties. Deze download is onderworpen aan de gebruiksvoorwaarden die specifiek zijn voor het genoemde platform.

4.3 Beschikbaarheid van de Diensten

De Diensten worden “as available” aangeboden. Heetch behoudt zich het recht voor om, naar eigen goeddunken, de Diensten alleen op bepaalde dagen en/of tijdens bepaalde uren aan te bieden en, meer in het algemeen, om de Diensten op elk moment te onderbreken, zonder opgave van reden.

De Gebruikers hebben in een dergelijk situatie geen aanspraak op enige (schade)vergoeding.

5. Aanvaarding van de Algemene Gebruiksvoorwaarden

De aanvaarding van deze AGV komt tot stand door het indrukken van de knop, die voor dit doel is ontworpen, tijdens de eerste toegang tot de Applicatie. Deze aanvaarding kan alleen volledig en geheel zijn. Elke aanvaarding onder voorbehoud wordt als nietig beschouwd. De Gebruiker die niet akkoord gaat met deze AGV, mag geen toegang krijgen tot de Applicatie noch de Diensten gebruiken.

6. Registratie op de Applicatie

6.1 Gegevens vereist voor de registratie

Om de Diensten te gebruiken, moet de Gebruiker persoonlijke informatie verstrekken: telefoonnummer, e-mailadres, voornaam en achternaam. Indien Heetch daar om vraagt, moet de Gebruiker eventueel aanvullende informatie verstrekken.

Deze informatie kan handmatig worden ingevoerd (in welk geval een wachtwoord moet worden aangemaakt) of kan worden verzonden via een externe dienst (Facebook, Apple, enz.). De Gebruiker geeft Heetch uitdrukkelijk toestemming voor toegang tot zijn accountgegevens op de relevante Site van de derde betrokken partij.

De Gebruiker moet Heetch alle informatie verstrekken die als verplicht is aangemerkt, waaronder ook betaal- en bankkaart

gegevens. In uitgangspunt wordt iedere onvolledige registratie door Heetch geweigerd. Heetch behoudt zich echter het recht voor om, naar eigen goeddunken, een registratie die geen bankkaartgegevens de door de Gebruiker verstrekte bankkaartgegevens.

De registratie resulteert automatisch in de opening van een account op naam van de Gebruiker (hierna: het "Account"), die hem toegang geeft tot een Persoonlijke Omgeving waarmee hij zijn gebruik van de Diensten kan beheren, op een manier die door Heetch het meest geschikt wordt geacht.

6.2 Passagiersaccount en Chauffeursaccount

Standaard wordt een Account aangemaakt tijdens registratie van de gebruiker als Passagier.

De Gebruiker die de Diensten ook als Chauffeur wenst te gebruiken, moet hiervoor een verzoek indienen bij Heetch via het specifiek formulier, te vinden op de Applicatie of op de Website. Bij aanvaarding van dit verzoek van de Gebruiker, wordt het account door Heetch gevalideerd als een Chauffeursaccount.

6.3 Accountvalidatie

De Gebruiker moet Heetch voorzien van alle gevraagde informatie en documenten. Hij is als enige verantwoordelijk voor de juistheid van deze informatie en documenten. Dit geldt in het bijzonder voor de betaalgegevens die hij aan Heetch verstrekt. Deze worden onder andere gebruikt voor, afhankelijk van het geval en indien van toepassing, de betaling van de Prijs (zoals bepaald in artikel 7.2) en de vergoeding van de kosten van de Chauffeur (zoals bedoeld in artikel 9.2.4 en 9.2.5).

De Passagier machtigt Heetch hierbij om, mede ten behoeve van de Chauffeur, het in rekening gebrachte bedrag voor het gebruik van de Diensten en het Traject en andere in deze Algemene Gebruiksvoorwaarden beschreven kosten, af te schrijven van zijn bankrekening en/of credit card, voor zover mogelijk in overeenstemming met de ontvangstbewijzen die aan het einde van het Traject zijn verzonden.

Met het oog op transparantie, betrouwbaarheid van de betaalgegevens en het voorkomen en opsporen van fraude, behoudt Heetch zich het recht voor de betaalgegevens van de Gebruiker te verifiëren. De Gebruiker is verplicht ieder document te verstrekken ter bevestiging van de juistheid van de informatie die tijdens de registratie wordt verstrekt.

De betaalgegevens die door de Gebruiker aan Heetch wordt verstrekt, kan na de uitvoering van de prestatie worden bewaard, met het oog op de strijd tegen betaal fraude, in verband met het gerechtvaardigd belang van Heetch, zoals beschreven in het privacybeleid.

