

# ALGEMENE VOORWAARDEN GOUD

*Om jouw ervaring helemaal op punt te stellen en omdat elke grote droom klein begint, bevindt GOUD zich op dit moment in een testfase. We zijn voorlopig dus enkel beschikbaar in bepaalde regio's.*

*We houden graag rekening met de voorkeuren van onze klanten en helpers en passen daarom tijdens deze testfase onze service nog aan.*

*Onze testen verlopen op dit moment helemaal gratis. Dit wil zeggen dat je als klant geen betaling verschuldigd bent en dat je als helper ook geen aanspraak kan maken op een vergoeding.*

*Indien je vragen hebt, kan je contact opnemen door een mail te sturen naar [info@eropuitmetgoud.be](mailto:info@eropuitmetgoud.be) of door te bellen naar 03 247 35 10.*

GOUD is een initiatief van Baloise Insurance.

Baloise Insurance is de handelsnaam van Baloise Belgium nv, een verzekeraar actief in België. De maatschappelijke zetel van Baloise Insurance is gelegen aan City Link, Posthofbrug 16 in 2600 Antwerpen. Baloise Insurance wordt geïdentificeerd aan de hand van het ondernemingsnummer (BTW BE) 0400.048.883 en het erkenningsnummer 0096 bij de Nationale Bank van België (als toezichthouder).

De website [www.eropuitmetgoud.be](http://www.eropuitmetgoud.be) (hierna ook 'GOUD-website' genoemd) wordt beheerd door Baloise Insurance en de inhoud ervan wordt in samenwerking met allerlei partners geproduceerd.

## **Algemene voorwaarden**

Personen die zich toegang verschaffen tot de GOUD-website, erkennen dat ze de algemene voorwaarden gelezen hebben en begrijpen en gaan akkoord met de algemene voorwaarden van GOUD zoals die hieronder beschreven worden. Daarnaast zal de gebruiker door de aanvaarding van deze algemene voorwaarden en door het gebruik van het platform van GOUD ook instemmen om het voor niets anders te gebruiken dan voor het doel dat in deze algemene voorwaarden wordt beschreven. Indien je niet akkoord gaat met deze algemene voorwaarden, krijg je geen toegang tot de website of het recht om deze te gebruiken.

Het gebruik van de website is uitsluitend op eigen risico van de gebruiker. Baloise Insurance kan niet verantwoordelijk gesteld worden en draagt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot het gedrag van gebruikers. Dit geldt ook voor de diensten waarvoor een afspraak werd gemaakt via de website.

Baloise Insurance verwerpt in deze context uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid buiten deze voor opzettelijke fouten door Baloise Insurance zelf, voor zover dit wettelijk mogelijk is.

Baloise Insurance kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die wordt veroorzaakt door een gebruiker, al dan niet bij de uitvoering van opdrachten, ongeacht of deze het gevolg is van onrechtmatigheden, fouten, gebrekkige uitvoering of zelfs bedrieglijk handelen of oneigenlijke misdrijven begaan door een gebruiker en ongeacht of de schade werd geleden door een klant, een helper of een derde.

De gebruikers erkennen en bevestigen dat ze kennis hebben genomen van de wetgeving inzake de deeleconomie en alle andere toepasselijke regelgeving inclusief alle fiscale en sociale wetgeving.

De gebruikers erkennen en aanvaarden dat ze persoonlijk instaan voor de naleving van alle toepasselijke wetgeving en dat Baloise Insurance op geen enkele wijze verantwoordelijk gehouden kan worden.

Deze algemene voorwaarden zijn enkel beschikbaar in het Nederlands.

## IDENTIFICATIEGEGEVENS

Baloise Insurance is de handelsnaam van Baloise Belgium nv.

De maatschappelijke zetel is gelegen te Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen.

Baloise Insurance wordt geïdentificeerd aan de hand van het ondernemingsnummer (BTW BE) 0400.048.883 en het erkenningsnummer 0096 bij de Nationale Bank van België (als toezichthouder).

Je kan contact opnemen met GOUD via [info@eropuitmetgoud.be](mailto:info@eropuitmetgoud.be)

## TOEPASSINGSGBIED

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die GOUD levert via de website en in het algemeen op het gebruik van de website. Ze zullen van toepassing zijn t.a.v. de gebruikers zolang ze een profiel hebben op de website. Indien de gebruiker niet langer onderworpen wil zijn aan deze algemene voorwaarden, dient het profiel verwijderd te worden en heeft die gebruiker geen toegang meer tot de website.

