

TURNN GEBRUIKERSVOORWAARDEN (GEREGISTREERDE GEBRUIKERS)

1 ALGEMEEN

- 1.1 TURNN is een dienst van BNV Mobility B.V. (hierna te noemen “BNV”, “wij”). TURNN is een platform waar je je reis plant, bestelt en betaalt binnen Nederland. Hiervoor maak je gebruik van de TURNN app en/of de TURNN kaart. Ons platform faciliteert diverse diensten die uitgevoerd worden door diverse aanbieders. Elke dienstverlener heeft zijn eigen voorwaarden. Bij het gebruik van een dienst gelden de voorwaarden van die betreffende dienstverlener.
- 1.2 Ons kantoor is gevestigd aan Emmastraat 6B, 4811 AG in Breda. Wij staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50096354.
- 1.3 Als je gebruik maakt van de (betaalde) TURNN diensten, dan ga je een overeenkomst met BNV aan.
- 1.4 Om gebruik te kunnen maken van onze dienst, moet je in Nederland wonen.
- 1.5 De TURNN Gebruikersvoorwaarden zijn van toepassing tussen BNV en elke natuurlijk persoon die op enig moment één of meerdere TURNN diensten gebruikt. Specifieke voorwaarden die gelden voor actuele acties kun je vinden op www.turnn.io.

2 TOTSTANDKOMING EN UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- 2.1 Met je persoonlijke inloggegevens kun je inloggen op de TURNN app. Hierna kun je naar eigen keuze gebruik maken van de aangeboden diensten. Wanneer hier kosten aan zijn verbonden, worden deze vooraf duidelijk vermeld.
- 2.2 Je bent te allen tijde verantwoordelijk voor het geheimhouden van je persoonlijke inloggegevens. BNV wijst in dat kader iedere aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.
- 2.3 Je bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van jouw (persoons)gegevens die je tijdens jouw registratieaan ons hebt verstrekt. Je kan wijzigingen in deze gegevens doorvoeren in jouw profiel van de TURNN app.

3 GEBRUIK EN VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

- 3.1 Wij respecteren jouw privacy en wij behandelen verzamelde persoonsgegevens vertrouwelijk en conform geldende wet- en regelgeving. De manier waarop we jouw privacy waarborgen bij de uitvoering van de TURNN diensten, is weergegeven in ons Privacy Statuut. Dit statuut is te vinden op www.turnn.io. In dit Privacy Statuut geven we aan waarvoor we jouw gegevens gebruiken, hoe we jouw gegevens beveiligen, hoe lang we jouw gegevens bewaren en welke rechten je hebt om onze gegevens te controleren. Jouw persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt conform ons Privacy Statuut.
- 3.2 Wij zijn gerechtigd om geanonimiseerde data te gebruiken voor onderzoek en eventueel met derden uit te wisselen. De onderzoeksgegevens zijn niet op jou als klant terug te voeren en zijn dan ook niet (meer) aan te

merken als persoonsgegevens.

4 DUUR VAN DE OVEREENKOMST EN OPZEGGING

- 4.1 Je kunt op ieder moment stoppen met het gebruiken van de TURNN diensten.
- 4.2 BNV heeft het recht jouw gebruik van de TURNN diensten met onmiddellijke ingang te beëindigen in de volgende gevallen:
- wanneer je niet en/of in strijd handelt met deze Gebruikersvoorwaarden;
 - wanneer je niet en/of in strijd handelt volgens de voorwaarden van de betreffende dienstverlener(s) die vallen onder de TURNN diensten.

