

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Datum van inwerkingtreding: 15 mei 2019

Dit zijn de algemene voorwaarden ("Algemene Voorwaarden") van Mobility Solutions and Services B.V. (hierna te noemen "Hely", "wij," "ons" of "onze"), een onderneming met adres Barbara Strozziilaan 101, 1083HN, Amsterdam. Hely is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 71891463.

Met het gebruiken of bezoeken van de (mobiele) applicaties, websites of andere diensten van Hely (hierna gezamenlijk te noemen de "Dienst") stem je in dat je gebonden bent aan deze Algemene Voorwaarden. De Dienst is in eigendom en in beheer van Hely. Deze Algemene Voorwaarden hebben betrekking op jouw rechten en plichten. Indien je niet gebonden wil zijn aan deze Algemene Voorwaarden, gebruik of bezoek je de Dienst niet.

Korte samenvatting van wat we regelen in deze voorwaarden.

- Na afgeronde registratie is het mogelijk om Voertuigen die door Hely worden aangeboden te reserveren en te gebruiken. Alleen geverifieerde Gebruikers mogen de Voertuigen van Hely gebruiken
- Voor, tijdens en na je rit controleer je of er nieuwe schade of gebreken aan het Voertuig zijn en meldt deze direct
- Tijdens het gebruik en bij het parkeren ben je verantwoordelijk voor het Voertuig. Mocht er iets zijn gedurende het gebruik zoals pech, schade, diefstal of het niet tijdig terug kunnen terugbrengen van het Voertuig, neem dan direct contact op met Hely of een van haar partners
- Je bent verantwoordelijk voor verkeers- en parkeerboetes tijdens of als gevolg van het gebruik
- Het gebruik van het Voertuig is beëindigd indien je het Voertuig op de door Hely aangewezen plek op de Hely hub hebt teruggezet, deze correct afgesloten is en je rit in de app hebt beëindigd
- Op basis van het abonnement, je gebruik en eventuele andere kosten sturen wij je maandelijks een factuur welke via automatische incasso geïnd zal worden

### Artikel 1. Toepasselijkheid en definities

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Hely en op elke Overeenkomst.
2. Hely is te allen tijde gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden zullen vooraf worden bekendgemaakt. De meest actuele Algemene Voorwaarden zijn via de Website te vinden en worden binnen de Applicatie onder jouw aandacht gebracht. Als je de Applicatie blijft gebruiken na wijziging en/of aanvulling

van deze Algemene Voorwaarden, geef je daarmee aan dat je de gewijzigde Algemene Voorwaarden accepteert. Als je niet instemt met de gewijzigde Algemene Voorwaarden, kun je de Dienst niet langer gebruiken. Je kunt je abonnement opzeggen via de klantenservice per mail, waarna je geen gebruik meer kan maken van de Applicatie.

3. In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter aangeduid, in de navolgende betekenis gebruikt:

Abonnement:	Een afspraak tussen de Gebruiker en Hely waarbij de Gebruiker tegen betaling van een tarief het recht heeft om Voertuigen die door Hely worden aangeboden te gebruiken;
Account:	het persoonlijke account van de Gebruiker binnen de App en de Website, waartoe de Gebruiker met zijn Inloggegevens toegang kan krijgen;
Algemene Voorwaarden:	deze Algemene Voorwaarden van Hely voor het gebruik van de Dienst;
App:	de applicatie die beschikbaar wordt gesteld door Hely in de appstores van Apple en Google voor het gebruik van Hely en partners;
Auto:	een auto van een partner van Hely, uitgerust met specifieke techniek om de auto te openen, starten en af te sluiten;
Bakfiets:	een elektrische bakfiets van een partner van Hely, uitgerust met specifieke techniek om de bakfiets te ontsluiten en op slot te zetten;
Claim:	het huren en/of in gebruik nemen van een beschikbaar Voertuig;
Dienst:	het gebruiken van de (mobiele) applicaties en websites van Hely, waarmee je Reserveringen kunt plaatsen en Voertuigen kunt Claimen;
E-Bike:	een elektrische fiets van een partner van Hely, uitgerust met specifieke techniek om de e-Bike te ontsluiten en op slot te zetten;
Fiets:	een fiets van een partner van Hely, uitgerust met specifieke techniek om de Fiets te ontsluiten en op slot te zetten;
Gebruik:	het reserveren en het feitelijk in gebruik nemen van een Voertuig
Gebruiker:	een natuurlijk persoon die een overeenkomst met Hely is aangegaan om gebruik te kunnen maken van diensten van Hely;
Hely:	de onderneming Mobility Services and Solutions B.V., gevestigd aan Barbara Strozziilaan 101, 1083HN te Amsterdam en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 71891463;
Hely Hub:	een door Hely aangewezen plek aan de openbare weg, op een privé terrein of op het trottoir in de openbare ruimte waar Voertuigen mogen staan en die voor Gebruikers toegankelijk is. De locatie van de Hely Hub is te vinden op de digitale kaart in de App of op de Website;
Inloggegevens:	het bij Hely geregistreerde e-mailadres en wachtwoord, waarmee de Gebruiker toegang krijgt tot zijn Account;