Heetch stelt de Gebruiker per e-mail op de hoogte over de aanvaarding of weigering van zijn verzoek om validatie van zijn Account.

Heetch behoudt zich het recht voor elk verzoek naar eigen inzicht en zonder reden te weigeren.

De Gebruiker wiens verzoek wordt geweigerd, kan hier geen enkel recht of vergoeding aan ontlenen.

6.4 Gebruik van de Persoonlijke omgeving door de Gebruikers

De Gebruiker heeft op elk moment toegang tot zijn Persoonlijke Omgeving nadat hij zich heeft geïdentificeerd met zijn gebruikersnaam en zijn wachtwoord.

De Gebruiker stemt ermee in om de Diensten strikt persoonlijk te gebruiken. Het is de Gebruiker niet toegestaan om derden in zijn plaats of namens hem gebruiken de Diensten te laten gebruiken. Mocht de Gebruiker dit desondanks toch laten gebeuren, is de Gebruiker hiervoor volledig verantwoordelijk.

De Gebruiker is verantwoordelijk voor het geheimhouden van zijn gebruikersnaam en zijn wachtwoord. Indien de Gebruiker vermoedt dat zijn Account wordt of zou kunnen worden gebruikt door een derde, moet hij onmiddellijk contact opnemen met Heetch via de contactgegevens zoals vermeld in artikel 2 en artikel 3. De Gebruiker gaat er bij voorbaat mee akkoord dat Heetch het recht heeft om alle mogelijke maatregelen te nemen om het ongeoorloofde gebruik van een Account door een derde te voorkomen en te beëindigen.

7. Beschrijving van de Diensten

De Gebruiker heeft toegang tot de volgende Diensten, in de vorm en op een wijze die Heetch daarvoor het meest geschikt acht.

7.1 Contactlegging tussen Passagiers en Chauffeurs

De Chauffeurs die beschikbaar zijn om een Traject uit te voeren kunnen inloggen via de Applicatie.

De Passagier die een Traject wenst uit te laten voeren moet ook inloggen op de Applicatie en zijn vertrekadres en aankomstadres invoeren. De Passagier kiest ervoor om zijn verzoek al dan niet te bevestigen.

Als de Passagier zijn verzoek bevestigt, wordt het verzoek verzonden naar de Chauffeurs die zijn ingelogd op de Applicatie.

De Chauffeurs beschikken over een stermijn waarbinnen zij aan kunnen geven of zij het verzoek van de Passagier al dan niet te aanvaarden. Aan het einde van deze termijn wordt de Chauffeur die het verzoek van de Passagier heeft aanvaard, geselecteerd om de Passagier op te halen.

De Chauffeur en de Passagier worden via de Applicatie op de hoogte gebracht van deze selectie.

Als geen enkele Chauffeur het verzoek van de Passagier aanvaardt, wordt de Passagier geïnformeerd via de Applicatie.

In geval van aanvaarding van het Traject door een Chauffeur via de Applicatie, moet de Passagier zich direct melden op de plaats die bij de Bestelling is opgenomen. Heetch stuurt hem de identificatie-informatie van de Chauffeur en van zijn voertuig.

De aankomsttijd van de Chauffeur, verstrekt door Heetch via de Applicatie, is indicatief en gebaseerd op standaardtijden en valt niet onder de verantwoordelijkheid van Heetch. Het is de verantwoordelijkheid van de Passagier om direct na aanvaarding van het Traject door een Chauffeur zich te bevinden op het ophaaladres.

Als een Traject ter waarde van ten minste 40 (veertig) euro wordt uitgevoerd via de Applicatie, zorgt de Chauffeur ervoor dat de identiteit van de Passagier overeenkomt met die welke aan Heetch is meegedeeld. Onder dezelfde voorwaarden heeft de Chauffeur het recht om vooruitbetaling te vragen. De Passagier accepteert dat hem de toegang tot de Diensten kan worden ontzegd en de Chauffeur kan besluiten om het Traject te weigeren indien de Passagier weigert zijn identiteit te bewijzen of vooraf te betalen. Heetch is in geen geval verantwoordelijk voor fraude door Gebruikers.

7.2 Prijs en facturering

7.2.1 De prijs van het Traject

Heetch informeert de Gebruiker via de Applicatie vooraf over het gewenste Tarief, en houdt daarbij in het bijzonder rekening met: de voorrijkosten, de af te leggen afstand, de eventuele hoge vraag voor Trajecten en de duur van het Traject. Voordat de Passagier het Tarief aanvaardt, moet hij er eerst voor zorgen dat alle weergegeven informatie overeenkomt met het gewenste Traject.