GOUD verbindt enkel klanten met helpers en is dus geen partij bij enige overeenkomst die betrekking heeft op het uitvoeren van de opdrachten. GOUD zal op geen enkele manier beschouwd kunnen worden als helper, werkgever, agent of (vergunde) zorgaanbieder.

## GOUD

GOUD brengt mensen uit dezelfde buurt met elkaar in contact, en focust zich daarbij voornamelijk op medioren en senioren. Klanten kunnen zich gemakkelijk registreren, online op deze website of via de telefoon, om betaalbaar en flexibel vervoer, hulp of gezelschap aan te vragen. GOUD verbindt

hen met gescreende helpers die hen een leuke tijd bezorgen terwijl ze hen naar hun bestemming brengen, helpen met klusjes of gewoon een praatje slaan. En dat tegen een kleine vergoeding.

Door GOUD worden medioren en senioren gemotiveerd om hun vrijheid te behouden op een veilige, comfortabele en leuke manier. We willen hen aanmoedigen om onafhankelijk te blijven en eropuit te blijven trekken. GOUD wil mensen samenbrengen en de mogelijkheid bieden zo lang mogelijk actief deel te nemen aan de maatschappij.

## DE WERKING VAN GOUD

Geïnteresseerde helpers kunnen zich online via een inschrijvingsformulier aanmelden. Na een screening worden zij toegelaten in de community om als particulier diensten te verlenen aan andere particulieren.

Om een boeking te kunnen maken, moeten gebruikers lid zijn van de GOUD community. Dat kan door een account aan te maken via de website [www.eropuitmetgoud.be](http://www.eropuitmetgoud.be) of telefonisch te registreren.

Leden kunnen, via [www.eropuitmetgoud.be](http://www.eropuitmetgoud.be) of telefonisch, boekingen maken voor vervoer en/of gezelschap en/of (niet-professionele) hulp. Deze boeking wordt vervolgens door GOUD doorgegeven aan een helper uit de buurt van de klant, rekening houdende met beschikbaarheden en ontvangen feedback van vorige boekingen. De helper kan telkens vrij bepalen of hij/zij deze opdracht al dan niet aanvaard.

GOUD vraagt na elke opdracht feedback van zowel de klant als de helper. Dat doen we om de beste service te kunnen bieden en rekening te houden met voorkeuren van klanten en helpers. Het is niet verplicht feedback door te geven.

Om de veiligheid van haar gebruikers te garanderen, heeft GOUD verzekeringspolissen genomen voor de helpers (een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid, een verzekering voor persoonlijke ongevallen en een omniumverzekering). Deze verzekeren de gebruikers tegen verschillende risico's maar garanderen geen volledige dekking of een dekking van alle mogelijke risico's. De verzekeringen gelden enkel tijdens de geregistreerde opdrachten.

GOUD is beschikbaar via een online platform via het internet en kan als webapplicatie geïnstalleerd worden op een smartphone (Progressive Web App). GOUD doet haar best om alle maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om de goede werking van de webapplicatie te garanderen. Door een technische storing is het steeds mogelijk dat de toegang tot het platform onderbroken wordt of de werking ervan verstoord wordt. GOUD is ook telefonisch bereikbaar. De communicatie met de helpers verloopt via het online platform.

## GEbruikers VAN GOUD

Uitsluitend natuurlijke personen van minstens 18 jaar oud met de bekwaamheid om te contracteren, zijn toegestaan GOUD te gebruiken. Gebruikers van GOUD, op alle mogelijke manieren, verklaren de Algemene Voorwaarden van GOUD te hebben gelezen en ermee akkoord te zijn. Gebruikers die niet akkoord gaan met de Algemene Voorwaarden van GOUD hebben geen recht op toegang of gebruik van de diensten. Gebruikers die de Algemene Voorwaarden of andere toepasselijke wetten overtreden, kunnen door GOUD, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder aansprakelijkheid, geblokkeerd en verwijderd worden van het GOUD netwerk.

Gebruikers zijn verplicht om:

- toepasselijke lokale, provinciale, regionale, federale, nationale en/of internationale wetten en regelgeving met betrekking tot hun activiteiten via GOUD na te leven;
- de Algemene Voorwaarden van GOUD na te leven;
- de waarden van GOUD te vertegenwoordigen tijdens het gebruik van GOUD en respectvol te zijn tegenover andere gebruikers.

