

# Algemene Voorwaarden - Kaartgebruiker

## Inhoudsopgave:

<b>Artikel 1</b>	<b>Definities</b>
<b>Artikel 2</b>	<b>Identiteit van de ondernemer</b>
<b>Artikel 3</b>	<b>Toepasselijkheid</b>
<b>Artikel 4</b>	<b>Aanbod</b>
<b>Artikel 5</b>	<b>De overeenkomst</b>
<b>Artikel 6</b>	<b>Looptijd en opzegtermijn</b>
<b>Artikel 7</b>	<b>Beëindiging</b>
<b>Artikel 8</b>	<b>Herroeping</b>
<b>Artikel 9</b>	<b>Verplichtingen van de Kaartgebruiker tijdens de bedenktijd</b>
<b>Artikel 10</b>	<b>Uitoefening van het herroepingsrecht door de Kaartgebruiker en kosten daarvan</b>
<b>Artikel 11</b>	<b>Verplichtingen van Shuttel bij herroeping</b>
<b>Artikel 12</b>	<b>Prijzen en betalingen</b>
<b>Artikel 13</b>	<b>Klachtenregeling</b>
<b>Artikel 14</b>	<b>Gebruik Shuttel kaart</b>
<b>Artikel 15</b>	<b>Intellectueel eigendom en gebruiksrechten</b>
<b>Artikel 16</b>	<b>Privacy</b>
<b>Artikel 17</b>	<b>App en Portal</b>
<b>Artikel 18</b>	<b>Aansprakelijkheid</b>
<b>Artikel 19</b>	<b>Overig</b>
<b>Bijlage A</b>	<b>Modelformulier voor herroeping</b>

## 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1	Algemene Voorwaarden	Deze algemene voorwaarden voor kaartgebruikers ten aanzien van de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas.
1.2	App	De app van Shuttel.
1.3	Diensten	Mobiliteitsdiensten en/of producten (bijvoorbeeld reizen met korting, wagenparkbeheer, ritregistratie) van dienstverleners waarvan de Kaartgebruiker gebruik kan maken en die door Shuttel aan de Kaartgebruiker worden gefactureerd op basis van een Overeenkomst. Onder Shuttel diensten wordt ook verstaan Shuttel Parkeren. Voor een overzicht van de mobiliteitsdiensten, zie: <a href="http://www.shuttel.nl">www.shuttel.nl</a> .
1.4	Dienstverleners	Mobiliteitsaanbieders of andere dienstverleners, inzake gebruik, levering en/of afname van Diensten aan de Kaartgebruiker.
1.5	Informatie	Alle informatie, aanbevelingen en/of diensten die via de App en Portal aan de Kaartgebruiker wordt aangeboden.
1.6	Kaartgebruiker(s)	De persoon die rechtmatig gebruik maakt van de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas, en de Diensten van de Dienstverleners.
1.7	Overeenkomst	Een schriftelijke overeenstemming tussen Kaartgebruiker en Shuttel of derden die Shuttel heeft ingeschakeld als tussenpersoon.
1.8	Portal	De portal van Shuttel.
1.9	Shuttel	Shuttel B.V., zie artikel 2.
1.10	Shuttel Laaddruppel	Een door Shuttel uitgegeven laaddruppel aan Kaartgebruikers van Klant voor het afnemen van Mobiliteitsdiensten via Shuttel.
1.11	Shuttel Mobiliteitskaart	Een door Trans Link Systems (TLS) vervaardigde zakelijke OV-chipkaart die op basis van de Overeenkomst wordt afgenomen door Klant en waarmee de Gebruiker Mobiliteitsdiensten van Mobiliteitsaanbieders kan afnemen.
1.12	Shuttel Parkeren	Een door Shuttel beheerde in app Parkeeroplossing die de Gebruiker in staat stelt straatparkeeracties te starten en stoppen in de Shuttel App.
1.13	Shuttel Tankpas	Een door Shuttel uitgegeven tankpas aan Gebruikers van Klant voor het afnemen van Mobiliteitsdiensten via Shuttel.
1.14	TLS	Trans Link Systems B.V. gevestigd te Amersfoort en op Stationsplein 151-157, verwerkt persoons- en transactiegegevens en is producent en eigenaar van de Shuttel Mobiliteitskaart.
1.15	Transactie(s)	Elke geregistreerde actie uitgevoerd met een Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas.