7.2.2 Facturering aan de Passagier

Bij het afzetten van de Passagier op het aankomstadres dient de Chauffeur dit op de Applicatie aan te geven. De Applicatie, die vervolgens het aankomstadres lokaliseert, geeft, afhankelijk van het uitgevoerde Traject, aan de Passagier een definitief bedrag inclusief BTW aan (de Prijs).

De Prijs die aan de Passagier wordt gefactureerd, wordt berekend wanneer de uitvoering van het Traject is voltooid en kan aanvullende diensten omvatten die door de passagier zijn aangevraagd: stops, tussenstops, omleidingen, wijziging van bestemming.

Eventuele tolgelden zijn niet in de Prijs van het Traject inbegrepen.

De Passagier heeft de mogelijkheid om de Prijs aan de Chauffeur te betalen:

- via de Applicatie, waarin hij eerder zijn betaalgegevens heeft ingevoerd;
- aan de Chauffeur, contant, aan het einde van zijn Traject;
- via elk ander betaalmiddel met een door de Applicatie geautoriseerde derde partij.

Voor elke tekortkoming in de betalingsverplichting van een Passagier worden de resterende verschuldigde bedragen vermeerderd met een boete van 40 (veertig) euro. Deze boete doet niets af aan het recht op nakoming of schadevergoeding van Heetch of de Chauffeur.

In alle gevallen, en ongeacht de gekozen betalingsmethode, zal als de Passagier binnen 24 (vierentwintig) uur na het einde van het Traject, de Prijs nog niet heeft betaald, het bedrag van de Prijs automatisch worden afgeschreven van de bankrekening die de Passagier heeft ingevoerd bij de registratie op de Applicatie.

De betaling van de Prijs ,door middel van afschrijving van een bankrekening, wordt uitgevoerd door een Betalingsdientaanbieder, die als enige de betalingsgegevens van de Gebruikers voor dit doel bewaart.

Zodra het Traject is voltooid, wordt voor de Diensten en het Traject een betalingsbewijs per e-mail aan de Passagier gestuurd.

7.2.3 Uitgifte van de factuur

Aan de Chauffeur wordt periodiek een overzicht verstrekt met de daarin door hem uitgevoerde Trajecten. Daarnaast zal Heetch namens de Chauffeur een factuur uitreiken voor de door Heetch verrichte Diensten (i.e. die de Gebruiker in staat stelt gebruik te maken van de Applicatie en/of de Website, onder meer voor het leggen van contact tussen de Passagier en de Chauffeur). De Chauffeur geeft door acceptatie van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden toestemming aan Heetch om namens de Chauffeur een factuur uit te reiken voor de Diensten.

7.3 Opmerkingen nagelaten door de Passagiers

Aan het einde van het Traject kan de Passagier commentaar geven op de Chauffeur en hem beoordelen. De commentaren en beoordelingen kunnen anoniem via de Applicatie worden geplaatst, waarbij ook een samenvatting van de beoordelingen van de Chauffeur kan worden weergegeven.

De Passagier verbindt zich ertoe geen inhoud te publiceren die feitelijk onjuist is, een kwaadaardige inhoud heeft (discriminerend, racistisch, beledigend, inbreuk op de privacy, etc.) en/of de rechten van derden zou kunnen schenden.

Het staat Heetch te allen tijde vrij om de inhoud van een bericht dat is gepubliceerd via de Applicatie te verwijderen of aan te passen.

Heetch is niet verantwoordelijk voor de inhoud van berichten die via de Applicatie worden geplaatst.

Indien en voor zover de Chauffeur ook de Passagier kan beoordelen, gelden de hiervoor genoemde regels vice versa ook voor de Chauffeur.

7.4 Overige diensten

Heetch behoudt zich het recht voor elke andere dienst aan te bieden die zij nuttig acht, onder de vorm en volgens de functionaliteiten en technische middelen die zij hiervoor het meest geschikt acht. Tenzij Heetch dat uitdrukkelijk anders aangeeft, zijn deze AGV ook van toepassing op andere diensten die Heetch aanbiedt via de Applicatie.

7.5 Annulering van de Bestelling door de Passagier

7.5.1 Gratis annulering

De Passagier kan de Bestelling binnen een bepaalde termijn kosteloos annuleren. Welke annuleringstermijnen gelden en wat de hoogte is van de annuleringskosten verschilt van stad tot stad.

7.5.2 Annuleringskosten

De Passagier betaalt annuleringskosten, zoals bedoeld in artikel 7.5.1, in twee situaties:

- Wanneer hij de Bestelling annuleert, nadat de, in artikel 7.5.1 bedoelde, annuleringstermijn is verstreken,
- Wanneer de Passagier of de persoon (personen) voor wie het transport is besteld niet tijdig aanwezig is op de afhaallocatie.

