

## 1. Algemeen

Deze gebruiksvoorwaarden ("Gebruiksvoorwaarden") en de privacyverklaring van Ayvens gelden voor uw gebruik van de dienst van Ayvens SA ("Dienst"). De dienst bestaat onder andere uit apps en/of websites van Ayvens SA. Plugsurfing GmbH levert de techniek hiervoor. Met de dienst vindt u laadvoorzieningen in uw omgeving. U kunt hiermee het laden starten bij laadvoorzieningen van andere aanbieders. U betaalt kosten voor het laden.

Met "Ayvens" in deze gebruiksvoorwaarden bedoelen we Ayvens SA, bedrijven die bij Ayvens horen en erkende zakelijke partners die helpen bij het uitvoeren van de dienst. Plugsurfing GmbH is alleen de leverancier van de techniek van de dienst.

## 2. Toestemming

Als u zich registreert voor de dienst en akkoord gaat met deze gebruiksvoorwaarden, sluit u een overeenkomst met Ayvens. U mag dan de dienst gebruiken. De overeenkomst geldt voor alles wat u doet via de dienst. Bijvoorbeeld het bestellen van laadsleutels en het starten van laadsessies. U kunt zich alleen registreren als u duidelijk met deze gebruiksvoorwaarden akkoord gaat.

## 3. Prijzen

Alle prijzen zijn zonder btw. U ziet de huidige prijzen vóór het begin van de laadsessie in de dienst. De prijzen kunnen bestaan uit kosten per kWh stroom, parkeerkosten of kosten omdat u de laadvoorziening bezet houdt als het laden is gestopt. Ook kan het zijn dat u een starttarief betaalt voor laadsessies en kosten voor de tijd dat u oplaadt. Kosten op basis van tijd voor opladen gelden niet in landen waar dat volgens de wet niet mag. U begrijpt dat de uiteindelijke en te betalen prijs van de oplaaddienst afhangt van uw gebruik. Bijvoorbeeld hoeveel stroom u gebruikt. Daarom ziet u de precieze prijs niet altijd voor u gaat laden.

## 4. Uw verplichtingen

1. U moet de laadvoorziening op de goede manier gebruiken en de ontvangen instructies volgen. U moet controleren of de laadvoorziening geschikt is voor uw auto. U mag de laadvoorziening niet gebruiken als die kapot is of een foutmelding geeft.
2. Bij het registreren moet u uw e-mailadres en een wachtwoord dat u zelf kiest opgeven. Anders kunt u niet inloggen op uw Ayvens Power App-account. U moet uw

wachtwoord goed beschermen. Anders kunnen anderen het misbruiken. Als dat toch gebeurt, moet u Ayvens dat direct vertellen. U bent verantwoordelijk voor de veiligheid van uw wachtwoord. U mag het niet zo opschrijven dat anderen kunnen begrijpen waar u het voor gebruikt. Gebruik het niet op een manier waardoor anderen de informatie kunnen zien.

3. U moet zich houden aan de regels voor parkeren bij de laadvoorziening. Bijvoorbeeld de regels op borden bij de laadvoorziening of instructies van het personeel van de aanbieders van de laadvoorziening.
4. U zorgt ervoor dat uw elektrische auto past bij of op de laadvoorziening en voldoet aan de wet. Dit geldt ook voor de spullen die bij de auto horen, zoals kabels en adapters. Het maakt hiervoor niet uit of uw auto helemaal elektrisch is of dat het een plug-in hybride is. Ayvens is niet aansprakelijk voor schade door een fout in de elektrische auto of de spullen die u gebruikt. Ayvens is alleen aansprakelijk als Ayvens of haar vertegenwoordigers of anderen die voor Ayvens werken (heel) onzorgvuldig zijn of expres fouten maken. Dit heet ook wel ‘nalatig’, ‘grove schuld’ en ‘opzettelijk wangedrag’.

