**ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN HOPPIN APP**

*Versiedatum: 31-10-2022; Versie 2022.001*

Door de installatie en het gebruik van de Hoppin app verklaart de gebruiker de hierna bepaalde algemene gebruiksvoorwaarden te kennen en deze onvoorwaardelijk te aanvaarden.

# Voorwerp en uitgever

## Voorwerp

Deze algemene gebruiksvoorwaarden hebben betrekking op de Hoppin app die werd ontwikkeld in het kader van het mobiliteitsmerk “Hoppin”. Dit is de koepelnaam die gebruikt wordt voor het realiseren van de mobiliteitsswitch in Vlaanderen, met als doel de overstap te maken naar efficiënter, duurzamer en flexibeler openbaar vervoer door de klassieke vervoersmogelijkheden via trein, bus en tram aan te vullen met flexvervoer op bestelling.

De Hoppin app biedt een platform voor het flexvervoer, waarbij gebruikers rechtstreeks reservaties kunnen plaatsen voor de vervoersdiensten die in dit kader aangeboden worden door een operator.

## Uitgever

De Hoppin app is eigendom van het departement Mobiliteit en Openbare Werken (hierna ‘dMOW’ genoemd), Koning Albert II-laan 20 bus 2, 1000 Brussel, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) in Brussel, onder het nummer 0316.380.841.

De Hoppin app wordt beheerd door Via Transportation, Inc. met zetel te 160 Varick Street, 4th Floor, New York.

Hierna wordt naar beide partijen (dMOW en Via) samen verwezen als de “uitgever” van de Hoppin app.

# Definities

In deze algemene gebruiksvoorwaarden hebben de hieronder aangegeven begrippen de volgende betekenis:

* **“Gebruiker”:** elke natuurlijke persoon die de Hoppin app downloadt en gebruikt, in eigen naam en voor eigen rekening;
* **“Hoppin app” of “app”:** de mobiele applicatie die door de uitgever uitgegeven wordt en die door de gebruiker kan worden gedownload op zijn mobiele terminal om te gebruiken voor reservaties en andere communicatie in verband met de vervoersdiensten aangeboden door de operator(s);
* **“Mobiele terminal”**: elke computerconfiguratie en elk mobiel toestel (zoals smartphone of tablet) waarop de Hoppin app kan worden geïnstalleerd en gebruikt;
* **“Operator”:** partij die instaat voor de uitvoering van bepaalde vervoerdiensten binnen het aanbod van Hoppin;
* **“Reservatie”:** verwijst naar de mogelijkheid voor de gebruiker om via de Hoppin app ritten te bestellen bij de operator.

# Toepassing van de algemene gebruiksvoorwaarden

Deze algemene gebruiksvoorwaarden bepalen de gebruiksvoorschriften voor de Hoppin app en de respectievelijke rechten en plichten van de uitgever en de gebruiker in dit kader. Dit zijn de enige voorwaarden die van toepassing zijn tussen de uitgever en de gebruiker, met uitsluiting van alle andere voorwaarden.

Deze algemene gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op elke installatie en elk gebruik van de Hoppin app en hebben betrekking op alle schermen en functionaliteiten. Door het installeren en gebruiken van Hoppin app verklaart de gebruiker kennis genomen te hebben van deze algemene gebruiksvoorwaarden en deze onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud te aanvaarden vanaf het eerste gebruik van de Hoppin app.

Deze algemene gebruiksvoorwaarden kunnen eenzijdig gewijzigd worden door de uitgever zoals hierna aangegeven onder titel 9 (‘Wijziging van de algemene gebruiksvoorwaarden’).

Deze algemene gebruiksvoorwaarden zijn beschikbaar in het Nederlands en het Engels. De Engelstalige versie is enkel een vertaling. In geval van onduidelijkheid of tegenspraak is de Nederlandstalige versie doorslaggevend.

# Gebruik van de Hoppin app

## Toegang

De Hoppin app wordt geactiveerd na het downloaden van de Hoppin app uit de appstore en bij het eerste gebruik ervan.

Het gebruik van de Hoppin app is voorbehouden aan natuurlijke personen, met uitzondering van ondernemingen, verenigingen of groepen.

De inschrijving op de Hoppin app en alle reservaties voor vervoersdiensten via de Hoppin app zijn strikt persoonlijk: deze kunnen niet verkocht of overgedragen worden en vormen geen betaalmiddel.