De Passagier wordt op de hoogte gebracht van de facturering van de annuleringskosten alvorens zijn wens tot annulering van de Bestelling te bevestigen.

De betaling van deze annuleringskosten door Heetch aan de betreffende chauffeur vindt pas plaats nadien de Passagier Heetch heeft betaald. Betaalt de Passagier geen annuleringskosten aan Heetch, dan is Heetch ook geen annuleringskosten verschuldigd aan de Chauffeur.

7.5.3 Betaling van annuleringskosten

De Passagier heeft de mogelijkheid om de annuleringskosten op twee manieren te betalen:

- Als de Passagier zijn betalingsgegevens heeft ingevoerd in de Applicatie, zal de Betalingsdientaanbieder de annuleringskosten rechtstreeks van de bankrekening van de Passagier afschrijven.
- Als de Passagier zijn betalingsgegevens niet heeft ingevoerd in de Applicatie, dient de Passagier de annuleringskosten op andere wijze aan Heetch te voldoen, zulks naar keuze van Heetch.

Heetch behoudt zich de mogelijkheid voor het recht om de Applicatie te gebruiken in te trekken indien een Passagier de annuleringskosten niet heeft betaald.

7.6 Annulering van de Bestelling door de Chauffeur

De Bestelling kan door de Chauffeur worden geannuleerd in onder meer de volgende gevallen:

- de Passagier is in staat van dronkenschap;
- de Passagier komt niet opdagen;
- de Passagier is in aanwezigheid van een dier met een gewicht van meer dan 8 kg en dat niet wordt vervoerd in een geschikte transportbox;
- bij gevaar voor de veiligheid van de Chauffeur en/of de staat van het voertuig;
- als het aantal passagiers groter is dan de capaciteit van het voertuig;
- als de Passagier niet beschikt over de verplichte uitrusting die naar het oordeel van de Chauffeur nodig is voor het vervoer van een jong kind;
- in geval van overmacht;
- om elke andere juridische reden.

De beslissing van de Chauffeur om het Traject te annuleren geeft de Passagier geen recht op enige compensatie.

8. Uitdrukkelijke verwerping van het herroepingsrecht

De Passagiers worden erop gewezen dat op dienstencontracten gesloten op afstand tussen een professional en een consument, in principe een herroepingsrecht van toepassing is, en dat

dit recht moet worden uitgeoefend binnen 14 (veertien) dagen na het afsluiten van het contract.

Passagiers worden echter uitdrukkelijk geïnformeerd en aanvaarden dat bij registratie hen de diensten direct worden geleverd en dus volledig worden uitgevoerd vóór het einde van de hierboven vermelde herroepingstermijn. De Passagiers zien in verband daarmee uitdrukkelijk af van hun herroepingsrecht, dat dus niet zal kunnen worden uitgeoefend.

9. Verplichtingen van de Gebruiker

Onverminderd de overige verplichtingen die in deze AGV zijn opgenomen, verbindt de Gebruiker zich ertoe de volgende verplichtingen na te komen.

9.1 Verplichtingen gemeenschappelijk aan alle Gebruikers

9.1.1 De Gebruiker verbindt zich ertoe om bij het gebruik van de Diensten de geldende wet- en regelgeving na te leven en geen inbreuk te maken op de rechten van derden of de openbare orde.

9.1.2 De Gebruiker is als enige verantwoordelijk voor zijn gebruik van de Diensten en in het bijzonder voor de relaties die hij kan aangaan met andere Gebruikers en voor de informatie die hij hen communiceert in het kader van de Diensten. Het is aan hem om in deze relaties en communicaties gepaste voorzichtigheid en onderscheidingsvermogen te betrachten. De Gebruiker verbindt zich er ook toe om in zijn interacties met andere Gebruikers de gebruikelijke beleefdheidsregels te respecteren. De Gebruiker is als enige verantwoordelijk wanneer hij een Traject voor een derde partij bestelt.

9.1.3 De Gebruiker verbindt zich ertoe Heetch alle informatie te verstrekken die nodig is voor de goede uitvoering van de Diensten. Meer in het algemeen verbindt de Gebruiker zich ertoe om actief samen te werken met Heetch voor de goede uitvoering van de Diensten.

De Gebruiker garandeert dat alle informatie die hij verstrekt bij registratie of aanvraag van validatie van een Chauffeursaccount juist, up-to-date en oprecht en niet misleidend is. Hij garandeert ook dat ze op geen enkele manier inbreuk maakt op de rechten van derden, in het bijzonder persoonlijkheidsrechten en intellectuele eigendomsrechten.