Overeenkomst:	iedere overeenkomst gesloten tussen Hely en Gebruiker. Hierbij geldt het in gebruik nemen van de app door Gebruiker ook als de totstandkoming van een overeenkomst;
Partner:	bedrijven met wie Hely een overeenkomst heeft gesloten om Voertuigen aan te bieden in het kader van de Dienst;
Cargoroo:	bakfiets partner van Hely, zijnde: besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Cargoroo B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te Sarphatipark 86-hs, 1073 EB Amsterdam, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 68994796.
MyWheels:	auto partner van Hely, zijnde: besloten vennootschap Wheels4all B.V., gevestigd aan de Keizersgracht 264, 1016 EV te Amsterdam;
Urbee:	fiets en e-Bike partner van Hely, zijnde: besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Ebike Network Amsterdam B.V., KvK-nummer 66514150, Pedro de Medinalaan 11, 1086 XK Amsterdam;
Prijslijst:	lijst waarop de prijzen zijn opgenomen voor onder andere het gebruik van de diensten van Hely, deze lijst is te raadplegen via de website en is op te vragen bij Hely;
Reservering:	een reservering van een Voertuig, door gebruik te maken van de app. Ook wel: Reserveren;
Vergoeding:	een vergoeding die de Gebruiker aan Hely is verschuldigd op grond van de duur van het gebruik van Voertuig en/of de aan Hely toekomende abonnementskosten;
Voertuig:	elk soort vervoermiddel, met of zonder motoraandrijving, zoals auto's maar ook fietsen, bakfietsen, e-Bike, scooter etc., welke onderwerp is van een overeenkomst dan wel in het kader van een mogelijk te sluiten overeenkomst wordt aangeboden door een partner via Hely;
Voertuigovereenkomst:	een overeenkomst tussen een Gebruiker en een Partner, die tot stand komt wanneer de Gebruiker een Reservering plaatst of een Claim maakt;
Website:	de website van Hely, zijnde <a href="http://www.hely.com">www.hely.com</a> .

**Artikel 2.** Basisvoorwaarden

1. Wij behouden ons het recht voor om de Dienst of jouw toegang tot de Dienst om welke reden dan ook, zonder voorafgaande kennisgeving, op elk moment en zonder aansprakelijkheid jegens jou aan te passen of te beëindigen.
2. Wij behouden ons het recht voor om de toegang tot de Dienst te weigeren voor elke willekeurige persoon op elk gewenst moment en om welke reden dan ook.
3. Je gaat akkoord dat jij verantwoordelijk bent voor alle mobiele datakosten die je maakt door het gebruik van de Dienst.

**Artikel 3.** De Dienst

1. Door gebruik te maken van de Dienst kunnen Gebruikers een Reservering plaatsen en een Voertuig Claimen. Hely zorgt ervoor dat jouw Reservering en Claim geregistreerd worden bij de door jou geselecteerde Partner.
2. Wanneer jouw Reservering succesvol is afgerond en/of je met succes een voertuig Claimt, komt er een overeenkomst tot stand tussen de Gebruiker en de Partner voor het gebruik van het Voertuig. Op deze Voertuigovereenkomst kunnen algemene voorwaarden van de Partner van toepassing zijn.
3. Hely heeft enkel een geautomatiseerde, faciliterende rol in het tot stand brengen van een Reservering en wordt geen partij bij een Voertuigovereenkomst.