Daarnaast zijn helpers verplicht om:

- in het kader van het onbezoldigd personenvervoer gelinkt aan de opdrachten van GOUD houder te zijn van een verplichte verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid Motorrijtuigen en een rijbewijs B. De helper dient op eigen verantwoordelijkheid te controleren of zijn/haar verzekering ridesharing dekt en of passagiers worden beschouwd als derden in zijn/haar voertuig en daardoor door zijn/haar verzekering gedekt zijn.

Gebruikers (zowel helpers als klanten) zijn verplicht uitsluitend correcte informatie te delen wanneer zij zich inschrijven als helper of klant, zoals bijvoorbeeld het doorgeven van de eigen identiteitsgegevens en contactgegevens. De gebruiker verbindt zich ertoe deze informatie actueel te houden. Wordt er foutieve informatie doorgegeven? Of is de opgegeven informatie niet actueel? Dan kan GOUD geen optimale dienstverlening garanderen. Gebruikers staan zelf in voor de correctheid van zijn/haar profielgegevens. Gebruikers begrijpen en gaan ermee akkoord dat zij als enige verantwoordelijk zijn voor de opgegeven informatie en de gevolgen van het plaatsen of publiceren van die informatie op de website van GOUD. Gebruikers begrijpen en bevestigen daarnaast dat wanneer zij informatie van derden delen, zij hiervoor gemachtigd zijn, dan wel de nodige toestemming hebben verkregen van de persoon in kwestie. Gebruikers mogen geen informatie plaatsen op de website die inhoud bevat waarvan het onwettig is in het land waar zij wonen om deze te bezitten, te publiceren, te posten of op te laden of die onwettig zou zijn voor GOUD om te gebruiken of te bezitten.

Gebruikers staan daarnaast zelf in voor de geheimhouding van hun aanmeldgegevens van hun klanten- en/of helpersprofiel. Deze gegevens mogen niet met derden gedeeld worden.

Voor elk nieuwe gebruiker creëert GOUD in haar backend een klanten- en/of helpersfiche met informatie en voorkeuren. Zo kan GOUD elke gebruiker snel en gepast van dienst zijn. Die informatie kan de gebruiker steeds bekijken en aanpassen in zijn/haar online profiel. Ook voor klanten die

telefonisch aanmelden, wordt er een klantenfiche aangemaakt. Na de telefonische inschrijving ontvangt de klant per post de informatie om, indien gewenst, ook online het profiel te activeren. Doen ze dat niet? Dan kan de klant ook steeds telefonisch de klantenfiche opvragen.

Wensen gebruikers te stoppen met het gebruik van GOUD? Dan kunnen zij via [info@eropuitmetgoud.be](mailto:info@eropuitmetgoud.be) aanvragen hun klanten- en/of helpersprofiel te verwijderen. Echter kan GOUD bijv. nog steeds persoonsgegevens bewaren om te voldoen aan verplichtingen onder de geldende wetten en regels die ons verplichten of toelaten om jouw gegevens te bewaren of in de context van rechtsvorderingen. We bewaren deze gegevens slechts zolang dat nodig is. De verwerking van persoonsgegevens wordt besproken in het Privacybeleid van GOUD.

## WIJZIGINGEN

Baloise Insurance behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor op elk ogenblik zonder voorafgaande kennisgeving de informatie op de GOUD-website of deze algemene voorwaarden te wijzigen.

Wanneer de algemene voorwaarden gewijzigd moeten worden om te voldoen aan wettelijke vereisten, kunnen de wijzigingen in de algemene voorwaarden met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving gebeuren.

## PRIVACY

Het privacybeleid van GOUD (beschikbaar op [www.eropuitmetgoud.be/privacy-policy](http://www.eropuitmetgoud.be/privacy-policy)) is van toepassing op deze algemene voorwaarden.

## AUTEURSRECHTEN

Alle elementen op de GOUD webapplicatie worden beschermd door intellectuele eigendomsrechten, die toebehoren aan Baloise Insurance of derden.

Wat Baloise Insurance toebehoort is door auteursrecht beschermd en behoort uitsluitend aan Baloise Insurance toe. De inhoud van de webapplicatie – volledig of in de vorm van een uittreksel – kan worden opgevraagd, uitgeprint, gekopieerd, opgeslagen en opgemaakt voor uitsluitend privégebruik.