De Gebruiker verbindt zich ertoe deze informatie bij eventuele wijzigingen in zijn Persoonlijke Omgeving bij te werken, zodat deze altijd aan de bovengenoemde criteria voldoet of blijft voldoen.

9.1.4 De Gebruiker wordt geïnformeerd en aanvaardt dat de informatie die wordt ingevoerd om zijn Account aan te maken of bij te werken, een bewijs vormt van zijn identiteit.

De door de Gebruiker ingevoerde informatie is bindend vanaf haar validatie. In het bijzonder aanvaardt de Gebruiker dat zijn informatie kan worden geverifieerd zoals bepaald in artikel 6.3.

9.1.5 De Gebruiker dient de nodige maatregelen te nemen om met eigen middelen de informatie in zijn Persoonlijke Omgeving te beveiligen waar hij nodig acht, geen enkele kopie zal hem worden verstrekt.

9.1.6 De Gebruiker wordt geïnformeerd en aanvaardt dat de tenuitvoerlegging van de Diensten vereist dat hij verbonden is met internet en dat de kwaliteit van de Diensten rechtstreeks afhangt van deze verbinding, waarvoor hij als enige verantwoordelijk is.

9.2 Specifieke verplichtingen voor Passagiers

9.2.1 De Passagiers die met een Chauffeur een trajectaanvraag heeft ingediend die is goedgekeurd door een Chauffeur, is verplicht om ervoor zorg te dragen dat hij tijdig op het opgegeven vertrekadres aanwezig is.

9.2.1a. Indien de Passagier een Traject wenst te annuleren, zal hij dat zo snel mogelijk laten weten aan Heetch en de Chauffeur op elke mogelijke manier.

9.2.2 De Passagiers zijn verplicht aan de Chauffeur de Prijs te betalen in overeenstemming met de voorschriften zoals bepaald in artikel 7.2.2. Dat een betaling, om watvoor reden dan ook, wordt geweigerd of niet kan worden uitgevoerd, doet niet af aan het feit dat de Passagier te allen tijde verplicht is de Prijs van het Traject te betalen.

9.2.3 De Passagiers zijn verplicht de regels van het verkeersreglement na te leven.

9.2.4 In geval van schade aan het voertuig toe te schrijven aan de Passagier, zal de Betalingsdienstaanbieder aan de Passagier de herstellingskosten van het voertuig of de hernieuwing van de uitrusting in rekening brengen voor een vast bedrag van honderd (100) euro inclusief BTW. In geval van grotere reparaties kan aan de Passagier worden gevraagd een hoger bedrag te betalen op basis van de bewijsstukken die door de Chauffeur worden voorgelegd.

In geval van schade aan het voertuig wordt de betaling van het verschuldigd bedrag automatisch gedebiteerd van de bankkaart die de Passagier heeft ingevoerd tijdens registratie op de Applicatie.

Het voorgaande doet op geen enkele wijze af aan de overige rechten die de Chauffeur en Heetch in een dergelijk geval hebben op grond van de wet.

9.2.5 In geval van diefstal door de Passagier zal de Dienstverlener van de Passagier het bedrag innen dat is vastgesteld op basis van de bewijsstukken die door de Chauffeur zijn

voorgelegd. Dit doet op geen enkele wijze af aan de overige rechten die de Chauffeur en Heetch in een dergelijk geval hebben op grond van de wet.

9.3 Verplichtingen specifiek voor de Chauffeurs

De Chauffeurs zijn ervoor verantwoordelijk dat hun transportservice voldoet aan alle toepasselijke wettelijke of regelgevende vereisten.

10. Garanties van de Gebruiker

De Gebruiker vrijwaart Heetch tegen aanspraken van derden, waaronder mede boetes van autoriteiten moeten worden begrepen, die verband houden met een schending van de AGV door de Gebruiker.

De Gebruiker zal Heetch in verband daarmee schadeloos stellen voor elk nadeel of schade die Heetch lijdt en al haar alle kosten, lasten en / of veroordelingen betalen die Heetch zal moeten in verband met een schending van deze AGV door de Gebruiker.

