



## Algemene Voorwaarden

Onderhavige Algemene Voorwaarden hebben betrekking op alle Diensten aangeboden door KOWO BVBA/SPRL, met maatschappelijke zetel te 1050 Brussel, Emile de Bécolaan 83, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder nummer 0662.515.146 (hierna "Kowo").

### 1 – Definities

- **Account:** het gebruik van de Applicatie via de logingegevens die de Gebruiker heeft aangemaakt tijdens de registratie.
- **Aankomstplaats:** plaats die volgens gezamenlijke afspraak wordt bepaald via de Applicatie waar de Bestuurder de Passagier(s) afzet.
- **Applicatie:** de mobiele applicatie van Kowo die te downloaden is via de Apple App Store en Google Play Store.
- **AXA Assistance:** de N.V. INTER PARTNER ASSISTANCE, lid van de groep AXA Assistance, met maatschappelijke zetel te 1050 Brussel, Louizalaan 166, door de NBB en de FSMA erkende verzekeringsfirma onder het nummer 0487, ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055,
- **Begunstigde:** Bestuurder en/of Passagier(s) die een Account hebben aangemaakt om mee te reizen aan boord van een Voertuig tijdens een Rit binnen de grenzen van de maximale door de constructeur toegestane zitplaatsen.
- **Bestemmingsgarantie:** het aanbieden van een alternatief vervoermiddel ingeval van limitatief opgesomde gevallen
- **Bestuurder:** natuurlijke persoon die een actief Account heeft, een Rit heeft aangemaakt en in het kader van die Rit Passagiers vervoert in zijn Voertuig (bedrijfs- of privéwagen).
- **Bedrijfsinterface:** het webplatform dat ter beschikking staat van bedrijven die een overeenkomst met Kowo hebben. Via dit platform kunnen bedrijven het gebruik van hun werknemers van Kowo consulteren, kunnen ze bepaalde instellingen wijzigen en kunnen ze een nieuw Kowo pack bestellen.

- **Bedrijfsklant:** elk bedrijf dat klant is geworden van Kowo, i.e. een geldige overeenkomst heeft met Kowo.
- **Bewijs:** de rechtvaardiging van de onmogelijkheid van het uitvoeren van een rit volgens de voorgeschreven regels.
- **Brandstofvergissing:** het onopzettelijk vullen van de tank met een ongeschikt type brandstof voor het Voertuig.
- **Diefstal of Poging tot Diefstal:** duidt op elke frauduleuze ontvreemding van of poging tot frauduleuze ontvreemding van een Voertuig of een van de accessoires ervan die aan de bevoegde overheden werd gemeld.
- **Diensten:** alle diensten aangeboden door Kowo, zij het aan Gebruikers of Bedrijfsklanten: het faciliteren van carpooling tussen collega's, het ondersteunen van een actie, het faciliteren van een Onboarding en alle andere diensten die Kowo levert
- **Gebruiker:** iedere natuurlijke persoon die een account heeft gecreëerd via de Applicatie en die werkt – onder welke vorm dan ook – voor een Bedrijfsklant.
- **Immobilisering van het Voertuig:** de tijd die een garagist nodig heeft om een voertuig te herstellen ten gevolge van een gedekte gebeurtenis en die begint op het moment van de gedekte gebeurtenis en eindigt op het moment dat het herstelde Voertuig overhandigd wordt aan de Begunstigde en in staat is om onder normale veiligheidsomstandigheden te rijden.
- **Klant:** iedereen die op een of andere manier gebruik maakt van Kowo, i.e. alle Bedrijfsklanten en Gebruikers.
- **Match:** het automatisch linken van Bestuurders met Passagiers die in een beperkte straal op hetzelfde traject liggen en – deels – dezelfde weg moeten afleggen op basis van de door beiden opgegeven voorkeuren.
- **Medisch Noodgeval:** Ziekte of Ongeval met lichamelijke schade die/dat de Begunstigde of een familielid van de 1<sup>e</sup> graad van de Begunstigde treft, of een samenwonende partner van de Begunstigde.
- **Noodsituatie aan de Woonplaats:** omstandigheden waarbij een plotse en onvoorziene schade optreedt die de woning van de Begunstigde gevaarlijk of onveilig maakt, waardoor een risico ontstaat op bijkomende schade aan de woning van de Begunstigde en/of de onroerende goederen die deze omvat, en/of waardoor de woning van de Begunstigde onbewoonbaar wordt.
- **Onboarding:** het informeren van personeel van Bedrijfsklanten over de werking van Kowo door middel van verschillende informatiemiddelen en gepaste acties.
- **Ongeval met lichamelijke schade:** een plotse gebeurtenis, los van de wil van de Begunstigde, die een lichamenlijk letsel veroorzaakt, vastgesteld door een bevoegde

medische autoriteit, en waarvan een van de oorzaken buiten het organisme van de Begunstigde ligt.