## 2. Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Shuttel B.V.

Handelend onder de handelsnaam: Shuttel

Vestigingsadres Zuiderinslag 2, 3833 BP Leusden  
Kantoorhoudende te: Stationsplein 1 E, 3818 LE Amersfoort

Telefoonnummer loket: 033- 3034600

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

E-mail: [advies@shuttel.nl](mailto:advies@shuttel.nl)

KVK nummer: 22027181

BTW nummer: NL 006070802B01

### 3. Toepasselijkheid

- 3.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod en op elke tot stand gekomen Overeenkomst op afstand tussen Shuttel, of derden die Shuttel heeft ingeschakeld als tussenpersoon en Kaartgebruiker. Shuttel wijst uitdrukkelijk andere voorwaarden van de hand.
- 3.2. Voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze Algemene Voorwaarden aan de Kaartgebruiker beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Shuttel voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de Algemene Voorwaarden bij Shuttel zijn in te zien en dat zij op verzoek van de Kaartgebruiker zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3.3. 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 Kaartgebruiker ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Kaartgebruiker 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 Kaartgebruiker langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 3.4. Voor het geval dat naast deze Algemene Voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van Shuttel van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de Kaartgebruiker zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
- 3.5. Shuttel heeft het recht de Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen van de Algemene Voorwaarden worden aan de Kaartgebruiker bekend gemaakt voordat deze ingaan.
- 3.6. De Diensten waar Kaartgebruiker gebruik van kan maken worden aangeboden door de Dienstverleners. Shuttel is een tussenpersoon tussen de Mobiliteitsaanbieder(s) en de Gebruiker(s). De Mobiliteitsdiensten worden op order en voor rekening van de Gebruiker, maar op eigen naam van Shuttel van de aanbieders afgenomen.
- 3.7. Shuttel is geen partij bij de rechtsverhouding die tussen Kaartgebruiker en Dienstverleners tot stand komt ten aanzien van de afzonderlijke (vervoers)overeenkomsten. Op die overeenkomst van de betreffende Dienstverlener zijn steeds de algemene en/of gebruikersvoorwaarden en privacy statement van de betreffende Dienstverlener van toepassing.

### 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 Kaartgebruiker mogelijk te maken.
- 4.3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Kaartgebruiker duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

### 5. De Overeenkomst

- 5.1. Indien de Kaartgebruiker het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Shuttel onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang ontvangst van deze aanvaarding niet door Shuttel is bevestigd, kan de Kaartgebruiker de Overeenkomst ontbinden.
- 5.2. Indien de Overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Shuttel passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt Shuttel voor een veilige web omgeving. Indien de Kaartgebruiker elektronisch kan betalen, zal Shuttel daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 5.3. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Shuttel schriftelijk of langs elektronische weg de aanvraag heeft geaccepteerd.
- 5.4. Shuttel kan binnen wettelijke kaders onderzoeken of de Kaartgebruiker 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 Shuttel op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is Shuttel gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 5.5. Shuttel (of derden die Shuttel heeft ingeschakeld als tussenpersoon) zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de Kaartgebruiker de volgende informatie verschaffen, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Kaartgebruiker op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager:
  - i. het e-mailadres en telefoonnummer van Shuttel waar de Kaartgebruiker met klachten terecht kan;

- ii. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Kaartgebruiker van het herroepingsrecht gebruik kan maken;
- iii. de informatie over de dienstverlening en bestaande klantenservice 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. de Overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Kaartgebruiker van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- vi. indien de Kaartgebruiker een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

## 6. Looptijd en opzegtermijn

- 6.1. De Overeenkomst met de Kaartgebruiker wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 6.2. De Kaartgebruiker en Shuttel kunnen de Overeenkomst met een opzegtermijn van een maand opzeggen.
- 6.3. Opgezegde Shuttel Mobiliteitskaarten dienen door de Kaartgebruiker per post aan Shuttel geretourneerd te worden binnen tien werkdagen na het verstrijken van de laatste dag van de opzegtermijn van één maand.
- 6.4. De niet aan Shuttel retourneerde Shuttel Mobiliteitskaarten zal Shuttel tegen misbruik blokkeren en er wordt een bedrag van €15,- in rekening gebracht op de eindafrekening.
- 6.5. Binnen 60 dagen na ontvangst of beëindigen van de laatste Shuttel Mobiliteitskaart(en), Shuttel Laaddruppel(s) en/of Shuttel Tankpas(sen) zal Shuttel een eindafrekening opstellen.