11. Verboden gedrag

11.1 Het is ten strengste verboden om de Diensten te gebruiken voor de volgende doeleinden:

- Uitoefening van illegale, frauduleuze of activiteiten die inbreuk maken op de rechten of veiligheid van derden;
- Schending van de openbare orde of van de geldende wet- en regelgeving;
- Inbraak in het computersysteem van een derde partij of enige activiteit die het computersysteem van een derde partij of een deel daarvan kan schaden, controleren, verstoren of onderscheppen, waardoor de integriteit of veiligheid ervan wordt geschonden;
- Verzending van ongevraagde e-mails en / of prospectieve of commerciële verzoeken;
- Manipulaties bedoeld om de referentie naar een applicatie of site van een derde partij te verbeteren;
- Hulp of aansporing, in welke vorm en op welke manier dan ook, tot één of meer van de hierboven beschreven handelingen en activiteiten;
- Meer in het algemeen elke praktijk waarbij de Diensten worden omgeleid voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn ontworpen.

11.2 Het is de Gebruikers ten strengste verboden het concept, de technologieën of enig ander element van de Heetch-applicatie voor hun eigen doeleinden of die van derden te kopiëren en / of om te leiden.

In dit opzicht is het ook verboden enig deel van de Applicatie op een mirror site in te voegen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Heetch, of om een meta tag of code of

ander dispositief te gebruiken met een verwijzing naar Heetch of naar de Applicatie, met de bedoeling iemand om welke reden dan ook door te verwijzen naar een andere applicatie of een andere website.

11.3 Eveneens ten strengste verboden is:

- Elk gedrag dat de continuïteit van de Diensten kan onderbreken, opschorten, vertragen of verhinderen;
- Alle inbraken of pogingen tot inbraak in de systemen van Heetch;
- Elk misbruik van systeembronnen van de Applicatie of de Website;
- Alle acties die een onevenredige belasting kunnen leggen op de infrastructuur van laatstgenoemde;
- Alle inbreuken op beveiligings- en authenticatiemaatregelen;
- Alle handelingen die mogelijk inbreuk maken op de financiële, commerciële of morele rechten en belangen van Heetch of de gebruikers van haar Applicatie, en tenslotte meer in het algemeen;
- Elke overtreding van deze AGV.

11.4 Het is ten strengste verboden heel of een deel van de toegang tot de Diensten of de Applicatie te gelde te maken, te verkopen of over te dragen, samen met de informatie die er wordt gehost en / of gedeeld.

11.5 Het is ten strengste verboden meerdere Gebruikersaccounts aan te maken.

12. Sancties en tekortkomingen

Indien een Gebruiker één van de bepalingen van deze AGV niet nakomt, toepasselijke wet- en regelgeving schendt of zich naar het oordeel van Heetch anderszins onbehoorlijk gedraagt, heeft Heetch het recht om maatregelen te treffen, waaronder:

- de Gebruiker (al dan niet tijdelijk) de toegang tot de Diensten te ontzeggen;
- het Account van de Gebruiker te verwijderen;
- elk informatiebericht dat Heetch nuttig acht te publiceren op de Applicatie of op de Website;
- elke betrokken autoriteit op de hoogte te brengen;
- Juridische stappen te ondernemen, en in het bijzonder elke actie die nodig is om de verschuldigde bedragen voor het gebruik van de Diensten terug te vorderen

In het geval dat de Gebruiker deze AGV niet nakomt, heeft Heetch het recht voor om de deze AGV onmiddellijk op te zeggen. De opzegging wordt van rechtswege van kracht op de datum van verzending door Heetch van de mededeling aan de waarbij de opzegging plaatsvindt. Opzegging van deze AGV leidt voor de Gebruiker automatisch en zonder voorafgaande

kennisgeving tot beëindiging van de toegang tot het Account, zonder afbreuk te doen aan alle andere gevolgen die kunnen voortvloeien uit de toepassing van deze AGV.

13. Verantwoordelijkheden en garanties van Heetch

13.1 De Diensten worden geleverd "als zodanig" ("as is") en "zoals beschikbaar" ("as available"). Heetch zal zich inspannen om de Diensten te leveren. Op Heetch rust geen enkele resultaatsverbintenis.

13.2 Heetch levert geen transport- of logistieke diensten en treedt niet op als vervoerder. Vervoersdiensten worden uitsluitend geleverd door de Chauffeurs, die onafhankelijke externe leveranciers zijn en die niet in dienst zijn van Heetch of een van haar gelieerde ondernemingen.

Heetch stelt enkel de tools en technische middelen ter beschikking waarmee Passagiers en Chauffeurs met elkaar in contact kunnen treden ten behoeve van personenvervoer. Haar verantwoordelijkheid is beperkt tot het verstrekken van deze middelen, zoals beschreven in deze Algemene Gebruiksvoorwaarden, en tot het in contact brengen van Passagiers en Chauffeurs.

Heetch handelt in eigen naam en verricht geen rechtshandelingen in naam en voor rekening van de Passagiers of Chauffeurs, die ermee instemmen de Trajecten uit te voeren en deze rechtstreeks tussen hen uit te voeren.