De toegang tot de Hoppin app is gratis. Alle vergoedingen en kosten (met inbegrip van belastingen) verbonden aan diensten die aangeboden worden in de Hoppin app zijn evenwel volledig en uitsluitend voor rekening van de gebruiker, evenals alle vergoedingen en kosten (met inbegrip van belastingen) voor apparatuur en middelen die vereist zijn om toegang te krijgen tot de Hoppin app (met inbegrip van de mobiele terminal en alle toegangs- en gebruikskosten van het telecommunicatienetwerk).

## Beschikbaarheid

Zonder enige garantie te bieden, zal de uitgever naar best vermogen alle redelijke maatregelen nemen om de beschikbaarheid en de veiligheid van de Hoppin app te waarborgen, met uitzondering van overmacht of eventuele andere gebeurtenissen buiten de controle van de uitgever en onder voorbehoud van eventuele onderbrekingen door onderhoudswerken.

De uitgever behoudt zich het recht voor om de beschikbaarheid van de Hoppin app op elk moment éénzijdig en zonder voorafgaande kennisgeving aan de gebruiker te onderbreken voor de uitvoering van onderhoudswerken die nodig zijn voor de goede werking van de Hoppin app (met inbegrip van updates voor een nieuwe versie van de software). De uitgever zal er steeds naar streven om de perioden van niet-beschikbaarheid ingevolge onderhoudswerken zoveel mogelijk te beperken.

In geen geval heeft de gebruiker recht op enige schadevergoeding voor enige onderbrekingen in de beschikbaarheid van de Hoppin app, ongeacht de oorzaak van de onderbreking.

Voormelde bepalingen hebben uitsluitend betrekking op de beschikbaarheid van de Hoppin app. De uitgever is niet verantwoordelijk voor de operationele beschikbaarheid van de vervoersdiensten van een operator die aangeboden worden in de Hoppin app, dewelke steeds valt onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de respectievelijke operator.

## Nieuwe versies

De gebruiker is ervan op de hoogte dat de uitgever regelmatig nieuwe versies of updates van de Hoppin app zal uitbrengen.

De gebruiker die via de instellingen van zijn mobiele terminal gekozen heeft voor automatische updates zal automatisch over de meest recente versie van de Hoppin app beschikken. Bij het eerstvolgend gebruik (na invoering van de nieuwe versie) zal de gebruiker hiervan in de Hoppin app een melding ontvangen met daarin een overzicht van de wijzigingen.

De gebruiker die voormelde functie niet geactiveerd heeft in de instellingen van zijn mobiele terminal, zal de updates van de Hoppin app manueel moeten installeren. De updates worden aangeboden via de respectievelijke appstores. Indien meldingen vanuit de appstore geactiveerd zijn, zal de gebruiker een bericht ontvangen dat er een nieuwe versie beschikbaar is. De gebruiker wordt via de appstore op de hoogte gebracht van de wijzigingen in deze versie en gaat hiermee akkoord door het installeren van de update.

Na een update kan de gebruiker geen gebruik meer maken van de vorige versie van de Hoppin app.

## Aanmaak van een Hoppin account

Door de Hoppin app te installeren en zich te registreren bij het eerste gebruik verklaart de gebruiker zich akkoord dat er een gebruikersaccount wordt gecreëerd. De minimale gegevens die daarvoor vereist zijn, worden aan de gebruiker gevraagd tijdens het registratieproces. Het staat de gebruiker vrij om zijn gebruikersaccount nadien aan te vullen met bijkomende gegevens via de profielinstellingen in de Hoppin app.

De gegevens uit het gebruikersaccount zullen door de uitgever worden verwerkt overeenkomstig hetgeen bepaald onder titel 6 (‘Verwerking van persoonsgegevens’).

De gebruiker is als enige verantwoordelijk voor elk gebruik dat van zijn login en wachtwoord kan gemaakt worden, en staat als enige in voor de vertrouwelijkheid ervan, alsook voor het gebruik van zijn gebruikersaccount. Indien de gebruiker kennis heeft van een gebruik van zijn login en wachtwoord door een derde zonder zijn toestemming, dient de gebruiker dit zo spoedig mogelijk te melden aan de uitgever via de verschillende communicatiemiddelen die hieronder vermeld worden onder titel 13 (‘Contact’).