- **Ongeval met materiële schade:** alle schade toegebracht aan het Voertuig door een plotse en onvoorziene handeling met een externe oorzaak, los van de wil van de Begunstigde; met inbegrip van inbraak, brand en vandalisme.
- **Overmacht:** een onvoorziene en onweerlegbare gebeurtenis waarvan de oorsprong buiten Kowo en/ of AXA Assistance ligt.
- **Panne:** een mechanisch, elektrisch, elektronisch of hydraulisch defect van een of meerdere elementen van het Voertuig, waardoor het gebruik ervan onmogelijk wordt onder normale veiligheidsomstandigheden.
- **Panne door Droogstand:** een lege tank wegens een gebrek aan bevoorrading of een brandstofdiefstal.
- **Passagier:** natuurlijke persoon die een actief Account heeft, een Rit heeft aangemaakt en in het kader van die Rit mee rijdt in het Voertuig (bedrijfs- of privéwagen) van de Bestuurder binnen de grenzen van het maximale door de constructeur aantal toegestane zitplaatsen.
- **Plaats van Ophaling:** ontmoetingsplaats die volgens gezamenlijke afspraak wordt bepaald via de Applicatie om Passagier(s) op te halen
- **Rechtvaardigingsgrond:** het leveren van een Bewijs van het niet in de mogelijkheid verkeren om een Rit uit te voeren, zijnde: een Technisch Incident, een Noodgeval aan de Woonplaats of een Medisch Noodgeval.
- **Rit:** verplaatsingen waarbij een Bestuurder en een Passagier een Voertuig delen tussen de Vertrekplaats en de Aankomstplaats, met inbegrip van de Plaats van Ophaling.
- **Technisch Incident:** Diefstal of Poging tot Diefstal van het Voertuig en een Immobilisering van het Voertuig volgend op een Panne, een Ongeval met materiële schade, een Brandstofvergissing of een Panne door Droogstand.
- **Vertrekplaats:** plaats waar de Bestuurder de Rit begint en die in onderling overleg wordt bepaald via de Applicatie.
- **Voertuig:** motorvoertuig te land met vier (4) wielen met een maximale toegestane massa van minder dan of gelijk aan 3,5 ton, dat gebruikt wordt voor de Rit.
- **Woonplaats:** de plaats waar een persoon zijn officiële en wettelijke verblijfplaats heeft.
- **Ziekte:** elk onvrijwillig gezondheidsprobleem dat medisch aantoonbaar is.

## **Deel 1: Algemene Voorwaarden algemeen**

### **1 – Toepasselijkheid**

Onderhavige Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Diensten aangeboden door Kowo, zowel voor Gebruikers als Bedrijfsklanten. Deze algemene voorwaarden hebben zonder meer voorrang op eventuele andere voorwaarden van Bedrijfsklanten. Elke opdrachtgever die een beroep doet op de diensten van Oraclify wordt geacht deze algemene voorwaarden te kennen en ze zonder voorbehoud te aanvaarden.

### **2 – Aansprakelijkheid diensten derden**

Kowo is in geen geval aansprakelijk voor diensten, handelen en/of nalaten door partners of derden die niet onder de naam Kowo werken. Kowo is niet aansprakelijk voor de tussenkomst van AXA Insurance, de partner die verzekeringsdiensten levert. Voor de tussenkomst van AXA Insurance wordt verwezen naar diens Algemene Voorwaarden.

### **3 – Beschikbaarheid van de Diensten**

Kowo doet alles wat in haar macht ligt om haar diensten altijd online en beschikbaar te houden en zonder problemen te laten functioneren. Kowo neemt elke melding van eventuele bugs of andere fouten ter harte en tracht deze zo snel mogelijk op te lossen. De vlotte werking en beschikbaarheid van diensten houden echter slechts een inspanningsverbintenis in.

### **4 – CO2- en financiële besparingen**

De CO2- besparingen die worden weergegeven via de website of via de backoffice zijn gebaseerd op schattingen en dienen enkel voor informatieve doeleinden. Er kunnen geen rechten aan ontleend worden. Hetzelfde geldt voor de financiële besparingen en besparingen voor parkingplaatsen.

### **5 – Toepasselijk recht**

Op de gehele rechtsverhouding tussen de opdrachtgever en Kowo is het Belgische recht van toepassing, met uitsluiting van het Internationaal Privaatrecht. Op eventuele geschillen met Kowo is het Belgische recht van toepassing en zijn enkel de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel bevoegd, tenzij Kowo een andere bevoegde rechtbank wenst te vatten.

### **6 – Wijziging**

Deze algemene voorwaarden kunnen gewijzigd worden. Om op de hoogte te blijven van eventuele wijzigingen, raden wij u aan deze algemene voorwaarden regelmatig te raadplegen. De toepasselijke algemene voorwaarden kunnen te allen tijde geraadpleegd worden op de website van Kowo: [www.kowo.io](http://www.kowo.io)

## **Deel 2: Algemene Voorwaarden specifiek t.a.v bedrijfsklanten**

### **1 – Gebruik van de Bedrijfsinterface**

Een bedrijf kan slechts toegang krijgen tot de Bedrijfsinterface mits hij of zij voldoet aan volgende voorwaarden:

- Het desbetreffende bedrijf heeft een contract gesloten met Kowo;
- hij of zij creëert een account via de website [www.mykowo.com](http://www.mykowo.com) met de login doorgegeven door Kowo.