## 7. Beëindiging

- 7.1. Shuttel kan, naast de overige aan haar toekomende rechten, de Overeenkomst met de Kaartgebruiker te allen tijde zonder nadere ingebrekestelling en rechtelijke tussenkomst en zonder schadeplichtigheid jegens de Kaartgebruiker door middel van een schriftelijke mededeling aan de Kaartgebruiker opschorten en/of ontbinden indien:
  - de Kaartgebruiker één of meer van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt;
  - de Kaartgebruiker niet in staat is te voldoen aan zijn opeisbare schulden of zijn opeisbare schulden onbetaald laat, insolvent wordt;
  - het faillissement van de Kaartgebruiker is aangevraagd;
  - surséance van betaling van de Kaartgebruiker is aangevraagd;
  - namens de Kaartgebruiker een verzoek tot toepassing van een wettelijke schuldsaneringsregeling wordt gedaan, dan wel deze ten aanzien van de Kaartgebruiker wordt uitgesproken;
  - de Kaartgebruiker misbruik en/of fraude heeft gepleegd met de Shuttel kaart; en/of
  - beslag onder de Kaartgebruiker wordt gelegd.
- 7.2. Indien één van de in lid 1 van dit artikel omschreven situaties zich voordoet, dan rust op de Kaartgebruiker de plicht Shuttel daarvan onverwijld in kennis te stellen.
- 7.3. In geval van beëindiging van de Overeenkomst door Shuttel, worden alle kosten voor verleende Diensten berekend en gefactureerd aan de Kaartgebruiker.
- 7.4. Beëindigde Shuttel Mobiliteitskaarten dienen door de Kaartgebruiker conform Artikel 6 aan Shuttel worden geretourneerd. Een Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas dient onbruikbaar gemaakt te worden, bijv. door deze door te knippen, waarna deze als (gescheiden) afval kan worden aangeboden aan het lokale afvalverwerkingsbedrijf.

## 8. Herroepingstermijn

Bij producten:

- 8.1. De Kaartgebruiker kan een Overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Shuttel mag de Kaartgebruiker 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 Kaartgebruiker, of een vooraf door de Kaartgebruiker aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - i. als de Kaartgebruiker in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de Kaartgebruiker, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. Shuttel mag, mits hij de Kaartgebruiker 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 Kaartgebruiker, 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 Kaartgebruiker, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

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

- 8.3. De Kaartgebruiker 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. Shuttel mag de Kaartgebruiker vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
- 8.4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de Overeenkomst.

## 9. Verplichtingen van de Kaartgebruiker tijdens de bedenktijd

- 9.1. Tijdens de bedenktijd zal de Kaartgebruiker 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 Kaartgebruiker het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- 9.2. De Kaartgebruiker 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 Kaartgebruiker is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Shuttel hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

## 10. Uitoefening van het herroepingsrecht door de Kaartgebruiker en kosten daarvan

- 10.1. Als de Kaartgebruiker gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt Kaartgebruiker dit aan Shuttel binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Shuttel. 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 Kaartgebruiker het product terug, of overhandigt de Kaartgebruiker dit aan (een gemachtigde van) Shuttel. Dit hoeft niet als (een gemachtigde van) Shuttel heeft aangeboden het product zelf af te halen. De Kaartgebruiker heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als de Kaartgebruiker het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
- 10.3. De Kaartgebruiker 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 Kaartgebruiker het artikel retourneert binnen het gestelde termijn en het product bevat gebruikssporen of beschadigingen, kan Shuttel 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 Kaartgebruiker.
- 10.6. De Kaartgebruiker betaalt de kosten voor terugzending.
- 10.7. Als de Kaartgebruiker gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