5 TURNN APP

- 5.1 Om de TURNN app te gebruiken, moet je in het bezit zijn van een smartphone, voorzien van minimaal Android versie 5.1 of IOS 9.0, ingebouwde GPS en een dataverbinding (3G/4G en/of WIFI). De app is niet geschikt voor andere besturingssystemen.
- 5.2 Je bent zelf verantwoordelijk voor het correct downloaden, installeren en functioneren van de app. De kosten voor het gebruik van de smartphone zijn voor eigen rekening.
- 5.3 Je gaat akkoord met het ontvangen en installeren van (automatische) updates van de TURNN app. Wij garanderen niet dat de TURNN app vrij is van fouten, bugs en/of virussen. Ook garanderen wij niet dat de TURNN app wordt aangepast in geval van disfunctioneren en/of bugs.
- 5.4 Je gaat ermee akkoord dat het BNV vrij staat om op elk gewenst moment regulier onderhoud te plegen aan de TURNN app.
- 5.5 Via de TURNN app kun je een reisadvies opvragen.
- 5.6 Via de TURNN app kun je in de regio Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem (DMG) een bestelBuzz en/of e-wheels bestellen. BNV werkt hiervoor samen met Qbuzz.
- 5.7 Via de TURNN app kun je in Houten-Zuid, 't Goy en op het Eiland van Schalkwijk een U-Flex bestellen. BNV werkt hiervoor samen met U-OV.
- 5.8 Een bestelling kun je niet meer via de TURNN app aanpassen of annuleren, dit kan alleen telefonisch via Qbuzz en/of U-OV.
- 5.9 Een bestelling kun je in de app betalen met iDeal. BNV werkt hiervoor samen met Mollie B.V..
- 5.10 Het niet tijdig annuleren van je bestelling, kan tot gevolg hebben dat het betaalde bedrag niet teruggestort kan worden.

6 TURNN KAART

- 6.1 Via je werkgever kun je gebruik maken van de TURNN kaart. Je mag alleen gebruik maken van de diensten op

de kaart die je werkgever afneemt bij BNV.

- 6.2 De TURNN kaart (via aanbieder Radiuz) is een OV-chipkaart. Dit betekent dat de kaart eigendom is en blijft van Trans Link Systems B.V. (hierna TLS).
- 6.3 Je moet zorgvuldig met de TURNN kaart omgaan en deze uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze is bedoeld.
- 6.4 Voor wij de TURNN kaart naar je toesturen, moet je je opgegeven huisadres bevestigen. Je bent zelf verantwoordelijk voor het correct aanleveren van je gegevens. Het opgeven van een onjuist adres kan tot gevolg hebben dat wij kosten voor een vervangende kaart bij je in rekening brengen.
- 6.5 Wanneer je het pakket en/of inhoud beschadigd ontvangt, moet je direct contact opnemen met onze Customer Service. Dit kan via telefoonnummer 076-762 01 56 of per e-mail via info@turnn.io.
- 6.6 Jouw TURNN kaart heeft een OV-chipkaart functionaliteit. Met jouw werkgever is afgesproken of je hier wel of geen gebruik van mag maken.
- 6.7 Je kan door de OV-chipkaart functionaliteit zelf saldo op je TURNN kaart zetten. Echter, het saldo waarmee je de OV-chipkaart hebt opgewaardeerd, wordt in geen enkel geval teruggestort of uitgekeerd. Dit geldt ook als de TURNN kaart, om welke reden dan ook, niet meer gebruikt kan en/of mag worden.
- 6.8 De TURNN kaart mag je nooit weggooien of vernietigen. Je dient de kaart in alle gevallen terug te sturen naar BNV. Dit kan naar TURNN, postbus 1920, 4801 BX Breda. Er kan jou en/of je werkgever/opdrachtgever een boete opgelegd worden bij het niet of niet tijdig terugsturen van de TURNN kaart.
- 6.9 De TURNN kaart dien je op eigen kosten aan ons retour te sturen. Je bent hierin zelf verantwoordelijk voor het veilig terugsturen van de kaart. Wij adviseren je daarom om de kaart aan ons retour te sturen met een track & trace code of aangetekend te versturen, zodat je altijd een verzendbewijs aan ons kunt aanleveren.
- 6.10 Mocht BNV jouw TURNN kaart niet retour ontvangen en jij kan geen verzendbewijs overleggen, dan brengt BNV (borg)kosten bij je werkgever/opdrachtgever in rekening. Je werkgever/opdrachtgever kan deze kosten vervolgens bij jou in rekening brengen.
- 6.11 De TURNN kaart heeft een geldigheidsduur van vijf jaar. Op het moment van het verstrijken hiervan, moet je ervoor zorgen dat de kaart, zoals benoemd in artikel 6.8, 6.9 en 6.10, veilig aan ons retour verstuurd wordt. Je ontvangt daarna, indien nodig, een vervangende kaart.
- 6.12 Bij verlies of diefstal van de TURNN kaart moet je dit direct melden bij onze Customer Service. Dit kan via telefoonnummer 076-762 01 56 of per e-mail via info@turnn.io. De kaart wordt dan zo snel mogelijk door ons geblokkeerd. Je bent, tot je van ons een bevestiging hebt ontvangen dat de kaart geblokkeerd is, zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de gebruikerskosten die worden gemaakt met de kaart. Ook moet je zo snel mogelijk aangifte doen bij de politie. Een kopie van de aangifte stuur je vervolgens per e-mail naar info@turnn.io.
- 6.13 Op het moment dat BNV de TURNN kaart heeft geblokkeerd na melding van verlies, diefstal of (een vermoeden van) misbruik of fraude, is het niet meer mogelijk de kaart te gebruiken en wordt, indien nodig, een vervangende kaart verstrekt. Hiervoor brengt BNV opnieuw (borg)kosten bij je werkgever/opdrachtgever in rekening. Je werkgever/opdrachtgever kan deze kosten vervolgens bij jou in rekening brengen.