## 5. Laadvoorzieningen

1. U start het laden bij een laadvoorziening die beschikbaar is via de dienst met een app, een laadsleutel of door een QR-code te scannen. Het aanbod van laadvoorzieningen kan veranderen.
2. Laadvoorzieningen via de dienst worden beheerd door andere aanbieders. Zij moeten ervoor zorgen dat (i) de laadvoorzieningen werken en dat ze deze onderhouden; en (ii) ze de juiste informatie geven over hun laadvoorzieningen. Ayvens kan niet garanderen dat de laadvoorzieningen altijd gebruikt kunnen worden of dat de informatie juist is. Ayvens doet wel haar best om de juiste informatie over de laadvoorzieningen te laten zien in de dienst.
3. Het betalen in de app en de laadsleutel werken alleen binnen het netwerk van Plugsurfing.

## 6. Plichten over hulp en informatie

1. De organisatie van Ayvens in uw land helpt u als eerste bij problemen. Ayvens helpt bestuurders en kan problemen doorsturen naar Plugsurfing. Als Plugsurfing verantwoordelijk is voor de eerste hulp, dan helpen ze u direct.
2. U moet het Ayvens direct laten weten als u denkt dat iemand anders zonder toestemming uw account of laadsleutel gebruikt. Of dit op een verkeerde manier doet.

3. Als u uw laadsleutel of uw mobiele telefoon met daarop de app van Ayvens verliest, moet u dat Ayvens ook meteen laten weten. Als u dit niet meldt en iemand misbruikt uw laadsleutel of mobiele telefoon dan mag Ayvens de schade hiervan volgens de wet op u verhalen. Voor alle duidelijkheid: dit betekent niet dat Ayvens extra schadevergoeding van u vraagt, maar alleen wat volgens de wet mag.
4. Ayvens blokkeert de laadsleutel nadat u het verlies of diefstal hebt gemeld. Ayvens kan een geblokkeerde laadsleutel niet weer aanzetten. U kunt wel een nieuw laadsleutel bij Ayvens bestellen volgens de voorwaarden die dan gelden.

## 7. Aansprakelijkheid

Ayvens is aansprakelijk als zij expres of door slordigheid schade veroorzaakt aan leven, lichaam of gezondheid. Dit geldt als die schade komt doordat ze belangrijke afspraken niet nakomt of als Ayvens of haar vertegenwoordigers of anderen die voor Ayvens werken heel onzorgvuldig zijn of expres fouten maken. Bij kleine fouten in belangrijke afspraken betaalt Ayvens alleen de schade die u normaal mag verwachten bij die overeenkomst. Belangrijke afspraken zijn regels die nodig zijn om de overeenkomst goed uit te voeren en waarop u redelijk mag vertrouwen. Ayvens is niet aansprakelijk voor andere schade. De wettelijke regels over aansprakelijkheid voor producten blijven wel gelden.

## 8. Overmacht

Ayvens is niet aansprakelijk voor vertraging of het niet nakomen van haar verplichtingen als die vertraging of het niet nakomen komt door overmacht. Overmacht is bijvoorbeeld een officiële maatregel, wijziging in de wet, oorlog, sabotage of mislukte of vertraagde levering. Ook problemen met stroom, telefoon, internet of vervoer vallen onder overmacht. Stakingen, boycot, pandemie, epidemie of andere situaties waar Ayvens geen invloed op heeft, zijn ook overmacht. Dit geldt ook als het een staking, boycot en/of blokkade tegen Ayvens zelf is.

## 9. Beëindiging

U kunt uw account op elk moment opzeggen als u de dienst niet meer wilt gebruiken. Na opzegging hebt u geen toegang meer tot de dienst.

Ayvens mag uw account stoppen of beperken als u zich niet aan de regels in deze gebruiksvoorwaarden houdt. Ayvens geeft u wel eerst een waarschuwing.

Als de overeenkomst stopt, moet u nog wel de laadsessies betalen die u al hebt gedaan.

Kijk voor meer informatie over opzeggen in onze [Annuleringsvoorwaarden](#).