Wanneer een Account is gecreëerd – en behoudens de Bedrijfsklant niet is ingelogd – zal deze toegang hebben tot alle diensten naar Bedrijfsklanten toe die Kowo aanbiedt. Bijgevolg zal de Bedrijfsklant vanaf dan inzicht krijgen in de Gebruikers binnen het bedrijf die een account hebben aangemaakt, hoeveel kilometers reeds gecarpoold zijn en andere statistieken. Verder kan de Bedrijfsklant eenvoudigweg een campagne lanceren.

De Bedrijfsklant is zich bewust van en gaat akkoord met de mogelijkheid in hoofde van Kowo om contact op te nemen met de Bedrijfsklant via de Bedrijfsinterface.

### **2 – Integratie in intern beleid**

Het welslagen van Kowo bij een Bedrijfsklant hangt af van het creëren van awareness om zoveel mogelijk Gebruikers aan te trekken. De Bedrijfsklant verbindt er zich dan ook toe om regelmatig intern te communiceren over Kowo, om Kowo bij te staan in de Onboarding en om financiële en andere middelen vrij te maken om de vlotte integratie van Kowo te verzekeren.

### **3 – Tussenkost problemen Rit**

AXA Assistance komt tussen in meerdere toepassingsgevallen voor probleem bij een Rit tussen een Bestuurder en Passagier. De toepassingsvoorwaarden hiervoor zijn bepaald in het gedeelte “Algemene Voorwaarden specifiek t.a.v. Gebruikers”. Indien een bepaalde Gebruiker niet voldoet aan de toepassingsvoorwaarden of geen afdoende Bewijs heeft geleverd, maar toch beroep heeft gedaan op een tussenkomst van AXA Assistance, dan komen de kosten voor de tussenkomst ten laste van de Bedrijfsklant. Deze laatste heeft echter de mogelijkheid om deze kosten door te rekenen aan de desbetreffende Gebruiker.

### **4 – Facturatie**

Tenzij anders vermeld dienen Bedrijfsklanten de facturen van Kowo te betalen binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur. Ingeval van niet-betaling van de factuur op de vervaldag worden alle andere nog niet vervallen schuldvorderingen op de Bedrijfsklant van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling opeisbaar. Bovendien behoudt Kowo zich in dat geval het recht voor de levering van haar diensten per direct te schorsen zonder voorafgaande ingebrekestelling. Deze opschorting leidt in geen geval tot een vergoeding van de hierdoor geleden schade.

## **5 – Laattijdige betaling facturen**

Ingeval van laattijdige betaling van een factuur wordt het bedrag van de factuur zonder aanmaning of ingebrekestelling verhoogd met een forfaitaire schadevergoeding van 12% met een minimum van €150. Bovendien worden verwijlinteressen van 1% per maand aangerekend. Delen van maanden worden bij de berekening in aanmerking genomen als volle maanden. Vergoeding en interest zijn verschuldigd, ongeacht eventuele gerechtelijke intresten en kosten.

## **6 – Protest facturen**

Eventuele klachten aangaande facturen zijn enkel ontvankelijk mits een schriftelijk en gedetailleerd protest gericht aan Kowo binnen de zeven (7) dagen na de factuurdatum. Bij gebreke aan dergelijke kennisgeving wordt de factuur zonder voorbehoud door de opdrachtgever als aanvaard beschouwd.

## **7 – Naamsvermelding**

Het is Kowo toegestaan namen van opdrachtgevers voor commerciële doeleinden te vermelden op haar website of op andere dragers, met inbegrip van, maar niet beperkt tot het gebruik van bedrijfslogo's van de opdrachtgevers in presentaties of publicaties.

## **Deel 3: Algemene Voorwaarden specifiek t.a.v Gebruikers**

### **1 – Toegang tot de Kowo Applicatie**

Een geïnteresseerde kan slechts toegang krijgen tot de Applicatie mits hij of zij voldoet aan volgende voorwaarden:

- hij of zij maakt deel uit van een Bedrijfsklant van Kowo;
- hij of zij creëert een account via zijn professioneel e-mail adres (gelieerd aan zijn of haar bedrijf via een gemeenschappelijke domeinnaam);
- hij of zij verifieert zijn of haar e-mailadres via een link gestuurd naar het desbetreffende e-mail adres.

Wanneer de Applicatie gedownload is en een Account is gecreëerd – en behoudens de Gebruiker niet is ingelogd – zal deze toegang hebben tot alle diensten naar Gebruikers toe die Kowo aanbiedt. Bijgevolg zal de Gebruiker vanaf dan ritten met andere Gebruikers kunnen aanmaken en uitvoeren.