**Artikel 4.** Registratie en Account

1. Gebruikers van Hely dienen een Account aan te maken, waarbij ten minste de volgende eisen gelden:
  - i. Gebruiker is tenminste 18 jaar oud
  - ii. Gebruiker heeft een aantoonbaar woonadres in Nederland
  - iii. Gebruiker is in het bezit zijn van een geldig Nederlands rijbewijs
  - iv. Gebruiker beschikt aantoonbaar over betaalrekening bij een bank in Nederland
2. Gebruiker dient zijn Inloggegevens strikt geheim en persoonlijk te houden. Hely mag ervan uitgaan dat alles wat er gebeurt op of met het account van Gebruiker, door Gebruiker gedaan wordt of onder toezicht en/of verantwoordelijkheid van Gebruiker gebeurt. Je gaat ermee akkoord dat je jouw account, gebruikersnaam of andere account-gerelateerde rechten niet zal verkopen, overdragen of uitlenen. Het aanmaken van een account voor iemand anders dan jezelf of het gebruiken van iemand anders account is niet toegestaan.
3. Indien Gebruiker denkt of weet dat zijn Account misbruikt wordt, dient Gebruiker dat zo snel mogelijk te melden bij Hely. Hely zal in dat geval gepaste maatregelen nemen.

4. U verklaart dat alle informatie die je verstrekt of verstrekt heeft tijdens het aanmaken van een account juist, accuraat, volledig en actueel is en je gaat akkoord dat je jouw accountsgegevens zelf dient bij te werken om de juistheid en accuraatheid te behouden.
5. Hely is gerechtigd om naar eigen inzicht te bepalen of een Account zal worden verstrekt.
6. Hely heeft te allen tijde het recht om Accounts, profielen, data en overige informatie aan te passen of te verwijderen.
7. Indien Hely van mening is dat Gebruiker de wet of deze algemene voorwaarden overtreedt, kan Hely de Gebruiker (deels) uitsluiten van de Website en App. Hely kan de Gebruiker bijvoorbeeld uitsluiten van de App door:
  - i. het Account van Gebruiker te verwijderen; of
  - ii. onderdelen van de Website of de App voor Gebruiker te blokkeren.

#### **Artikel 5.** Duur, Opzegging en Vergoedingen

1. Alle Vergoedingen gehanteerd door Hely zijn inclusief BTW.
2. De Abonnementen van Hely worden aangeboden voor een vast bedrag per maand. De Vergoeding voor een Abonnement zal maandelijks per automatische incasso worden geïnd. De Gebruiker dient voldoende saldo te hebben op de door hem of haar opgegeven bankrekening, zodat Hely het bedrag voor de diensten periodiek kan innen door middel van automatische incasso of andere door Gebruiker bij registratie opgegeven betaalmethode.
3. De looptijd van het Abonnement is minimaal 1 maand, waarna het Abonnement automatisch wordt verlengd, telkens met periodes van een maand.
4. Het Abonnement kan schriftelijk per mail of per post worden opgezegd. De Gebruiker moet daarbij rekening houden met de opzegtermijn. Wanneer het Abonnement wordt opgezegd binnen de minimumduur dan wordt het Abonnement aan het einde van de eerste maand beëindigd. Wanneer het Abonnement wordt opgezegd na de eerste maand is de opzegtermijn 1 maand.
5. Na het verstrijken van een jaar na het sluiten van de Overeenkomst vervallen eventuele kortingsafspraken automatisch.
6. Indien de in dit artikel bedoelde automatische Incasso wordt gestornd of er kan geen afschrijving plaats vinden, is Gebruiker, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, in verzuim. Gebruiker is in dat geval wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Gebruiker in verzuim is, tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
7. Zonder uitdrukkelijke toestemming is het Gebruiker niet toegestaan zijn betalingsverplichting jegens Hely te verrekenen met een vordering van Gebruiker op Hely uit welke hoofde ook, dan wel zijn betalingsverplichting jegens Hely op te schorten.
8. Indien Gebruiker in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en buiten rechte voor rekening van