- 6.14 Indien een voor verlies of diefstal opgegeven TURNN kaart weer wordt teruggevonden, moet deze onmiddellijk worden teruggestuurd, zoals benoemd in artikel 6.8, 6.9 en 6.10. Dit kan naar TURNN, postbus 1920, 4801 BX Breda.
- 6.15 Het is niet toegestaan om:
- de TURNN kaart te beschadigen of anders te gebruiken, dan is beschreven in deze Gebruikersvoorwaarden;
 - de beveiligingsmaatregelen op de TURNN kaart, waaronder de elektronische beveiligingsmaatregelen, te verveelvoudigen, openbaar te maken, te wijzigen, te omzeilen of de werking daarvan anderszins te hinderen ten behoeve van ongeoorloofd gebruik;
 - anderen de gelegenheid te bieden tot het verrichten van de hierboven genoemde handelingen.
- 6.16 Wij sturen periodiek een factuur voor de afgenomen diensten (inclusief gebruikerskosten) naar je werkgever/opdrachtgever.
- 6.17 Als je toch gebruik maakt van diensten, anders dan wat je werkgever/opdrachtgever heeft afgesproken met BNV, brengt BNV de kosten van deze gebruikte diensten (inclusief gebruikerskosten) bij je werkgever/opdrachtgever in rekening. Je werkgever/opdrachtgever kan deze kosten vervolgens bij jou in rekening brengen.
- 6.18 Alle overige kosten die door de mobiliteitsleveranciers (dienstverleners) in rekening worden gebracht bij BNV, zoals boetes en toeslagen, worden door BNV een-op-een gefactureerd aan je werkgever/opdrachtgever. Je werkgever/opdrachtgever kan deze kosten vervolgens bij jou in rekening brengen.
- 6.19 Indien met je werkgever/opdrachtgever is overeengekomen dat privé gebruik van de TURNN kaart is toegestaan, worden de gebruikerskosten en overige kosten die verband houden met privé gebruik bij jou in rekening gebracht.
- 6.20 Op de TURNN kaart staan verschillende diensten. Wij hebben het recht om één of meerdere van deze diensten te blokkeren wanneer wij daar aanleiding toe zien.
- 6.21 Het gebruik van de TURNN kaart stopt in de volgende gevallen:
- op het moment dat de samenwerking tussen jou en jouw werkgever/opdrachtgever eindigt;
 - op verzoek van je werkgever/opdrachtgever;
 - op het moment dat de overeenkomst tussen jouw werkgever/opdrachtgever en BNV eindigt;
 - als een zwaarwegend belang dit rechtvaardigt, bijvoorbeeld bij (een vermoeden van) misbruik of fraude;
 - op jouw verzoek;
 - wanneer je schriftelijk aangeeft dat je niet akkoord gaat met wijzigingen in deze Gebruikersvoorwaarden;
 - na schriftelijke opzegging door BNV met een opzegtermijn van 1 maand;
 - wanneer om een andere reden niet van BNV verwacht kan worden het gebruik in stand te laten.
- 6.22 Het is niet toegestaan de TURNN kaart nog te gebruiken na opzegging van jouw account en/of als de overeenkomst tussen je werkgever/opdrachtgever en BNV is beëindigd.
- 6.23 Wij blijven kosten bij je werkgever/opdrachtgever in rekening brengen als de TURNN kaart na opzegging nog gebruikt wordt. Je werkgever/opdrachtgever kan deze kosten vervolgens bij jou in rekening brengen.