## 11. Verplichtingen van Shuttel bij herroeping

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

## 12. Prijzen en Betaling

- 12.1. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

- 12.2. Prijzen in deze Overeenkomst kunnen onderhevig zijn aan prijswijzigingen die door Shuttel een maand van tevoren zullen worden gecommuniceerd. Shuttel houdt zich daarnaast het recht voor om de prijzen te kunnen geïndexeerd met de Consumentenprijsindex. Prijzen kunnen jaarlijks (voor het eerst per 1 januari 2020) geïndexeerd worden. De indexering vindt plaats met CPI reeks 2015=100, waarbij het meest recente jaar waarvan het definitieve indexcijfer bekend is wordt gehanteerd.  
De Kaartgebruiker heeft te allen tijde het recht om de Overeenkomst met een maand op te zeggen conform artikel 6.2.
- 12.3. Dienstverleners kunnen bij het afnemen van Diensten door Kaartgebruiker kosten hanteren voor onder andere maar niet uitsluitend eigen risico, verkeers- en parkeerboetes, schade (inclusief verwerkings- en administratiekosten). Indien Shuttel door Dienstverlener wordt belast met deze kosten, zal Shuttel deze kosten volledig aan Kaartgebruiker doorbelasten en of naar Kaartgebruiker (laten) verleggen.
- 12.4. Ingeval van wijzigingen in de prijzen voor de Diensten zoals vastgesteld door de Dienstverleners, zullen deze wijzigingen door Shuttel worden doorberekend aan de Kaartgebruiker. Deze prijswijziging vloeit voort uit de overeenkomst tussen de Dienstverleners en Kaartgebruiker.
- 12.5. Betaling dient, zonder aftrek, korting of verrekening te geschieden binnen dertig (30) of zeven (7) dagen na factuurdatum. Betaling dient te geschieden in de op de factuur aangegeven valuta, door middel van een incasso of overmaking ten gunste van een door Shuttel aan te wijzen bankrekening of de bankrekening van de tussenpersoon welke Shuttel heeft ingeschakeld.
- 12.6. Indien Kaartgebruiker tijdens de aanmelding voor de Shuttel kaart een volmacht heeft afgegeven voor privégebruik, worden de kosten verband houdende met privégebruik aan u in rekening gebracht. Deze kosten worden direct bij u geïncasseerd van het door u opgegeven rekeningnummer.
- 12.7. Indien de Kaartgebruiker niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet voor de gestelde vervaldatum, is deze, nadat hij door Shuttel is gewezen op de te late betaling en Shuttel de Kaartgebruiker een redelijke termijn heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, nogmaals gehouden tot volledige betaling. Bij het uitblijven van betaling binnen deze redelijke termijn, heeft Shuttel de mogelijkheid administratiekosten ad 7,50 euro in rekening te brengen. Indien Kaartgebruiker geen volledige betaling (inclusief administratiekosten) verricht binnen een hernieuwd gestelde redelijke termijn, kan Shuttel de vordering op Kaartgebruiker overdragen aan een incassobureau en is deze gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten alsmede de wettelijke rente in rekening te brengen.
- 12.8. Kosten om de Diensten te activeren of kosten voor het verstrekken van (een) nieuwe kaart(en), zijn voor rekening van de Kaartgebruiker. Deze kosten staan duidelijk vermeld op in de Overeenkomst en op de website van Shuttel ([www.shuttel.nl](http://www.shuttel.nl)).
- 12.9. Bij het opstellen van facturen is de administratie van Shuttel leidend.
- 12.10. Klachten tegen de hoogte van de ingediende facturen schorten de betalingsverplichting van de Kaartgebruiker niet op. De Kaartgebruiker kan zijn klacht, binnen de wettelijke klachttermijn sturen naar [advies@shuttel.nl](mailto:advies@shuttel.nl). Zie artikel 13 over de klachtenafhandeling.

### 13. Klachtenregeling

- 13.1. Shuttel behandelt de klachten betreffende de Shuttel kaart. Voor klachten over de Diensten van de Dienstverleners dient de Kaartgebruiker zich rechtstreeks te wenden tot de betreffende Dienstverlener.
- 13.2. Shuttel beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 13.3. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Kaartgebruiker de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Shuttel.
- 13.4. Shuttel streeft ernaar ingediende klachten binnen een termijn van veertien dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst te beantwoorden. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Shuttel binnen de termijn van zeven dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Kaartgebruiker een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 13.5. De Kaartgebruiker dient Shuttel in ieder geval vier weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.