- Gebruiker. In ieder geval is Gebruiker in het geval van een geldvordering, buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarief zoals vastgesteld in het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten, dan wel in het geval van een wetswijziging, het op dat moment gangbare staffel.
9. De eventuele gemaakte werkelijke gerechtelijke en executiekosten, alsmede andere redelijkerwijs noodzakelijke kosten, komen eveneens voor rekening van Gebruiker, dit eventueel ter aanvulling van de vergoedingen waarin de wet reeds voorziet.
  10. Indien een Gebruiker in verzuim is, doordat bijvoorbeeld Vergoedingen door Hely niet geïncasseerd kunnen worden, is Hely gerechtigd het Account van de betreffende Gebruiker op te heffen danwel andere vormen van dienstverlening op te schorten gedurende het verzuim van Gebruiker.
  11. Hely is bevoegd Vergoedingen te verhogen:
    - i. In geval van wettelijke prijsverhogingen;
    - ii. Binnen drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst en dit het gevolg is van wettelijke regelingen of bepalingen; en/of
    - iii. Vanaf drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst, indien de verhoging niet onredelijk is.
  12. De Vergoeding voor het gebruik staat in de App. Hely stelt de Vergoeding voor het gebruik na afloop van het gebruik vast op grond van de Prijslijst, het gebruikte Voertuig en de duur van het gebruik van het Voertuig.
  13. Indien de Gebruiker bezwaar heeft tegen de berekening van Vergoeding voor het gebruik van een Voertuig dient dit binnen 3 x 24 uur na afloop van het gebruik te worden doorgegeven aan de klantenservice van Hely.
  14. Hely biedt de mogelijkheid van het creëren van een groepsaccount waarmee de Vergoedingen van meerdere gebruikers door één (rechts)persoon kunnen worden voldaan. Binnen het groepsaccount heeft één persoon de rol van groepsbeheerder. De groepsbeheerder stelt de deelnemers van de groep samen en heeft de verantwoordelijkheid voor het voldoen van alle betalingsverplichtingen van de deelnemers van de groep richting Hely en haar partners.

#### **Artikel 6.** Gebruik van Voertuigen

1. Het gebruik van Voertuigen voor vervoersdiensten als bedoeld in de Wet personenvervoer 2000 is niet toegestaan. Ook is uitgesloten het gebruik van Voertuigen met als doel het uitvoeren van een bezorg- of transportdienst, en het gebruik van Voertuigen buiten Nederland.
2. Gebruiker gebruikt een Voertuig volgens de fatsoensnormen en neemt daarbij de geldende verkeers- en parkeerregels in acht. Gebruiker gaat voorzichtig om met de Voertuigen en gedraagt zich als een verantwoordelijk weggebruiker.
3. Na gebruik dient het Voertuig weer op de Hely Hub geretourneerd te worden en afgesloten te worden. Indien het Voertuig een niet-elektrische auto was dient deze met ten minste een 1/3e

volle tank terug gezet te worden en eventueel bij te tanken met de tankpas van de auto. Indien het Voertuig een elektrische auto is dient deze aan de laadpaal aangesloten te worden met de laadpas van de auto.

4. Het openen en sluiten van de Voertuigen gaat via de Hely app of met de OV-chipkaart die je gekoppeld hebt.
5. Bij een reservering voor een bepaalde tijdsduur is de Gebruiker verplicht om het Voertuig binnen deze tijdsduur te retourneren.
6. In geval van verlies, diefstal van of schade aan een Voertuig dien je zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de Hely klantenservice. Bij diefstal ben je verplicht aangifte te doen bij de politie en een kopie van de aangifte met Hely te delen.
7. Gebruiker is verplicht het Voertuig visueel te inspecteren voor gebruik en bij gebreken deze te melden bij de klantenservice van de betreffende Partner
8. Gebruiker is verplicht alle schade aan het Voertuig, of deze nu ontstaan is voor, tijdens of na het gebruik en of deze nu veroorzaakt is door Gebruiker of niet, direct te melden bij de klantenservice van de betreffende Partner
9. Boetes opgelegd door derden aan Hely en eventuele kosten die Hely moet maken als gevolg van het handelen van Gebruiker zijn voor rekening van Gebruiker. Hely zal voor elke boete 15 euro administratiekosten in rekening brengen.
10. Gebruiker mag de Dienst niet gebruiken voor illegale of ongeautoriseerde doeleinden. Gebruiker gaat akkoord met alle wetten, regels en voorschriften die van toepassing zijn op het gebruik van de Dienst.
11. De tank- of laadpas voor het Voertuig mag enkel gebruikt worden voor het Voertuig waar deze voor bestemd is.