## Verplichtingen van de gebruiker

De gebruiker verbindt zich ertoe om deze algemene gebruiksvoorwaarden en alle toepasselijke regelgeving en reglementen te allen tijde na te leven en op geen enkele wijze afbreuk te doen aan de rechten van de uitgever of enige derden.

De gebruiker verbindt zich er uitdrukkelijk toe om:

* de Hoppin app op uitsluitend te gebruiken voor persoonlijke en niet-commerciële doeleinden;
* de Hoppin app of de inhoud daarvan niet geheel of gedeeltelijk te reproduceren (in welke vorm dan ook) of te kopiëren (op welke wijze dan ook) zonder voorafgaande, uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de uitgever;
* zich te onthouden van het gebruik van software of toestellen die de goede werking van de Hoppin app kunnen verstoren;
* de Hoppin app niet te gebruiken op een wijze die de goede werking van de Hoppin app zou kunnen verstoren of enige actie te ondernemen die de infrastructuur van de uitgever of de operator onevenredig zou kunnen belasten;
* geen aanzienlijk deel van de inhoud van de databases en archieven gevormd door de app of raadpleegbaar via de app te extraheren of te hergebruiken (voor welke doeleinden ook) zonder voorafgaande, uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de uitgever;
* zich te onthouden van elke poging om de Hoppin app te hacken, alsook elke poging tot aanpassing, vertaling, transcriptie, rangschikking, compilatie, decompilatie, assemblage, demontage, transcodering, reverse engineering en enige andere praktijken zoals scraping of robots gericht op het geheel of gedeeltelijk extraheren of reproduceren van de Hoppin app of de inhoud daarvan
* de uitgever onmiddellijk te informeren indien de gebruiker op de hoogte is van hacking en enig ander verboden gebruik van de Hoppin app;
* geen onjuiste informatie te communiceren of doelbewust gebruik te maken van het gebruikersaccount van een andere persoon (identiteitsdiefstal);
* de Hoppin app of de inhoud daarvan niet te verkopen of op enige andere wijze te verdelen aan derden.

# Vervoersdiensten aangeboden via de Hoppin app

## Overeenkomst met uitgever

De overeenkomst die tussen de uitgever en de gebruiker ontstaat ingevolge de installatie en het gebruik van de Hoppin app is beperkt tot de terbeschikkingstelling en het gebruik de Hoppin app overeenkomstig deze algemene gebruiksvoorwaarden.

De overeenkomst tussen de uitgever en de gebruiker geldt voor onbepaalde duur. De gebruiker kan deze overeenkomst op elk ogenblik beëindigen door de Hoppin app te verwijderen en niet meer te gebruiken.

## Overeenkomst met operator

Wanneer de gebruiker via de Hoppin app beroep doet op vervoersdiensten van een operator dan ontstaat hierdoor een rechtstreekse overeenkomst tussen de gebruiker en de respectievelijke operator, zonder dat de uitgever op enige wijze betrokken is bij die overeenkomst (noch als partij, noch als tussenpersoon, bemiddelaar of in enige andere hoedanigheid).

Het gebruik van de vervoersdiensten die door een operator aangeboden worden via de Hoppin app is steeds onderworpen aan de eigen voorwaarden van de respectievelijke operator.

De specifieke voorwaarden van de operators kunnen geraadpleegd worden via deze [link](https://assets.ctfassets.net/32fmeyn9t08i/2oFvsFnra3rZtrQGJfJ6kF/9294ce807ab267ad060926165f5f7b00/algemene_reisvoorwaarden.pdf).

## Reservatie van een rit

De gebruiker kan via de Hoppin app een rit reserveren bij een operator. Bij het maken van de reservatie worden de ritgegevens automatisch doorgestuurd naar de operator en verder verwerkt voor het uitvoeren van de betreffende vervoersdienst.

De reservatie door de gebruiker in de Hoppin app geldt als een effectieve en bindende bestelling bij de operator. In geval van wijziging of annulering door de gebruiker van een gemaakte reservatie zullen de voorwaarden van de betreffende operator van toepassing zijn. De uitgever van de Hoppin app is niet verantwoordelijk voor eventuele kosten die daarmee gepaard gaan.