Indien er naar elementen geheel of gedeeltelijk gelinkt wordt in gelijk welke vorm, elektronisch of schriftelijk, moet GOUD uitdrukkelijk als bron vermeld worden. Tekens van auteursrecht, merknamen en andere wettelijk beschermde benamingen mogen noch gewijzigd noch verwijderd noch verborgen worden.

Wanneer gegevens van/op de GOUD webapplicatie gedownload of gekopieerd worden, wordt geacht dat de respectieve gebruiksvoorwaarden aanvaard zijn.

In geen geval mag:

- de GOUD webapplicatie (inclusief haar inhoud) geheel of gedeeltelijk gereproduceerd (bijv. via reverse engineering) of gekopieerd worden, verzonden via elektronische of andere middelen, gewijzigd, vertaald, gebruikt voor publieke of commerciële doeleinden zonder de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Baloise Insurance;
- de inhoud van de GOUD webapplicatie gedupliceerd worden buiten de GOUD webapplicatie of gebruiken voor enige andere service zonder de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Baloise Insurance;
- buiten de mogelijkheden die Baloise Insurance aan haar gebruikers aanbiedt, op een andere wijze een database gecreëerd worden met gegevens vanuit de GOUD webapplicatie (onder meer door het systematisch downloaden van de inhoud van de GOUD webapplicatie) of op enig andere wijze de inhoud van de GOUD webapplicatie gebruikt worden buiten de GOUD webapplicatie om;
- jouw account of jouw accountgegevens gedeeld worden met derden.

De auteursrechten van derden zijn voorbehouden.

## HERROEPINGSRECHT

Het wettelijke herroepingsrecht is van toepassing op alle diensten die GOUD rechtstreeks levert t.a.v. de gebruiker. Dit houdt in dat je als gebruiker binnen de veertien dagen na het aanvragen van een dienst bij GOUD de mogelijkheid hebt om de aanvraag te herroepen zonder opgave van redenen en zonder kosten. Indien je van dit recht gebruik wil maken, kan je contact opnemen via [info@eropuitmetgoud.be](mailto:info@eropuitmetgoud.be) of door een brief te sturen naar onze maatschappelijke zetel t.a.v. GOUD.

GOUD zal jouw herroeping schriftelijk bevestigen.

Een modelformulier voor het herroepingsrecht kan teruggevonden worden op: <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulier-herroeping.pdf>.

## KLACHTEN

Een klacht over de diensten van GOUD kan je richten aan Baloise Insurance, door verzending van een aangetekende brief aan de maatschappelijke zetel van Baloise Insurance t.a.v. GOUD. Je moet dit doen binnen acht dagen nadat de aanleiding voor je klacht is ontstaan.

## ALGEMENE BEPALINGEN

Deze algemene voorwaarden beschrijven en omvatten de volledige overeenkomst tussen de gebruikers en GOUD. De voorwaarden kunnen niet aangepast worden door een ander document of (mondelinge) correspondentie van eender welke aard. Andere documenten of (mondelinge) correspondentie kunnen ook nooit gebruikt worden om de algemene voorwaarden anders te interpreteren.

Geen enkele handeling of gedrag vanwege GOUD kan beschouwd worden als verzaking aan één van haar rechten.

Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden deels of in hun geheel ongeldig, onuitvoerbaar of nietig zouden blijken, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen of de volledige algemene voorwaarden niet aan.

## TOEPASSELIJKE WETGEVING EN BEVOEGDHEID

Alle juridische betrekkingen die voortkomen uit de toegang tot de GOUD-website zijn aan de Belgische wetgeving onderworpen. Bij elk geschil tussen GOUD en een gebruiker, zal steeds eerst geprobeerd worden om een minnelijke oplossing te bereiken. Indien er geen minnelijke regeling kan worden bereikt, zijn de Belgische rechtbanken bevoegd, tenzij een wettelijke bepaling de bevoegdheid van deze rechtbanken zou uitsluiten in welk geval de bevoegdheid bepaald wordt op grond van de gemeenrechtelijke bepalingen.

In geen enkel geval zal GOUD verplicht zijn of verplicht kunnen worden om tussen te komen in een geschillen tussen verschillende gebruikers onderling.