### **2 – Aanmaak van een Account**

Het aanmaken van een account is geheel gratis. Voor het aanmaken van een account dient een persoon minimum achttien (18) jaar oud te zijn en de volheid van rechten en plichten te bezitten. Het is slechts toegestaan om één (1) Account aan te maken per e-mail adres en per natuurlijke persoon. Kowo behoudt zich het recht voor om de toegang tot een Account te blokkeren ingeval van het aanmaken van meerdere Accounts per natuurlijke persoon.

Om een Account aan te maken dient eerst en vooral de Applicatie te worden gedownload. Eens dit is gebeurd, dienen enkele verplichte velden ingevuld te worden (waaronder voornaam, naam, professioneel e-mailadres, geboortejaar...).

De Gebruiker verbindt zich er toe uitsluitend informatie en persoonlijke gegevens door te geven die overeenstemmen met de realiteit. Bovendien verbindt hij zich er toe om geen identiteit van derden aan te nemen en bovendien Kowo te informeren ingeval van wijziging van informatie en persoonlijke gegevens doorgegeven bij het aanmaken van een Account.

Kowo bezit geen mogelijkheid om de waarachtigheid van (persoonlijke) gegevens doorgegeven door Gebruikers voor het aanmaken van een account afdoende te controleren. Bijgevolg kan zal Kowo in geen geval aansprakelijk zijn voor incorrecte verklaringen of gegevens van de Gebruikers.

Op het einde van de registratie verklaart de Gebruiker zich akkoord met deze Algemene Voorwaarden. Het aanvinken van de desbetreffende knop houdt in dat de Gebruiker deze Algemene Voorwaarden heeft gelezen en zonder voorbehoud aanvaardt.

De Gebruiker heeft de mogelijkheid om, naast de verplichte notificaties vereist voor het goede werking van de service, informatie aangaande eventuele Matches te verkrijgen via SMS en e-mail. Bovendien heeft hij ook de mogelijkheid om e-mails te ontvangen over de service van Kowo.

### **3 – Gebruik van de Applicatie**

De werking van de toestellen, zij het computers, laptops, smartphones, tablets of andere communicatiemiddelen, die toegang geven tot de Applicatie zijn de verantwoordelijkheid van de Gebruiker. Deze laatste dient zelf te zorgen voor een goed functionerend toestel verbonden met het internet en een mobiel netwerk om de Applicatie te laten functioneren. De kosten verbonden aan het gebruik van een (mobiel) netwerk zijn ten laste van de Gebruiker.

Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Gebruiker om zijn login gegevens confidentieel te bewaren en om zijn Account te gebruiken. Elk gebruik van de Diensten van Kowo, net als elke verbinding of gegevensoverdracht via het Account van de Gebruiker met diens login gegevens wordt verondersteld te zijn uitgevoerd via de Gebruiker en valt exclusief onder diens verantwoordelijkheid. Bijgevolg zal Kowo niet aansprakelijk zijn voor het verlies van een of meerdere login gegevens, noch voor eventuele schadelijke gevolgen ontstaan door het gebruik van het Account door niet-geautoriseerde derden ingeval van gebrek aan voorafgaandelijke en regelmatig gedane schriftelijke inlichting van Kowo.

Elke Gebruiker verklaart zich akkoord met het feit dat zijn werkgever inzicht krijgt in de opgegeven gegevens, Matches, uitgevoerde Ritten, het aantal gecarpoolde kilometers, het aantal annulaties enzovoort.

### **4 – Het aanvragen van een rit**

De Bestuurder voegt ritten toe via de Applicatie door het preciseren van de Vertrekplaats en de Aankomstplaats of vice versa, samen met de gewenste uren. Verder preciseert hij het maximum aantal gewenste personen met wie hij wenst te carpoolen.

De Passagier voegt ritten toe via de Applicatie door het preciseren van de Vertrekplaats en de Aankomstplaats of vice versa, samen met de gewenste uren.

Van zodra de Applicatie een match vindt tussen een Bestuurder en een Passagier, worden beide partijen geïnformeerd. De matching gebeurt volkomen automatisch, elke avond om 19u.

De Gebruiker heeft de mogelijkheid om de gematchte Ritten automatisch te laten toevoegen in zijn persoonlijke agenda. Hiertoe dient hij de Applicatie toegang te geven tot de agenda. Deze toegang zal enkel worden gebruikt om de desbetreffende Matches in de agenda applicatie van de Gebruiker te plaatsen.

Teneinde te verzekeren dat Bestuurder en Passagier op de hoogte zijn van de Match wordt er middels het oplichten van een klein signaal in de Applicatie (i.e. een oog of een check) voor gezorgd dat elke Gebruiker weet of zijn Bestuurder of Passagier de melding van de Match goed ontvangen en bekeken heeft.

De gematchte Gebruikers krijgen toegang tot een chatfunctie zodat ze met elkaar in contact kunnen treden indien mogelijk. Deze functie is enkel beschikbaar vanaf de Match tot na het voltooien van de Rit.