### 14. Gebruik Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laadrupeel en/of Shuttel Tankpas.

- 14.1. De Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laadrupeel en/of Shuttel Tankpas kan door de Kaartgebruiker enkel worden gebruikt ten aanzien van de Diensten die door Shuttel worden ondersteund.
- 14.2. De Shuttel Mobiliteitskaart wordt uitgegeven door Shuttel en is eigendom van TLS. De Shuttel Mobiliteitskaart is uiterlijk te gebruiken tot de op de Shuttel kaart vermelde vervaldatum.
- 14.3. De Kaartgebruiker is als enige gerechtigd de Shuttel kaart te gebruiken. Overdracht, verhuur of in gebruik geven van Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laadrupeel en/of Shuttel Tankpas aan een derde is niet toegestaan

- 14.4. De Kaartgebruiker gaat zorgvuldig om met de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas. Het is niet toegestaan de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas te beschadigen, te wijzigen of te gebruiken in strijd met deze Algemene Voorwaarden of de Shuttel instructies en handleidingen.
- 14.5. In geval van vermissing of diefstal van Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas moet de Kaartgebruiker dit direct aan Shuttel melden en aangifte doen bij de politie. In geval van vermissing of diefstal zijn de kosten voor de afgenomen Diensten door de Kaartgebruiker verschuldigd tot het moment dat de vermissing of diefstal schriftelijk door de Kaartgebruiker is doorgegeven aan Shuttel. Indien de Kaartgebruiker een nieuwe Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas wil aanvragen dient de Kaartgebruiker dit verzoek in te dienen via het telefoonnummer of e-mailadres genoemd in artikel 2.
- 14.6. De Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas mag niet worden nagemaakt, gewijzigd en/of gekopieerd. Kaartgebruiker vrijwaart Shuttel en derden voor alle schade die wordt veroorzaakt door het namaken, wijzigen en/of kopiëren van de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas.
- 14.7. In geval van (een vermoeden van) misbruik en/of fraude (waaronder in ieder geval wordt begrepen: namaken, wijzigen, kopiëren en/of oneigenlijk gebruik van Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas) moet de Kaartgebruiker dit direct aan Shuttel melden. Shuttel kan de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas dan blokkeren en de Kaartgebruiker vragen de betreffende Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas bij Shuttel in te leveren. De Kaartgebruiker is verplicht hieraan mee te werken. De Kaartgebruiker zal al het mogelijke - dat in redelijkheid verwacht mag worden - doen om misbruik te voorkomen.
- 14.8. Kaartgebruiker dient de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas onmiddellijk te laten blokkeren als:
  - i) de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas is gestolen of de Kaartgebruiker vermoedt dat deze gestolen is;
  - ii) Kaartgebruiker de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas is verloren;
  - iii) Kaartgebruiker deze na gebruik niet terugkrijgt, bijvoorbeeld omdat deze door een automaat is ingeslikt;
  - iv) Kaartgebruiker constateert dat één of meer Transacties met de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas zijn uitgevoerd welke niet door Kaartgebruiker worden herkend;
  - v) Kaartgebruiker om een andere reden twijfelt aan de veiligheid van de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas.
- 14.9. Als Kaartgebruiker de Shuttel MobiliteitsKaart nadat deze geblokkeerd is terugkrijgt of terugvindt, dient de Kaart naar ons te worden gestuurd. Een Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas hoeft niet retour te worden gezonden maar dient overeenkomstig behandeld te worden als omschreven in art. 7 lid 4.
- 14.10. Kaartgebruiker is verantwoordelijk voor het juist en volledig doorgeven van gegevens aan Shuttel, zoals e-mailadres, telefoonnummer, bankrekening, rijbewijsgegevens en andere gegevens die belangrijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. Dit geldt ook voor wijzigingen van deze gegevens tijdens de looptijd van de Overeenkomst.
- 14.11. Het is niet toegestaan saldo op de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas te zetten. Het saldo waarmee Kaartgebruiker de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laaddruppel en/of Shuttel Tankpas opwaardert wordt in geen enkel geval teruggestort of uitgekeerd.