Heetch is geen partij in de relaties tussen de Passagiers en de Chauffeurs en is op geen enkele manier verantwoordelijk voor (de uitvoering van) de Trajecten, hun kwaliteit, hun veiligheid, hun locatie of hun schema's, met inachtneming van de bepalingen van artikel 4.3.

Heetch kan onder geen enkele omstandigheid aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die een Gebruiker lijdt tijdens het afsluiten of uitvoeren van een overeenkomst tussen een Passagier en een Chauffeur, noch kan Heetch partij zijn bij eventuele geschillen tussen een Passagier en een Chauffeur met betrekking tot in het bijzonder garanties, verklaringen en andere verplichtingen waaraan de Passagier of de Chauffeur zou gebonden zijn.

13.3 Heetch garandeert in geen enkel geval de nauwkeurigheid van de lokalisatie die wordt uitgevoerd via de Applicatie, die alleen bedoeld is voor eenvoudige lokalisatieacties. Het is aan de Gebruikers om hun lokalisatie te controleren en indien nodig te corrigeren en, in het geval van de Passagiers, om nauwkeurige informatie te verstrekken over hun vertrek- en aankomstadressen.

13.4 Heetch wijst alle verantwoordelijkheid af in geval van verlies van informatie die toegankelijk is in de Persoonlijke Omgeving van de Gebruiker, waarbij deze laatste een kopie moet opslaan en in dit verband geen aanspraak kan maken op enige vergoeding.

13.5 Heetch verbindt zich ertoe om regelmatig controles uit te voeren om de werking en toegankelijkheid van de Applicatie te controleren.

13.6 Heetch behoudt zich het recht voor om de toegang tot de Applicatie tijdelijk te onderbreken, onder meer om onderhoudsredenen. Evenzo kan Heetch niet verantwoordelijk worden gehouden voor enige tijdelijke moeilijkheden of onmogelijkheid om toegang te krijgen tot de Applicatie.

13.7 Heetch garandeert aan de Gebruikers niet:

- Dat de Diensten, onderhevig aan een constant streven om de prestaties en met name de voortgang te verbeteren, volledig vrij zullen zijn van fouten, gebreken of defecten;
- Dat de Diensten, die standaard zijn en op geen enkele manier worden aangeboden voor het enige doel van een bepaalde Gebruiker volgens zijn eigen persoonlijke beperkingen, specifiek zullen voldoen aan zijn behoeften en verwachtingen.

13a. Aansprakelijkheid

Niets in deze Algemene Gebruiksvoorwaarden beperkt en aansprakelijk uit die niet uitgesloten kan worden, waaronder in ieder geval moet worden begrepen aansprakelijkheid voor overlijden of persoonlijk letsel of aansprakelijkheid voor opzettelijk toegebrachte schade en schade die een gevolg is van bewuste roekeloosheid. Evenmin beogen deze Algemene Gebruiksvoorwaarden op enig wijze een recht te beperken dat aan consumenten toekomt op grond van het Nederlandse consumentenrecht.

De aansprakelijkheid van Heetch is beperkt tot directe schade. Vergoeding van indirecte schade is alle gevallen uitgesloten. Onder indirecte schade worden in ieder geval begrepen: (i) winst- omzetzerving; (ii) verlies van klanten (iii) verlies van overeenkomsten of contracten; (iv) verlies van verwachte besparingen; (v) verlies van gebruik of corruptie van software, gegevens of informatie, (vi) verlies van goodwill en (vii) het missen van eventueel aanvullend transport.

De totale aansprakelijkheid van Heetch op grond van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden is beperkt tot € 500,- (vijfhonderd euro).

14. Intellectuele eigendomsrechten

De systemen, software, structuren, infrastructuren, databases en inhoud van welke aard dan ook (teksten, afbeeldingen, beelden, muziek, logo's, merken, database, enz.) die door Heetch binnen de Applicatie en de Website worden uitgebaat, worden beschermd door het

intellectuele eigendomsrecht, waaronder het auteursrecht en het databankrecht. Alle demontage, decompilatie, decodering, extracties, hergebruik, kopieën en meer in het algemeen alle handelingen van reproductie, representatie, distributie en gebruik van een van deze elementen, geheel of gedeeltelijk, zonder de toestemming van Heetch zijn ten strengste verboden en kunnen het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

15. Persoonlijke gegevens

Deze AGV zijn onderworpen aan de bepalingen van de Europese Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van dergelijke gegevens, evenals die van de Belgische wet van 30 juli 2018 tot uitvoering van de AVG en alle andere toepasselijke regelgeving ter zake die deze later zouden aanvullen of vervangen.