## 5 – Het annuleren van een rit

Zowel de Bestuurder als de Passagier kunnen een ritaanvraag zonder enige verplichtingen annuleren indien er nog geen match is gevonden.

Eens een Passagier gematcht is met een Bestuurder, dan kunnen beide partijen de rit nog steeds annuleren maar dan hangen hier wel consequenties aan vast.

Een Passagier kan een rit annuleren nadat een match heeft plaatsgevonden, doch slechts minimum één (1) uur voor het uur waarop de Bestuurder de desbetreffende Passagier zou ophalen. In elk geval dient de Passagier een reden op te geven voor zijn annulatie via de tab Bewijs uiterlijk één (1) maand na het annuleren van de Rit.

De Bestuurder kan, nadat een match heeft plaatsgevonden, een rit slechts annuleren in volgende gevallen die de enige Rechtvaardigingsgronden uitmaken:

- een Noodsituatie aan de Woonplaats van de Bestuurder;
- een Medisch Noodgeval van de Bestuurder of een familielid van de 1<sup>e</sup> graad van de Bestuurder;
- Technisch Incident met het Voertuig waardoor de Rit niet kan worden uitgevoerd.

Van zodra de Bestuurder weet dat hij niet meer in de mogelijkheid is om de Rit uit te voeren, dan is hij gebonden om zo snel als mogelijk de Rit te annuleren en zowel de Passagiers als AXA Insurance in te lichten.

De Bestuurder dient in de Applicatie onder de tab “bewijs” een Bewijs op te geven om de annulatie te rechtvaardigen en dit uiterlijk binnen één (1) maand na het annuleren van de Rit. Indien dit Bewijs aantoont dat de Bestuurder niet in de mogelijkheid was om de Rit uit te voeren omwille van één van voornoemde drie (3) Rechtvaardigingsgronden, dan vallen de kosten voor het uitvoeren van de Bestemmingsgarantie in hoofde van de Passagier(s) geheel ten laste van AXA Insurance.

In het geval waarin het Bewijs niet aantoont dat de Bestuurder de Rit niet kon uitvoeren omwille van één van de drie Rechtvaardigingsgronden of wanneer het Bewijs niet uiterlijk binnen één (1) maand na het annuleren van de Rit wordt gegeven, dan vallen de kosten voor het uitvoeren van de Bestemmingsgarantie in hoofde van de Passagier(s) geheel ten laste van de Bedrijfsklant via dewelke de Bestuurder is ingeschreven op de Applicatie. De Bedrijfsklant heeft echter de mogelijkheid om deze kosten door te rekenen aan de Bestuurder.

Wanneer de Bestuurder een Rit annuleert nadat een Match had plaatsgevonden, organiseert en betaalt AXA Assistance voor de Passagier, in functie van de keuze van deze laatste:

- hetzij de terugkeer naar zijn Woonplaats via het vervoermiddel dat het best is aangepast aan de situatie (trein, bus, taxi).
- hetzij de voortzetting van de Rit tot de Aankomstplaats via het vervoermiddel dat het best is aangepast aan de situatie (trein, bus taxi).

De Passagier kan ook zelf zijn vervoerswijze kiezen om de Rit verder te zetten. In dit geval ontvangt hij hiervoor een forfaitair bedrag van 15 euro. De Passagier heeft slechts 1x per dag recht op deze vergoeding.

Ingeval van een annulatie van een Rit door een Bestuurder of een Passagier, nadat reeds een match heeft plaatsgevonden, behoudt Kowo zich het recht voor om de desbetreffende Bestuurder of Passagier tijdelijk te blokkeren of permanent de toegang tot de Applicatie te ontzeggen.

## **6 – Het uitvoeren van een Rit**

Van zodra een Match heeft plaatsgevonden, zijn de Bestuurder en de Passagier(s) gebonden om de Rit uit te voeren, m.u.v. hetgeen bepaald is in het voorgaande punt 4. Na de Matching kunnen gematchte Gebruikers elkaars contactgegevens zien dewelke gebruikt kunnen worden om een vlot verloop van de Rit te verzekeren. Deze gegevens zijn zichtbaar vanaf de Matching tot en met 45 minuten na het voorziene aankomstuur van de Rit. De gematchte Gebruikers zien ook van elkaar of ze werken in een flexibel schema of in shiften teneinde desgevallend een kleine marge in te bouwen en tijdig de Rit in te vatten.

De Applicatie geeft het vertrekuur voor de Bestuurder aan. Deze laatste verbindt zich ertoe om op het aangegeven uur de Rit aan te vatten. Indien de Bestuurder geconfronteerd wordt met onverwachte omstandigheden, zoals bijvoorbeeld een file, een staking of weersomstandigheden die het verkeer bemoeilijken, dan kan de Bestuurder beslissen om vroeger te vertrekken. Desgevallend licht hij de Passagier(s) in over deze wijziging.