## 15. Intellectueel eigendom en gebruiksrechten

- 15.1. 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 Shuttel. Voor zover nodig, zal de Kaartgebruiker op eerste verzoek van Shuttel alle handelingen verrichten die nodig zijn voor de overdracht van intellectuele eigendomsrechten aan Shuttel op de daartoe bij wet voorgeschreven wijze. De Overeenkomst zal geen enkele overdracht van intellectuele eigendomsrechten door Shuttel aan de Kaartgebruiker tot gevolg hebben.
- 15.2. Het is de Kaartgebruiker 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 Shuttel. De Kaartgebruiker 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.

## 16. Privacy

- 16.1. Om het gebruik van de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laadrupeel en/of Shuttel Tankpas, App, Portal en (mobiliteits)diensten mogelijk te maken, is het noodzakelijk dat Shuttel de (persoons)gegevens van Kaartgebruiker verwerkt. Shuttel ontvangt hierbij van Dienstverleners onder andere locatiegegevens van de Kaartgebruiker, zoals in- en uitcheckgegevens.
- 16.2. Voor zover de gegevens die door Shuttel worden verwerkt in het kader van de uitvoering van de betreffende Overeenkomst persoonsgegevens bevatten, zal Shuttel deze verwerken in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 16.3. Het Privacy Statement van Shuttel zoals weergegeven op de website van Shuttel (<https://www.shuttel.nl/nl/privacy-statement/>) is van toepassing.

## 17. App en Portal

- 17.1. Shuttel beheert een App en Portal voor de Kaartgebruiker.
- 17.2. Door het bezoek en gebruik van deze App en/of Portal stemt de Kaartgebruiker in met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden.
- 17.3. De App biedt de Kaartgebruiker de mogelijkheid diens reisbewegingen te registreren, zodat deze gebruikt kunnen worden voor declaratie doeleinden. Hiervoor is het wel noodzakelijk dat de Kaartgebruiker toestemming geeft voor de verwerking van diens locatiegegevens (GPS locatie). Deze toestemming wordt gevraagd in de App. In het Privacy Statement van Shuttel staat meer informatie over de verwerking van gegevens wanneer ervoor gekozen wordt reisbewegingen te registreren middels de App.
- 17.4. De Informatie in de App en de Portal wordt alleen voor algemene informatiedoeleinden aangeboden en behelst geen adviezen of aanbevelingen. Shuttel zal naar alle redelijkheid de Informatie op de App en Portal en de inhoud ervan juist en actueel houden, maar geeft geen garantie dat de App en Portal of de Informatie of beide vrij zijn van fouten, defecten, malware, virussen of dat de App en Portal of de Informatie of beide juist, volledig en actueel zijn.
- 17.5. Shuttel 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 App en Portal, 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 Shuttel of diens leidinggevende medewerkers. Shuttel 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 App en Portal, 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.
- 17.6. De Kaartgebruiker is verantwoordelijk voor het veilig bewaren en het gebruik van de inloggegevens en wachtwoorden. De Kaartgebruiker is ook verantwoordelijk voor de gevolgen van het afgeven van inloggegevens en wachtwoorden aan derden. Bij misbruik van deze gegevens is Shuttel niet aansprakelijk, dit komt voor risico van de Kaartgebruiker.
- 17.7. De Kaartgebruiker vrijwaart Shuttel voor alle mogelijke aanspraken van derden als gevolg van het gebruik van de App en Portal. De Kaartgebruiker zal Shuttel alle redelijke schade en kosten (waaronder maar niet beperkt tot (buiten)gerechtelijke kosten) vergoeden die Shuttel als gevolg van dergelijke aanspraken lijdt.
- 17.8. Op de App en Portal kunnen links naar externe internetsites worden aangeboden. Shuttel 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 Shuttel is niet van toepassing op enige verwerking van persoonsgegevens op of via dergelijke externe sites.
- 17.9. Tenzij anders aangegeven, zijn alle rechten voor de App en Portal en de Informatie, inclusief copyrights en andere intellectuele eigendomsrechten, het eigendom van Shuttel. Gebruikers krijgen toestemming om de App en Portal en de Informatie te lezen en kopieën te maken voor eigen gebruik, bijvoorbeeld door afdrucken of opslaan. Elke andere vorm van gebruik van de App en Portal of de Informatie, bijvoorbeeld de opslag of reproductie van (een deel van) de App en Portal in enige externe internetsite, de creatie van links, hypertextlinks of deeplinks tussen de App en Portal en enige andere internetsite of enig ander gebruik, is verboden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Shuttel.
- 17.10. Shuttel heeft te allen tijde het recht om de App en Portal aan te passen, gegevens te wijzigen of te verwijderen, het gebruik van de App en Portal te beperken of de Kaartgebruiker de toegang tot de App en Portal geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of blijvend te onttrekken.
- 17.11. Shuttel kan een upgrade voor de App en Portal beschikbaar stellen. De upgrade kwalificeert dan als App en Portal in de zin van de Algemene Voorwaarden.