7 AANSPRAKELIJKHEID

- 7.1 In geval van schade die wordt geleden door het gebruik van de TURNN app en/of TURNN kaart, kunnen wij slechts aansprakelijk worden gehouden voor gebeurtenissen die aan ons kunnen worden toegerekend. In dit geval vergoeden wij slechts directe schade tot een bedrag van maximaal € 250,- per gebeurtenis met een maximum van € 1.000,- per kalenderjaar, of indien onze verzekeraar ten aanzien van de geleden schade een hoger bedrag uitkeert, dat hogere bedrag, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van BNV of haar leidinggevende ondergeschikten.
- 7.2 BNV is nooit aansprakelijk voor enige vorm van directe of indirecte schade die voortvloeit uit of verband houdt met de installatie (downloaden), het gebruik en/of het niet kunnen gebruiken van de TURNN app. De app wordt aan jou ter beschikking gesteld zonder enige vorm van garantie.
- 7.3 BNV is slechts aansprakelijk voor het verloren gaan, de vernietiging, de wijziging of andere handelingen die vallen onder een 'datalek' van jouw gegevens uit de app, wanneer dit plaats heeft kunnen vinden doordat zij in strijd heeft gehandeld met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) met inachtneming van het bepaalde in artikel 7.2.
- 7.4 Mocht in rechte vast komen te staan dat BNV geen beroep kan doen op de beperking van aansprakelijkheid, zoals in artikel 7.3 staat beschreven, is de aansprakelijkheid van BNV, beperkt zoals beschreven in artikel 7.1.
- 7.5 BNV is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van de bestelde reis via de TURNN app en kan daarom niet aansprakelijk worden gesteld voor enige vorm van directe of indirecte schade die daaruit voortvloeit of daarmee verband houdt. Ook over het gegeven reisadvies via de TURNN app, aanvaardt BNV nooit aansprakelijkheid voor enige vorm van directe of indirecte schade die daaruit voortvloeit of daarmee verband houdt.
- 7.6 In aanvulling op artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming niet aan ons kan worden toegerekend in geval van overmacht, waardoor het nakomen van verplichtingen geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of anderszids in redelijkheid niet van ons kan worden verlangd. Onder overmacht vallen wanprestaties van toeleveranciers of derden, stroomstoringen, computervirussen, stakingen en werkonderbrekingen. Als dergelijke overmachtssituaties optreden waardoor wij niet aan onze verplichtingen kunnen voldoen, dan worden deze opgeschort. Je hebt in dat geval geen recht op schadevergoeding.
- 7.7 Indien als gevolg van 1 gebeurtenis meerdere klanten een vordering bij ons indienen en de gezamenlijke vordering de in artikel 7.1 per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaat, dan zijn wij slechts verplicht vorderingen naar evenredigheid van de omvang te voldoen.
- 7.8 Alle schadeclaims die tegen ons ontstaan vanuit een tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, dan wel als gevolg van een onrechtmatige daad, of op een andere grond, moeten schriftelijk bij ons worden gemeld. Deze schadeclaims vervallen zodra een periode van 1 jaar is verstreken na de dag waarop je bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het bestaan van die schade. Schade die buiten deze termijn wordt gemeld, wordt niet vergoed.
- 7.9 Wij hebben het recht uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen en/of rechten over te dragen door middel van schuldoverneming, cessie of contractoverneming. Hiervan doen wij direct schriftelijk melding aan jou. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking als bedoeld in artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

- 7.10 Je hebt niet het recht om nakoming van enige uit deze TURNN Gebruikersvoorwaarden of de overeenkomst met BNV voortvloeiende verbintenis op te schorten, tenzij uit de wet anders voortvloeit.
- 7.11 BNV noch de leverancier van de app is aansprakelijk voor beschadiging van jouw smartphone.
- 7.12 BNV is niet aansprakelijk wanneer je door een storing, zoals een ICT-storing, je reis niet kan plannen en/of bestellen.