#### **Artikel 7.** Derden

1. Voor het uitvoeren van de Dienst maakt Hely gebruik van de diensten van Partners, en aanvullende voorwaarden van deze Partners zijn van toepassing bij het gebruik van de Dienst.
2. Op het gebruik van MyWheels Voertuigen via Hely zijn de MyWheels en Centraal Beheer algemene en aanvullende voorwaarden van toepassing. Door het akkoord op de Hely Algemene Voorwaarden ga je ook akkoord met de voorwaarden van onze partner. De Algemene Voorwaarden zijn via [www.mywheels.nl](http://www.mywheels.nl) te raadplegen.
3. Op het gebruik van Urbee fietsen en e-Bikes via Hely zijn de Urbee algemene voorwaarden van toepassing. Door het akkoord op de Hely algemene voorwaarden ga je ook akkoord met de voorwaarden van onze partner. De Algemene Voorwaarden zijn via [www.urbee.nl](http://www.urbee.nl) te raadplegen.
4. Op het gebruik van Cargoroo bakfietsen via Hely zijn de Cargoroo algemene voorwaarden van toepassing. De Algemene Voorwaarden zijn via [www.cargoroo.nl](http://www.cargoroo.nl) te raadplegen.

5. De Dienst, de App en de Website kunnen links naar (mobiele) applicaties, websites of functies van derden bevatten. Hely controleert geen webdiensten of andere inhoud van deze derden. Je erkent en aanvaardt uitdrukkelijk dat Hely op geen enkele wijze verantwoordelijk of aansprakelijk is voor dergelijke diensten of functies van derden.

**Artikel 8.** IE-rechten

1. Alle IE-rechten met betrekking tot de App, zoals de IE-rechten die rusten op de productoverzichten, de App zelf en de Website, berusten volledig bij Hely of haar licentiegevers. Niets in deze Algemene Voorwaarden is bedoeld om enig IE-recht van Hely over te dragen.
2. Door een Account aan te maken, verleent Hely een beperkt, royaltyvrij, niet-sublicentieerbaar, niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht om gebruik te maken van de App.
3. Het is niet toegestaan om, op welke manier dan ook, kennisgevingen of vermeldingen met betrekking tot IE-rechten te verwijderen, onleesbaar te maken, te verbergen of te wijzigen.

**Artikel 9.** Beperking van aansprakelijkheid

1. Voor zover wettelijk toelaatbaar is Hely niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het beschikbaar stellen van de App of een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.
2. Als Hely ondanks het voorgaande toch aansprakelijk zou zijn, dan is de aansprakelijkheid van Hely beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal een bedrag van EUR 100,-.
3. Onder directe schade wordt verstaan:
  - i. materiële schade aan zaken;
  - ii. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust mochten worden verwacht;
  - iii. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak.
4. Hely is niet verantwoordelijk voor de acties, inhoud, informatie of gegevens van derden en je vrijwaart ons, onze bestuurders, functionarissen, werknemers en agenten voor alle vorderingen en schade die op enigerlei voortvloeien uit een vordering tegen dergelijke derden.
5. U gaat ermee akkoord dat elke claim die je hebt en die voortvloeit uit de relatie met Hely, binnen een jaar nadat de claim is ontstaan, moet worden ingediend. Anders is jouw vordering op Hely verjaard.

**Artikel 10.** Privacy en veiligheid

1. Hely respecteert de privacy van de Gebruiker. Hely behandelt en verwerkt alle persoonsgegevens die worden verwerkt tijdens het gebruik van de Dienst in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming.



2. Voor meer informatie over privacy wordt verwezen naar onze privacy policy op de Website [www.hely.com/privacy](http://www.hely.com/privacy)

**Artikel 11.**       Varia

1. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig dan wel onverbindend mocht blijken te zijn, blijf je gebonden aan de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden. Hely zal de nietige dan wel onverbindende bepaling(en) vervangen door een bepaling die wel verbindend is en waarvan de strekking zoveel mogelijk dezelfde is als die van de te vervangen bepaling(en), rekening houdend met het oogmerk van deze Algemene Voorwaarden.
2. Op overeenkomsten, en alle daaruit voortvloeiende niet-contractuele verplichtingen, tussen Hely en de consument waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
3. Alle geschillen tussen jou en Hely, welke mochten ontstaan naar aanleiding van een de Algemene Voorwaarden, dan wel van overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, zullen in eerste instantie worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Amsterdam.
4. Wanneer je vragen hebt over deze Algemene Voorwaarden, kun je contact opnemen met Hely door een e-mail te sturen naar [support@hely.com](mailto:support@hely.com).