## 18. Aansprakelijkheid

- 18.1. Kaartgebruiker is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laadruddel en/of Shuttel Tankpas.
- 18.2. Shuttel kan niet aansprakelijk worden gehouden voor directe en indirecte schade voortvloeiende uit de (vervoers)overeenkomsten met Dienstverleners. Shuttel 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 aansprakelijkheid en/of aansprakelijkheid, ook niet wanneer die informatie via de website van Shuttel, de App of de Portal kan worden geraadpleegd.
- 18.3. Shuttel doet haar uiterste best ervoor te zorgen dat de Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laadruddel en/of Shuttel Tankpas, de App en de Portal goed functioneren. Shuttel maakt hierbij gebruik van de techniek van derden. Shuttel staat niet in voor het foutloos en ononderbroken functioneren van de voornoemde Shuttel toepassingen.
- 18.4. Shuttel is alleen aansprakelijk voor directe schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan Shuttel toerekenbaar is.
- 18.5. Shuttel is niet aansprakelijk voor schade aan zaken die door Kaartgebruiker 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.
- 18.6. Bij het gebruik van Shuttel Parkeren is Kaartgebruiker zelf verantwoordelijk voor het selecteren en controleren van zowel de juiste zonecode als het juiste kenteken voorafgaand aan het starten van de parkeertransactie. Er kunnen door Kaartgebruiker geen rechten ontleend worden aan de suggestie in de App met betrekking tot de zonecode op de kaart als deze achteraf niet juist blijkt te zijn. De Kaartgebruiker kan de zonecode ter plaatse controleren met de zonecode die nabij de parkeerplaats wordt aangegeven.
- 18.7. Wanneer er sprake is van parkeren in strijd met deze Algemene Voorwaarden dan wel een storing in het parkeersysteem van Shuttel of netwerken van derden, is Shuttel niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen van eventuele naheffingsaanslagen, boetes, wegsleepregelingen en aanvullende gemeentelijke en justitiële beheersmaatregelen. Indien er sprake is van een verstoring bij het gebruik van de parkeeroplossing van Shuttel, dient de Kaartgebruiker de verschuldigde parkeergelden op een andere wijze (bijvoorbeeld het kopen van een parkeerkaart bij de betaalautomaat) te voldoen. Gebruiker is eindverantwoordelijk voor een geldig parkeerbewijs op de binnen de parkeerzone geldende (betaalde) parkeertijden en/of regels.
- 18.8. Eventuele schade dient u onmiddellijk aan Shuttel te melden in ieder geval binnen twee maanden nadat de schade is ontstaan. Wordt de melding na deze periode gedaan dan betaalt Shuttel niet, tenzij aannemelijk is gemaakt dat deze schade niet eerder gemeld had kunnen worden.
- 18.9. Ingeval van beëindiging door Shuttel van de Overeenkomst op grond van het bepaalde in artikel 7 of blokkering door Shuttel van een specifieke Shuttel Mobiliteitskaart, Shuttel Laadruddel en/of Shuttel Tankpas op grond van het bepaalde in artikel 14.8, is de Kaartgebruiker gehouden Shuttel volledig schadeloos te stellen en heeft Shuttel tevens het recht op vergoeding van alle overige ten gevolge van de beëindiging ontstane kosten en schade (inclusief wettelijke rente). Shuttel is in dit geval gerechtigd alle dienstverlening met onmiddellijke ingang stop te zetten.

## 19. Overig

- 19.1. 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.
- 19.2. Op alle offertes en Overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 19.3. 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:

Shuttel

Stationsplein 1 E

3818 LE Amersfoort

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.