De Passagier(s) zien het geschatte aankomstuur van de Bestuurder en verbind(t)en zich ertoe om dat uur klaar te zijn voor vertrek. Bovendien heeft de Passagier ook een overzicht van eventuele andere Passagiers die na hem worden opgepikt ter uitvoering van de Rit.

Van zodra de Bestuurder de Rit wenst aan te vangen en in de Applicatie 'Start Rit' selecteert, dan gaat de Applicatie op zoek naar de beschikbare GPS applicaties op de telefoon. Ingeval de Bestuurder de apps Waze en Google Maps heeft geïnstalleerd, kan hij de navigatie app van zijn voorkeur openen. In het geval de Gebruiker slechts over een van beiden beschikt, dan opent de desbetreffende app. Van zodra de Gebruiker de omgeving van de Kowo Applicatie verlaat, dan gelden de Algemene Voorwaarden van de geopende navigatie applicatie.

Ingeval de Bestuurder op het aangegeven tijdstip niet op de Plaats van Ophaling is, dan kan de Passagier via de Applicatie de positie en het verwachte aankomstuur van de Bestuurder zien. Tevens heeft de Passagier de mogelijkheid om de Bestuurder telefonisch te contacteren. Indien dit alles niets oplevert en de Passagier tien (10) minuten na het verwachte aankomstuur nog steeds niet van de Bestuurder heeft gehoord, dan heeft hij het recht om AXA Assistance te telefoneren. AXA Assistance voorziet dan een alternatief vervoersmiddel. De kosten verbonden aan het voorzien van dit alternatief vervoersmiddel voor alle Passagiers vallen ten laste van de Bedrijfsklant via dewelke de Bestuurder is ingeschreven op de Applicatie. De Bedrijfsklant heeft echter de mogelijkheid om deze kosten door te rekenen aan de Bestuurder.

Indien de Passagier op het aangegeven tijdstip niet op de Plaats van Ophaling is, dan kan de Bestuurder de Passagier telefonisch contacteren. Indien de Passagier niet bereikbaar is en na

vijftien (15) minuten nog steeds niet verschenen is, dan kan de Bestuurder dit melden via de knop 'Passagier is er niet'. Hij kan zijn de Rit zonder meer verderzetten.

Tijdens de Rit volgt de Bestuurder de weg die wordt aangegeven door de Applicatie.

## **7 – Een ongeval tijdens de Rit**

In geval van een Technisch Incident tijdens de Rit, heeft de Bestuurder de mogelijkheid om beroep te doen op de bijstandsgarantie. De bewijsstukken voor deze aanvraag tot bijstand dienen door de Bestuurder te worden verstrekt binnen één (1) maand vanaf de datum van aanvraag tot bijstand. Indien de bewijsstukken niet binnen de vooropgestelde termijn worden voorgelegd, wordt de Bestuurder hier via e-mail van op de hoogte gebracht. In dat geval vallen alle kosten die de bijstand heeft voorgeschoten ten laste van de Bedrijfsklant via dewelke de Bestuurder is ingeschreven op de Applicatie. De Bedrijfsklant heeft echter de mogelijkheid om deze kosten door te rekenen aan de Bestuurder.

Wat betreft de bijstandsgarantie voor het Voertuig organiseert en betaalt AXA Assistance de depannage of het wegtakelen van het Voertuig tot aan de dichtstbijzijnde garage in geval van een Technisch Incident.

Wat betreft de bijstandsgarantie voor aan personen organiseert en betaalt AXA Assistance voor de Bestuurder, in functie van de keuze van deze laatste:

- hetzij de terugkeer naar zijn Woonplaats via het vervoermiddel dat het best is aangepast aan de situatie (trein, bus, taxi).
- hetzij de voortzetting van de Rit tot de Aankomstplaats via het vervoermiddel dat het best is aangepast aan de situatie (trein, bus taxi).

Elke andere personenbijstand, zoals bijvoorbeeld het vervoer naar het ziekenhuis in geval van verwondingen van de Begunstigden, maakt geen deel uit van de dekking door AXA Assistance. Het valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de Begunstigden om dit soort vervoer te organiseren.

Wat betreft de bijstandsgarantie in geval van een Technisch Incident in hoofde van een Passagier organiseert en betaalt AXA Assistance in functie van de keuze van de Passagier:

- hetzij de terugkeer naar zijn Woonplaats via het vervoermiddel dat het best is aangepast aan de situatie (trein, bus, taxi).
- hetzij de voortzetting van de Rit tot de Aankomstplaats via het vervoermiddel dat het best is aangepast aan de situatie (trein, bus taxi).

De Passagier kan ook zelf zijn vervoerswijze kiezen om de Rit verder te zetten. In dit geval ontvangt hij hiervoor een forfaitair bedrag van 15 euro. De Passagier heeft slechts 1x per dag recht op deze vergoeding.