Heetch hanteert een beleid inzake de bescherming van persoonsgegevens, waarvan de kenmerken worden toegelicht in het document getiteld "Charter met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens", waarvan de Gebruiker uitdrukkelijk wordt verzocht er kennis van te nemen: <https://www.heetch.com/nl/privacy>

16. Publiciteit

Heetch behoudt zich het recht voor om op elke plaats van de Applicatie of op elke pagina van de Website reclame- of promotieberichten in te voegen in een vorm en onder de voorwaarden waarover Heetch als enige beslist.

17. Links en sites van derden

Heetch is op geen enkele manier verantwoordelijk voor de technische beschikbaarheid van websites of mobiele applicaties die worden beheerd door derden (inclusief eventuele partners) waartoe de Gebruiker toegang heeft via de Applicatie of de Website.

Heetch aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor de inhoud, advertenties, producten en / of diensten die beschikbaar zijn op dergelijke sites en mobiele applicaties van derden, die eraan worden herinnerd dat ze onder hun eigen gebruiksvoorwaarden vallen.

Heetch is ook niet verantwoordelijk voor transacties tussen de Gebruiker en een adverteerder, vakman of handelaar (inclusief eventuele partners) waarnaar de Gebruiker wordt verwezen via de Applicatie of de Website en kan op geen enkele manier partij zijn bij een mogelijk geschil met deze derden met betrekking tot in het bijzonder de levering van producten en / of diensten, garanties, verklaringen en welke andere verplichtingen dan ook waaraan deze derden zijn gehouden.

18. Duur en afmelding

Deze Algemene Gebruiksvoorwaarden hebben een looptijd van onbepaalde tijd. Heetch kan evenwel op ieder moment besluiten om de Applicatie en de Diensten niet langer aan te bieden in Nederland en/of daarbuiten.

De Gebruiker kan zich op elk moment afmelden voor de Diensten door een verzoek hiertoe per e-mail te richten aan Heetch via de contactgegevens vermeld in artikel 2 en artikel 3. De afmelding is van kracht binnen een periode van maximaal zeven (7) dagen na dit verzoek.

De afmelding van de Gebruiker wordt door Heetch niet in aanmerking genomen wanneer de Gebruiker een onbetaalde of onvoltooide transactie nog moet betalen.

19. Wijzigingen

Heetch behoudt zich het recht voor om deze AGV op elk moment te wijzigen. De Gebruiker wordt op alle mogelijke manieren over deze wijzigingen geïnformeerd.

De Gebruiker die de gewijzigde voorwaarden niet aanvaardt, moet zich afmelden voor de Diensten in overeenstemming met de voorwaarden uiteengezet in artikel 18.

Elke Gebruiker die de Diensten gebruikt na de inwerkingtreding van de gewijzigde AGV, wordt geacht deze wijzigingen te hebben aanvaard.

20. Toepasselijk recht

Op deze Algemene Gebruiksvoorwaarden is het Nederlands recht van toepassing. Deze Algemene Gebruiksvoorwaarden dienen zoveel als mogelijk te worden uitgelegd en toegepast op basis van het Nederlands recht.

Indien de Gebruiker in een ander land in de Europese Unie dan Nederland woonachtig is, komt de Gebruiker ook een beroep toe op de regels inzake consumentenbescherming die gelden in het land waar hij woont, indien en voor zover die regels meer bescherming bieden aan de consument dan het Nederlandse consumentenrecht.

21. Klachten, geschillenbeslechting en bevoegde rechter

Indien een Gebruiker een klacht heeft over Heetch, kan de gebruiker aan Heetch via de contactgegevens genoemd in artikel 3 van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden.

Ingeval van een geschil zullen Heetch en de Gebruiker, alvorens een gerechtelijke procedure te beginnen, een minnelijke oplossing zoeken.

De rechtbank Rotterdam is exclusief bevoegd om kennis te nemen van geschillen die verband houden met de Algemene Gebruiksvoorwaarden.

In het geval waarin de Gebruiker een consument is die in de Europese Unie woont, kan de Gebruiker ook een gerechtelijke procedure met betrekking tot de Algemene Gebruiksvoorwaarden aanhangig maken bij de bevoegde rechtbank van het land waar de Gebruiker woont. Als de Gebruiker een consument is die in de Europese Unie woont, kan Heetch een gerechtelijke procedure uitsluitend aanhangig maken bij de bevoegde rechter van het land waar de Gebruiker woonachtig is.

22. Inwerkingtreding

Deze versie van de Algemene Gebruiksvoorwaarden is in werking getreden op 26 mei 2021.