8 INTELLECTUEEL EIGENDOM

- 8.1 Je erkent dat op alle aan jou beschikbaar gestelde TURNN diensten intellectuele eigendomsrechten rusten die uitsluitend aan ons of onze licentiegevers toebehoren. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, alle auteurs-, octrooi-, merkrechten en handelsnamen die gebruikt worden en/of ontstaan gedurende de looptijd van deze overeenkomst.
- 8.2 Wij verlenen je een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om deze diensten te gebruiken in overeenstemming met deze TURNN Gebruikersvoorwaarden en gedurende de looptijd van deze overeenkomst. Wij behouden ons het recht voor om deze licentie op ieder gewenst moment naar eigen inzicht te beëindigen.
- 8.3 Het is je niet toegestaan enigerlei aanduiding van een intellectueel eigendomsrecht van ons en/of een derde op de producten en/of in relatie tot de diensten te wijzigen of te verwijderen.

9 TOEPASSELIJK RECHT EN GELDIGHEID TURNN GEBRUIKERSVOORWAARDEN (GEREGISTREERDE GEBRUIKERS)

- 9.1 Deze TURNN Gebruikersvoorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Bij een vertaling van deze Gebruikersvoorwaarden in een andere taal, is de Nederlandse tekst leidend.
- 9.2 Deze TURNN Gebruikersvoorwaarden kunnen te allen tijde door ons eenzijdig worden gewijzigd. Wijzigingen worden tijdig aan jou gecommuniceerd. Ze gaan standaard een maand na communicatie hierover in, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. Wanneer je de wijzigingen niet wenst te accepteren, dan kun je jouw account laten beëindigen. De meest actuele versie van de TURNN Gebruikersvoorwaarden vind je op de website www.turnn.io en in de TURNN app.
- 9.3 Voor de diverse aangesloten diensten gelden aparte voorwaarden. Deze kan je vinden op de website van de betreffende dienstverlener. Door het accepteren van de TURNN Gebruikersvoorwaarden, accepteer je ook de voorwaarden van de aanbieder van de door jou gekozen dienst(en).
- 9.4 Op de overeenkomst en deze TURNN Gebruikersvoorwaarden is Nederlands Recht van toepassing.

10 CORRESPONDENTIE, KLACHTEN EN GESCHILLEN

- 10.1 Wij zijn te bereiken via:
- E-mail: info@turnn.io

- Chat: www.turnn.io
- Telefoon: 076-762 01 56
- Post: Postbus 1920, 4801 BX Breda

- 10.2 Wij communiceren voornamelijk via e-mail en via de TURNN app. Het in jouw profiel opgenomen e-mailadres zien wij als het juiste en actuele e-mailadres. Dit e-mailadres is tevens je gebruikersnaam waarmee je inlogt op de app. Je kunt je profiel terugvinden in je TURNN app. Wij gaan er dan ook vanuit, dat wanneer wij een bericht hebben gestuurd naar dit e-mailadres, dit bericht jou heeft bereikt. Je kunt geen beroep doen op het niet ontvangen van berichten omdat het e-mailadres niet (meer) klopt, omdat berichten in een spamfilter achterblijven of wegens (technische) problemen bij jezelf en/of jouw provider.
- 10.3 Klachten kun je (bij voorkeur schriftelijk) melden aan onze Customer Service. Klachten worden zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst behandeld.
- 10.4 Mocht een conflict zich voordoen tussen jou en BNV, dan zullen wij dit proberen op te lossen door middel van mediation. Als we er niet uitkomen, dan is uitsluitend een rechter van de rechtbank te Breda bevoegd tot een uitspraak te komen.

LAATSTE UPDATE: MEI 2019