## 10. Wijzigingen

1. Ayvens mag deze gebruiksvoorwaarden zelf wijzigen. Ayvens stuurt u dan de tekst van de wijzigingen minstens zes (6) weken voor die wijzigingen in moeten gaan. U kunt akkoord gaan met de nieuwe regels of ze weigeren. U moet dat doen voor de wijzigingen ingaan. Als u niets zegt voor de ingangsdatum, gaat Ayvens ervan uit dat u akkoord gaat met de nieuwe regels. De wijzigingen gaan dan in. Dat geldt als:
  - a. Ayvens u de tekst van de wijziging heeft gestuurd en dit uiterlijk zes (6) weken van tevoren heeft gedaan;
  - b. de wijzigingen niet gaan over de belangrijkste afspraken in de overeenkomst. Dit zijn bijvoorbeeld het soort en de grootte van de afspraken, zoals te leveren goederen en te verlenen diensten. Het mag ook niet gaan over de looptijd van de overeenkomst of de voorwaarden voor beëindiging. Voor zulke wijzigingen moeten Ayvens en u het eens zijn; en
  - c. de wijzigingen nodig zijn om:
    - i. de gebruiksvoorwaarden aan te passen voor dingen die gebeuren die niemand kon verwachten, waar Plugsurfing niets aan kan doen en die de balans in onze afspraken ernstig verstoren als we niets doen. Denk bijvoorbeeld aan veranderingen in de techniek van het openbare stroomnet, het internet of de netwerken die nodig zijn om te kunnen opladen; of
    - ii. een probleem in de overeenkomst op te lossen dat ontstaat nadat de overeenkomst is gesloten. Bijvoorbeeld als de rechter zegt dat de regels in deze gebruiksvoorwaarden niet werken, niet geldig zijn of niet mogen. Er kunnen dan namelijk flinke problemen ontstaan voor de levering van de diensten aan u, of de levering van diensten voldoet niet aan de wet.
2. Samen met het sturen van de wijzigingen die bedoeld worden in paragraaf (2) moet Ayvens u duidelijk vertellen dat u de wijziging mag weigeren. Ze moet u ook vertellen wat de gevolgen zijn als u de wijziging niet weigert voordat die ingaat. Als Ayvens dit niet doet, gaat de wijziging niet in. Dat gebeurt alleen als u zelf ja zegt.
3. Als u een wijziging die voor u geldt niet wilt, dan mag u uw account onder de gebruiksvoorwaarden beëindigen, maar alleen als dat ook van de wet mag. Dit moet u doen met een opzegtermijn van 30 dagen. Dit geldt niet bij kleine wijzigingen in de gebruiksvoorwaarden. Als u de wijziging weigert of geen toestemming geeft binnen de genoemde periode van zes (6) weken, dan mag Ayvens uw account opzeggen. Ook hiervoor geldt een opzegtermijn van 30 dagen. U moet ook na opzegging nog betalen voor eerdere laadsessies. Het maakt hierbij niet uit wie van beide partijen de opzegging heeft gedaan.

## 11. Het bestellen van een laadsleutel

Ayvens kan het bestellen van laadsleutels via de dienst aanbieden. Tijdens het bestellen ziet u de prijs voor de laadsleutel, hoe u moet betalen en hoe lang de levering duurt.

## 12. Gegevensbescherming

1. Om de overeenkomst uit te voeren verzamelt, verwerkt en gebruikt Ayvens uw gegevens. Dit gebeurt volgens de privacywetten van Europa en Frankrijk. Bijvoorbeeld de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679).
2. Ayvens mag uw persoonlijke gegevens, contactgegevens en transacties delen. Dit mag met Plugsurfing en andere bedrijven die voor Ayvens diensten uitvoeren, facturen maken en betalingen ontvangen, en Ayvens met andere dingen helpen.
3. Meer informatie over hoe Ayvens met uw persoonsgegevens omgaat, staat in haar Privacyverklaring.
4. Ayvens mag anonieme gegevens gebruiken. Die verzamelt Ayvens als ze de diensten verleent. Ze mag dit doen om (i) de dienst en haar andere producten en diensten te verbeteren, en (ii) cijfers over het gebruik te delen met de bedrijven waarmee ze werkt.

## 13. Overdracht

Ayvens mag haar rechten en plichten uit deze gebruiksvoorwaarden aan een ander overdragen. Ayvens mag deze rechten en plichten ook als zekerheid gebruiken voor een lening. Ayvens mag dit doen zonder uw toestemming.

## 14. Toepasselijk recht en rechtsgebied

1. Op deze gebruiksvoorwaarden is het Franse recht van toepassing.
2. Bij geschillen over deze voorwaarden beslist alleen de rechter in Frankrijk. Dit geldt niet als u een consument bent. Dan gelden de regels die u als consument beschermen.