## Meldingen

De gebruiker verklaart zich akkoord om meldingen te ontvangen op zijn mobiele terminal die verband houden met het gebruik van de Hoppin app of een reservatie. De gebruiker kan diens communicatievoorkeuren doorgeven via de instellingen van de Hoppin app. De gebruiker kan via de instellingen van de mobiele terminal eveneens aangeven op welke manier meldingen van de Hoppin app wenst worden ontvangen.

## Locatiegegevens

De gebruiker heeft de vrije keuze om de Hoppin app al dan niet toegang te geven tot de locatiegegevens van de gebruiker. Op basis van de locatiegegevens van de gebruiker kan de Hoppin app de suggesties doen voor de meest optimale verplaatsing. Indien de gebruiker geen toestemming verleent voor het gebruik van de locatiegegevens, zullen sommige functies van de Hoppin app niet of niet volledig gebruikt kunnen worden.

# Verwerking van persoonsgegevens

De uitgever hecht het grootste belang aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens van de gebruiker. De uitgever zal de persoonsgegevens van de gebruiker slechts gebruiken binnen de grenzen van de uitvoering van de overeenkomst met de gebruiker en in het kader van de nodige maatregelen voor de goede werking van de Hoppin app en, in het bijzonder, voor de functionaliteiten gekozen door de gebruiker.

Voor meer volledige informatie over de verwerking van persoonsgegevens van gebruikers wordt verwezen naar het privacy beleid dat beschikbaar is via volgende link: [https://www.vlaanderen.be/samen-maken-we-de-mobiliteitsswitch/hoppin/privacy-policy](https://eur03.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.vlaanderen.be%2Fsamen-maken-we-de-mobiliteitsswitch%2Fhoppin%2Fprivacy-policy&data=05%7C01%7Cels.maesen%40mow.vlaanderen.be%7Ce4cf5fd6206d43acb17b08da6faab9b8%7C0c0338a695614ee8b8d64e89cbd520a0%7C0%7C0%7C637945076357211246%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=iSWclN%2FrPQf36p%2FhDXZx6gzhw3za%2Blkqa4oP%2FVcHEqg%3D&reserved=0)

# Intellectuele eigendom

De toegang tot de Hoppin app verleent aan de gebruiker geen intellectuele eigendomsrechten van welke aard ook op de Hoppin app of enige onderdelen daarvan, noch op enige inhoud weergegeven in de Hoppin app. De gebruiker verkrijgt enkel een niet-overdraagbaar en niet-exclusief recht om de Hoppin app te gebruiken voor persoonlijke en niet-commerciële doeleinden en dit enkel binnen de grenzen van deze algemene gebruiksvoorwaarden.

De uitgever blijft houder van alle intellectuele eigendomsrechten (met inbegrip van alle auteursrechten, merkenrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten en andere intellectuele en industriële eigendomsrechten en soortgelijke rechten ter bescherming van informatie) met betrekking tot de Hoppin app, met inbegrip van alle onderdelen daarvan en alle gerelateerde documentatie.

De intellectuele en industriële rechten met betrekking tot de inhoud die wordt weergegeven in de Hoppin app (zoals teksten, foto’s, kaarten, geluiden, databases, etc.) zijn en blijven toebehoren aan de respectievelijke rechthebbenden.

# Aansprakelijkheid

De verplichtingen van de uitgever onder deze algemene gebruiksvoorwaarden vormen een inspanningsverbintenis, waarbij de uitgever naar best vermogen streeft naar de best mogelijke gebruikservaring doch zonder dat hierbij enige garantie geboden worden door de uitgever dat de Hoppin app volledig vrij zal zijn van fouten, storingen of onderbrekingen.

Behoudens ingeval van schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van de uitgever, is de aansprakelijkheid van de uitgever uitdrukkelijk uitgesloten zoals hierna bepaald.

De uitgever is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade, voorzienbaar of onvoorzienbaar, materieel of immaterieel schade (met inbegrip van winstderving of het verlies van kansen) die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit het gebruik van de Hoppin app of de gehele of gedeeltelijke onmogelijkheid om de Hoppin app te gebruiken.