Elke andere personenbijstand, zoals bijvoorbeeld het vervoer naar het ziekenhuis in geval van verwondingen van de Begunstigden, maakt geen deel uit van onderhavige overeenkomst. Het

valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de Begunstigden om dit soort vervoer te organiseren.

## **8 – Noodsituatie aan de Woonplaats**

AXA Assistance organiseert en betaalt de terugkeer naar de Woonplaats van de Passagier via het vervoersmiddel dat het best is aangepast aan de situatie (trein, bus, taxi).

Deze garantie is slechts van toepassing indien de Passagier zich heeft ingeschreven voor een reis heen en terug in de loop van de dag en indien de aanvraag tijdens de kantooruren wordt gedaan.

De bewijsstukken voor deze aanvraag tot bijstand dienen door de Passagier te worden verstrekt binnen één (1) maand vanaf de datum van aanvraag tot bijstand. Indien de bewijsstukken niet binnen de vooropgestelde termijn worden voorgelegd, wordt de Passagier hier via e-mail van op de hoogte gebracht. In dat geval vallen alle kosten die de bijstand heeft voorgeschoten ten laste van de Bedrijfsklant via dewelke de Passagier is ingeschreven op de Applicatie. De Bedrijfsklant heeft echter de mogelijkheid om deze kosten door te rekenen aan de Passagier.

## **9 – Medisch Noodgeval**

AXA Assistance organiseert en betaalt de terugkeer naar de Woonplaats van de Passagier via het vervoermiddel dat het best is aangepast aan de situatie (trein, bus, taxi).

Deze garantie is slechts van toepassing indien de Passagier zich heeft ingeschreven voor een reis heen en terug in de loop van de dag en indien de aanvraag tijdens de kantooruren wordt gedaan.

De bewijsstukken voor deze aanvraag tot bijstand dienen door de Passagier te worden verstrekt binnen één (1) maand vanaf de datum van aanvraag tot bijstand. Indien de bewijsstukken niet binnen de vooropgestelde termijn worden voorgelegd, wordt de Passagier hier via e-mail van op de hoogte gebracht. In dat geval vallen alle kosten die de bijstand heeft voorgeschoten ten laste van de Bedrijfsklant via dewelke de Passagier is ingeschreven op de Applicatie. De Bedrijfsklant heeft echter de mogelijkheid om deze kosten door te rekenen aan de Passagier.

## **10 – Uitzonderingen**

Volgende zaken zijn uitgesloten en kunnen geen aanleiding geven tot een tussenkomst door AXA Assistance, noch het voorwerp uitmaken van een schadevergoeding van welke aard ook:

- het verlies, vergeten, de Diefstal of het breken van de sleutels, uitgezonderd gebroken sleutels in het contactslot van het Voertuig;
- herhaaldelijke Pannes van dezelfde aard veroorzaakt door de niet-herstelling van het Voertuig na een eerste tussenkomst van onze diensten in de maand voorafgaand aan de gebeurtenis;

- brandstofkosten;
- problemen en pannes van de airconditioning;
- schade aan het koetswerk die geen Immobilisering van het Voertuig tot gevolg heeft;
- gevolgen van de Immobilisering van het Voertuig om onderhoudsactiviteiten uit te voeren;
- de reparatiekosten van de Voertuigen, vervangstukken;
- voorwerpen en persoonlijke bezittingen achtergelaten in of/en op het voertuig;
- kleine auto's met nummerplaat die zonder rijbewijs mogen worden bestuurd;
- Pannes van alarmsystemen die niet in serie zijn gemonteerd.

Kunnen bovendien geen aanleiding geven tot een tussenkomst door AXA Assistance, noch het voorwerp uitmaken van een schadevergoeding van welke aard ook, de gevolgen van:

- Een alcoholintoxicatie van meer dan 0,8 g/l bloed of van dronkenschap of van een gelijkaardige toestand als gevolg van het gebruik van drugs, geneesmiddelen of hallucinogene middelen;
- Een opzettelijke handeling of een bedrieglijke fout van de Begunstigde;
- De ontploffing van een machine en radioactieve nucleaire effecten;
- Officiële verboden, inbeslagnames of dwangmaatregelen vanwege de openbare macht.
- Al dan niet verklaarde buitenlandse of burgeroorlogen;
- Collectieve gewelddaden;
- Elke opeising van mensen en /of materieel door de overheid;
- Elke handeling van sabotage of terrorisme;
- Elk maatschappelijk conflict zoals een staking, opstand, volksbeweging;
- Natuurrampen;
- Werking van de natuurkrachten;
- Epidemieën, elk besmettelijk of chemisch risico;
- Alle gevallen van Overmacht.