De uitgever is ook niet aansprakelijk voor:

* storingen, onderbrekingen, vertragingen of enige gebruiksbeperkingen in het gebruik van de Hoppin app die te wijten zijn aan software van derden, aan het telecommunicatienetwerk of aan de mobiele terminal van de gebruiker of de comptabiliteit ;
* de dienstverlening door een operator, noch wat betreft de wijze van uitvoering noch wat betreft de gehanteerde voorwaarden van de operator, of enige wijzigingen daaraan;
* enige onjuistheid, onvolledigheid of onnauwkeurigheid in informatie van derden die in de Hoppin app weergegeven wordt of waarnaar verwezen wordt, met inbegrip van doch niet beperkt tot informatie van een operator (bijv. omtrent dienstregelingen, voorwaarden of beschikbaarheid of positie van voertuigen);
* de inhoud, werking of toegankelijkheid van externe websites of applicaties waarnaar verwezen wordt of op die op enige wijze worden vermeld in de Hoppin app;
* onjuistheid, onvolledigheid of onnauwkeurigheid in informatie verstrekt door de gebruiker zelf (bijv. foutieve reservatie) of oneigenlijk gebruik van de Hoppin app door de gebruiker.

# Wijziging van de algemene gebruiksvoorwaarden

De uitgever behoudt zich het recht voor om deze algemene gebruiksvoorwaarden te allen tijde geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving aan de gebruikers teneinde deze aan te passen aan de verdere ontwikkelingen van de software van de Hoppin app, de vervoersdiensten aangeboden via de Hoppin app of enige andere feitelijke, technische, wettelijke of jurisprudentiële ontwikkelingen. In geval van materiële wijzigingen aan de algemene gebruiksvoorwaarden zal de uitgever de gebruiker hiervan op de hoogte brengen via een bericht in de Hoppin app.

In geval van wijziging wordt de gebruiker in elk geval geacht de gewijzigde gebruiksvoorwaarden te hebben aanvaard indien de gebruiker zich niet binnen de dertig (30) kalenderdagen na de wijziging heeft verzet. Indien de gebruiker zich verzet tegen de gewijzigde algemene gebruiksvoorwaarden, dan wordt de gebruiker verzocht om de Hoppin app niet meer te gebruiken en te verwijderen.

De meest actuele versie van de algemene gebruiksvoorwaarden is op elk moment raadpleegbaar via de instellingen van de Hoppin app en deze [link](https://eur03.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.vlaanderen.be%2Fsamen-maken-we-de-mobiliteitsswitch%2Fhoppin%2Fgebruikersvoorwaarden&data=05%7C01%7Cels.maesen%40mow.vlaanderen.be%7Ce4cf5fd6206d43acb17b08da6faab9b8%7C0c0338a695614ee8b8d64e89cbd520a0%7C0%7C0%7C637945076357211246%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=yPXqqpcVtt3eMGXE5LlkQCBFqoySU40fYbYY29ZpELw%3D&reserved=0).

# Beëindiging en uitsluiting van het gebruik

Ingeval van niet naleving door de gebruiker van deze algemene gebruiksvoorwaarden, behoudt de uitgever zich het recht voor om de gebruiker te allen tijde, eenzijdig en zonder voorafgaande kennisgeving uit te sluiten van het gebruik van de Hoppin app of diens toegang tot de Hoppin app te beperken, op te schorten of te beëindigen.

# Overige bepalingen

Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene gebruiksvoorwaarden nietig, ongeldig of onuitvoerbaar verklaard zouden worden dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven in deze algemene gebruiksvoorwaarden, kunnen eventuele vertragingen in de uitoefening door de uitgever van de rechten zoals voorzien in deze algemene gebruiksvoorwaarden niet beschouwd worden als een afstand of verzaking van de uitgever aan de betreffende rechten.

De uitgever behoudt zich het recht voor om haar rechten of verplichtingen in deze algemene gebruiksvoorwaarden geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde, zonder toestemming van de gebruiker. Een dergelijke overdracht houdt een wijziging van deze algemene gebruiksvoorwaarden in en de gebruiker zal hiervan verwittigd worden.

# Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Deze algemene gebruiksvoorwaarden zijn onderworpen aan het Belgisch recht. Elk geschil betreffende de geldigheid of uitvoering van deze algemene gebruiksvoorwaarden, behoort tot de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van Brussel.

# Contact

Voor meer informatie, meldingen en/of klachten omtrent de Hoppin app kunnen gebruikers contact opnemen met de uitgever via:

* Telefoon: 0800 12 2 12
* E-mail: [info@hoppin.be](mailto:info@hoppin.be)
* Website: [www.hoppin.be](http://www.hoppin.be)