## **11 – Algemeen engagement Bestuurder**

De Bestuurder verbindt zich ertoe om:

- In het bezit te zijn van een geldig rijbewijs alsook een geldige verzekering van zijn Voertuig;
- zijn of haar persoonlijk voertuig of bedrijfswagen ("het Voertuig") te gebruiken en de informatie hieromtrent (nummerplaat, kleur en type wagen) voor informatieve doeleinden in te geven in de applicatie zodat de passagier de wagen herkent;
- een Voertuig in uitstekende staat te gebruiken en te onderhouden zoals een goede huisvader en conform de wettelijke voorschriften en veiligheidsvoorschriften;
- tijdens de Rit in een goede fysieke en psychische gezondheid te verkeren en niet onder invloed zijn van enige verdovende middelen zoals bijvoorbeeld drugs of alcohol;
- het traject en het tijdschema respecteren zoals geregistreerd in de Applicatie;
- zonder verwijl het traject te annuleren via de in de Applicatie voorziene knop ingeval van onmogelijkheid om de Rit uit te voeren;
- zich te informeren naar de dekking van zijn verzekering;

- zijn of haar geldig rijbewijs en/of verzekeringspolis die de schade van passagiers dekt ingeval van accidenten voor te leggen op vraag van een Passagier.
- De contactgegevens van de Passagier(s) enkel te gebruiken voor het uitvoeren voor de goede uitvoering van de Rit.

Kowo behoudt zich het recht voor om Passagiers die niet voldoen aan een of meerdere van deze voorwaarden te blokkeren of de toegang tot de Applicatie permanent te ontzeggen.

## **12 – Algemeen engagement Passagier**

De Passagier verbindt zich ertoe om:

- Aanwezig te zijn op de Plaats van Ophaling op het voor de Rit in de Applicatie aangegeven uur;
- Zonder verwijl de Rit via de Applicatie te annuleren in geval van onmogelijkheid om op het aangegeven uur op de Plaats van Ophaling te zijn;
- Te verifiëren of de Bestuurder in het bezit is van een geldige autoverzekering en rijbewijs, alsook van alle nodige boorddocumenten;
- Een aangenaam gedrag te vertonen tijdens de loop van de Rit, waardoor de Bestuurder in optimale en veilige omstandigheden de Rit kan uitvoeren;
- het eigendomsrecht van de Bestuurder op het Voertuig te respecteren en zich te gedragen zoals een goede huisvader tijdens de Rit.

Kowo behoudt zich het recht voor om Passagiers die niet voldoen aan een of meerdere van deze voorwaarden te blokkeren of de toegang tot de Applicatie permanent te ontzeggen.

## **12 – Na de Rit**

In bepaalde gevallen vraagt de Applicatie na het voltooien van de Rit of de Rit succesvol is voltooid. De Gebruiker verbindt zich ertoe deze vraag spoedig en correct te beantwoorden.

Bovendien geeft de Applicatie de mogelijkheid aan elke Gebruiker om andere personen die deel uitmaakten van de Rit een rating te geven. Deze rating is optioneel en geheel anoniem, enkel de werkgever krijgt een gemiddelde rating van hoe de Rit door de verschillende Gebruikers ervaren werd.

Ingeval de Gebruiker een andere Gebruiker een rating van een (1) ster geeft, dan gaat de Applicatie hem vragen of hij niet meer gematcht wenst te worden met de desbetreffende persoon. Indien deze vraag bevestigend wordt beantwoord, dan neemt het Kowo algoritme de andere Gebruiker in de toekomst niet meer in rekening voor het vinden van een match.

Alternatief, indien twee Gebruikers elkaar na een Rit een beoordeling van vijf (5) sterren geven, dan stelt de Applicatie de vraag of beide personen bij voorkeur met elkaar gematcht willen worden. Indien deze vraag positief beantwoord wordt, dan neemt het algoritme beide Gebruikers in de toekomst bij voorkeur in rekening.

### **13 – Meldingen / push notificaties**

De Gebruiker begrijpt dat hij op verschillende tijdstippen push notificaties of meldingen ontvangt die de goede werking van de Applicatie garanderen. Een Gebruiker ontvangt meldingen in volgende gevallen:

- wanneer er een Match is gevonden voor een gevalideerde Rit;
- wanneer er geen Match is gevonden voor een gevalideerde Rit;
- ingeval van de Bestuurder: tien (10) minuten voor hij de Rit dient aan te vatten;
- ingeval van de Bestuurder: op het moment dat hij de Rit dient aan te vatten;
- ingeval van de Passagier: op het moment dat de Bestuurder de Rit aanvat;
- wanneer een andere Gebruiker een Rit heeft geannuleerd nadat een Match had plaatsgevonden;
- wanneer een Gebruiker een Bewijs dient te verstrekken, eventueel gevolgd door enkele reminders indien dit nog niet in orde is gebracht;
- wanneer een Rit is voltooid krijgen de Gebruikers een melding om hun Rit te beoordelen;
- wanneer het bedrijf waarvoor de Gebruiker werkt een campagne lanceert;
- wanneer Kowo een campagne lanceert.

Kowo heeft dergelijke meldingen ingevoerd om de goede werking van de service te kunnen nastreven. Naast deze meldingen, kan de Gebruiker ook opteren om de meldingen inzake Matching te ontvangen via e-mail of sms.